

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

На правах рукописи



Рыков Сергей Владимирович

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ФОРМИРОВАНИЯ
И РЕАЛИЗАЦИИ ДЕПОЗИТНОЙ ПОЛИТИКИ
КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ
В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Специальность 08.00.10 - Финансы, денежное обращение и кредит

ДИССЕРТАЦИЯ

на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Научный руководитель
Маняева Вера Александровна,
доктор экономических наук, доцент

Самара 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
1 Теоретические основы формирования и реализации депозитной политики коммерческих банков	10
1.1 Научные подходы к содержанию и составу элементов депозитной политики коммерческих банков	10
1.2 Факторы, влияющие на депозитную политику коммерческих банков	21
1.3 Организационные основы формирования и реализации депозитной политики коммерческих банков	28
2 Практика и анализ формирования и реализации депозитной политики коммерческих банков	37
2.1 Современные тенденции развития депозитного рынка в Российской Федерации	37
2.2 Стоимость депозитных ресурсов в формировании и реализации депозитной политики	49
2.3 Оценка качества депозитных услуг коммерческих банков.....	58
3 Направления совершенствования депозитной политики коммерческих банков в современных условиях	73
3.1 Совершенствование методики анализа депозитного портфеля коммерческих банков.....	73
3.2 Оценка эффективности депозитной политики коммерческих банков	83
3.3 Внутренний контроль депозитной политики коммерческих банков	89
Заключение	101
Список литературы	108
Приложения	134

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность диссертационного исследования. В современных рыночных условиях привлечение свободных денежных средств физических и юридических лиц в депозиты является одной из актуальных задач в банковской сфере. Формирование оптимального объема депозитных ресурсов на длительные сроки с наименьшими расходами на их использование возможно при эффективном управлении коммерческими банками активными и пассивными операциями. В то же время главными стимулами для собственников свободных денежных средств выступают размер платы по депозитам и гарантия их возврата.

Вопрос формирования, реализации и объективной оценки депозитной политики коммерческих банков в условиях высокой конкуренции и нестабильности финансовых рынков становится все более актуальным. Одна из основных задач на пути совершенствования деятельности коммерческих банков по привлечению депозитов состоит в использовании эффективных методов и механизмов управления привлеченными ресурсами в интересах всех групп его участников - учредителей, заемщиков, вкладчиков, персонала банка.

Обоснованная депозитная политика должна учитывать выбранные приоритеты дальнейшего роста и улучшения количественных и качественных показателей деятельности банков, особенности их клиентов, социально-экономические условия в стране. Депозитная политика оказывает большое влияние на ликвидность и платежеспособность банков.

Отсутствие современной научной идеи формирования и реализации депозитной политики коммерческих банков в процессе гибкого управления пассивами исходя из реального состояния финансового рынка Российской Федерации определяет актуальность темы диссертации.

Для укрепления депозитной базы коммерческим банкам необходимо постоянно совершенствовать свою депозитную политику, которая была бы

направлена на привлекательность вкладов и обеспечивала социально-экономическую защищенность вкладчиков в условиях обесценения денежных средств.

Степень разработанности проблемы. Теоретическим исследованиям в области банковского дела, формирования и реализации депозитной политики коммерческих банков посвятили свои научные труды российские ученые: Г.Н. Белоглазова, С.М. Богомолов, М.Н. Бухадурова, Л.А. Гурина, О.Ю. Дадашева, В.И. Жуковский, М.Б. Искаков, С.Б. Коваленко, Л.П. Кроливецкая, О.И. Лаврушин, И.В. Ларионова, Н.М. Левда, О.Н. Литун, М.С. Марамыгин, Д.Б. Маслова, А.Н. Никулина, Н.И. Парусимова, В.А. Савинова, Н.Г. Солдатова, М.Г. Сорокина, В.И. Тарасов, М.Б. Тершукова, Е.Г. Шатковская, С.А. Шульков, Л.И. Юзвович и др., а также зарубежные авторы: Л.Л. Бэрри, Х. Ван Грюнинг, Ф. Колумб, Дж.Дж. Кронин, А. Парасураман, С.А. Тэйлор и др.

Теоретические и практические аспекты анализа формирования и использования депозитного портфеля коммерческих банков рассматривали исследователи: С.Ю. Бувич, О.Г. Королев, О.В. Котина, Г.С. Панова, М.А. Поморина, Е.Б. Ширинская и др.

Вопросы оценки эффективности депозитной политики коммерческих банков нашли отражение в работах О.Д. Жилан, Л.П. Кроливецкой, Р.Г. Ольховой и др.

Анализ теории и практики формирования и реализации депозитной политики коммерческих банков показал, что многие проблемы в данной области требуют решения с учетом современных условий функционирования банковской системы Российской Федерации: наличия экономических санкций, закрытия доступа на внешние рынки заимствования, снижения реальных доходов населения, ограниченности свободных средств в реальном секторе экономики и др.

Для успешного формирования и реализации своей депозитной политики коммерческим банкам требуются новые научные подходы и организационные основы, методические разработки по анализу депозитного портфеля и оценке

эффективности депозитной политики, отвечающие современным условиям функционирования банковской системы Российской Федерации. Именно такая целевая установка диссертационного исследования предполагает разработку направлений совершенствования формирования и реализации депозитной политики коммерческих банков. Это определило задачи и структуру диссертационной работы.

Цель диссертационного исследования заключается в развитии научных и методических основ, в разработке практических рекомендаций по совершенствованию формирования и реализации депозитной политики коммерческих банков, отвечающих реальным условиям функционирования российской банковской системы.

Указанная цель определила необходимость постановки и решения следующих задач:

- уточнить сущность депозитной политики коммерческих банков, исходя из реальных условий функционирования банковской системы Российской Федерации, выделить элементы депозитной политики и определить их содержание;

- систематизировать внешние и внутренние факторы, оказывающие влияние на депозитную политику коммерческих банков;

- разработать алгоритм формирования и реализации депозитной политики коммерческих банков, определить состав Положения о депозитной политике и дать рекомендации по оценке качества депозитных услуг коммерческих банков;

- предложить комплексную методику анализа депозитного портфеля коммерческих банков;

- разработать методику оценки эффективности депозитной политики коммерческих банков;

- дать практические рекомендации по внутреннему контролю депозитной политики коммерческих банков.

Объектом исследования является депозитная политика коммерческих банков в Российской Федерации.

Предметом исследования выступают экономические отношения в процессе формирования и реализации депозитной политики коммерческих банков в Российской Федерации.

Область исследования. Содержание диссертации соответствует пунктам 10.4 «Проблемы обеспечения сбалансированной банковской политики в области инвестиций, кредитования и формирования банковских пассивов по всему вектору источников и резервов», 10.21 «Банковские ресурсы и их формирование. Политика банка в области привлечения средств. Проблемы эффективного использования банковских ресурсов», 10.22 «Новые банковские продукты: виды, технология создания, способы внедрения» Паспорта научных специальностей 08.00.10 - Финансы, денежное обращение и кредит (экономические науки).

Теоретическую и методическую основу исследования составляют научные труды отечественных и зарубежных ученых в области банковской деятельности, нормативно-правовые акты, материалы научно-практических конференций по депозитной политике коммерческих банков.

Методы исследования. Исследование основано на применении общенаучных методов познания: диалектики, сравнения, группировки; методов системного, факторного, сравнительного и экономико-статистического анализа, методов экспертных оценок и др.

Информационной базой исследования послужили: законодательные акты; официальные материалы Правительства Российской Федерации; нормативные документы, информационные и аналитические материалы Центрального банка Российской Федерации, ПАО «Сбербанк», Банк ВТБ (ПАО), «Газпромбанк» (Акционерное общество), АО «Альфа-БАНК», АО «Россельхозбанк» и других коммерческих банков; информация Федеральной службы государственной статистики; данные, опубликованные в периодической печати, размещенные в сети Интернет; собственные разработки и расчеты автора.

Научная новизна диссертационного исследования состоит в углублении и расширении научных и методических основ, в разработке практических рекомендаций по совершенствованию формирования и реализации депозитной

политики коммерческих банков, отвечающих современным тенденциям развития депозитного рынка в Российской Федерации.

Наиболее существенные результаты, обладающие научной новизной, отражены в следующих положениях:

- уточнена сущность депозитной политики коммерческих банков как стратегии и тактики по рациональному формированию и регулированию экономических отношений с вкладчиками для привлечения ресурсов в депозиты (вклады) и сертификаты на условиях возвратности, срочности и платности; выделены три блока депозитной политики коммерческих банков: фундаментальный, функциональный и инструментальный, и соответствующие им элементы;

- систематизированы внешние и внутренние факторы на федеральном, региональном и внутрибанковском уровнях, оказывающие влияние на депозитную политику коммерческих банков, что позволило определить пути решения появляющихся проблем при формировании и реализации депозитной политики коммерческих банков;

- разработан алгоритм формирования и реализации депозитной политики коммерческих банков, исходя из современных тенденций развития депозитного рынка в Российской Федерации; определен состав Положения о депозитной политике; даны практические рекомендации по оценке качества депозитных услуг коммерческих банков на основе модели SERVQUAL, предусматривающие порядок опроса вкладчиков коммерческих банков с использованием предложенных анкет, порядок обработки и критерии интерпретации результатов анкетирования по пяти индикаторам качества депозитных услуг, что обеспечит эффективность реализации депозитной политики коммерческих банков;

- предложена комплексная методика анализа депозитного портфеля коммерческих банков, которая содержит аналитические процедуры, позволяющие провести всесторонний анализ депозитного портфеля и оценить стабильность привлечения депозитных ресурсов;

- разработана методика оценки эффективности депозитной политики коммерческих банков, включающая комплекс процедур по оценке надежности и доходности банка и позволяющая оценить эффективность использования депозитных ресурсов коммерческих банков;

- даны практические рекомендации по внутреннему контролю депозитной политики: определены сущность, целевая направленность, принципы, инструменты и субъекты; систематизирована информационная база и предложены направления внутреннего контроля; разработана анкета в рамках внутреннего контроля для оценки организационных основ реализации депозитной политики.

Теоретическая значимость диссертационного исследования. Полученные результаты научного исследования позволили углубить и расширить теоретическую и методическую базу формирования и реализации депозитной политики коммерческих банков в Российской Федерации.

Практическая значимость проведенного исследования заключается в разработке рекомендаций по формированию и реализации депозитной политики коммерческих банков, методик анализа формирования и использования депозитного портфеля и оценки эффективности использования депозитных ресурсов коммерческих банков.

Апробация и внедрение результатов исследования. Теоретические положения и практические результаты, изложенные в опубликованных автором научных работах, докладывались и обсуждались на международных и всероссийских научно-практических конференциях, внедрены в операционный офис «Самарский» Филиала Приволжский ПАО Банк «ФК Открытие» (ОО «Самарский» Филиала Приволжский ПАО Банк «ФК Открытие»).

Материалы диссертационного исследования использованы в учебном процессе ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет» при изучении дисциплин «Деньги, кредит, банки», «Банковское дело».

Внедрение результатов исследования подтверждено соответствующими документами.

Публикации. Основные положения диссертации отражены в 25 публикациях общим объемом 20,54 печ. л., в том числе в 4 в изданиях, рекомендованных ВАК Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, в 2 зарубежных изданиях, в 2 монографиях.

Структура и объем работы. Диссертационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы, содержащего 218 наименований, и 7 приложений. Диссертация изложена на 146 страницах, включает 18 таблиц и 15 рисунков.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДЕПОЗИТНОЙ ПОЛИТИКИ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ

1.1 Научные подходы к содержанию и составу элементов деPOSITНОЙ политики коммерческих банков

Развитие коммерческих банков и успешное выполнение ими своих функций невозможно осуществить, не имея достаточного объема пассивов. Коммерческие банки для формирования пассивов привлекают ресурсы. В составе привлеченных ресурсов выделяют депозиты (вклады), а также сберегательные и депозитные сертификаты.

Требования к банковскому вкладу, сберегательному и депозитному сертификату определены Гражданским кодексом Российской Федерации (ч. 2), гл. 45 «Банковский счет».

В ст. 834 «Договор банковского вклада» депозит определяется через договор вклада, в котором зафиксировано, что банк поступившую от другой стороны (вкладчика) или поступившую для него денежную сумму (вклад) обязуется возратить и выплатить проценты на нее на условиях и в порядке, предусмотренных договором. При этом договор банковского вклада, согласно которому вкладчиком является гражданин, признается публичным договором. В ст. 844.1 «Особенности договора банковского вклада в драгоценных металлах» установлено, что предметом банковского вклада может выступать драгоценный металл определенного наименования, т.е. вклад в драгоценных металлах [1].

В соответствии со ст. 844 «Сберегательный и депозитный сертификаты» сберегательный и депозитный сертификаты «являются именными документарными ценными бумагами, удостоверяющими факт внесения вкладчиком в банк суммы вклада на условиях, указанных в соответствующем

сертификате, и право владельца такого сертификата на получение по истечении установленного сертификатом срока суммы вклада и обусловленных сертификатом процентов в банке, выдавшем сертификат. Владелец сберегательного сертификата может быть только физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель... Владелец депозитного сертификата может быть только юридическое лицо» [1].

Результаты исследования позволили нам разработать классификацию депозитов и сертификатов в Российской Федерации, в основе которой лежат признаки, представленные на рисунке 1.

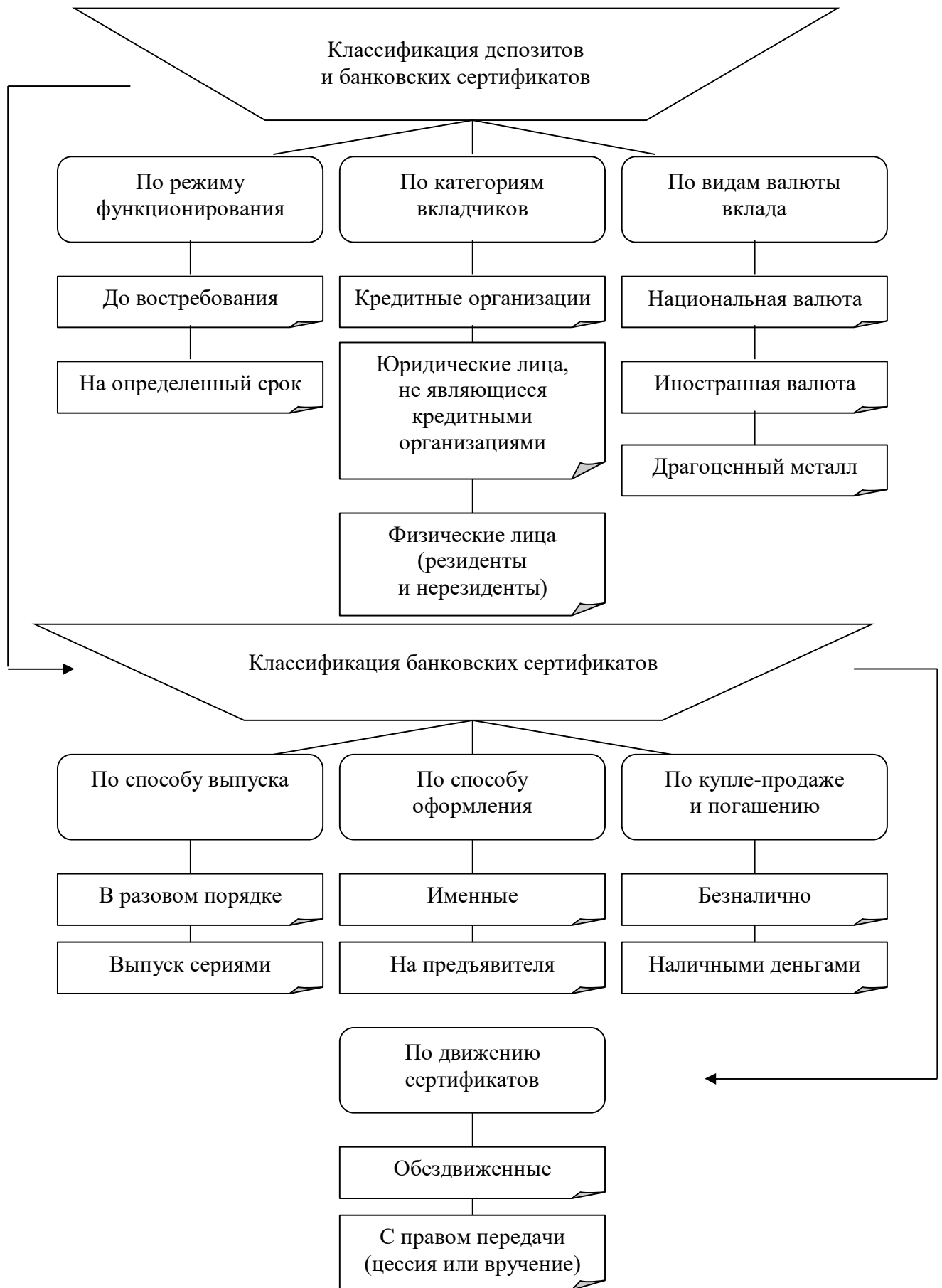
Из вышеизложенного можно сделать вывод: депозиты (вклады) и сертификаты - это депозитные ресурсы, привлеченные банком на определенный срок или до востребования в национальной и иностранной валютах, драгоценных металлах от кредитных организаций, юридических лиц, не являющихся кредитными организациями, физических лиц в соответствии с условиями договора.

Характерная особенность депозитных ресурсов состоит в двойкой способности:

- во-первых, коммерческий банк производит выплату процентного дохода вкладчику за использование его денежных ресурсов за определенный период;
- во-вторых, банк, размещая полученные денежные средства в активы, получает с них доход.

В соответствии с Федеральным законом от 2 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» осуществление банковских операций по привлечению денежных средств физических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок) производится только на основании лицензии, выдаваемой Банком России (ст. 13) [2].

Рост объема денежных ресурсов при соблюдении минимально возможных расходов, поддержание с учетом всех рисков уровня ликвидности являются ключевыми целями реализации эффективной политики коммерческих банков по привлечению депозитных ресурсов.



**Рисунок 1 - Классификация депозитов и банковских сертификатов
в Российской Федерации**

Для того чтобы раскрыть сущность и содержание политики банков по привлечению депозитных ресурсов, необходимо провести исследование и систематизацию термина «депозитная политика коммерческого банка».

До настоящего времени не сложилось общепринятой трактовки понятия «депозитная политика коммерческого банка» в литературе, охватывающей сферу экономики, а также в практике деятельности банковских организаций. До середины 90-х гг. XX в. в отечественной литературе данное понятие отсутствовало, а за рубежом оно рассматривалось либо как одна из составных частей управления пассивами, либо как управление пассивами и активами банка.

Проведенное исследование точек зрения, представленных в экономической литературе (приложение А), позволило выделить четыре основных подхода к определению понятия «депозитная политика банка».

Согласно первому подходу депозитная политика банка - это, главным образом, документ, регламентирующий поиск и привлечение свободных денежных ресурсов физических и юридических лиц. Данное определение хорошо просматривается в теоретических научных работах Г.Н. Белоглазовой [27], Л.А. Гуриной [61], Л.П. Кроливецкой [27].

Представители второго подхода делают акцент на том, что депозитная политика банковской организации является одной из составляющих кредитной политики банка по привлечению депозитных средств во вклады (депозиты) [44, 130].

Авторы третьего подхода представляют депозитную политику как инструмент эффективного привлечения, планирования и регулирования денежных ресурсов [120, 190].

Четвертый подход базируется на мнении, что депозитная политика является основной частью системы управления пассивами в коммерческом банке [125, 163].

Если исходить из положения, что политика - это порядок действий, направленных на достижение чего-нибудь и определяющих отношения с людьми, то депозитную политику коммерческого банка можно рассматривать как

стратегию банка по рациональному формированию и регулированию организационно-экономических отношений с вкладчиками для привлечения ресурсов в депозиты (вклады) и сертификаты на условиях возвратности, срочности и платности.

По нашему мнению, депозитная политика - это стратегия и тактика коммерческих банков по привлечению депозитных ресурсов на основе диверсификации вкладчиков (кредитные организации, юридические лица, не являющиеся кредитными организациями, и физические лица), предметов вложений (национальная и иностранная валюты, драгоценные металлы), сроков привлечения и условий депозитов (капитализация, досрочное изъятие, выплата процентов). Стратегия депозитной политики - это определенный план действий, разработанный руководством коммерческого банка, основанный на прогнозах успешного функционирования на рынке депозитных ресурсов. Тактика депозитной политики включает в себя совокупность средств и приемов для достижения намеченной цели, среди них: правила проведения депозитных операций, состав анализируемых и оценочных показателей по депозитным ресурсам, процедуры внутреннего контроля и др.

Таким образом, депозитная политика коммерческих банков представляет собой:

- совокупность поэтапно связанных мероприятий по привлечению депозитных ресурсов на условиях платности, срочности и возврата;
- совокупность приемов, способов и методов реализации политики по привлечению депозитных средств для достижения ликвидности и рентабельности банка.

С нашей точки зрения, в составе депозитной политики правомерно выделить три блока (фундаментальный, функциональный и инструментальный), каждый из которых состоит из определенной совокупности элементов (рисунок 2).



Рисунок 2 – Блоки и элементы депозитной политики коммерческих банков

Рассмотрим подробнее сущность каждого блока и элемента депозитной политики.

1. Фундаментальный блок содержит: основные принципы, цели и задачи депозитной политики, выполнение которых способствует улучшению количественных и качественных показателей деятельности коммерческих банков, позволяющих провести анализ депозитного портфеля и оценить стабильность привлечения депозитных ресурсов и эффективность депозитной политики. Также в него включены объекты и субъекты депозитной политики.

Если исходить из понимания принципа как особенности устройства чего-нибудь, то в основе формирования депозитной политики банковских организаций лежат общие и специфические принципы.

Общие принципы едины как для денежно-кредитной политики ЦБ РФ, осуществляемой в национальных масштабах, так и для коммерческих банков. Это:

- принцип научной обоснованности - заключается в требовании, чтобы все действия по депозитной политике реализовывались на базе применения научных методов и подходов;

- принцип оптимальности и эффективности - основан на выборе наилучшего варианта формирования депозитной политики, соблюдения оптимального соотношения между результатом и расходами;

- принцип комплексного подхода - выражается в разработанности теоретических основ направлений депозитной политики, находящихся в приоритете с позиции успешного развития, а также в поиске более эффективных, рациональных приемов по тактическому действию и методов ее осуществления;

- принцип единства элементов депозитной политики - предполагает взаимосвязь и взаимозависимость каждого ее элемента.

Суть специфических принципов депозитной политики заключается в соблюдении законодательных актов и нормативных документов, в установлении баланса активных и пассивных операций. Специфические принципы включают в себя:

- принцип соблюдения нормативных актов, регулирующих банковскую деятельность;

- принцип обеспечения ликвидности банковской организации - заключается в необходимости ориентироваться на привлечение срочных вкладов, а также на взаимосвязь и взаимозависимость их размещения в активы по срочности и стоимости;

- принцип дифференцированности - находит свое выражение в том, что при реализации пассивных операций необходимо обеспечить стабильность развития ресурсной базы, дифференцируя депозитные ресурсы по различным признакам (по категориям вкладчиков, по срокам привлечения, по видам валюты);

- принцип поддержания репутации - заключается в создании имиджа коммерческого банка путем предоставления качественных депозитных услуг, что, в свою очередь, будет способствовать привлечению средств.

Целями депозитной политики являются: обеспечение необходимой ресурсной массой деятельности банков с минимизацией расходов по депозитным операциям; снижение рисков по возврату привлеченных ресурсов,

противодействие потере ликвидности; повышение прибыльности и надежности банков.

В соответствии с целями депозитной политики коммерческих банков можно выделить основные ее задачи (рисунок 3).

Выполнение указанных задач дает прочную основу для повышения конкурентоспособности банковской организации и в конечном итоге устойчивости финансово-кредитной системы страны.

Субъекты депозитной политики - это банк, принимающий депозиты, и вкладчик (юридическое или физическое лицо как носитель юридических прав и обязанностей, предусмотренных депозитным договором или договором на приобретение сертификата).

Объект депозитной политики - предмет депозитного договора или договора на приобретение банковских сертификатов.



Рисунок 3 - Задачи депозитной политики коммерческих банков

Состав субъектов и объектов депозитной политики кредитной организации представлен на рисунке 4.

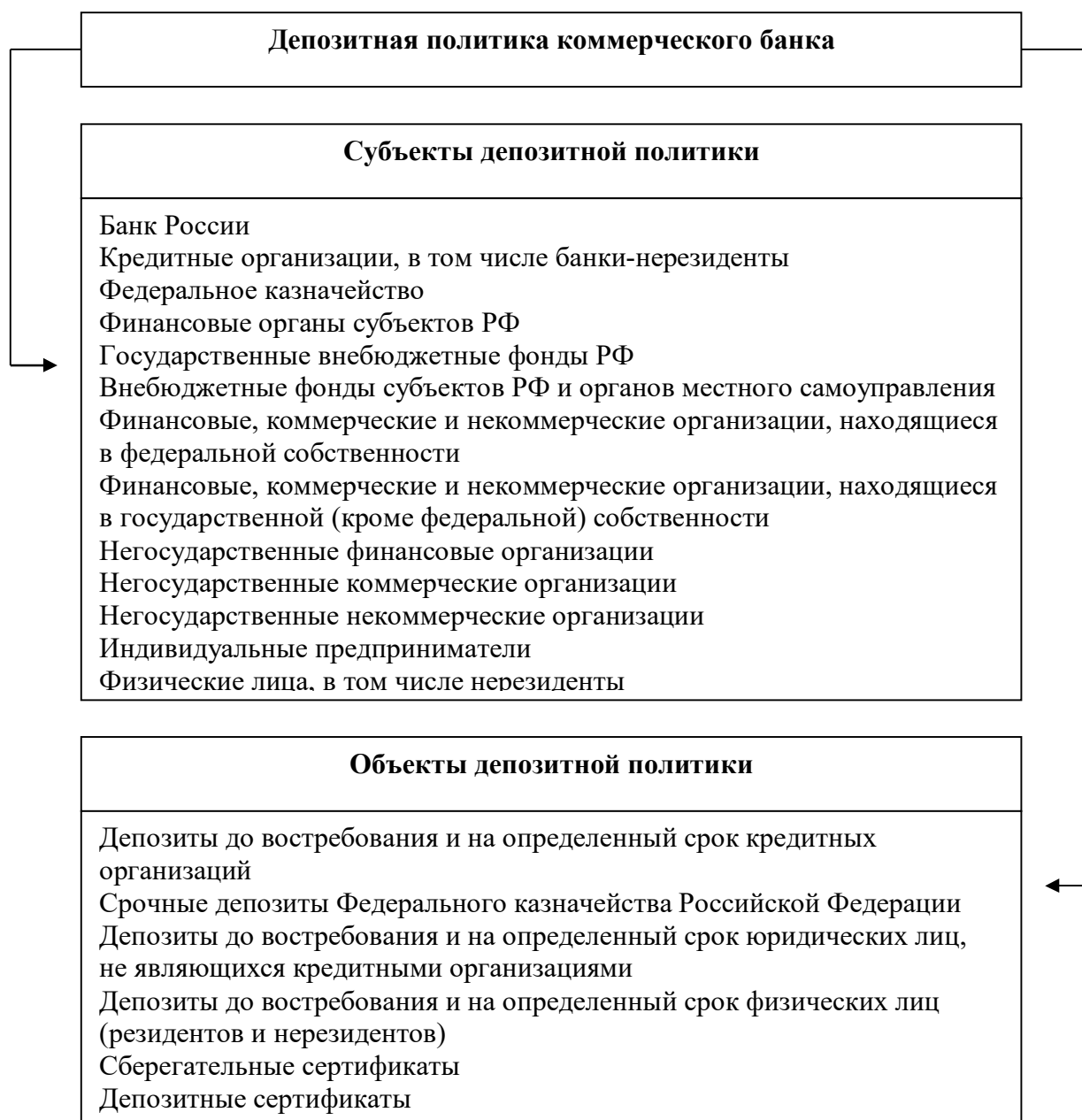


Рисунок 4 - Субъекты и объекты депозитной политики коммерческих банков

2. Функциональный блок объединяет направления депозитной политики по привлечению ресурсов: мониторинг депозитного рынка, стоимость депозитных ресурсов, депозитную продуктовую линейку.

Мониторинг депозитного рынка - это детальный, оперативный и профессиональный анализ практики по вложениям в депозитные продукты

кредитных организаций, юридических лиц, не являющихся кредитными организациями, и физических лиц. Мониторинг помогает адекватно оценивать рыночную ситуацию, видеть основные тенденции, принимать взвешенные решения в области стоимости депозитных ресурсов и депозитной продуктовой линейки, планировать маркетинговые акции и вывод на рынок новых депозитных продуктов.

Стоимость депозитных ресурсов определяется целями и задачами депозитной политики коммерческих банков в соответствии с процессами, происходящими на рынке депозитных услуг.

Депозитная продуктовая политика представляет собой линейку депозитов для физических лиц, а также требования к депозитам кредитных организаций и юридических лиц, не являющихся кредитными организациями.

3. Инструментальный блок включает в себя инструменты формирования и реализации депозитной политики.

Депозитный договор - это соглашение, по которому коммерческие банки, принявшие денежную сумму от вкладчика (или для вкладчика), обязуются возвратить всю сумму вклада и выплатить проценты на условиях и в порядке, предусмотренных договором.

Правила проведения депозитных операций - установленный порядок проведения каждой отдельной депозитной сделки, а также порядок начисления и причисления процентов по вкладам.

Состав анализируемых показателей - показатели при анализе депозитного портфеля для оценки стабильности привлечения депозитных ресурсов.

Критерии оценки использования депозитных ресурсов позволяют оценить эффективность депозитной политики коммерческих банков:

- достаточность - предполагает достаточность информационной базы, депозитных ресурсов для проведения активных операций;

- оптимальность - выбор лучшего варианта из всех имеющихся альтернатив, который обеспечит достижение планируемых результатов при минимальных расходах по привлечению депозитных ресурсов;

- результативность - заключается в анализе использования депозитных ресурсов для достижения нужных результатов, запланированных в бизнес-плане;

- эффективность - предполагает прибыльность использования привлекаемых депозитных ресурсов.

Процедуры внутреннего контроля - это порядок действий субъектов системы внутреннего контроля коммерческих банков в процессе осуществления внутреннего контроля соблюдения нормативных требований, стандартов и внутренних документов, правил проведения депозитных операций.

Взаимные отношения между банком и вкладчиками являются основой для достижения успехов в области проведения депозитной политики. Чтобы постепенно увеличивать число пользователей депозитными услугами и продуктами, кредитной организации необходимо пристально изучать интересы вкладчиков. Банк должен быть стабильным, надежным, предоставлять всестороннюю информацию и необходимые консультации, быть хорошо организованным, внедрять новации, технологии, иметь положительную репутацию, ориентироваться на интересы вкладчиков, быть доступным в области реализации процентной политики, а также высокопрофессиональным.

Таким образом, депозитная политика банка представляет собой стратегию и тактику по поиску и привлечению свободных ресурсов в депозиты и банковские сертификаты с помощью определенных средств и приемов. На формирование депозитной политики коммерческого банка оказывает влияние множество факторов. Данному направлению исследования посвящен следующий раздел диссертации.

1.2 Факторы, влияющие на депозитную политику коммерческих банков

В условиях нестабильности в банковском секторе осуществлять прогнозы на далекую перспективу неэффективно, так как внутренние и внешние факторы, оказывающие влияние на формирование депозитной политики, могут перечеркнуть аналитические выводы и расчеты, сделанные российскими и международными экспертами. Как показало исследование, в настоящее время большое влияние на формирование депозитного рынка и депозитной политики коммерческих банков в Российской Федерации оказывают многочисленные внешние и внутренние факторы:

- экономическая ситуация в стране, уровень развития банковского сектора;
- присоединение нового региона и развитие банковской системы в Крыму;
- санкции Запада и их возможное ужесточение по отношению к ряду государственных финансовых институтов;
- отзыв лицензий у коммерческих банков;
- зависимость депозитной политики коммерческих банков от депозитного рынка;
- размер резервов Агентства по страхованию вкладов;
- волатильность рубля и изменение ключевой ставки Банка России;
- способность кредитных организаций влиять на скорость и масштаб экономического развития банковского сектора;
- объем ресурсного потенциала, большая часть такого потенциала формируется за счет депозитных средств; и др.

Количество и величина депозитов в кредитных организациях определяются не столько политикой Центрального банка Российской Федерации, сколько отношением и доверием к ней юридических и физических лиц. Контроль над

депозитными ресурсами коммерческих банков со стороны Центрального банка РФ осуществляется с помощью обязательных нормативов ликвидности.

Исследованию факторов, оказывающих влияние на формирование депозитной политики коммерческих банков, посвящены работы О.Д. Жилан [70], О.И. Лаврушина [22], В.Б. Кириленко [84], С.Б. Коваленко [86], Н.И. Парусимовой [132], С.А. Шулькова [190] и др.

О.Д. Жилан разделяет факторы, влияющие на депозитную политику кредитных организаций, в зависимости от степени влияния: факторы, сильно влияющие на депозитную политику; имеющие умеренное влияние; оказывающие слабое влияние и не влияющие на политику по формированию привлеченных ресурсов [70].

О.И. Лаврушин определяет факторы, влияющие на депозитную политику коммерческих банков в зависимости от изменяющихся условий функционирования во внешней и внутренней средах [22].

В.Б. Кириленко совокупность факторов разделяет на внешние - макроэкономические и на внутренние - микроэкономические, но не осуществляет подбора различий между внешними факторами, проявляющими свое действие на макро- и на микроуровне [84].

С.А. Шульков факторы, влияющие на политику по привлечению денежных средств банками, разделяет в зависимости от среды их возникновения и уровня проявления. Факторы в зависимости от среды их возникновения исследователь объединяет в две группы: макроэкономические - факторы, которые воздействуют прямо или косвенно на все кредитные организации, и микроэкономические - это факторы, оказывающие воздействие на деятельность отдельно взятого банка. Факторы в зависимости от уровня проявления группируются на внешние и внутренние [190].

В результате исследования установлено, что факторы, влияющие на депозитную политику во внешней среде на макро- и микроэкономическом уровне, отличаются друг от друга. Нами систематизированы внешние и внутренние факторы, оказывающие влияние на депозитную политику коммерческих банков,

исходя из предположения, что факторы макроэкономического уровня проявляются по отношению ко всем банковским организациям и не зависят от их выбранных стратегий, в то время как факторы микроэкономического уровня свидетельствуют о банковской конкуренции, сравнении спроса и предложения на рынке банковских услуг, в том числе по привлечению депозитов, включая платежеспособность граждан.

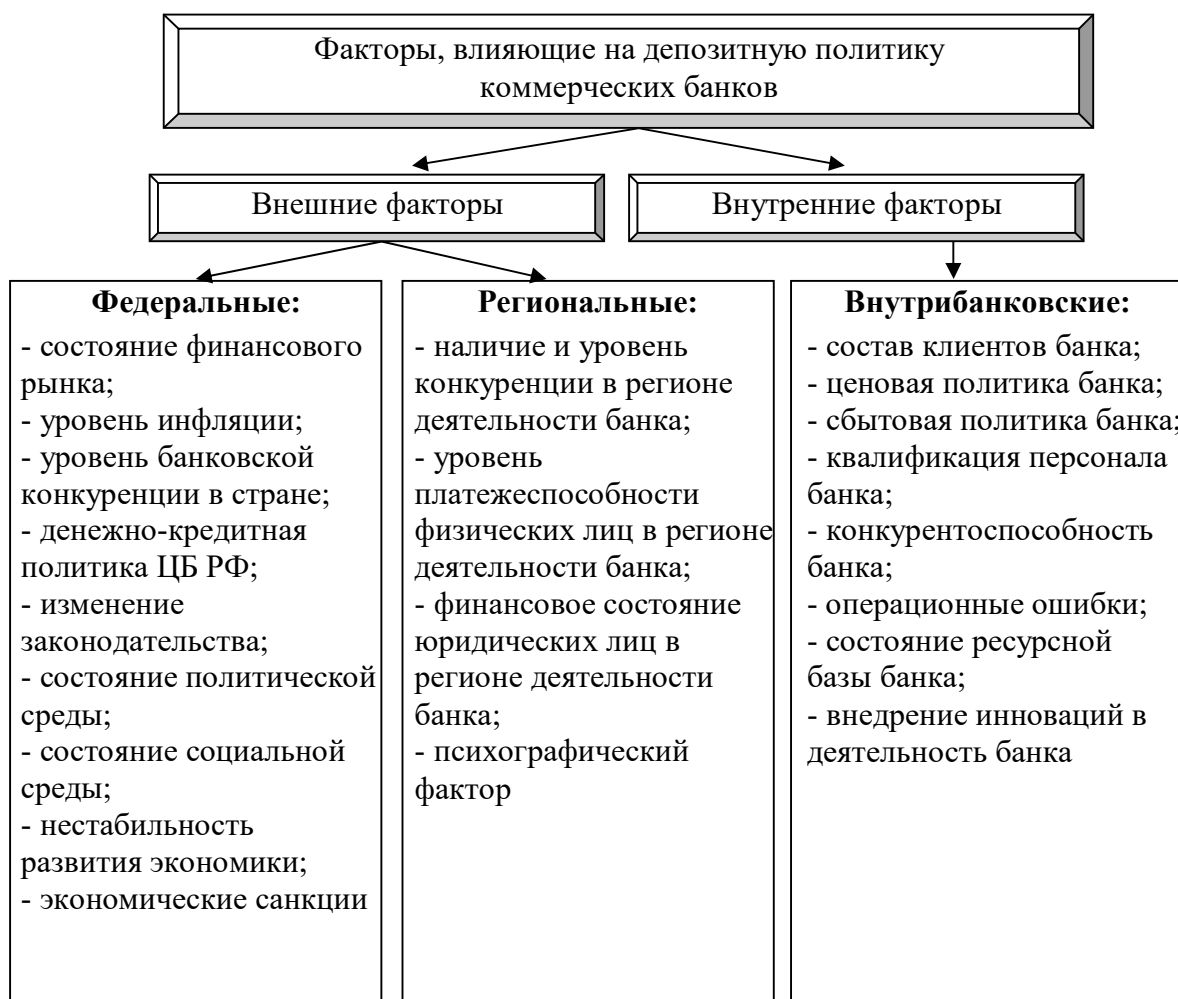
В целом, признавая правильный методологический подход к обозначению внешних факторов, оказывающих влияние на формирование депозитной политики, недостаточно выделять факторы в зависимости от среды их возникновения. На политику формирования рынка депозитных услуг оказывает влияние не только экономическая среда, но также социальная и политическая среды.

Внутренние факторы также не ограничены только экономическими составляющими. На формирование депозитной политики оказывают влияние состав группы владельцев и менеджмент коммерческого банка, избранные приоритеты и состав клиентуры банка, состав специалистов, задействованный в проведении депозитных операций, а также иные факторы, не имеющие экономического характера. Авторская систематизация факторов, влияющих на депозитную политику коммерческих банков, представлена на рисунке 5.

Внешние факторы на федеральном и региональном уровнях не поддаются управлению со стороны коммерческих банков в области депозитной политики. Банки должны адаптироваться к такому роду факторов и учитывать их влияние при разработке депозитной политики. В эту группу факторов входят:

- состояние финансового рынка - оказывает влияние на депозитную политику, т.е. на структуру пассивов конкретного коммерческого банка, на спрос на валюту и драгоценные металлы со стороны юридических и физических лиц;

- уровень инфляции - воздействует на депозитную политику банка из-за повышения или понижения уровня цен на недвижимость, товары и услуги, т. е. у потенциальных вкладчиков возникает необходимость осуществлять накопления в банковских депозитах или вкладывать свободные денежные средства в недвижимость, товары и услуги;



**Рисунок 5 - Факторы, оказывающие влияние на депозитную политику
коммерческих банков**

- уровень банковской конкуренции - оказывает воздействие на коммерческий банк, так как банк борется за клиентуру и поэтому разрабатывает и предлагает наиболее выгодные условия по оказанию депозитных услуг. Исходя из этого банк, который успешно реализует свой потенциал, становится востребованным среди вкладчиков;

- денежно-кредитная политика ЦБ РФ - использует такие инструменты, как изменение ключевой ставки, что влияет: на установление процентных ставок по депозитам; на изменение норм обязательных резервов; операции на открытом рынке с ценными бумагами и иностранной валютой;

- изменение законодательства - предполагает внесение новых законов или редакцию действующих законодательных актов, регулирующих работу коммерческих банков на депозитном рынке;

- состояние политической среды - представляет собой сокращение размеров депозитных ресурсов банка, являющихся следствием государственной политики. Политическая нестабильность может сопровождаться риском национализации и риском трансферта (ограничения) конвертации национальной валюты в иностранную валюту;

- состояние социальной среды - наличие среднего класса, у которого имеется спрос на депозитные услуги коммерческих банков, т.е. заинтересованность граждан в сбережениях средств на депозитных счетах;

- нестабильность развития экономики. Примером служит финансово-экономический кризис 2008-2009 гг., когда увеличилась безработица, уровень заработной платы работающих снизился, общие расходы кредитных организаций возросли. Коммерческие банки были вынуждены увеличить свои депозитные ресурсы за счет средств граждан, маневрирования сроками привлечения средств во вклады (уменьшая их) и процентными ставками по депозитам (увеличивая их).

В отличие от факторов федерального уровня, оказывающих влияние на коммерческие банки, региональные факторы имеют отдельные рычаги ослабления или усиления их влияния на формирование и реализацию депозитной политики путем расширения или сужения географии и круга потенциальных вкладчиков на рынке депозитов. К этим факторам относятся:

- наличие и уровень конкуренции в регионе деятельности банка. Каждая кредитная организация в отдельно взятом регионе предлагает вкладчикам различные условия по депозитам (вкладам), тем самым она привлекают внимание потенциальных потребителей депозитных услуг и в конечном итоге повышает свои пассивы;

- уровень платежеспособности физических лиц в регионе деятельности банка, когда население обладает достаточным уровнем доходов, чтобы разместить свои сбережения средства во вкладах;

- финансовое состояние юридических лиц в регионе деятельности банка. Предполагается, что юридические лица способны размещать временно свободные денежные ресурсы в банковские депозиты или сертификаты;

- психографический фактор - фактор личности самого отдельно взятого вкладчика, его социальное положение, стиль и образ жизни, его готовность к потреблению депозитных продуктов и услуг.

Внутрибанковские факторы, оказывающее влияние на формирование и реализацию депозитной политики, обусловлены деятельностью коммерческих банков. К ним относятся:

- состав клиентов банка - это основная группа пользователей депозитными услугами, которая может быть определена в соответствии с критериями (финансовое состояние, межбанковский рынок, возраст, пол, уровень доходов, социальный статус физического лица и т.д.);

- процентная политика банка - предполагает установление процентных ставок на депозитные продукты;

- сбытовая политика коммерческого банка - предполагает проведение эффективной рекламы по продаже своих депозитных продуктов населению и юридическим лицам;

- квалификация персонала коммерческого банка, его профессионализм при работе с вкладчиками;

- конкурентоспособность депозитных продуктов банка, когда все представленные в банковской организации вклады (депозиты) пользуются спросом;

- операционные факторы связаны с возникновением убытков в результате недостатков или ошибок в процессе выполнения депозитных операций, в работе информационных систем либо вследствие внешнего воздействия;

- объем активов, пассивов и собственных источников банковской организации определяет необходимость в дополнительных депозитных ресурсах, что определяет цену на депозитные продукты в будущем;

- фактор внедрения инноваций при реализации новых видов депозитов, которые, возможно, не найдут ожидаемого спроса у вкладчиков.

Таким образом, представленные факторы, влияющие на формирование и реализацию депозитной политики коммерческих банков, имеют помимо теоретического значения и практическую значимость, так как дают возможность

коммерческим банкам, с одной стороны, управлять влиянием отдельных факторов, а с другой - использовать возникающие возможности или минимизировать их отрицательное влияние.

Из всего многообразия факторов, влияющих на депозитную политику коммерческих банков, наиболее весомы факторы, возникающие на федеральном уровне. Банк не имеет возможности управлять или воздействовать на них, а поэтому он должен учитывать специфику их действия в процессе разработки, апробации и реализации депозитной политики.

Наиболее управляемыми являются внутрибанковские факторы, поскольку у менеджмента имеется возможность менять механизм в работе с существующими и потенциальными вкладчиками.

Важно отметить, что факторы, воздействующие на формирование и реализацию депозитной политики, могут одновременно оказывать как однонаправленное, так и обратнаправленное влияние. Например, уровень инфляции может привести к увеличению депозитных ресурсов, поскольку юридические и физические лица предпочтут за счет депозитной процентной ставки защитить свои сбережения, или, напротив, в этих условиях, как правило снижаются цены на недвижимость и отдельная категория вкладчиков предпочтет вложить свободные денежные средства в недвижимость, что приведет к оттоку депозитных ресурсов.

Таким образом, в ходе проведения исследования выявлены внешние и внутренние факторы, оказывающие влияние на формирование депозитной политики банка, дана характеристика факторов макроэкономического и микроэкономического уровней. Для развития банковских операций в области привлечения депозитов и формирования ресурсной базы коммерческим банкам необходимо разрабатывать гибкую депозитную политику, учитывающую особенности функционирования банковской системы в России и за рубежом, интересы каждой категории вкладчиков. Для того чтобы в периоды нестабильных экономических ожиданий коммерческие банки оказались финансово устойчивыми и конкурентоспособными, им необходимо проводить такую политику по привлечению депозитов, которая была бы сбалансирована с общей стратегией их развития. Обоснование теоретических

аспектов рассматриваемой проблемы позволяет предложить алгоритм формирования и реализации депозитной политики коммерческих банков, определить состав разделов документа, регламентирующего порядок привлечения депозитных ресурсов. Данному направлению исследования посвящен следующий раздел диссертационной работы.

1.3 Организационные основы формирования и реализации депозитной политики коммерческих банков

Организационные аспекты формирования депозитной политики коммерческого банка представлены в работах: Н.Н. Внуковой [56], Е.Ф. Жукова [21], С.Б. Коваленко [86], Г.Г. Коробовой [25], О.И. Лаврушина [102], М.С. Марамыгина [115], Д.Б. Масловой [120], Н.И. Парусимовой [133] и др.

По мнению Н.Н. Внуковой, организационные составляющие при формировании депозитной политики коммерческого банка предусматривают наличие:

- документов о политике по привлечению средств в денежном эквиваленте, который имеет в своем содержании стратегию кредитной организации, средства по ее реализации, цели и задачи;

- внутрибанковских регламентов и процедур, которые играют роль сопроводителей процесса привлечения денежных ресурсов на счет в банке, а именно: положения о вкладах (депозитах) хозяйствующих субъектов, населения, инструкции о порядке и последовательности осуществления депозитных операций с клиентами;

- органов управления, служб и подразделений, которые непосредственным образом участвуют в анализе депозитного портфеля банка и эффективном

управлении этими ресурсами, осуществляют контроль, несут ответственность за принятие, а также выполнение соответствующих решений;

- информационной базы данных, опираясь на которые менеджеры и руководящий состав банка смогут оценить последствия принятых решений, их адекватность и компетентность, отвечающие потребностям кредитной организации и требованиям рынка [56].

О.И. Лаврушин определяет формирование депозитной политики как многоступенчатый процесс, во главе которого закрепляется определенная служба по организации депозитной политики коммерческого банка [102].

Как считает Е.Ф. Жуков, с целью эффективного проведения политики по привлечению денежных средств следует разработать систему правил и документов, определяющих целенаправленность политики по привлечению ресурсов банка, а также ее правомерность и необходимость для функционирования коммерческого банка [21].

На взгляд Г.Г. Коробовой, установление регламентов проведения депозитной политики позволяет коммерческому банку четко определить границы и рамки, в пределах которых будут осуществляться формирование и реализация политики по привлечению денежных ресурсов юридических и физических лиц [25].

Процесс формирования и реализации депозитной политики коммерческих банков предлагаем осуществлять последовательно, проходя взаимосвязанные этапы, сменяющие друг друга (рисунок 6).

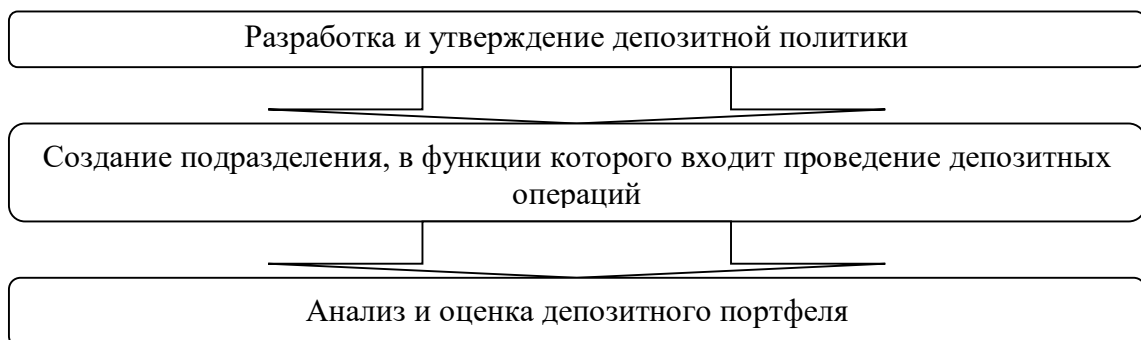


Рисунок 6 - Этапы формирования и реализации депозитной политики коммерческих банков

Исследование теоретических взглядов и практики коммерческих банков показало, что процесс формирования и реализации депозитной политики нуждается в разработке такого алгоритма действий, который позволял бы упорядочить процесс привлечения депозитных ресурсов, отвечал современным требованиям банковской деятельности и учитывал факторы, оказывающие влияние на депозитный рынок. Алгоритм формирования и реализации депозитной политики коммерческих банков включает в себя совокупность действий (процедур), осуществляемых последовательно (рисунок 7).

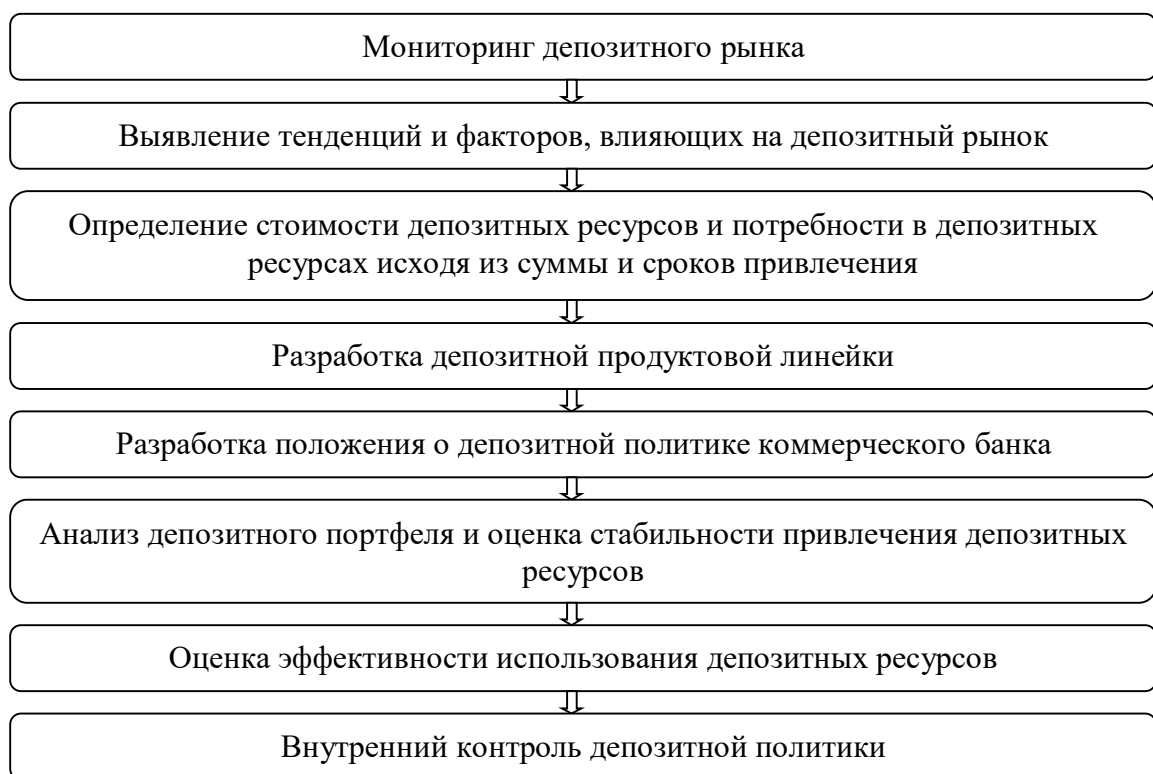


Рисунок 7 - Алгоритм формирования и реализации депозитной политики коммерческих банков

Результаты исследования состава депозитной политики коммерческих банков (ПАО «Сбербанк», Банк ВТБ (ПАО), «Газпромбанк» (Акционерное общество), АО «Альфа-БАНК», АО «Россельхозбанк» и др.), представленные в приложении Б, позволили сделать следующие выводы:

Во-первых, в коммерческих банках отсутствует единый документ, регламентирующий организационные основы депозитной политики, они растворены во множестве внутрибанковских документов.

Во-вторых, отличаются состав и содержание разделов.

В-третьих, банки имеют дополнительно внутрибанковские документы, определяющие условия проведения депозитных операций с корпоративными клиентами (Банк ВТБ (ПАО)), о порядке проведения депозитных операций в форме договора присоединения для юридических лиц, созданных в соответствии с законодательством Российской Федерации, для юридических лиц, созданных в соответствии с законодательством иностранного государства, и для индивидуальных предпринимателей («Газпромбанк» (Акционерное общество), о размещении денежных средств вкладчиками в структурные (бивалютные) депозиты (АО «Альфа-БАНК»), о размещении денежных средств (в форме договора присоединения) юридических лиц (кроме кредитных организаций), индивидуальных предпринимателей и физических лиц, занимающихся частной практикой в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (ПАО «Сбербанк»).

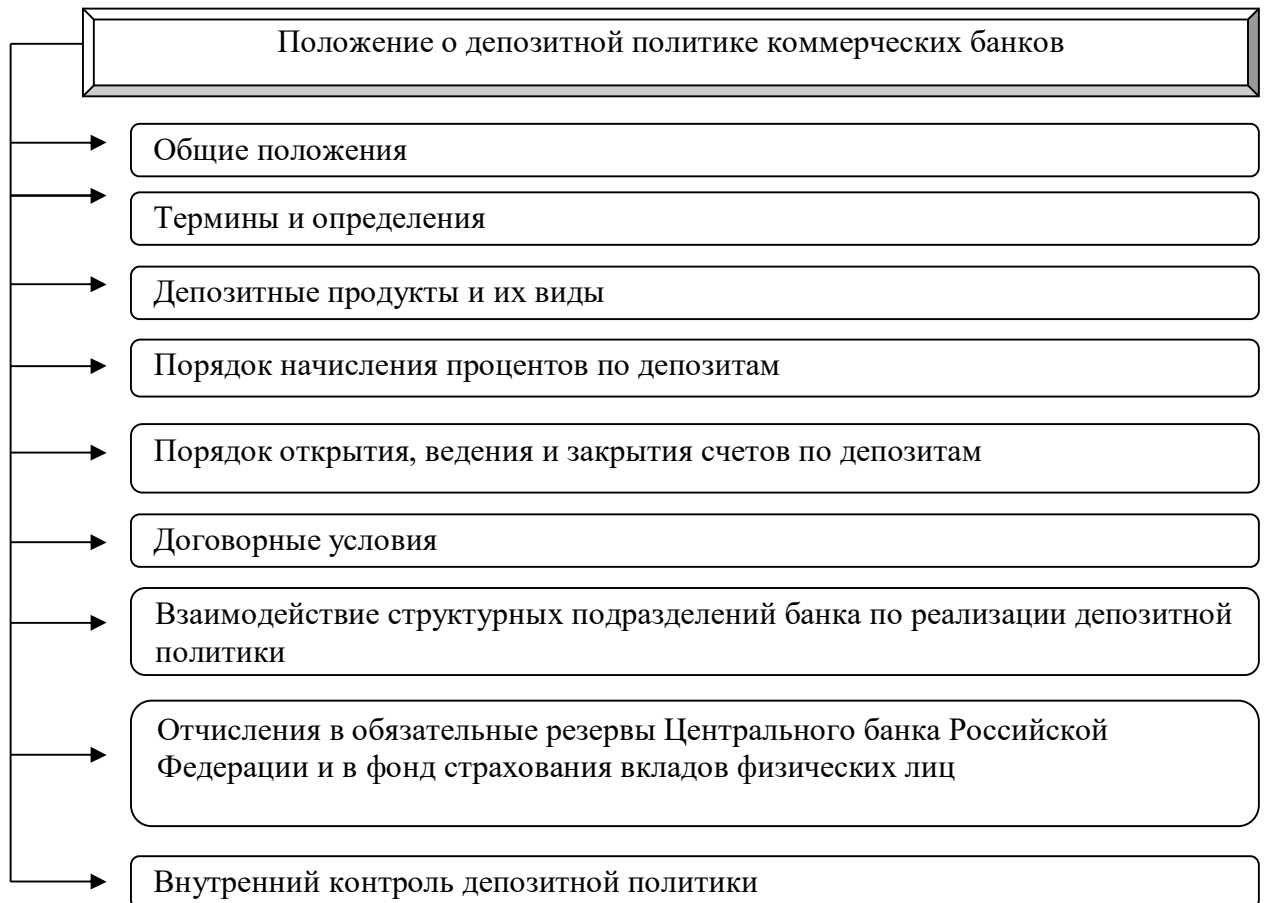
В-четвертых, в нормативных документах не содержится условий привлечения денежных средств кредитных организаций.

Как показало исследование депозитной политики коммерческих банков, она нуждается в совершенствовании с целью принятия такого комплексного документа, который был бы направлен на упорядочение процесса по привлечению депозитных ресурсов, отвечал современным требованиям банковской деятельности и учитывал внешние факторы, влияющие на депозитный рынок.

Депозитная политика коммерческих банков формализуется в Положении о депозитной политике. Предлагаемый состав Положения включает в себя две составляющие - методическую и организационную. Методическая составляющая - это положения по работе с депозитными ресурсами: «Основные положения», «Термины и определения», «Депозитные продукты и их виды», «Порядок начисления процентов по депозитам». Организационная составляющая

охватывает: «Порядок открытия, ведения и закрытия счетов по депозитам», «Договорные условия», «Взаимодействие структурных подразделений банка по реализации депозитной политики», «Отчисления в обязательные резервы Центрального банка Российской Федерации и в фонд страхования вкладов физических лиц», «Внутренний контроль депозитной политики».

Положение утверждается решением Правления банка и действует до момента его отмены, внесения изменений или принятия нового Положения. Предлагаемый состав разделов Положения о депозитной политике коммерческих банков представлен на рисунке 8.



**Рисунок 8 - Состав Положения о депозитной политике
коммерческих банков**

Первый раздел «Общие положения» включает условия размещения денежных средств кредитными организациями, юридическими лицами, не являющимися кредитными организациями, индивидуальными

предпринимателями и физическими лицами в депозиты, сберегательные и депозитные сертификаты, а также привлечения денежных средств в форме договора присоединения. Указываются цель и задачи депозитной политики.

Во втором разделе «Термины и определения» содержатся термины и определения, которые будут использоваться в последующих разделах: «банк», «вклад (депозит)», «структурный (бивалютный) депозит», «сберегательный сертификат», «депозитный сертификат», «валюта», «иностранная валюта», «дата определения проверочного курса», «заявление», «дата размещения депозитного вклада», «дата размещения сберегательного сертификата», «дата размещения депозитного сертификата», «дата возврата депозитного вклада» «дата возврата сберегательного сертификата», «дата возврата депозитного сертификата», «процентная ставка», «проверочный курс» «неснижаемый остаток», «нерезидент», «рабочий день», «депозитная сделка», «электронная подпись», «корреспондентский счет банка», «местное время», «московское время», «подразделение банка», «депозитный счет», «уполномоченное лицо», «филиал», «дополнительный офис», «электронные средства связи», «система "банк-клиент"», «система "ГПБ-Дилинг"», «ЭД "Тикет"» и др.

В третьем разделе «Депозитные продукты и их виды» представляется линейка депозитов для физических лиц, а также требования к депозитам кредитных организаций и юридических лиц, не являющихся кредитными организациями, и требования к выпуску сберегательных и депозитных сертификатов.

В четвертом разделе «Порядок начисления процентов по депозитам» раскрываются:

- порядок начисления и причисления процентов по каждому депозитному виду вклада: на сумму вклада, на сумму неснижаемого остатка, по сберегательным и депозитным сертификатам, при частичном возврате вклада (депозита) до окончания срока сделки при расчете процентов за базу берется действительное число календарных дней в году;

- уплата процентов по срочным депозитным сделкам, по вкладам до востребования и за неснижаемый остаток.

В пятом разделе «Порядок открытия, ведения и закрытия счетов по депозитам» содержатся правила по проведению каждой депозитной сделки.

Шестой раздел «Договорные условия» имеет подразделы:

6.1. Договорные условия с кредитными организациями.

6.2. Договорные условия с юридическими лицами, не являющимися кредитными организациями.

6.3. Договорные условия с физическими лицами и индивидуальными предпринимателями.

В каждом подразделе указываются:

- существенные условия депозитной сделки: сумма вклада (депозита) или размер неснижаемого остатка; вид валюты сделки; срок размещения средств; дата размещения средств во вклад (депозит) или начальная дата поддержания неснижаемого остатка; конечная дата поддержания неснижаемого остатка; согласованная процентная ставка; условия досрочного востребования вклада (депозита): предусмотренные для соответствующего вида вклада (депозита) условиями депозитов или предусмотренные в результате соответствующих договоренностей; сроки выплаты процентов: предусмотренные условиями депозитов, или условиями неснижаемого остатка, или на согласованных сторонами условиях; иные согласованные в ходе переговоров условия;

- дополнительные условия депозитной сделки;

- порядок заключения депозитной сделки;

- состав документов, необходимых для заключения депозитного договора, открытия или закрытия договора присоединения;

- порядок возврата депозита;

- права и обязанности банка и клиента-вкладчика;

- варианты ответственности банка и клиента-вкладчика в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по депозитным сделкам.

В седьмом разделе «Взаимодействие структурных подразделений банка по реализации депозитной политики» раскрываются функции и обязанности структурных подразделений, которые призваны привлекать депозитные ресурсы: отдела по работе на межбанковском рынке, отдела по работе с юридическими лицами, в том числе с корпоративными клиентами, отдела по работе с физическими лицами, в том числе с VIP-клиентами. Указываются взаимодействия данных служб с казначейством, кредитным отделом, отделом рынка ценных бумаг и др. Также содержатся положения по обмену информацией между структурными подразделениями банка о составе депозитных ресурсов в необходимых аналитических разрезах для расчета сумм резервирования.

Восьмой раздел «Отчисления в обязательные резервы Центрального банка Российской Федерации и в фонд страхования вкладов физических лиц» содержит положения по обмену информацией между структурными подразделениями коммерческих банков о составе депозитных ресурсов в необходимых аналитических разрезах для расчета сумм резервирования.

Девятый раздел «Внутренний контроль депозитной политики» раскрывает общие направления контрольной работы по формированию и реализации депозитной политики и согласуется с внутрибанковскими документами по организации внутреннего контроля и аудита.

Предложенный состав разделов Положения о депозитной политике является комплексным и сбалансированным, так как: во-первых, позволяет скоординировать направления банковской деятельности, связанные не только с привлечением депозитных ресурсов, но и с их размещением (связь с кредитной, процентной и дивидендной политикой); во-вторых, в нем раскрываются функции и обязанности структурных подразделений, призванные привлекать депозитные ресурсы; в-третьих, содержит требования по обмену между структурными подразделениями банка информацией о депозитных ресурсах в необходимых аналитических разрезах для расчета платежей в обязательные резервы Центрального банка Российской Федерации и в фонд страхования вкладов

физических лиц; в-четвертых, в нем предусмотрены направления внутреннего контроля депозитной политики.

Таким образом, проведенное исследование действующих нормативных документов и практики работы коммерческих банков на рынке депозитных ресурсов позволило автору разработать алгоритм формирования и реализации депозитной политики, определить состав разделов Положения о депозитной политике коммерческих банков.

Депозитную политику следует увязывать с процентной политикой коммерческих банков в части привлечения депозитных ресурсов, а также она должна быть нацелена на оказание качественных депозитных услуг. Этому направлению исследования посвящена следующая глава диссертационной работы.

2 ПРАКТИКА И АНАЛИЗ ФОРМИРОВАНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДЕПОЗИТНОЙ ПОЛИТИКИ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ

2.1 Современные тенденции развития депозитного рынка в Российской Федерации

Развитие коммерческих банков и успешное выполнение ими своих функций невозможно осуществить, не имея достаточного объема пассивов, в составе которых значительное место занимают депозитные ресурсы. Состав депозитных ресурсов в России в 2013-2018 гг. представлен в таблице 1.

Таблица 1 - Состав депозитных ресурсов коммерческих банков в Российской Федерации в 2013-2018 гг.

Год	Депозиты юридических лиц		Депозиты физических лиц		Сберегательные (депозитные) сертификаты		Межбанковские депозиты	
	млн руб.	темпы роста, %*	млн руб.	темпы роста, %	млн руб.	темпы роста, %	млн руб.	темпы роста, %
01.01.2013	9 619 503	100	14 251 046	100	232 448	100	4 738 362	100
01.01.2014	10 838 319	112,67	16 957 531	118,99	355 049	152,74	4 806 027	101,4
01.01.2015	17 007 890	176,81	18 552 682	130,18	466 356	200,62	6 594 226	139,1
01.01.2016	19 018 218	197,70	23 219 077	162,92	574 236	247,00	7 091 047	149,6
01.01.2017	16 385 170	170,33	24 200 322	169,81	486 055	209,10	8 559 118	180,5
01.01.2018	17 900 432	186,08	25 987 406	182,35	388 300	167,00	9 265 260	195,5
01.01.2019	21 651 970	225,08	28 460 229	199,7	151 350	65,11	9 190 342	194
* Темпы роста рассчитаны к базисному 2013 г. Примечание - Составлено автором на основе источника [201].								

Из представленных в таблице 1 данных можно сделать вывод, что величина депозитов юридических лиц выросла более чем в 2 раза за анализируемый период. Темп роста составил 225,08 % за весь сравниваемый период.

Значения величины депозитов физических лиц отличаются постоянством роста на протяжении всего анализируемого периода. Кроме того, отмечается положительная тенденция роста значений показателя в процентах.

Объем сберегательных (депозитных) сертификатов также за весь рассматриваемый период увеличился. Однако необходимо отметить, что тенденции роста данного показателя происходили скачками, на протяжении 2015-2016 гг. показатель рос, но на протяжении 2017 г. незначительно снизился. В целом отмечена положительная динамика. Темп роста представленного показателя характеризуется положительными тенденциями с незначительным колебанием с 2015 по 2017 г.

Показатель величины межбанковских депозитов на протяжении всего исследуемого периода стабильно рос и увеличился почти в 2 раза. Темп роста показателя увеличился на 94 % по сравнению с базисным годом. Таким образом, все показатели деятельности коммерческих банков по депозитным ресурсам в 2013-2018 гг. находятся в положительной динамике роста, с незначительным колебанием отдельных значений в отдельных временных промежутках. Темп роста по всем показателям отмечен положительными тенденциями.

Далее рассчитаем долю депозитных ресурсов в составе пассивов банков (таблица 2).

Таблица 2 - Доля депозитных ресурсов в составе пассивов коммерческих банков Российской Федерации в 2013-2018 гг.

Год	Пассивы банков, млн руб.	Депозитные ресурсы, млн руб.	Доля депозитных ресурсов в пассивах, %
01.01. 2013	49 509 647	28 841 359	58,25
01.01. 2014	57 423 070	32 956 926	57,39
01.01. 2015	77 652 994	42 621 154	54,88
01.01. 2016	82 999 708	49 902 578	60,12
01.01. 2017	80 063 255	49 630 665	61,99
01.01. 2018	85 191 839	53 541 398	62,85
01.01. 2019	94 083 687	59 440 762	63,18

Примечание - Составлено автором на основе источника [202].

На основании данных, представленных в таблице 2, можно отметить, что общая величина пассивов банков за исследуемый период стабильно увеличивалась и характеризовалась исключительно положительными тенденциями роста. За анализируемый период темпы роста пассивов составили 190 % ($94\,083\,687 : 49\,509\,647 \cdot 100$), в то время как темпы роста депозитных ресурсов - 206 % ($59\,440\,762 : 28\,841\,359 \cdot 100$). Показатель доли депозитных ресурсов за анализируемый период вырос с 58 % в 2012 г. до 63,18 % в 2018 г. Таким образом, интерес вкладчиков к депозитным продуктам коммерческих банков остается стабильным.

В настоящее время вкладчикам предоставляется выбор депозитных продуктов, что в конечном итоге перерастает в жестокую конкуренцию в результате установления стоимости на эти депозиты между коммерческими банками. Каждый коммерческий банк стремится привлекать клиентов, учитывать их интересы и цели.

В условиях нестабильности макроэкономической среды население зачастую начинает переходить от модели потребления к модели сбережения. Возникновение кризисных ситуаций в экономике можно охарактеризовать повышением стоимости товаров и услуг на рынке, исходя из этого увеличиваются затраты, снижается уровень заработной платы. К примеру, могут отменяться всякого рода дополнительные выплаты или премии, что в конечном итоге может привести к вероятности потери работы. Если учесть этот факт, то необходимо иметь финансовую поддержку, чтобы не остаться банкротом в случаях появления в результате кризиса в экономической сфере или других неблагоприятных условий. Банковский вклад во многом выглядит для большинства граждан единственным наиболее доступным, простым с минимальными рисками потери средств способом сформировать свои финансы.

В период экономической нестабильности, которая предполагает наступление кризиса, вслед за повышением стоимости товаров увеличиваются и расходы населения, и данный факт отражает возможность осуществлять накопления и сбережения. Это означает, что развитие рынка депозитов и темпы

его роста будут зависеть от того, какая тенденция будет преобладать - склонность населения в еще большей степени к сбережению или последующее значительное снижение получаемых ими доходов.

При наступлении кризисных периодов одной из целей многих инвесторов является сохранение своих накоплений и сбережений. Исходя из этого, при наличии свободных денежных средств население будет отдавать предпочтение открытию вкладов в банке по нескольким причинам.

Первая причина - безопасность: денежные ресурсы находятся в защищенном месте. Следующая причина состоит в том, что вклады физических лиц в пределах 1,4 млн руб. застрахованы государством и подлежат возмещению при наступлении страхового случая. Еще одной причиной выступает тот факт, что получаемый доход по депозитам фиксируется в заключаемом между банком и клиентом договоре и не может быть изменен на протяжении всего срока нахождения средств в банковской организации. Также, если появляется срочность в получении этих денежных ресурсов, их возможно получить обратно по первому требованию.

Структура депозитов физических лиц в зависимости от размера вкладов представлена в таблице 3.

Таблица 3 - Структура депозитов в зависимости от размера вкладов в коммерческих банках Российской Федерации в 2012-2017 гг., %

Год	Размер депозита			
	до 100 тыс. руб.	от 100 тыс. до 700 тыс. руб.	от 700 тыс. до 1 млн руб.	свыше 1 млн руб.
01.01.2012	15,8	40,0	6,7	37,5
01.01.2013	14,8	39,8	7,0	38,4
01.01.2014	13,4	39,0	7,6	40,0
01.01.2015	11,9	37,3	8,0	42,8
01.01.2016	9,9	29,2	8,5	52,4
01.01.2017	12,8	22,3	10,1	54,8
01.01.2018	12,6	23,1	9,9	54,4

Примечание - Составлено автором на основе источника [203].

Из таблицы 3 видно, что объем депозитов в размере до 100 тыс. руб. за весь анализируемый период незначительно снизился. Но также можно отметить колебания роста и снижения данного показателя на протяжении всего периода. Величина депозитов от 100 тыс. руб. до 700 тыс. руб. снизилась значительно за весь рассматриваемый период. Значения показателя демонстрируют отрицательную динамику роста на протяжении всего периода. Депозиты в размере от 700 тыс. руб. до 1 млн руб. увеличились незначительно, в то время как депозиты свыше 1 млн руб. имеют постоянную тенденцию роста. Таким образом, депозиты в более крупных размерах выросли и по ним отмечена положительная динамика.

Наибольшая доля привлеченных депозитов от юридических и физических лиц приходится на 10 крупнейших банков России. Рассмотрим коммерческие банки Российской Федерации по размеру депозитов физических и юридических лиц за период 2015-2018 гг. (таблица 4).

Таблица 4 - Размер депозитов физических и юридических лиц коммерческих банков Российской Федерации в 2014-2018 гг., млн руб.

Банк	Периоды					
	01.01.2014	01.01.2015	01.01.2016	01.01.2017	01.01.2018	01.01.2019
ПАО «Сбербанк»	6 105 694	6 451 737	8 300 588	8 848 744	9 170 619	9 824 116
Банк ВТБ (ПАО)	14 749	19 248	32 735	472 856	537 060	2 949 481
АО «Альфа-БАНК»	160 759	251 025	306 768	271 563	342 587	406 834
Газпромбанк (Акционерное общество)	20 411	395 216	542 361	545 143	696 110	821 639
ПАО «Совкомбанк»	70 004	95 598	123 829	201 265	278 040	359 302
АО «Россельхозбанк»	217 510	275 196	446 266	552 100	776 595	552 100
ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»	123 925	151 839	186 790	230 659	270 366	348 654
ООО «ХКФ Банк»	201 689	158 446	148 602	121 803	142 621	152 998
ПАО «Промсвязьбанк»	166 458	195 007	228 553	344 319	318 007	305 762
АО «Банк Русский Стандарт»	150 421	141 252	155 927	152 767	148 829	162 217
Итого	7 231 620	8 134 564	10 472 419	11 741 219	12 680 834	15 883 103
Всего депозитов	27 795 850	35 560 572	42 237 295	40 585 492	43 887 838	50 112 199
Доля, %	26,01	22,88	24,79	28,93	28,89	31,7
Примечание - Составлено автором на основе источника [205].						

Указанные коммерческие банки за рассматриваемый период аккумулировали от 26,01 % в 2013 г. до 31,7 % в 2018 г. депозитных ресурсов юридических и физических лиц. Доля депозитов в них за последние два года практически остается на одном уровне.

Что касается сроков размещения денежных ресурсов во вкладах, то многое зависит от возможности, потребности и желания кредитной организации, а также ее миссии, поставленных ей задач по дальнейшему эксплуатированию денежных средств. Наиболее оптимальным периодом размещения денежных ресурсов является полугодие или год [126]. Данный срок представляет собой средний горизонт планирования в текущее нестабильное время, и кредитные организации предлагают на эти периоды максимальные ставки [152].

Структура депозитов юридических лиц, не являющихся кредитными организациями, и физических лиц в зависимости от сроков размещения представлена в таблице 5.

Таблица 5 - Структура депозитов в зависимости от сроков размещения в коммерческих банках Российской Федерации в 2012-2018 гг., %

Год	Сроки						
	до востребо- вания	до 30 дней	от 31 дня до 90 дней	от 91 дня до 180 дней	от 181 дня до 1 года	от 1 года до 3 лет	свыше 3 лет
01.01.2012	11,61	6,51	6,24	7,87	13,37	39,10	15,30
01.01.2013	11,70	6,21	6,37	6,13	14,56	39,05	15,97
01.01.2014	11,70	6,37	4,86	5,26	13,46	41,42	16,92
01.01.2015	9,19	9,43	7,00	5,75	14,50	33,25	20,88
01.01.2016	9,25	7,64	5,02	5,89	24,90	26,64	20,64
01.01.2017	10,99	8,30	5,92	7,68	18,83	29,32	18,96
01.01.2018	12,91	7,36	6,85	15,07	15,66	24,37	17,76
01.01.2019	13,69	8,78	7,35	10,96	21	21,65	16,57

Примечание - Составлено автором на основе источника [201].

На основании данных, представленных в таблице 5, можно отметить, что наблюдается незначительное колебание доли депозитов до востребования, со сроком до 30 дней, со сроком от 31 дня до 90 дней в пределах от 9,19 до 13,69 %, от 6,21 до 9,43 % и от 5,02 до 7,35 %, соответственно. Депозиты сроком от 91 дня до 180 дней продемонстрировали увеличение почти в 1,5 раза. Депозиты со

сроком от 181 дня до 1 года стабильно находятся на уровне от 13,37 до 15,66 %, однако был их рост в 2016 г. до 24,90 %. Та же самая тенденция характерна для депозитов со сроком привлечения свыше 3 лет. Наблюдается тенденция снижения депозитов со сроком от 1 года до 3 лет с 39,10 % в 2011 г. до 24,37 % в 2017 г.

Но в ситуациях сложной макроэкономической обстановки для того, чтобы застраховать свои сбережения от колебаний на рынке валютных операций, в том числе от открытия и закрытия вкладов в иностранной валюте, стоит распределить денежные ресурсы по трем валютам: евро, доллары и рубли [124].

Структура депозитов в зависимости от видов валюты депозита в коммерческих банках Российской Федерации представлена в таблице 6.

**Таблица 6 - Структура депозитов по виду валюты
в коммерческих банках Российской Федерации в 2012-2018 гг., %**

Год	Национальная валюта	Иностранная валюта и драгоценные металлы
01.02.2012	76,28	23,72
01.01.2013	75,96	24,04
01.01.2014	74,99	25,01
01.01.2015	64,52	35,48
01.01.2016	60,64	39,36
01.01.2017	68,09	31,91
01.01.2018	73,28	26,72
01.01.2019	73,25	26,75
Примечание - Составлено автором на основе источника [201].		

Исходя из данных, представленных в таблице 6, можно сделать вывод, что наибольшую долю в структуре занимают депозиты в национальной валюте. Величина депозитов в национальной валюте за анализируемый период несущественно снижалась, отмечены колебания роста и снижение значений по данному показателю. Объем депозитов в иностранной валюте и драгоценных металлах за исследуемый период незначительно увеличился, отмечена положительная тенденция роста с незначительными колебаниями значений по представленному показателю.

Центральный банк Российской Федерации допускает участие клиентов-вкладчиков в процедуре bail-in для выхода из сложных ситуаций, ведущих к

закрытию проблемных банковских организаций, но только в том случае, если клиентуре это будет выгодно.

Bail-in (от англ. bail - залог, поручитель) - механизм, который позволяет при санации проблемного коммерческого банка использовать средства кредиторов, денежные требования которых превращаются в акции или размещаются на безотзывных депозитах под невысокий процент. Механизм bail-in может быть распространен на крупные банковские вклады физических лиц - от 10 млн руб., но пороговое значение еще до конца не определено [105]. Агентство по страхованию вкладов предполагает, что это могло бы свести к минимуму объем расходов на спасение банка. Представленная система имеет ряд преимуществ. Во многих случаях она за счет участия кредиторов позволяет не осуществлять отзыв лицензии, а сохранить кредитную организацию с дальнейшей перспективой увеличения платежеспособности. К примеру, процедура bail-in активно была использована во время экономического кризиса в области финансов на Кипре в 2013 г., когда крупные вкладчики, а также кредиторы Bank of Cyprus стали его акционерами. В тот момент времени большинство россиян, которые являлись потребителями депозитных услуг данного банка, получили акции банка в обмен на вклады. Правительство принудительно обменяло 47,5 % от совокупности сумм вкладов свыше 100 тыс. евро на акции кредитной организации. Но в настоящий момент времени механизм bail-in не предусмотрен российским законодательством.

Исходя из вышеизложенного, следует отметить, что представленный механизм является действенным способом для решения неплатежеспособности банковских организаций, помимо этого, он может выступать инструментом по увеличению платежеспособности.

Таким образом, в развитии депозитного рынка РФ в 2014-2018 гг. наблюдаются положительные тенденции, несмотря на сложности, возникающие в макроэкономической среде. В первую очередь, это ограничение внешнего заимствования, снижение стоимости сырьевых ресурсов, повышение курса

иностранной валюты, санкционное давление на отдельных хозяйствующих субъектов и физических лиц, снижение инфляции и, как следствие, ключевой ставки ЦБ РФ, появление новых направлений инвестирования сбережений для физических лиц и др.

В результате исследования депозитного рынка в России за 2012-2018 гг. выявлены следующие тенденции:

- наблюдается рост депозитных ресурсов коммерческих банков по всем видам вкладчиков;

- увеличивается доля депозитных ресурсов в составе пассивов коммерческих банков, т.е. интерес вкладчиков к депозитным продуктам коммерческих банков остается стабильным;

- структура депозитных ресурсов в зависимости от размера вкладов практически остается неизменной;

- доля крупных коммерческих банков на депозитном рынке остается неизменной (стабильной) в диапазоне 26-29 %;

- в структуре депозитов в зависимости от сроков увеличивается доля краткосрочных депозитов (до 30 дней, а также от 31 дня до 90 дней) и среднесрочных депозитов (от 91 дня до 180 дней) при одновременном снижении доли долгосрочных депозитов (от 181 дня до 1 года и со сроком от 1 года до 3 лет);

- структура депозитов по виду валюты практически остается неизменной (73-76 % в национальной валюте и 27-24 % в иностранной валюте и драгоценных металлах) за исключением 2014-2015 гг.;

- разрабатываются механизмы участия клиентов-вкладчиков, если клиентуре это будет выгодно, в процедуре выхода из ситуаций, ведущих к закрытию проблематичных банковских организаций.

Привлечение депозитных ресурсов является одним из векторов управления пассивными операциями банковской организации, который включает в себя поиск новых пользователей банковскими услугами. Внешние и внутренние

факторы могут вызвать определенные проблемы в области привлечения средств в депозиты (вклады). Предлагаем пути решения проблем, возникающих при разработке и реализации депозитной политики коммерческих банков (таблица 7).

Таблица 7 - Пути решения проблем при разработке и реализации депозитной политики коммерческих банков

Проблемы	Пути решения
Обеспечение сохранности депозитных ресурсов	Совершенствование системы страхования вкладов физических лиц; повышение финансовой устойчивости, стабильности и ликвидности банка
Ограниченность в формировании депозитной ресурсной базы	Привлечение новых клиентов, активизация выбранного депозитного курса, а также анализ рынка депозитов, анализ среды в банковской сфере, места и роли банка на рынке сбережений
Конкуренция среди банков	Повышение привлекательности вкладов, применение инновационных технологий, повышение качества обслуживания, поддержание имиджа банка, эффективная рекламная политика
Нестабильность и неустойчивость в банковской сфере	Взаимосвязь депозитных операций с другими операциями банка в целях обеспечения финансовой устойчивости и ликвидности, сегментирование депозитного портфеля, диверсификация депозитных ресурсов банка для минимизации депозитных рисков
Недостаточная организация процесса по привлечению ресурсов, отсутствие Положения о депозитной политике	Создание структурного подразделения, поиск квалифицированных, профессиональных специалистов и их обучение
Отсутствие обоснованной процентной ставки по депозитам	Необходимо установить ставки процентов по вкладам на приемлемом для банка уровне, который обеспечит рентабельность операций банка

Первая проблема депозитной политики - обеспечение сохранности депозитных ресурсов - обусловлена риском потери денежных средств вкладчиками коммерческих банков свыше суммы страхования. Решение данной проблемы видится в совершенствовании системы страхования вкладов физических лиц, повышении финансовой устойчивости, стабильности и ликвидности банка. Действующая система страхования вкладов физических лиц отталкивает клиентов-вкладчиков с высоким уровнем доходов, так как если вкладывать в банк многомиллионное состояние, то можно получить только 1 400 000 руб., в случае, если у банка будет отозвана лицензия на осуществление деятельности. В начале 2019 г. в Министерстве финансов РФ обсуждался вопрос

распространения системы страхования вкладов на счета товариществ собственников жилья (ТСЖ). Предлагается предусмотреть в Федеральном законе «О несостоятельности (банкротстве)» положение о том, что перешедшие к Агентству по страхованию вкладов (АСВ) требования по договорам банковского вклада (депозита) и договорам банковского счета товарищества собственников недвижимости включаются в состав требований кредиторов третьей очереди.

Решением проблемы недоверия со стороны клиентов банков к системе страхования вкладов может служить обеспечение наиболее гибких механизмов страховых взносов, когда каждый вид вклада в зависимости от суммы будет защищен на законодательном уровне.

Проблемы ограниченности в формировании ресурсной базы можно решить на основе поиска новой клиентуры, путем проведения более разветвленной системы маркетинга, в частности рекламы, охватывающей интересы каждой категории вкладчиков. Активизация депозитной политики, анализ средств рынка сбережений, места и роли кредитной организации на этом рынке также могут являться преодолением данной трудности, поскольку необходимо провести анализ динамики, структуры денежных средств, находящихся на счетах в банках, определить, насколько тот или иной банк готов к привлечению средств потенциальных вкладчиков.

Конкуренция является значимой проблемой в области деятельности коммерческих банков. Чтобы ее решить, нужно повысить интерес клиентов-вкладчиков к открытию депозитных счетов в банках и вложению средств в них. Это можно осуществить путем применения новейших технологий по предоставлению депозитных услуг, повышения качества обслуживания, предложения выгодных условий по депозитам, оказания помощи клиентам в получении информации по вкладам. С целью решения представленной проблемы необходимо рассмотреть варианты усовершенствования депозитов, внедрить новые виды вкладов, а также увеличить ассортимент сберегательных (депозитных) сертификатов.

Достаточно весомой проблемой следует назвать нестабильность и неустойчивость в банковской сфере. Путем решения данного вопроса может служить взаимосвязь кредитных, депозитных и других операций банка для поддержания стабильности, надежности, финансовой устойчивости и т.д. Имеется в виду, что активные операции банковской организации будут реализовываться исходя из наличия пассивных операций и наоборот. В то же время, насколько высока потребность со стороны клиентуры в кредитных ресурсах банка, будет зависеть и депозитная политика банковской организации, если интерес не проявляется к кредитным ресурсам, то по депозитам, как показывает практика, банк снижает процентные ставки по причине перенаполнения пассивов и, как следствие, снижается сам интерес потенциальных вкладчиков к инвестированию. Поэтому требуется оптимизировать пассивные и активные операции, чтобы соблюдалось определенное равенство в денежных ресурсах. Для решения данной проблемы необходимо найти финансовые рычаги с целью установления равновесия между активами и пассивами кредитных организаций.

Еще одной проблемой в привлечении депозитных средств является отсутствие научной обоснованности концепции проведения депозитной политики, а также недостатки в формировании депозитной политики. Для решения этой проблемы необходимо создавать центры развития управленческих кадров, центры повышения квалификации сотрудников по направлениям подготовки, применять успешные зарубежные методики реализации депозитного процесса в банках с использованием научно-практического подхода.

Кроме того, проблемой является отсутствие научно обоснованной процентной ставки по депозитным продуктам. В ее решении необходимо устанавливать процентные ставки по вкладам для коммерческого банка на конкурентном уровне и управлять ими для того, чтобы обеспечить рентабельность банка. Необходимо разработать методику по установлению процентных ставок с учетом тенденций развития банковского сектора, а также с учетом потребностей клиентов-вкладчиков в каждом субъекте Российской Федерации.

Одним из направлений успешного формирования и реализации депозитной политики коммерческих банков является определение стоимости депозитных ресурсов. Данному направлению исследования посвящен следующий раздел диссертационной работы.

2.2 Стоимость депозитных ресурсов в формировании и реализации депозитной политики

Как показало исследование, существует тесная взаимосвязь депозитной политики коммерческого банка с его процентной политикой. Можно утверждать, что рост депозитных ресурсов обусловлен привлекательностью их процентных ставок.

Процентной политике посвятили работы многие исследователи, среди них: В.В. Бобрович [145], Е.А. Мамий [114], С.Б. Коваленко [88], А.П. Насырова [125], Г.С. Панова [131], Н.И. Парусимова [135], К.Е. Субботина [162], В.Е. Черкасов [178], Л.И. Юзвович [191] и др.

По мнению В.В. Бобровича, процентная политика коммерческого банка - это «процесс выработки и практического применения топ-менеджерами банков системы управления структурой и уровнем процентных ставок по пассивным и активным операциям коммерческих банков в целях достижения целей экономической эффективности, что выражается в максимизации банковской прибыли на рынке и одновременном удовлетворении интересов кредиторов, вкладчиков и кредитополучателей» [145].

Согласно Е.А. Мамий, процентная политика обуславливает систему, уровень, динамику процентных ставок и установление методов их регулирования [114].

Некоторые авторы называют процентную политику стратегией и тактикой в области установления процентных ставок или тактикой и оперативным управлением в сфере регулирования процентных ставок [88,109].

Г.С. Панова определила понятие процентной политики на микроэкономическом уровне как «стратегию и тактику банка в области регулирования процентных ставок, направленных на обеспечение ликвидности, рентабельности и развития операций банка» [131].

Разделяя мнение исследователей [162, 178], можно согласиться, что целями процентной политики являются надежность (страхование кредитного риска), ликвидность и прибыльность, развитие активных и пассивных операций коммерческого банка и удовлетворение интересов его клиентов.

Таким образом, все определения процентной политики коммерческого банка указывают на ее направленность, т.е. объектом процентной политики являются процентные ставки по активным и пассивным операциям банка.

Процентная политика банковской организации как стратегия - это система методов и приемов планирования привлечения пассивов и размещения активов на основе прогноза процентных ставок по банковским операциям. Процентная политика банка как тактика - это совокупность методов расчета и регулирования процентных ставок по активным и пассивным операциям банка, направленных на достижение краткосрочных целей.

Рассмотрение различных точек зрения по существу данного вопроса позволило обобщить мнения исследователей о принципах процентной политики коммерческого банка. Так, Л.Г. Батракова выделяет следующие принципы процентной политики банка: «содействие получению прибыли; регулирование значений процентных ставок по депозитным и ссудным операциям и установление их на уровне, обеспечивающем рентабельность банковских операций и эластичность к издержкам; обеспечение взаимосвязи и согласованности между депозитными операциями и операциями по выдаче ссуд по срокам и суммам; поддержание ликвидности баланса; минимизация процентного риска» [30].

О.Ю. Свиридов, рассматривая принципы организации и формирования процентной политики, указывает, что «имеется достаточно тесная связь с коммерциализацией деятельности кредитных организаций; регулирование в один и тот же временной период процентных ставок по активным операциям и пассивным операциям; установление дифференцированного уровня процентных ставок, которые обеспечивают рентабельность операций кредитной организации, а также последовательность уплаты по договорным условиям» [156].

По нашему мнению, процентная политика в части депозитных ресурсов коммерческих банков должна опираться на следующие принципы:

- гибкость по установлению процентных ставок - предполагает появление возможности оперативного их изменения в зависимости от меняющихся условий на финансовых рынках;

- дифференцированность процентных ставок при их разработке и установлении на конкретный депозитный продукт в зависимости от видов депозитов (по видам вкладчиков, срокам привлечения, суммам и видам валюты) и депозитных сертификатов (по способу выпуска и оформлению, купле-продаже и погашению, по движению);

- привлекательность процентных ставок - имеет место на этапе адаптации банка на новой территории, учитывая спрос кредитных организаций, юридических лиц, не являющихся кредитными организациями, физических лиц, а также процентные ставки банков-конкурентов;

- сбалансированность ставок по срокам - означает установление их одновременно по пассивным и активным операциям, опираясь на сроки и объемы;

- управляемость процессами начисления, причисления и выплаты процентов на основе оценки процентного риска и реализации комплекса мер по его стабилизации и последующего снижения.

Весомое значение имеет формирование процентных ставок по привлеченным депозитам исходя из степени риска, который принимает на себя коммерческий банк, а также из его стратегии маркетинга и целей. Коммерческие банки, которые стремятся уменьшить в своих пассивах долю депозитов, снижают

процентные выплаты, и, наоборот, пытаясь привлечь депозиты в крупных объемах на длительный период, банки зачастую предлагают клиентам высокие процентные ставки, так как преобладание срочных депозитов в источниках формирования банковских ресурсов позволит им осуществить эффективное управление платежеспособностью и ликвидностью.

В ходе исследования проведен анализ динамики максимальной процентной ставки по вкладам в рублевом эквиваленте (указано среднее значение) 9 коммерческих банков в РФ, привлекающих наибольший объем депозитов физических лиц за 2018 г.: ПАО «Сбербанк», Банк ВТБ (ПАО), АО «Альфа-БАНК», ПАО «Промсвязьбанк», ПАО Росбанк, ООО «ХКФ Банк», ПАО банк «ФК Открытие», ПАО КБ «Восточный», АО «Россельхозбанк» (рисунок 9).



Рисунок 9 - Динамика максимальной процентной ставки по вкладам в российских рублях (указано среднее значение) 9 коммерческих банков в РФ за 2018 г.

Примечание - Составлено автором на основе источника [204].

На основании данных, представленных на рисунке 9, можно отметить, что уровень максимальной процентной ставки, предлагаемой банками за год, незначительно увеличился. Если в начале 2018 г. значение составляло 7,24 %, то на 1 января 2019 г. показатель продемонстрировал значение в 7,54 %. Видна тенденция роста данного показателя за отраженный промежуток времени. Это в

первую очередь связано с тем, что с 26 апреля 2019 г. Банком России была повышена ключевая ставка до 7,75 % годовых.

Обеспечение приоритетов в установлении и предложении привлекательных процентных ставок по депозитам и выгодных условий для клиентов не всегда влияет на ожидаемый приток депозитов, но однозначно увеличивает процентные расходы банка.

Анализ системы управления процессом привлечения депозитных средств позволяет утверждать, что в банках используется централизованный подход. Это означает, что уровень, условия депозитных договоров и другие составляющие депозитной политики определяются головной организацией для филиалов и операционных офисов коммерческого банка. Именно таким подходом к установлению процентных ставок вызвано отсутствие гибкости процентной политики, и это является основной причиной сокращения в последнее время разрыва по показателям депозитной деятельности между банками-конкурентами. Рейтинг рублевых вкладов за период с 2017 г. по 1 января 2019 г. представлен в таблице 8.

Таблица 8 - Рейтинг рублевых вкладов за период с 2017 г. по 1 января 2019 г.

Банк	Вклад	Ставка	Сумма	Срок
2017 г.				
ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»	«Все включено. Максимальный доход»	От 7,5 %	От 1000 руб. (без пополнения и без частичного снятия)	От 95 дней до 730 дней
ПАО «Совкомбанк»	«Максимальный доход с "Халвой"»	До 8,65 %	От 50 000 руб. (пополняемый, без частичного снятия)	От 31 дня до 1095 дней
ПАО «МИнБанк»	«Классический»	До 8 %	От 30 000 руб. (без пополнения и без частичного снятия)	365 дней
2018 г.				
Банк «Таврический» (ПАО)	«Таврический максимум онлайн»	До 8,1 %	От 50 000 руб. (без частичного снятия и без пополнения)	От 91 дня до 730 дней
АО «Социнвестбанк»	«Доходный»	До 7,4 %	От 100 000 руб. (пополняемый, без частичного снятия)	От 91 дня до 395 дней
ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»	«Все включено. Максимальный доход»	До 7,5 %	От 1000 руб. (без пополнения и без частичного снятия)	От 95 дней до 730 дней

Банк	Вклад	Ставка	Сумма	Срок
Январь 2019 г.				
АО «Россельхозбанк»	«Доходный-онлайн»	До 8 %	От 3000 руб. (без пополнения и без частичного снятия)	От 31 дня до 1460 дней
Банк «Таврический» (ПАО)	«Таврический максимум онлайн»	До 8,1 %	От 50 000 руб. (без частичного снятия и без пополнения)	От 91 дня до 730 дней
ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»	«Все включено. Максимальный доход»	До 7,75 %	От 3000 руб. (пополняемый и без частичного снятия)	От 95 дней до 730 дней
Примечание - Составлено автором на основе источника [206].				

Из таблицы 8 видно, что процентные ставки по вкладам в рублях за анализируемый период с 2017 г. по 1 января 2019 г. незначительно колебались: у банка «Таврический» (ПАО) процентная ставка осталась неизменной, у ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» повысилась. Исследовались коммерческие банки с лучшими предложениями на рынке депозитов. ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» на протяжении всего анализируемого периода продемонстрировало высокие показатели по уровню процентной ставки и наилучшее предложение по вкладу. Рейтинг вкладов в долларах за период с 2017 г. по 1 января 2019 г. представлен в таблице 9.

Таблица 9 - Рейтинг вкладов в долларах за период с 2017 г. по 1 января 2019 г.

Банк	Вклад	Ставка	Сумма	Срок
2017 г.				
АО «Альфа-Банк»	«Премьер+»	До 2,4 %	От 500 долл. (пополняемый, без частичного снятия)	От 92 дня до 1 года
Газпромбанк (Акционерное общество)	«Газпромбанк-инвестиционный доход»	До 3,95 %	От 500 долл. (без пополнения и без частичного снятия)	От 91 дня до 367 дней
Банк «Таврический» (ПАО)	«Оптимальный»	До 3,4 %	От 1000 долл. (без частичного снятия и без пополнения)	От 181 дня до 1095 дней
2018 г.				
Банк «Таврический» (ПАО)	«Уверенный выбор»	До 3,9 %	От 1000 долл. (без пополнения и без частичного снятия)	От 367 дней до 548 дней
АО «Россельхозбанк»	«Доходный-онлайн»	До 4 %	От 50 долл. (без пополнения и без частичного снятия)	От 31 дня до 1460 дней

Банк	Вклад	Ставка	Сумма	Срок
АО ЮниКредит Банк	«Для жизни»	До 3,75 %	От 1500 до 200 000 долл. (без пополнения и без частичного снятия)	От 368 дней до 1800 дней
Январь 2019 г.				
АО «Россельхозбанк»	«Доходный- онлайн»	До 4 %	От 50 долл. (без пополнения и без частичного снятия)	От 31 дня до 1460 дней
ПАО КБ «Восточный»	«Восточный»	До 4,05 %	От 500 долл. (без пополнения и без частичного снятия)	От 31 дня до 1097 дней
АО «Кредит Европа Банк»	«Срочный»	До 4 %	От 100 % (без пополнения и без частичного снятия)	От 31 дня до 1098 дней
Примечание - Составлено автором на основе источника [206].				

На основании данных, представленных в таблице 9, можно отметить, что наибольшая процентная ставка по вкладам в долларах наблюдается у кредитной организации ПАО КБ «Восточный» - 4,05 % годовых на начало 2019 г. Помимо этого, исследовалась и первоначальная сумма при открытии вклада. По данному показателю у АО «Россельхозбанк» сумма открытия вклада составляет 50 долл.

Рейтинг вкладов в евро за период с 2017 г. по 1 января 2019 г. представлен в таблице 10.

Таблица 10 - Рейтинг вкладов в евро за период с 2017 г. по 1 января 2019 г.

Банк	Вклад	Ставка	Сумма	Срок
2017 г.				
АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО	«Доходный»	До 0,35 %	От 100 евро (без пополнения и без частичного снятия)	От 30 до 1095 дней
ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»	«Все включено. Максимальный доход»	До 0,4 %	От 100 евро (без пополнения и без частичного снятия)	От 95 дней до 730 дней
ПАО КБ «Восточный»	«Восточный»	До 0,55 %	От 500 евро (без пополнения и без частичного снятия)	От 31 дня до 1097 дней
2018 г.				
Банк «Таврический» (ПАО)	«Уверенный выбор»	1,4 %	От 1500 евро (без пополнения и без частичного снятия)	367 дней

Банк	Вклад	Ставка	Сумма	Срок
АО «Россельхозбанк»	«Доходный-онлайн»	До 1,1 %	От 50 евро (без пополнения и без частичного снятия)	От 31 дня до 1460 дней
АО «БКС Банк»	«Доходный онлайн»	До 1 %	От 100 евро до 100 000 евро (без пополнения и без частичного снятия)	От 91 дня до 730 дней
Январь 2019 г.				
ББР Банк (АО)	«Акцент на процент»	До 1,7 %	От 1000 евро (пополняемый и без частичного снятия)	От 31 дня до 730 дней
АО «Россельхозбанк»	«Доходный-онлайн»	До 1,1 %	От 50 евро (без пополнения и без частичного снятия)	От 31 дня до 1460 дней
АО «БКС Банк»	«Доходный»	До 1 %	От 100 евро до 100 000 евро (без пополнения и без частичного снятия)	От 91 дня до 730 дней
Примечание - Составлено автором на основе источника [206].				

Вклады в евро отличаются от предыдущих самыми низкими процентными ставками. По вкладам в евро на начало 2019 г. выделяется ББР Банк (АО) с уровнем процентной ставки до 1,7 % годовых, но данный вид вклада является пополняемым. По первоначальной сумме вклада можно отметить АО «Россельхозбанк», вклад в евро в котором можно открыть суммой от 50 евро, что является достоинством перед другими исследуемыми банками.

На основании проведенного исследования вкладов в рублях, долларах и евро в банках с лучшими предложениями по вкладам за период с 2017 г. по 1 января 2019 г. можно сделать заключение, что в рейтингах банков представлены всего три коммерческих банка из первой десятки по уровню активов (АО «Альфа-БАНК», Газпромбанк (Акционерное общество), АО «Россельхозбанк»).

Наибольшую часть среди коммерческих банков составляют средние либо малые банки, которые стремятся к быстрому наращиванию ресурсной базы и использованию ее в дальнейшем для своего эффективного функционирования. Это объясняется тем, что крупные банки несут большие риски в области кредитования и проведения финансовых операций в валюте, поскольку формирование большой

части пассивов может быть неоправданным с точки зрения проведения активных операций. Кроме того, сохраняется высокий уровень валютных рисков, когда резко происходит рост или снижение курса американского доллара и евро, а следовательно, сумма средств клиентов на счетах может значительно измениться не в лучшую для банковской организации сторону.

Таким образом, необходимо минимизировать возможные последствия возникающих рисков в коммерческом банке с целью дальнейшего эффективного развития депозитной политики и депозитных операций, диверсификации вкладов для юридических и физических лиц.

Результаты исследования позволили сделать вывод, что процентная политика коммерческого банка должна обеспечивать:

- установление процентных ставок по депозитам и активам на уровне, который обуславливает рентабельность деятельности, а также с учетом рыночных рисков;
- согласование объемов депозитных операций с пассивными операциями по срокам и объемам;
- поддержание ликвидности банка;
- минимизацию процентного риска.

Коммерческим банкам необходимо разрабатывать эффективную и гибкую процентную политику. Процентная политика банка представляет собой один из важнейших элементов общей его политики. Кроме того, очень важно оценивать качество депозитных услуг, что является одним из путей совершенствования политики коммерческого банка в процессе привлечения депозитных ресурсов. Данному направлению исследования посвящен следующий раздел диссертационной работы.

2.3 Оценка качества депозитных услуг коммерческих банков

Привлекая вклады, банк оказывает депозитную услугу. Депозитная услуга коммерческого банка - это услуга по открытию, ведению и обслуживанию депозитных счетов кредитных организаций, юридических лиц, не являющихся кредитными организациями, физических лиц, а также по продаже и обслуживанию сберегательных и депозитных сертификатов.

Основная доля в структуре депозитных ресурсов приходится на физические лица. Их величина по состоянию на 1 января 2019 г., по данным ЦБ РФ, составляет 28 460 229 млн руб., что соответствует 48,53 %. Доля депозитов юридических лиц составляет 33,44 %, доля сберегательных (депозитных) сертификатов - 0,73 %, а межбанковских депозитов - 17,3 %. [201].

В ходе исследования установлено, насколько физические лица считают надежным хранить свои сбережения в коммерческих банках. Данная информация представлена на рисунке 10.

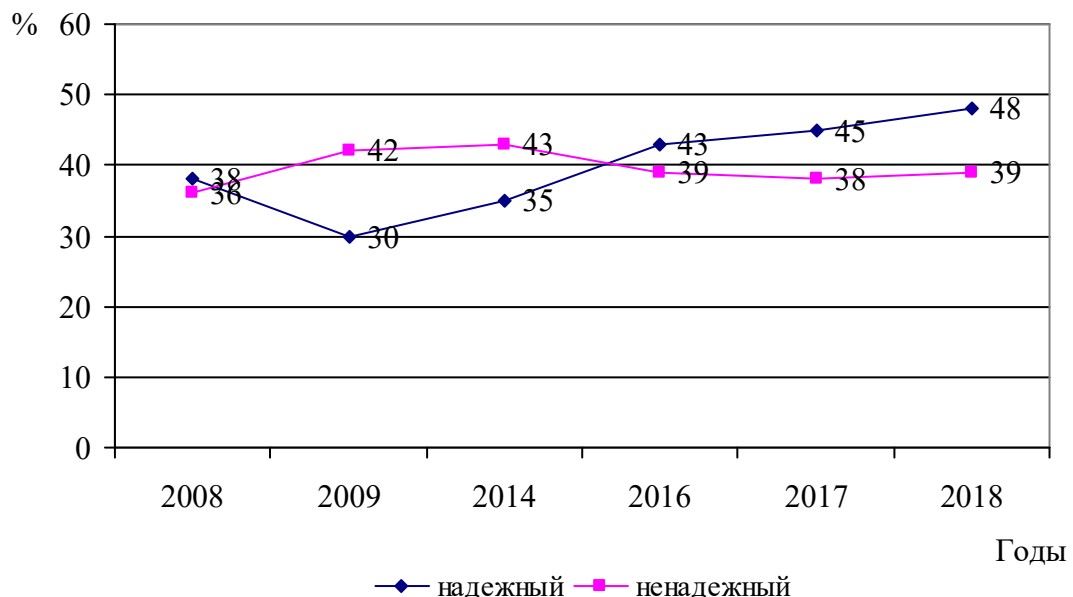


Рисунок 10 - Опрос населения по определению надежности банковских вкладов в РФ в 2008-2018 гг.

Примечание - Составлено автором на основе источника [124].

Таким образом, из числа опрошиваемых в последние годы наблюдается примерное равенство позиций физических лиц по вопросу надежности банковских вкладов, с небольшим отклонением в сторону надежности хранения денежных средств в банках. Мнение людей менялось на протяжении исследуемого периода времени: если в 2008-2009 гг. наблюдалась отрицательная тенденция доверия потенциальных вкладчиков банкам по размещению денежных средств в депозиты, то начиная с 2014 г. видна положительная динамика роста респондентов, считающих открытие депозита в банках надежным средством размещения своих денежных средств.

В ходе исследования определена позиция физических лиц по отношению к депозитным операциям ПАО «Сбербанк». Был проведен опрос по заинтересованности в банковских вкладах и местах хранения сбережений. Результаты исследования представлены на рисунке 11.

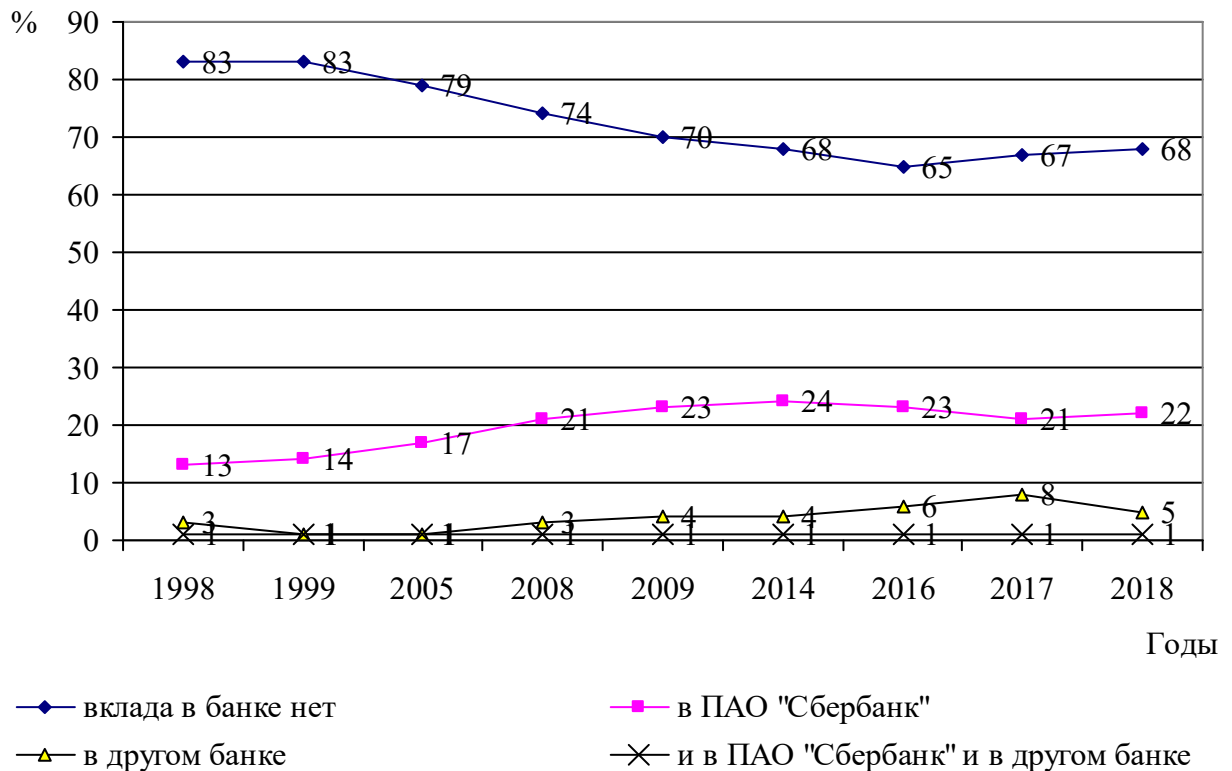


Рисунок 11 - Опрос по выявлению заинтересованности физических лиц во вкладах в 1998-2018 гг.

Примечание - Составлено автором на основе источника [124].

Опираясь на полученные данные, следует сказать, что физические лица в большинстве своем не имеют вкладов в коммерческих банках, а те, кто имеет депозитные счета, отдают предпочтение ПАО «Сбербанк». Этим можно объяснить тот факт, что объем депозитного портфеля данного банка значительно опережает остальные банки. Наиболее значимым показателем качества депозитных услуг является надежность коммерческого банка.

По нашему мнению, необходимо осуществлять комплекс мер по повышению качества предоставляемой депозитной услуги путем разработки методики ее оценки.

Результаты проведенных выше исследований показали, что депозитная политика банков, главным образом, направлена на привлечение, распределение и удержание депозитных средств. В данной связи одним из наиболее актуальных вопросов является качество депозитных услуг, предлагаемых коммерческими банками, именно от этого компонента может зависеть репутация и конкурентоспособность той или иной банковской организации.

Международная организация в области стандартизации ИСО в 1986 г. определила для всех отраслей промышленности и бизнеса термины относительно качества. Позже, в 1994 г., терминология была скорректирована. Качество - это совокупность характерных черт объекта, которые относятся к его способности удовлетворить предполагаемые и установленные потребности. Определение понятия «система менеджмента качества» является фундаментальным, и в него входят следующие основные составные части: обслуживание, бизнес-процесс, продукт [210].

Обслуживание - действия, направленные на предоставление услуг.

Бизнес-процесс - совокупность связанных между собой мероприятий, а также работ, которые направлены на создание определенного рода продукта либо услуги для потребителя.

Продукт - товар либо услуга, предлагаемые для рынка, которые призваны удовлетворять потребности покупателя.

По нашему мнению, применяя систему менеджмента качества, коммерческий банк может использовать как каждый ее компонент в отдельности, так и систему по оценке качества депозитной услуги в целом. Полагаем, что в зависимости от того, в чем коммерческий банк видит свою стратегию и преимущество в конкуренции, он выбирает для себя один из следующих способов реализации системы менеджмента качества:

- стандарт по качеству обслуживания - предполагает организацию взаимодействия банка с вкладчиками и обеспечение для них комфорта в офисе банка;

- стандарт по качеству бизнес-процесса (привлечение депозитных ресурсов) - предусматривает построение и выполнение бизнес-процесса и определяет исполнителей и ответственных лиц за выполнение функций данного бизнес-процесса;

- стандарт по качеству депозитного продукта - устанавливает, как сделать данный продукт привлекательным для вкладчиков и обеспечить его конкурентоспособность на рынке депозитов;

- стандарт по системе менеджмента качества - определяет, как привести в действие все компоненты депозитного бизнес-процесса и обеспечить его эффективное функционирование.

По нашему мнению, в стандарт по качеству обслуживания целесообразно включить следующие механизмы обеспечения:

- организационно-нормативное обеспечение - система обслуживания клиентов организуется таким образом, чтобы достичь оптимального баланса качества и стоимости обслуживания и удовлетворения требований клиентов в соответствии с законодательством РФ;

- информационное обеспечение - предполагает информационное взаимодействие с вкладчиками и имеет следующие формы: массовое информационное взаимодействие, индивидуальное информационное взаимодействие, предоставление информации по инициативе коммерческого банка.

В стандарт по качеству бизнес-процесса предлагаем включить следующие механизмы обеспечения:

- технологическое обеспечение - реализует информационные процессы в бизнес-системах с целью достижения положительного результата в части оседания депозитов и увеличения сроков их привлечения;
- трудовое обеспечение - предполагает наличие необходимого персонала, занятого предоставлением депозитных услуг.

В стандарте по качеству депозитного продукта, с нашей точки зрения, целесообразно предусмотреть следующие механизмы обеспечения:

- лицензию на привлечение во вклады денежных средств - документ, который дает разрешение банковской организации на осуществление деятельности в области депозитных операций;
- систему страхования вкладов - представляет собой государственный механизм защиты денежных средств на счетах в банках путем их страхования;
- процентную ставку по депозитным ресурсам, механизм капитализации процентов.

Что касается общего стандарта по системе менеджмента качества (СМК) депозитной услуги, то предлагаем следующие механизмы обеспечения:

- программу внедрения СМК - представляет собой сложный и длительный проект. Программа должна включать: описание этапов внедрения, список ответственных за каждый этап проекта, бюджет внедрения СМК, процедуру оценки внедрения СМК;
- нормативную документацию СМК - формируются нормативные документы, регламенты и процедуры, обеспечивающие работу системы менеджмента качества;
- трудовые ресурсы и их обучение - работники коммерческого банка должны изучить теорию менеджмента качества, а также основные требования к внедрению СМК. Обучение пользованию системой можно произвести как самостоятельно, так и с помощью консультантов.

Отечественные банковские организации в настоящий момент времени, осуществляя деятельность в конкурентных условиях, занимаются вопросом повышения качества предоставляемых физическим и юридическим лицам депозитных услуг.

Все большее значение приобретает качество предлагаемых депозитных услуг еще и потому, что перенасыщение банковского рынка депозитными ресурсами, а также понижение ключевой ставки ЦБ РФ приводят к тому, что снижаются возможности банка по формированию более привлекательной политики цен, нежели у конкурентов. Следствием является и факт важности для клиентуры качества обслуживания [118].

Под качеством депозитной услуги, по нашему мнению, следует понимать совокупность характеристик и свойств депозита (вклада), дающую возможность коммерческому банку удовлетворять предполагаемые потребности вкладчика. Для депозитных услуг, оказываемых коммерческими банками своим вкладчикам, предлагается выделить набор показателей качества со своей спецификой:

- качество материальных инструментов, необходимых при выполнении депозитной услуги;
- надежность при оказании депозитной услуги - гарантия того, что клиент получит вклад обратно и проценты по нему;
- своевременность - предоставление депозитной услуги строго в необходимое время для клиента;
- полнота - предоставление депозитной услуги банком в полном объеме;
- социально-психологический показатель - вежливое обращение сотрудников банка с вкладчиком, а также комфортность в увязке с оперативными запросами и пожеланиями;
- доступность - предоставление возможности клиенту без особых сложностей пользоваться депозитной услугой, предлагаемой банком;
- коммуникабельность - предоставление кредитной организацией необходимых информационных данных для клиента, в том числе и по использованию депозитной услуги;

- безопасность - гарантия непричинения вреда здоровью и жизни отдельно взятого вкладчика.

Оценка качества депозитных услуг вкладчиком происходит путем сравнения фактического их качества с ожидаемым. Во многих случаях потенциальный пользователь депозитной услугой умышленно обращается к конкретному коммерческому банку. На основе своего личного опыта, а также опыта третьих лиц, выставленных оценок по определенной шкале, рекламы в разных источниках информационных данных у клиента формируется имидж ожидаемых депозитных услуг. От степени соответствия депозитной услуги по факту данному имиджу будет зависеть оценка ее качества потенциальным клиентом, останется ли он вкладчиком банковской организации или же предпочтет обратиться к конкурентам.

Огромную значимость для вкладчика имеет стабильность, известность коммерческого банка с позиции оценивания качества депозитных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам. Качество предоставляемых депозитных услуг неизвестным или малоизвестным банком, нестабильным и не имеющим достойной репутации на рынке, будет снижаться. Такой банк не может удовлетворить потребность клиентуры в надежности. Ввиду этого возникает необходимость оценки стоимости банков, как одного из подходов оценки качества (оценивается надежность, финансовая устойчивость, возможности обслуживания клиентов).

Для повышения качества депозитных услуг следует регулярно осуществлять его оценку. Измерить качество услуги, оказываемой коммерческим банком, достаточно сложно, так как необходимо иметь представление о том, что обозначает в действительности качество обслуживания клиентуры банками.

В ходе исследования для оценки качества депозитных услуг нами применялись два метода - метод моделирования, который является необходимым для определения, оценки качества депозитных услуг с помощью математической модели, и метод опроса в форме анкетирования, осуществляемый для получения от участника анкетирования ответов.

Весьма перспективной в области оценки качества предоставляемых депозитных услуг, по нашему мнению, является адаптация модели SERVQUAL, так как она всеобъемлюща и эффективна для оценки любой услуги. Название модели SERVQUAL происходит от двух слов английского языка: SERV - сокращенный вариант слова service («сервис») и QUAL - вариант сокращения слова quality («качество»). Сутью представленной концепции является выполнение алгоритма «Ожидание минус Восприятие» [127].

Группа исследователей (А. Парасураман, В.А. Зейтхамль и Л.Л. Бэрри) предлагают стандартный алгоритм, который определяет уровень качества услуги, а также отражает непосредственно саму концепцию SERVQUAL (формула 1) [216]:

$$SQ_i = \sum W_j \cdot (P_{ij} - E_{ij}), \quad (1)$$

где SQ_i - воспринимаемое качество стимула i ;

W_j - весовой фактор атрибута;

P_{ij} - созданное восприятие стимула i по отношению к атрибуту j ;

E_{ij} - ожидаемая степень для атрибута j , являющегося нормативным показателем стимула i .

В стандартном виде в данной модели лежат пять индикаторов качества, которые обозначаются буквой Q и выражают в цифровом значении состояние качества. Используя 4 или 5 подкритериев, измеряют каждый индикатор качества из представленных 5. Исходя из этого, 5 индикаторов качества разделяют на 22 подкритерия. Эти подкритерии можно рассчитать путем вычитания 22 полученных рейтингов ожидания из 22 полученных рейтингов восприятия. Применяя метод средних значений, подкритерии объединяют в группы, которые составляют 5 индикаторов качества. В конечном итоге исследуемые 5 индикаторов качества складываются в единый, глобальный коэффициент качества депозитных услуг в коммерческом банке [127].

Для определения качества предоставляемой депозитной услуги в ходе исследования апробирован алгоритм концепции SERVQUAL. Объектом для

эмпирического исследования при анкетировании выбрано отделение ПАО «Сбербанк». Анкетирование проводилось в 2018 г. Цель его - соизмерение ожидания и восприятия качества получаемой депозитной услуги вкладчиками.

В рассматриваемой модели базовых анкет «Восприятие» и «Ожидание» предполагалось использование вопросов, предложенных в диссертационном исследовании, необходимых для соизмерения ожидания и восприятия качества получаемой депозитной услуги клиентами коммерческого банка (см. приложения В и Г). Вопросы сгруппированы в блоки в соответствии с пятью показателями качества: осязаемостью, надежностью, отзывчивостью, уверенностью, эмпатией.

Вкладчики отделения Сбербанка, они же респонденты, давали ответы на вопросы с помощью пятибалльной шкалы Лайкерта, в цифровом значении она составляет от 1 до 5, где 1 - «абсолютно не согласен»; 2 - «не согласен»; 3 - «согласен частично»; 4 - «согласен»; 5 - «абсолютно согласен».

По итогам проведенного анкетирования пользователей депозитных услуг банка получена информация, с помощью которой рассчитан глобальный коэффициент путем вычитания из уровня восприятия уровня ожидания, отмеченных участниками анкетирования.

В совокупности в выборке было представлено 700 анкет. Участниками выступили физические лица в возрасте от 18 до 70 лет, исходя из гендерного признака - 43 % мужчины и 57 % женщины. По целевым группам вкладчики подразделены на пенсионеров, работающих граждан и неработающих граждан в работоспособном возрасте. Опрос при анкетировании осуществлялся среди вкладчиков банка, которые пользуются как минимум одной из депозитных услуг.

Эмпирическое исследование с целью выявления качества оказания депозитных услуг проводилось в несколько этапов:

1. Анкетирование. Индивидуально каждому клиенту из 700 находящихся в зале предлагалось заполнить анкету. В случае возникновения сложностей при заполнении, непонимании сути вопроса оказывалась помощь.

2. Сведение данных в общую таблицу. Данные из анкет были собраны в сводную таблицу (см. таблицу 11), и с помощью офисной программы Microsoft Office Excel произведен расчет результатов.

3. Анализ полученных данных, которые представлены в виде таблиц и графиков.

Индикатор качества депозитной услуги рассчитывают по формуле (2)

$$Q = P - E, \quad (2)$$

где Q - показатель качества;

P - индикатор восприятия;

E - индикатор ожидания.

Если показатель качества Q стремится к 0, то это означает, что ожидания потребителя совпадают с воспринимаемым качеством по факту. Если же наблюдается в итоге положительное значение ожидания E , то показатель качества Q будет отрицательным. При наибольшем значении восприятия P будет положительным.

Расчет коэффициента качества относительно ожиданий клиентов банка, т.е. потенциальных потребителей депозитных услуг, проведем по формуле (3)

$$Q_1 = (\bar{E} - \bar{P}) \div \bar{E} \cdot 100 = (4,5 - 4,4) \div 4,5 \cdot 100 = 2,2\%, \quad (3)$$

где Q_1 - коэффициент качества относительно ожиданий;

\bar{E} - средняя оценка ожидаемого уровня качества;

\bar{P} - средняя оценка воспринимаемого уровня качества.

По формуле наблюдается определенная зависимость: чем ниже значение коэффициента Q_1 , тем качественней предоставляет клиентам депозитные услуги банк.

Также принимается во внимание уровень ожидаемой оценки качества. Коэффициент качества по отношению к идеалу обозначается Q_2 . В модели SERVQUAL за идеал принимается максимальное значение ожиданий, которое в представленной модели равно 5 (формула 4):

$$Q_2 = (5 - P) \div 5 \cdot 100\% = 20,0\%, \quad (4)$$

где Q_2 - коэффициент качества относительно идеала;

5 - идеал, максимальная оценка ожиданий потребителя.

Указанный коэффициент демонстрирует приближение потребителей качества депозитных услуг к максимальным ожиданиям, а также предоставляет больше возможностей для того, чтобы сравнить качество депозитных услуг, предоставляемых разнообразными кредитными организациями. Чем ниже этот показатель, тем выше уровень качества.

В приложениях Д, Е, Ж представлены результаты анкетирования по категориям вкладчиков, на основании которых можно выделить следующие различия в восприятии и ожиданиях по группам участвующих в опросе респондентов.

Результаты эмпирического исследования оценки качества депозитных услуг по целевой категории «Пенсионеры» позволяют интерпретировать их следующим образом:

- высоким уровнем отметились показатели: М1, М2, Н3, Н4, О1, У4, С1, С2, С5;

- низким уровнем отличились показатели: М3, М4, Н1, Н2, Н5, О2, О3, О4, У1, У2, У3, С3, С4.

В целевой группе «Пенсионеры» достаточно важны критерий надежности и критерий отзывчивости. Также можно отметить, что для категории пенсионеров показатели ожидания и восприятия качества депозитных услуг по некоторым критериям сочетаются и в большинстве случаев они получают то, что ожидают.

Оценка качества депозитных услуг по целевой категории «Работающие» в отделении ПАО «Сбербанк» России показала следующее:

- высоким уровнем отметились показатели: М1, М2, М3, Н2, Н3, О3, О4, У2, У3, У4, С1, С2, С5;

- низким уровнем отличились показатели: М4, Н1, Н4, О1, О2, У1, С3, С4.

Для целевой группы работающих важны такие критерии, как материальность и убежденность, также им необходимо, чтобы депозитная услуга

могла предоставляться быстро и четко. Если работающие хотя бы раз получают отрицательную эмоцию по одному из указанных параметрических данных, то сразу же оценивают предоставляющуюся им депозитную услугу как не соответствующую ожиданиям.

Опрос по оценке качества депозитных услуг в целевой категории «Неработающие в работоспособном возрасте» показал, что:

- высоким уровнем отметились показатели: М1, М2, М3, Н3, О2, У2, У4, С1;
- низким уровнем отличились показатели: М4, Н2, Н4, Н5, О3, О4, У3, У1, У3, С3, С4, С5.

Рассматривая целевую группу неработающих в работоспособном возрасте, можно констатировать, что им важны такие критерии, как отзывчивость и сочувствие, а также не хотят проводить долгое время в очередях в получении депозитных услуг и высказывают свою неудовлетворенность в поведении сотрудников банка, отмечая недостаточную приветливость и медлительность.

Таким образом, результаты анкетирования демонстрируют, что более требовательным сегментом являются работающие граждане, в то время как наиболее лояльные потребители депозитных услуг - это пенсионеры.

Сводные результаты эмпирического исследования оценки качества депозитных услуг клиентам по категориям «Пенсионеры», «Работающие» и «Неработающие в работоспособном возрасте» в отделении ПАО «Сбербанк» представлены в таблице 11, их можно интерпретировать следующим образом:

- высоким уровнем отметились показатели: М1, М2, Н3, У4, С1;
- низким уровнем отличились показатели: М4, Н1, Н4, Н5, О1, О2, О3, О4, У1, У3, С2, С3, С4.

**Таблица 11 - Сводные результаты оценки качества депозитных услуг
в отделении ПАО «Сбербанк»**

№ п/п	Критерий качества	Рейтинг восприятия	Рейтинг ожидания	Коэффициент качества
	<i>Q.</i> Материальность (М)	4,5	4,5	0
М1	В банках должны быть современные оргтехника и оборудование для осуществления депозитной услуги	4,8	4,6	0,2

№ п/п	Критерий качества	Рейтинг восприятия	Рейтинг ожидания	Коэффициент качества
М2	Интерьер помещения банка должен находиться в очень хорошем состоянии	4,6	4,2	0,4
М3	Персонал коммерческого банка должен быть опрятен и приятной внешности	4,5	4,5	0
М4	Внешний вид материалов, предоставляющих клиентам информацию (брошюр, буклетов с перечнем и содержанием депозитных продуктов и услуг), в банковской организации должен быть привлекательным для их пользователей	4,1	4,6	-0,5
<i>Q. Надежность (Н)</i>		4,3	4,4	-0,1
Н1	В коммерческом банке необходимым образом должны выполняться обещания по оказанию, исполнению и гарантированию депозитных услуг к обусловленному времени	4,2	4,6	-0,4
Н2	В случае, если у посетителей банка возникают проблемы, то персонал должен содействовать в их разрешении	4,4	4,4	0
Н3	Банк должен обладать хорошей репутацией на рынке предоставляемых депозитных продуктов и услуг	4,7	4,3	0,4
Н4	Депозитные услуги по вкладам должны предоставляться клиентуре в соответствии с инструкциями банка и точно в указанный срок	4,1	4,3	-0,2
Н5	Коммерческий банк не должен допускать ошибок и неточностей в депозитных операциях	4,2	4,6	-0,4
<i>Q. Отзывчивость (О)</i>		4,4	4,7	-0,3
О1	Работники, трудящиеся в банке, должны строго соблюдать дисциплину	4,6	4,7	-0,1
О2	Специалисты банка должны оказывать депозитные услуги оперативно	4,3	4,7	-0,4
О3	Специалисты и консультанты в банке должны всегда помогать клиентам в их затруднениях и проблемах по осуществлению депозитных операций	4,5	4,7	-0,2
О4	Персонал банка должен быстро реагировать на просьбы клиентов по депозитам	4,0	4,6	-0,6
<i>Q. Убежденность (У)</i>		4,4	4,5	-0,1
У1	И клиенты, и персонал банка должны строить отношения на взаимопонимании и доверии	3,9	4,6	-0,7
У2	В случае возникновения отношений с коммерческим банком клиенты должны чувствовать безопасность и надежность	4,5	4,5	0
У3	Все работники должны проявлять вежливость в отношениях с посетителями банка	4,3	4,5	-0,2

№ п/п	Критерий качества	Рейтинг восприятия	Рейтинг ожидания	Коэффициент качества
У4	Руководству необходимо поддерживать своих работников для обеспечения эффективной работы с посетителями банка в ходе проведения депозитных операций	4,7	4,3	0,4
Q. Сочувствие (С)		4,3	4,5	-0,2
С1	К каждому клиенту в банке должен проявляться индивидуальный подход при предоставлении депозитной услуги	4,7	4,3	0,4
С2	Персонал банка должен проявлять личное участие в решении затруднительных задач, стоящих перед клиентами в области депозитных операций	4,3	4,5	-0,2
С3	Персонал банка должен обладать знаниями в депозитных потребностях своих клиентов, быть компетентным в области осуществления депозитных операций	4,1	4,6	-0,5
С4	Персонал банка должен ориентироваться на проблемы, возникающие у клиентов по открытию и пользованию депозитами	4,3	4,6	-0,3
С5	Нормированный рабочий день сотрудников банка и самого коммерческого банка должен быть удобен для всех клиентов	4,4	4,4	0
	Общий коэффициент качества	4,4	4,6	-0,2

Глобальный коэффициент качества равен минус 0,2. Из этого можно сделать вывод, что количество клиентов, которые считают депозитные услуги недостаточно качественными, превышает количество тех, кто считает депозитные услуги качественными. Таким образом, необходимо повысить качество оказания депозитных услуг коммерческим банком.

В ходе проведения анкетирования SERVQUAL в отделении ПАО «Сбербанк» можно отметить, что присутствовал определенный процент клиентов, которые отказывались заполнять анкету, ссылаясь на разнообразные причины, такие как: обеденный перерыв, нехватка времени, нежелание участвовать в таких мероприятиях. Для того чтобы мотивировать респондентов, можно применить систему поощрительных стимулов, например, предоставлять небольшой подарок гражданам в случае участия, который не будет сильно отражаться на финансовом состоянии банка (плитка шоколада, шариковая ручка, брелок), или же участие в розыгрыше других призов (скидки в магазин, билеты в кино). Таким образом,

участвующий в опросе получит мотивацию, а исследование будет осуществляться в наиболее спокойной и приятной атмосфере, которая сможет расположить клиентов к более продуманным ответам.

Подводя итог, следует отметить, что вышепредставленная методика в полной мере подходит к определению качества депозитных услуг коммерческого банка. Ее достоинство - это нетрудоемкость, что дает возможность банку получить информацию об его слабых и сильных сторонах, а также о важных для посетителей банка критериях, позволяющих оценить качество предоставляемых депозитных услуг и разработать план мероприятий по его повышению.

Таким образом, для реализации депозитной политики коммерческих банков необходимо держать ориентир на потенциальных вкладчиков, разрабатывать и усовершенствовать новые конкурентоспособные депозитные услуги и продукты, которые будут интересны разным категориям физических и юридических лиц, в том числе VIP-клиентам, совершенствовать систему дистанционного обслуживания, осуществлять активную рекламную кампанию. Помимо этого, с целью проведения эффективной депозитной политики следует: во-первых, использовать такую методику анализа формирования и использования депозитного портфеля, итогом которой будет аналитическая информация для принятия решений в части совершенствования структуры депозитных ресурсов, и, во-вторых, проводить оценку депозитной политики коммерческого банка, чтобы быть конкурентоспособным на рынке депозитных ресурсов.

Направлениями совершенствования формирования и реализации депозитной политики коммерческих банков являются развитие методических положений по анализу депозитного портфеля для оценки стабильности привлечения депозитных ресурсов, эффективности депозитной политики, а также по разработке практических рекомендаций относительно внутреннего контроля депозитной политики. Данным направлениям посвящена третья глава диссертационной работы.

3 НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДЕПОЗИТНОЙ ПОЛИТИКИ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

3.1 Совершенствование методики анализа депозитного портфеля коммерческих банков

Совершенствование формирования и реализации депозитной политики напрямую связано с анализом депозитного портфеля. Исследователи С.Ю. Буевич [39], А. Буря [42], О.Г. Королев [95], О.В. Котина (Горюкова) [62], Г.С. Панова [131], Н.И. Парусимова [132], М.А. Поморина [141], Е.Б. Ширинская [189], Л.И. Юзвович [193] и другие данному вопросу посвятили свои работы.

Экономисты С.Ю. Буевич, О.Г. Королев и Е.Б. Ширинская акцентируют внимание на обеспечении стабильности, а также стоимости привлекаемых ресурсов во вклады (депозиты), на эффективности пользования ими. По мнению исследователей, необходимо определить оптимальное соотношение между ценой привлеченных средств во вклады и эффективностью их использования [39].

А. Буря для определения устойчивости депозитных ресурсов предлагает использовать три коэффициента: показатель изменчивости остатка, синхронность изменений остатков, потенциал надежности средств на счете. В его методике следует выделить основные подходы к анализу клиентских средств банка, которыми: во-первых, предусматривается ротация клиентских групп; во-вторых, рассчитываются коэффициенты, характеризующие стабильность остатков денежных средств на счетах по каждой группе; в-третьих, оценивается текущие состояния клиентской базы; в-четвертых, определяются тенденции ее изменений; в-пятых, прогнозируется дальнейшее развитие клиентской базы. В то же время следует заметить, что автор методики, оценивая стабильность клиентской базы,

использует общепринятые показатели («уровень оседания», «амплитуда колебаний», «средний срок хранения»), поэтому его методика имеет определенные недостатки и противоречия [42].

По мнению Е.П. Жарковской, представляется полезным для анализа депозитного портфеля срочные депозиты разделить на крупные и средние. К крупным депозитам предлагается отнести остатки сверх определенной банком суммы. Данная категория срочных депозитов попадает в опасную зону, так как неожиданное изъятие средств клиентами может привести к негативным последствиям. Как полагает исследователь, отдельно требуется анализировать межбанковские кредиты. Наличие данных пассивов у коммерческих банков рассматривается как позитивный факт. Это говорит о том, что банк получил признание на рынке [68].

На взгляд Г.С. Пановой, приоритетным является проведение анализа портфеля депозитов путем разбиения их по субъектам привлечения ресурсов клиентов-вкладчиков, их срочности и по уровню ставок [131].

М.А. Поморина рассматривает в рамках текущего и стратегического планирования процесс проведения анализа финансовых результатов, пассивных операций, в их числе операций по депозитам, обнаружения рисков, осуществления их контроля в области привлечения денежных ресурсов клиентуры, поиска и определения потребностей в денежных ресурсах во взаимосвязи с активными операциями. С точки зрения М.А. Помориной, необходимо осуществление мониторинга рисков в области депозитных операций и их предупреждения [141].

Большинство экономистов считают, что оценка эффективности депозитного портфеля коммерческого банка должна быть основана на сопоставлении значений процентного дохода по кредитным кредитам и процентного расхода по привлеченным депозитным ресурсам.

Исследуя экономическую литературу в области анализа депозитного портфеля банка, можно сделать вывод, что до настоящего времени отсутствуют комплексные его методики. Существующие методики анализа формирования и

использования депозитного портфеля, применяемые методы и инструменты недостаточно дают аналитической информации для принятия управленческих решений по обеспечению повышения устойчивости депозитных ресурсов, не позволяют получить ответ на вопросы, встающие перед коммерческими банками при управлении депозитным портфелем, а поэтому требуют дальнейшей проработки и совершенствования.

В данной связи возникает необходимость разработки комплексной методики, которая включала бы совокупность аналитических процедур, позволяющих сделать всесторонний анализ депозитного портфеля коммерческого банка, давала возможность на основании системы показателей оценить эффективность привлечения и использования депозитных ресурсов.

Под депозитным портфелем в исследовании понимается совокупность депозитных ресурсов, привлеченных банком на определенный срок или до востребования в национальной и иностранной валютах, драгоценных металлах от кредитных организаций, юридических лиц, не являющихся кредитными организациями, и физических лиц.

Анализ депозитного портфеля коммерческого банка применяется для достижения следующих целей:

- обобщения результатов реализации депозитной политики за отчетные периоды;
- определения объема привлечения депозитных ресурсов в различных структурных разрезах;
- расчета резервов повышения рентабельности и обеспечения ликвидности банка.

Комплексная методика анализа депозитного портфеля коммерческого банка - это непрерывный циклический процесс, который включает в себя следующие этапы:

Первый этап. Мониторинг депозитного рынка. Цель этапа - разработка мероприятий по ликвидации и смягчению отрицательных факторов, влияющих на процесс привлечения и использования депозитных ресурсов.

Второй этап. Анализ достигнутых фактических показателей по депозитным ресурсам за отчетные периоды. На данном этапе проводится анализ фактического объема депозитных ресурсов и выявляются тенденции на рынке депозитных ресурсов.

Третий этап. Планирование объема привлеченных депозитных ресурсов по категориям вкладчиков, срокам, видам валют и другим аналитическим разрезам на текущую и долгосрочную перспективы. Он включает в себя: разработку методик по планированию; разработку бизнес-плана развития банка с оценкой многовариантных прогнозных сценариев депозитного портфеля; определение региональных особенностей депозитного рынка.

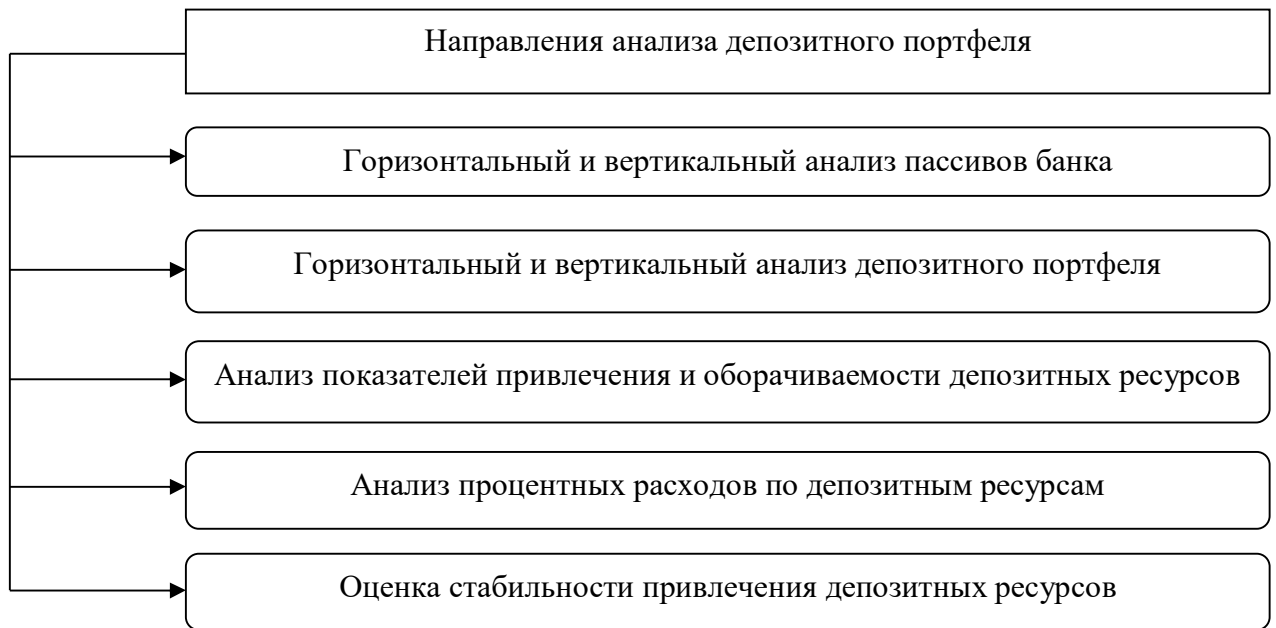
Четвертый этап. Оценка стабильности привлечения депозитных ресурсов. На данном этапе осуществляется внедрение новых банковских продуктов и технологий, в том числе связанных с цифровизацией банковских процессов, установление гибких тарифов и процентных ставок.

При проведении комплексной методики анализа депозитного портфеля предлагаем использовать следующие элементы и приемы:

- неформальные (логические) - разработка системы показателей; сравнение; построение аналитических таблиц; методы ситуационного анализа и прогнозирования и др.;

- формализованные (математические) - факторный анализ, метод группировки, методы финансовых вычислений и др.

Предлагаемая комплексная методика анализа депозитного портфеля банка проводится по следующим направлениям (рисунок 12).



**Рисунок 12 - Направления анализа депозитного портфеля
коммерческих банков**

1. Горизонтальный и вертикальный анализ пассивов банка.

При анализе пассивов банка проводится анализ фактического объема депозитных ресурсов, выявляются тенденции их в динамике и структуре. В процессе анализа рассчитываются темпы роста и прироста пассивов банка и депозитных ресурсов в составе пассивов. Рассчитывается общий коэффициент клиентской базы, т.е. определяется доля средств клиентов (юридических и физических лиц) в обязательствах. В идеале он должен стремиться к 100 %. Данный коэффициент характеризует устойчивость независимости банка от межбанковских депозитов.

Далее рассчитывается и анализируется коэффициент клиентской базы по категориям вкладчиков: юридическим, физическим лицам и кредитным организациям.

В заключение анализируется коэффициент диверсификации клиентской базы, который определяется путем отношения привлеченных средств физических лиц к привлеченным средствам юридических лиц. Данный коэффициент характеризует степень устойчивости ресурсной базы.

2. Горизонтальный и вертикальный анализ депозитного портфеля. Данный анализ следует проводить:

- по временным промежуткам привлечения депозитов и сертификатов - до востребования, срочные (применяется диверсификация по срокам до 30 дней, от 30 до 90 дней, от 91 до 180 дней, от 181 до 1 года, от 1 года до 3 лет, свыше 3 лет);
- по виду предмета вклада (национальная валюта, иностранная валюта);
- по категориям вкладчиков (кредитные организации, юридические лица, физические лица);
- по форме вкладов (депозиты, сберегательные сертификаты).

Для указанных целей предлагается осуществлять сегментацию вкладчиков и депозитных ресурсов (рисунок 13).

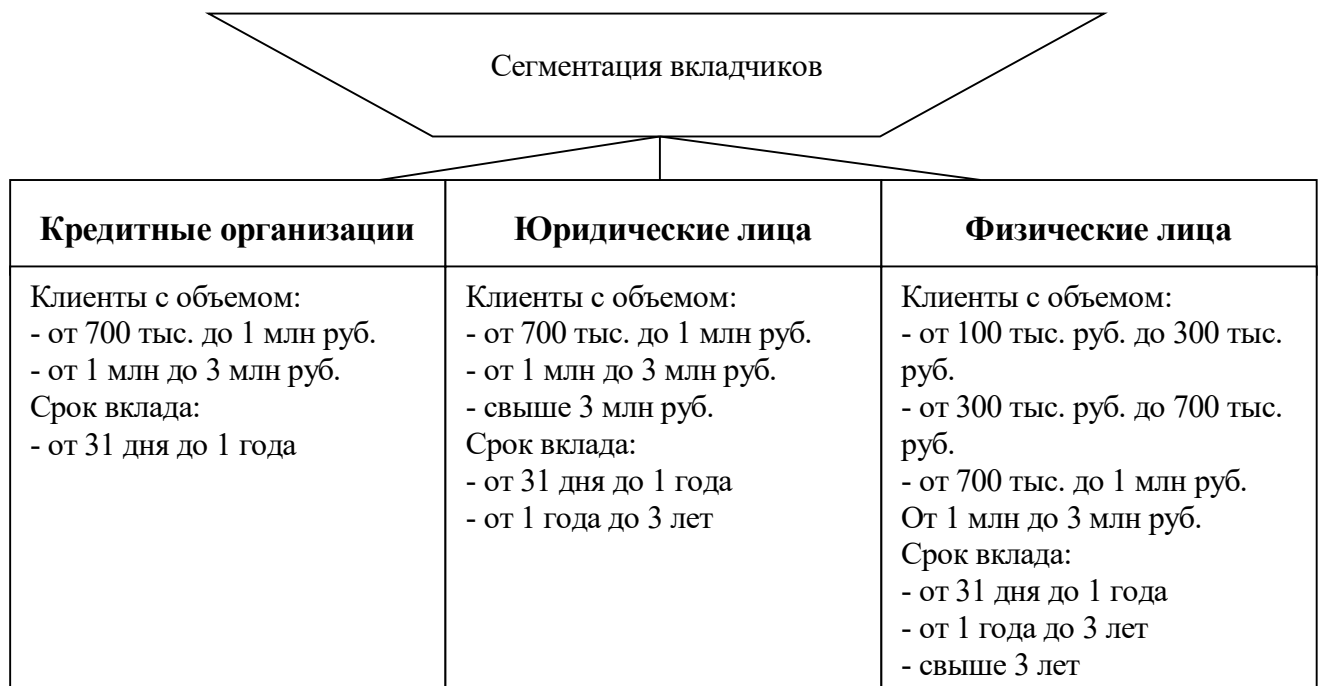


Рисунок 13 - Сегментация вкладчиков коммерческих банков

Предлагается для проведения исследования всех клиентов банка подразделить на три категории по объему денежных ресурсов за месяц:

- категория 1 - кредитные организации, с объемом денежных средств от 700 тыс. до 1 млн руб., от 1 млн руб. до 3 млн руб., сроком от 31 дня до 1 года;

- категория 2 - юридические лица, с объемом денежных средств от 700 тыс. до 1 млн руб., от 1 до 3 млн руб., свыше 3 млн руб., сроком от 31 дня до года, от 1 года до 3 лет;

- категория 3 - физические лица с уровнем денежных средств от 100 тыс. до 1 млн руб., сроком от 31 дня до 3 лет.

Горизонтальный и вертикальный анализ депозитного портфеля целесообразно проводить в целом по банку и филиалам.

При горизонтальном анализе определяются тенденции изменения каждой группы депозитных ресурсов, он позволяет спрогнозировать их рост или уменьшение.

При вертикальном (структурном) анализе определение удельных весов отдельных групп депозитных ресурсов дает возможность определить их структуру и объем, занимаемый той или иной группой депозитных ресурсов.

3. Анализ показателей привлечения и оборачиваемости депозитных ресурсов.

Таблица 12 - Методика расчета показателей привлечения и оборачиваемости депозитных ресурсов

Показатель	Методика расчета	Экономическая сущность
1. Число оборотов вкладов за период по категориям вкладчиков	Соотношение суммы возврата депозитов кредитным организациям к среднему остатку депозитов за период по каждой категории	Показывает, сколько раз обернулись денежные средства во вкладах за определенный период. Чем больше оборотов совершают средства, тем эффективнее они используются по каждой категории
2. Коэффициент привлечения депозитных ресурсов по категориям вкладчиков	Отношение суммы привлеченных депозитных ресурсов к сумме выданных коммерческим банком кредитов по каждой категории	Показывает итоговую сумму депозитных ресурсов на 1 руб. средств, предоставленных клиентам в форме кредита по каждой категории
3. Коэффициент заключенных депозитных договоров по категориям вкладчиков	Отношение количества заключенных депозитных договоров за период к количеству договоров на конец периода по каждой категории	Показывает увеличение (уменьшение) количества депозитных договоров по каждой категории вкладчиков

Для анализа привлеченных и оборачиваемости ресурсов предлагается использовать показатели: число оборотов вкладов за период по категориям

вкладчиков, коэффициент привлечения депозитных ресурсов по категориям вкладчиков, коэффициент заключенных депозитных договоров по категориям вкладчиков. Порядок расчета данных показателей и их экономическая сущность представлены в таблице 12.

Предложенные показатели целесообразно рассчитывать и анализировать в целом по банку и филиалам, по категориям вкладчиков, по срокам привлечения, по видам валюты.

4. Анализ процентных расходов по депозитным ресурсам.

В процессе анализа рассчитываются темпы роста и прироста процентных расходов по депозитным ресурсам в целом по банку и филиалам, по категориям вкладчиков, по срокам привлечения, по видам валюты. Анализируется средняя процентная ставка по депозитам, по категориям вкладчиков, которая показывает соотношение процентов по депозитам к среднему остатку депозитов по каждой категории вкладчиков.

Для анализа депозитного портфеля рассчитывается влияние факторов на сумму процентных расходов: объема привлеченных депозитных ресурсов по категориям вкладчиков и размера процентной депозитной ставки по категориям вкладчиков.

Предлагается использовать факторную формулу

$$P = \frac{\bar{O} \cdot C_m}{100}, \quad (5)$$

где P - процентные расходы по депозитным операциям;

O - средние остатки депозитных ресурсов;

C_m - процентная ставка по депозитам.

Оценить процентные расходы по привлеченным депозитным ресурсам можно следующим образом:

$$P = \frac{\overline{ПС} \cdot \bar{D} \cdot C_m}{100}, \quad (6)$$

где $ПС$ - остаток привлеченных ресурсов банка, в среднем значении;

Д - доля депозитных ресурсов в общей сумме привлеченных ресурсов.

5. Оценка стабильности привлечения депозитных ресурсов.

Это заключительное направление анализа депозитного портфеля. При оценке предлагаем рассчитывать: коэффициент изменчивости остатка ресурсов по каждой категории вкладчиков, коэффициент оседания вкладного рубля, средний срок хранения депозита по категориям вкладчиков. Порядок расчета данных показателей и их экономическая сущность представлены в таблице 13.

Таблица 13 - Методика расчета показателей для оценки стабильности привлечения депозитных ресурсов

Показатель	Методика расчета	Экономическая сущность
1. Коэффициент изменчивости остатка ресурсов по категориям вкладчиков	Соотношение минимальной величины остатка депозитных ресурсов от его среднего значения за период по каждой категории вкладчика	Чем ближе рассматриваемый показатель к единице, тем остаток стабильнее
2. Коэффициент оседания вкладного рубля	Соотношение изменения остатков депозитных ресурсов по каждой категории вкладчиков к сумме привлеченных депозитов по данной категории за период	Чем больше уровень оседания вклада, тем лучше для банка
3. Средний срок хранения депозита по категориям вкладчиков	Обратный показатель число оборотов вкладов за период по каждой категории вкладчиков. Соотношение среднего остатка депозитов за период к сумме возврата депозитов за период по каждой категории вкладчиков	Характеризует среднюю продолжительность (в днях) одного оборота средств во вкладах. Его уменьшение говорит о повышении скорости обращения денежных средств во вкладах

Для управления своим депозитным портфелем коммерческим банкам необходимо:

1) определить, какая категория вкладчиков выгодна с точки зрения эффективного использования их ресурсов, т.е. обеспечивает большую стабильность депозитной массы и более высокий неснижаемый остаток на своем счете;

2) своевременно привлекать вкладчиков, т.е. знать, какую категорию клиентов и сколько их в каждой категории иметь, каких и сколько вкладчиков надо привлечь, чтобы обеспечить необходимый оптимальный объем депозитного портфеля;

3) обеспечить эффективность использования депозитных ресурсов, т.е. рассчитывать себестоимость депозитных продуктов и определять их прибыльность в разрезе каждой категории вкладчиков, что даст возможность проведения гибкой индивидуальной процентной политики;

4) разработать информационно-аналитическую систему для поддержки принятия управленческих решений при формировании и использовании депозитного портфеля. Это ключевой фактор, так как он обеспечивает получение необходимой аналитической и оценочной информации для оперативного и своевременного реагирования на происходящие изменения во внутренней и внешней среде.

Условием достижения эффективности использования депозитных ресурсов и, как следствие, формирования депозитного портфеля являются поддержание ликвидности и рентабельности коммерческих банков.

Расчет резервов увеличения суммы прибыли определяются по каждой категории вкладчиков. Основными их источниками являются увеличение объема депозитных ресурсов, снижение процентных ставок по привлеченным депозитам, повышение качества депозитных услуг.

Для контроля состояния ликвидности банков устанавливаются нормативы. Порядок расчета и нормативные значения показателей ликвидности определены инструкцией Банка России от 28 июня 2017 г. № 180-И «Об обязательных нормативах банков».

С целью обеспечения нормативных уровней ликвидности банк должен принимать следующие меры:

- улучшать структуру управления ликвидностью, которая включает в себя стратегию по ограничению рисков ликвидности;

- осуществлять анализ ликвидности банка, в ходе которого могут быть выявлены отклонения в сторону их снижения или превышения нормативных значений;

- развивать операции с ликвидными ценными бумагами, а также межбанковское кредитование и операции с Центральным банком РФ;

- использовать механизмы совершенствования системы страхования вкладов.

Обеспечивая ликвидность своей деятельности, коммерческие банки в полном объеме гарантируют исполнение обязательств по депозитам в соответствии с условиями договора.

В заключение следует отметить, что предложенная комплексная методика анализа депозитного портфеля коммерческих банков является результатом поиска оптимального варианта оценки эффективности использования депозитных ресурсов, а следовательно, реализации стратегических целевых установок и задач депозитной политики банков. Результаты анализа депозитного портфеля служат отправной точкой для итоговой оценки эффективности депозитной политики. Данному направлению исследования посвящен следующий раздел диссертационной работы.

3.2 Оценка эффективности депозитной политики коммерческих банков

Исследования оценки депозитной политики представлены в работах Г.Н. Белоглазовой и Л.П. Кроливецкой [27], О.Д. Жилан [71], М.С. Марамыгина [117], А.П. Насыровой [125], Р.Г. Ольховой [128], Л.И. Юзвович [192] и многих других.

Г.Н. Белоглазова и Л.П. Кроливецкая считают, что депозитный риск можно определить как риск отзывает вкладов из коммерческого банка до срока их закрытия, обусловленного договором. Для кредитных организаций Российской Федерации это очень актуальные риски, так как в соответствии с Гражданским кодексом РФ (ст. 837) кредитная организация обязана предоставлять клиентам-вкладчикам депозиты по их первому требованию [27].

На взгляд О.Д. Жилан, проводить оценку эффективности депозитной политики необходимо поэтапно, в четыре уровня.

Первый уровень - «оценочная составляющая организационных аспектов депозитной политики коммерческого банка». На данном уровне регламентируются наличие у кредитной организации: основных документов по депозитной политике, которые содержат ее главные цели и задачи; наличие правил и инструкций, с помощью которых осуществляются процедуры привлечения денежных ресурсов.

Второй уровень - «анализ портфеля депозитов коммерческого банка». Он предполагает анализ портфеля депозитов кредитной организации по характеру операций с клиентами и с денежными документами.

Третий уровень - «оценка достаточного количества депозитных средств, привлекаемых кредитной организацией». На представленном уровне проводится оценка объемов привлекаемых вкладов по факту, а также осуществляется контроль по выполнению показателей депозитных операций по плану.

Четвертый уровень - «оценка эксплуатации депозитных средств кредитной организацией». На этом уровне рассчитывается эффективность использования привлеченных депозитных ресурсов с применением многих критериев, характеризующих эффективность депозитной политики в целом [71].

Проведенное исследование позволило сделать вывод, что О.Д. Жилан рассматривала оценку депозитной политики коммерческого банка как заключительный этап анализа депозитного портфеля, что позволяет установить возможные причины и несоответствия, помешавшие достижению поставленных целей, и принять управленческое решение по реализации депозитной политики.

А.П. Насырова определяет, что проведение оценки депозитной политики кредитной организации необходимо для эффективной ее реализации, а также для осуществления эффективных управленческих решений, направленных на получение максимального результата по формированию депозитной базы с минимальными затратами [125].

Р.Г. Ольхова представляет оценку депозитной политики коммерческого банка как звено реализации эффективной политики по привлечению денежных ресурсов, направленной на достижение стратегических целей банка в области предоставления депозитных продуктов и услуг [128].

Предложенная комплексная методика анализа депозитного портфеля (разд. 3.1) дает четкие представления о масштабах дальнейшего развития банка- и позволяет оценить эффективность его депозитной политики.

Нами выделены следующие этапы оценки эффективности депозитной политики коммерческих банков:

Первый этап. Оценка результатов депозитной деятельности за отчетный период и выполнение показателей, предусмотренных бизнес-планом.

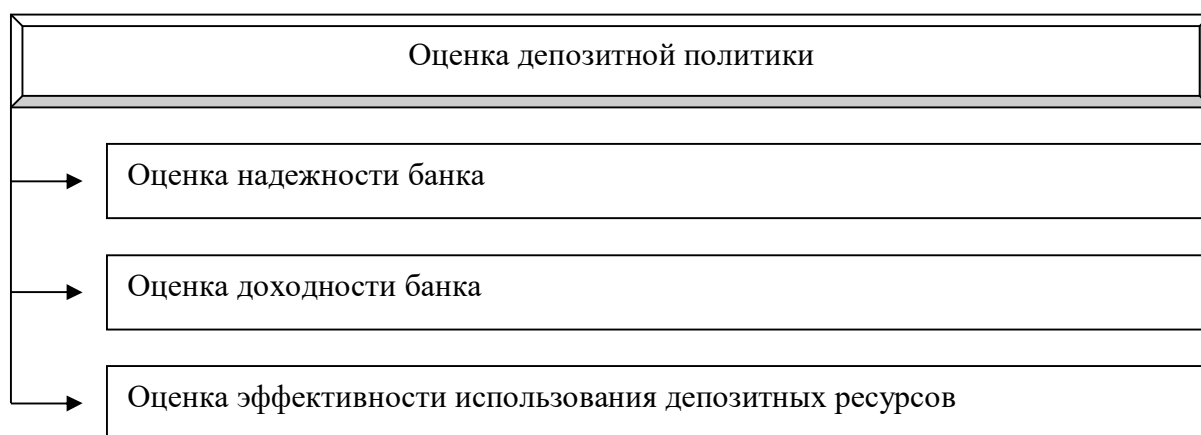
Второй этап. Оценка стабильности депозитных ресурсов.

Третий этап. Оценка эффективности использования депозитных средств.

Четвертый этап. Общая оценка эффективности депозитной политики, поиск резервов увеличения рентабельности и обеспечение ликвидности коммерческих банков.

По нашему мнению, эффективная депозитная политика - это политика, которая проводится коммерческими банками по привлечению депозитных ресурсов и управлению ими с целью достижения запланированного уровня рентабельности и обеспечения нормативов ликвидности. Оценка эффективности депозитной политики коммерческих банков представляет собой комплекс оценочных процедур, позволяющих сделать выводы о реализуемой стратегии по привлечению депозитных ресурсов.

Для итоговой оценки эффективности депозитной политики коммерческих банков предлагаем осуществить оценку по следующим направлениям (рисунок 14).



**Рисунок 14 - Направления оценки эффективности депозитной политики
коммерческих банков**

Оценку надежности коммерческих банков предлагаем проводить с расчетом показателей:

- 1) размера депозитного риска;
- 2) достаточности капитала.

Размер депозитного риска отображает, сколько привлеченных депозитных ресурсов приходится на каждый рубль собственных средств. Данный показатель рассчитаем по формуле (7):

$$K_{\text{деп.р}} = \text{Рес}_{\text{пр}} / \text{Рес}_{\text{собств}}, \quad (7)$$

где $K_{\text{деп.р}}$ - размер депозитного риска, раз;

$\text{Рес}_{\text{пр}}$ - привлеченные денежные ресурсы, тыс. руб.;

$\text{Рес}_{\text{собств}}$ - собственные денежные ресурсы, тыс. руб.

Соразмерность ответственности перед вкладчиками устанавливается объемом собственного капитала банка. Нормативы достаточности капитала банка определены в инструкции Банка России от 28 июня 2017 г. № 180-И «Об обязательных нормативах банков».

Для оценки доходности коммерческих банков предлагаем использовать показатели: чистый СПРЭД, процентную маржу, коэффициент средней стоимости привлеченных депозитных ресурсов. Порядок расчета данных показателей и их экономическая сущность представлены в таблице 14.

**Таблица 14 - Методика расчета показателей по оценке доходности
коммерческих банков**

Показатель	Методика расчета	Экономическая сущность
1. Чистый СПРЭД	$Ч_{СПРЭД} = (D_n / K) \cdot 100 \% - P_n / D \cdot 100 \%,$ где $Ч_{СПРЭД}$ - чистый СПРЭД; D_n - начисленные проценты по ссудам; K - сумма выданных кредитов за период; P_n - начисленные проценты по депозитам; D - сумма привлеченных депозитов за период	Разница между средними процентными ставками по кредитным вложениям и средними процентными ставками по депозитным ресурсам
2. Процентная маржа	$ПМ = (D_n - P_n) / A_{cp} \cdot 100 \%,$ где $ПМ$ - процентная маржа; A_{cp} - средняя величина доходных активов	Разница между процентными доходами от кредитов и ссуд и процентными расходами по депозитным ресурсам. Показывает непосредственное влияние на рентабельность коммерческих банков
3. Коэффициент средней стоимости привлеченных депозитных ресурсов	$З / ПР,$ где $З$ - совокупные затраты на привлеченные депозитные ресурсы; $ПР$ - средний размер привлеченных депозитных ресурсов за период	Отношение совокупных затрат по привлечению депозитных ресурсов к среднему размеру привлеченных депозитных ресурсов за период. Позволяет оценить средние затраты на привлечение депозитных ресурсов

Оценка эффективности использования депозитных ресурсов производится при расчете следующих показателей: коэффициента использования привлеченных депозитных ресурсов, коэффициента эффективности использования привлеченных ресурсов, эффективности депозитных операций. Порядок расчета данных показателей и их экономическая сущность представлены в таблице 15.

Как видно из расчета коэффициента эффективности использования депозитных ресурсов, который определяет удельный вес кредитных вложений, осуществляемый за счет привлеченных депозитных ресурсов, числовое значение менее 1,0 свидетельствует о недостаточной эффективности привлеченных депозитных ресурсов, значение более 1,0 показывает, что депозитные ресурсы используются не только для целей кредитования, но и для других активных операций.

Таблица 15 - Методика расчета показателей эффективности использования депозитных ресурсов

Показатель	Методика расчета	Экономическая сущность
1. Коэффициент использования привлеченных депозитных ресурсов	$K_{идр} = Д / К \cdot 100 \%$, где $K_{идр}$ - коэффициент использования привлеченных депозитных ресурсов	Характеризует размер депозитных ресурсов, приходящихся на 1 руб. кредитных вложений
2. Коэффициент эффективности использования привлеченных депозитных ресурсов	$K_{эидр} = З / ПМ$, где $K_{эидр}$ - коэффициент эффективности использования привлеченных депозитных ресурсов	Показывает, сколько процентных доходов приносит единица произведенных затрат по привлечению депозитных ресурсов
3. Эффективность депозитных операций	$Э_{до} = P_n / O_{др}$, где $Э_{до}$ - эффективность депозитных операций, $O_{др}$ - средний остаток на депозитных счетах юридических и физических лиц за период	Соотношение процентных расходов к среднему остатку на депозитных счетах юридических и физических лиц за период

Подводить итог оценки эффективности депозитной политики коммерческих банков можно путем прямого расчета показателей на несколько отчетных дат и соотнесения полученных значений с аналогичными показателями других коммерческих банков (федеральных или региональных) в зависимости от того, к какой категории относится анализируемый коммерческий банк.

Можно согласиться с мнением К.О. Гузова, что «если индикаторы эффективности депозитной политики будут отобраны банком правильно, то они позволят определить, как выполняют свои функции и над какими вопросами работают специалисты кредитного учреждения, а затем оценить ожидаемые результаты, которые наметил для себя банк депозитной стратегией. Чтобы получить наиболее точную характеристику базы денежных ресурсов кредитной организации, нужно определить стабильную часть депозитов, которую, с нашей точки зрения, можно определить как ресурсы, не подверженные (или мало подверженные) влиянию колебаний конъюнктуры рынка» [60].

По нашему мнению, депозитная политика коммерческих банков будет считаться эффективной, если показатель соответствует либо установленному Банком России нормативному значению, либо значению, предусмотренному их бизнес-планом. Это позволит коммерческим банкам оценить депозитные риски, в

перспективе результативно проводить депозитную политику на основе соотношения объемов депозитных ресурсов, их структуры, срочности и направлений их размещения в разрезе срочности, обеспечивая тем самым рентабельность работы коммерческих банков и ликвидность своей деятельности.

3.3 Внутренний контроль депозитной политики коммерческих банков

Вопросы сущности и целевой направленности внутреннего контроля коммерческих банков представлены в работах отечественных исследователей.

Так, Р.Ф. Бабаева рассматривает «внутренний контроль как процесс, направленный на достижение эффективности и результативности финансово-хозяйственной деятельности, эффективности управления активами и пассивами; обеспечение достоверности, полноты, объективности и своевременности составления и представления отчетности; соблюдение нормативных требований, стандартов и внутренних документов, а также на исключение участия кредитной организации в противоправной деятельности» [15].

На взгляд Л.А. Бадалова, «система внутреннего контроля банка - это организованная совокупность, включающая в себя систему органов внутреннего контроля; направления внутреннего контроля по вопросам организации деятельности банка, распределения полномочий, соблюдения ограничений, включающая контроль со стороны органов управления за организацией деятельности банка; контроль функционирования системы управления банковскими рисками и их оценку; контроль распределения полномочий при совершении банковских операций и сделок, контроль управления информационными потоками и обеспечения информационной безопасности;

контроль полноты, своевременности и достоверности предоставлением финансовой отчетности; контроль соблюдения законности при проведении банковских операций и сделок; мониторинг внутреннего контроля» [17].

По мнению И.А. Васильевой, «внутренний финансовый контроль является инструментом банковского саморегулирования, потому что контроль в данной ситуации проводится непосредственно самим банком, который ответственен за надлежащее качество его осуществления» [50].

С точки зрения И. Деминой, под «системой внутреннего контроля следует понимать совокупность органов контроля и направлений внутреннего контроля. Основными направлениями внутреннего контроля в банке, по мнению автора, являются контроль со стороны органов управления за организацией деятельности; контроль функционирования системы управления банковскими рисками и оценка банковских рисков; контроль распределения полномочий при совершении сделок; контроль управления информационными потокам и обеспечением информационной безопасности; мониторинг системы внутреннего контроля» [65].

На взгляд Н.В. Тимофеевой, «внутренний контроль - это часть системы корпоративного управления, направленная на постоянный мониторинг деятельности. По мнению исследователя, его целью является достижение стратегических и текущих целей организации. Внутренний контроль состоит из политик, правил, процедур по обеспечению сохранности имущества компании и надежности бухгалтерских записей, что дает достаточную уверенность в эффективности и результативности операций; надежности финансовой отчетности; соблюдении соответствующих законов и правил» [167].

М.А. Шагунова и С.В. Кривошапова определяют внутренний контроль коммерческих банков не только как особую форму осуществления процесса проверки финансовой (бухгалтерской) отчетности кредитных организаций (банков), но и как объективную оценку всей деятельности банков [179].

Проведенное исследование роли и организационных основ внутреннего контроля депозитной политики в коммерческих банках позволило определить его

сущность, целевую направленность, принципы, задачи, методы, инструменты, субъектов и источники.

Внутренний контроль депозитной политики - инструмент банковского саморегулирования по соблюдению нормативных требований, стандартов и внутренних документов, правил и процедур проведения депозитных операций, по управлению информационными потоками и обеспечению информационной безопасности. Это направление внутреннего контроля коммерческих банков по поводу организации и проведения депозитных операций в соответствии с правилами, требованиями, отраженными во внутрибанковских документах, регламентирующих осуществление депозитной политики. Целевая направленность внутреннего контроля депозитной политики - составление и представление достоверной, полной, объективной контрольной информации о процессе ее формирования, контроле депозитных операций и об оценке реализации депозитной политики коммерческими банками.

Таким образом, целями внутреннего контроля депозитной политики в коммерческих банках выступают:

- обеспечение достижения поставленных задач и выполнения функций коммерческими банками по осуществлению депозитных операций;
- обеспечение ликвидности и эффективности деятельности при привлечении и использовании депозитных ресурсов, эффективности управления пассивами;
- выявление, измерение и определение допустимого уровня депозитных рисков;
- постоянный мониторинг депозитных рисков, их оценка, контроль функционирования системы управления депозитными рисками;
- разработка рекомендаций по принятию мер для минимизации депозитных рисков, тем самым обеспечивается финансовая устойчивость банка в интересах его вкладчиков;
- гарантирование информационной безопасности;
- соблюдение нормативно-правовых, учредительных и внутренних документов банка по депозитным операциям;

- исключение возможности вовлечения банков и их работников в противоправную деятельность.

Внутренний контроль депозитной политики в коммерческих банках строится на основе соблюдения следующих принципов:

- постоянства и непрерывности;
- комплексности в единстве теоретических, организационных и методических положений депозитной политики;
- системности в распределении должностных обязанностей между работниками, чтобы исключить возникновение конфликта интересов, не допускать противоправных действий при совершении депозитных операций, что выражается в поддержании репутации, создании имиджа, предоставлении качественных депозитных услуг.

В системе внутреннего контроля депозитной политики используются предварительный, текущий и последующий контроль.

Предварительный контроль проводится на стадии принятия решений по организации внутреннего контроля депозитной политики.

Текущий контроль осуществляется на стадии совершения депозитных операций между коммерческими банками и вкладчиками.

Последующий контроль реализуется на стадии оформления депозитного договора между коммерческим банком и вкладчиками, а также в рамках независимой экспертизы, проводимой ЦБ РФ в рамках банковского надзора, правомерности результатов проведения депозитной операции.

Внутренний контроль депозитной политики в коммерческих банках использует следующие инструменты (рисунок 15).

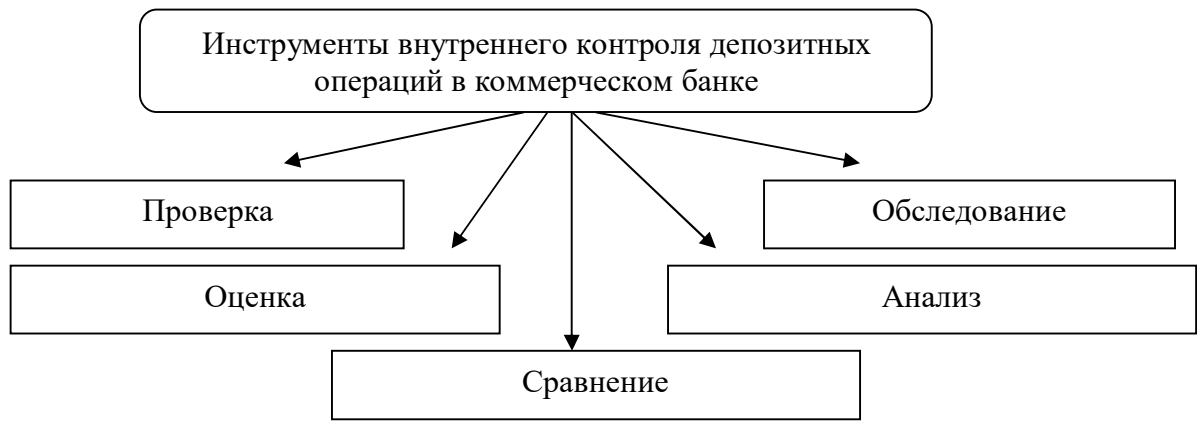


Рисунок 15 - Инструментарий внутреннего контроля депозитной политики

Проверка - это сбор информации с целью ее дальнейшей обработки, для осуществления процесса контроля депозитных операций в коммерческом банке.

Оценка - определение стабильности привлечения депозитных ресурсов в перспективе и эффективности депозитной политики коммерческого банка.

Сравнение - процесс количественного и качественного сопоставления информационных данных в ходе контроля депозитных операций коммерческих банков.

Обследование - это ознакомление в коммерческом банке с деятельностью отдельных подразделений с целью выявления позитивных и негативных сторон их работ.

Анализ - изучение процессов и явлений в ходе формирования и реализации депозитной политики, в том числе показателей по направлениям анализа депозитного портфеля коммерческих банков.

Банк России выдвигает определенные требования к внутреннему контролю в коммерческих банках, которые определены Положением «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах», утвержденным ЦБ РФ от 16 декабря 2003 г. № 242-П [6].

Коммерческие банки создают систему внутреннего контроля депозитной политики, которую можно определить как взаимодействие субъектов коммерческого банка в процессе осуществления ими внутреннего контроля, призванного обеспечить соблюдение порядка проведения депозитных операций,

установленных законодательством Российской Федерации, учредительными и внутренними документами коммерческих банков.

Исследование практики организации внутреннего контроля депозитных операций в коммерческих банках показало, что контрольные процедуры осуществляют следующие субъекты.

1. Совет директоров (наблюдательный совет):

- утверждение стратегии управления депозитными рисками и капиталом кредитной организации и ликвидности на покрытие депозитных рисков;

- оценка эффективности системы внутреннего контроля депозитной политики в части выполнения решений органов управления кредитной организации на основе результатов работы службы внутреннего аудита и др.

2. Подразделения, в функции которых входит привлечение депозитных ресурсов (отдел по работе на межбанковском рынке, отдел по работе с юридическими лицами, в том числе с корпоративными клиентами, отдел по работе с физическими лицами, в том числе с VIP-клиентами):

- последующий контроль совершенных депозитных операций;
- контроль соблюдения Положения о депозитной политике коммерческого банка по оформлению документов по депозитным операциям и др.

3. Бухгалтерия:

- контроль визуальной проверки документов, оформленных по депозитным операциям, с последующей сверкой лицевых счетов вкладчиков;

- контроль открытия лицевых счетов, приема документов к исполнению, обработки учетной информации, совершения депозитных операций и отражения их в бухгалтерском учете и др.

4. Служба внутреннего контроля (комплаенс-служба):

- выявление комплаенс-риска в форме упущенной выгоды из-за несоблюдения законодательства Российской Федерации, внутренних документов банка, а также в результате применения санкций и (или) иных мер воздействия со стороны надзорных органов при осуществлении депозитных операций;

- мониторинг депозитного риска, в том числе при внедрении новых депозитных продуктов и планируемых методов их реализации;

- выявление конфликтов интересов в деятельности коммерческого банка и его работников при разработке внутренних документов по депозитным продуктам;

- анализ динамики жалоб (обращений, заявлений) вкладчиков и анализ соблюдения коммерческим банком прав вкладчиков при проведении депозитных операций;

- анализ экономической целесообразности заключения коммерческим банком депозитных договоров с кредитными организациями, юридическими лицами, не являющимися кредитными организациями и индивидуальными предпринимателями и др.

5. Служба внутреннего аудита:

- проверка и оценка эффективности системы внутреннего контроля депозитных операций в части выполнения решений органов управления кредитной организации;

- проверка надежности системы внутреннего контроля использования автоматизированных информационных систем по депозитным операциям, включая контроль целостности баз данных и их защиты от несанкционированного доступа;

- оценка эффективности использования депозитных ресурсов;

- оценка эффективности депозитной политики; и др.

Информационная база для контроля депозитных операций в коммерческих банках представлена в таблице 16.

Предлагаем направления внутреннего контроля депозитной политики коммерческих банков:

- 1) проверка порядка привлечения депозитных средств на соответствие Положению по депозитной политике;

- 2) проверка правильности составления депозитного договора между коммерческим банком и вкладчиком;

Таблица 16 - Информационная база внутреннего контроля депозитной политики

Группа источников	Перечень документов
1. Внутренние документы коммерческого банка, регламентирующие порядок и правила осуществления депозитных операций	Лицензии на осуществление банковской деятельности Депозитная политика Процентная политика Учетная политика
2. Депозитные досье клиентов	Лицевые счета вкладчиков
3. Данные бухгалтерского учета по депозитным операциям	Ежедневный бухгалтерский баланс Ежедневная оборотная ведомость по балансовым и внебалансовым счетам Отчет о финансовых результатах Книга регистрации открытых счетов
4. Материалы проверок, осуществляемые внешними аудиторами	Аудиторские заключения Расчет авансовых платежей по страховым взносам
5. Материалы проверок, проводимые ЦБ РФ и другими государственными контрольными органами	Справки, отчеты, акты контрольных организаций
6. Жалобы клиентов коммерческого банка по проведению депозитных операций	Книга жалоб и предложений

3) проверка процедур открытия, ведения и закрытия лицевых счетов по депозитам и сертификатам;

4) проверка процедур начисления, причисления и выплаты процентов по депозитным договорам;

5) проверка правил закрытия депозитного договора и возврата депозита;

6) обследование деятельности подразделений, занятых депозитными операциями с целью выявления позитивных и негативных сторон их работ;

7) оценка квалификации и компетентности сотрудников коммерческих банков, занятых депозитными операциями;

8) оценка распределения обязанностей между сотрудниками, занятыми депозитными операциями;

9) оценка информационной безопасности по ведению депозитных операций;

10) проверка работы по формированию отчислений в обязательные резервы Центрального банка Российской Федерации и в фонд страхования вкладов физических лиц;

11) сравнение данных отчетности с данными регистров учета по депозитным операциям;

12) анализ факторов, воздействующих на реализацию депозитной политики;

13) оценка организационных основ депозитной политики;

14) оценка перспектив развития депозитной политики и др.

Можно выделить следующие часто встречающиеся ошибки депозитной политики коммерческих банков в результате проведения их внутреннего контроля:

- не осуществляется обязательная инвентаризация пассивов перед составлением годовой отчетности банка;

- не утверждается система документооборота при проведении депозитных операций коммерческим банком;

- не оформляются отдельные документы по депозитным операциям (например, когда депозитные договоры представлены только в электронном виде, нет единого реестра всех действующих депозитных договоров, отсутствует жесткая актуализация реестра депозитных договоров);

- не проводится дополнительный контроль депозитных операций;

- в должностных инструкциях отсутствуют положения, определяющие полномочия по осуществлению дополнительного контроля депозитных операций;

- не используется специализированное прикладное программное обеспечение по начислению процентов по депозитным операциям;

- не устанавливаются полномочия подразделения по осуществлению депозитных операций;

- не осуществляется предварительный анализ данных по депозитному портфелю; и др.

Информация о результатах внутреннего контроля депозитной политики коммерческих банков обобщается в отчете службы внутреннего контроля и представляется председателю правления банка либо заместителю председателя правления коммерческих банков для принятия ими соответствующих мер по

разработке или корректировке документов по проведению депозитных операций с целью устранения недостатков в проведении депозитных операций. Устранение выявленных нарушений позволит коммерческим банкам эффективно формировать и реализовывать депозитную политику.

Оценку службой внутреннего контроля или аудита организационных основ депозитной политики коммерческого банка предлагаем осуществлять с помощью анкеты, разработанной в ходе исследования (таблица 17).

Таблица 17 - Анкета для оценки организационных основ депозитной политики коммерческого банка

№ п/п	Вопрос	Ответ	
		Да	Нет
1	Есть ли у банка стратегический план в сфере проведения депозитной политики и соответствует ли он миссии кредитной организации?		
2	Разработаны ли и применяются внутрибанковские документы, которые регламентируют деятельность сотрудников банка, занятых депозитными операциями?		
3	Имеются ли внутренние документы банка по привлечению депозитных ресурсов - Положение о депозитной политике?		
4	Осуществлял ли банк оценку в ходе выработки плана по маркетингу своих сильных и слабых сторон в политике по привлечению депозитных ресурсов с помощью SWOT-анализа?		
5	Отражена ли в Положении о депозитной политике банка линейка депозитных продуктов и услуг, с которыми банк рассчитывает на успех в своей деятельности?		
6	В Положении о депозитной политике банка учтены ли особенности функционирования филиалов и дополнительных офисов, находящихся вне месторасположения головного банка?		
7	Имеется ли в банке план работы по привлечению депозитных ресурсов?		
8	Проводит ли банк на регулярной основе мониторинг депозитного рынка региона и страны?		
9	Разработаны ли банком меры и рекомендации по устранению непрогнозируемых обстоятельств, приводящих к потере ликвидности и платежеспособности, к снижению финансового результата?		
10	В подразделениях банка имеются ли должностные лица, отвечающие за анализ депозитного портфеля и оценку политики по привлечению денежных ресурсов?		
11	Составляются ли внутренние отчеты о депозитах, используемые при анализе соотношения активов и пассивов, а также о принятых рисках?		
12	Имеются ли у банка внутренние документы по оказанию депозитных услуг, управлению рисками и контролю за соблюдением обязательных нормативов?		

Подсчет результатов осуществляется сложением полученных положительных ответов (да - 1 балл) и отрицательных ответов (нет - 0 баллов). На

основании полученных ответов делаются выводы об организационном обеспечении депозитной политики.

Набранная по положительным ответам сумма баллов позволяет сделать вывод о том, насколько эффективно обеспечиваются организационные основы депозитной политики банковской организации.

Оценка анкетирования выводится по 12-балльной шкале:

- 0 баллов - организационные основы депозитной политики коммерческого банка не соблюдаются;

- 1-4 балла - организационные основы депозитной политики коммерческого банка соблюдены слабо;

- 5-9 баллов - организационные основы депозитной политики коммерческого банка соблюдены условно;

- 10-11 баллов - организационные основы депозитной политики коммерческого банка соблюдены достаточно;

- 12 баллов - организационные основы депозитной политики коммерческого банка соблюдены в полном объеме.

Результаты анкетирования представляются руководящему составу - председателю правления банка либо заместителю председателя правления коммерческого банка для принятия соответствующих мер (разработка и внедрение в деятельность документов по депозитной политике и депозитным операциям) и решений с целью устранения недостатков в области организационных основ. Решение этих задач позволит банковской организации эффективно формировать и реализовывать политику по привлечению депозитных ресурсов.

Оценка организационных основ проводимой политики по привлечению депозитных ресурсов дает возможность получать информационные данные о соответствии принятой банком депозитной политики, оформленной в виде пакета документов, реально сложившейся практике. Данная оценка должна проводиться каждый год заместителем председателя правления коммерческого банка, который отвечает за привлечение ресурсов, в том числе депозитных, с последующим

обсуждением результатов на правлении банка. По результатам обсуждения в депозитную политику могут вноситься коррективы. При этом важно, чтобы скорректированные способы и методы реализации депозитной политики банка соответствовали общей стратегии деятельности банка.

Итоговая оценка организационных аспектов депозитной политики коммерческого банка представлена в таблице 18.

Таблица 18 - Оценка организационных аспектов депозитной политики банка

Условия	Наличие условий в коммерческом банке
1. Депозитная политика, которая имеет в своем содержании задачи, цели, стратегию банка и условия ее реализации	+
2. Наличие регламентов, сопровождающих процесс поиска и привлечения депозитных ресурсов: - документ о привлечение депозитов от Банка России и кредитных организаций; - документ о привлечение депозитов от юридических лиц, не являющихся кредитными организациями; - документ о привлечение депозитов от физических лиц; - документ об оформлении сберегательных и депозитных сертификатов	+ + + +
3. Положение о службе, занятой привлечением депозитных ресурсов, оформлением сберегательных и депозитных сертификатов	+

На основании данных, представленных в таблице 18, можно сделать вывод, что все организационные основы реализации депозитной политики коммерческим банком соблюдены.

Таким образом, система внутреннего контроля депозитной политики дает возможность эффективно осуществлять мониторинг ее реализации, позволяет установить достоверность, законность и правильность отражения данных о депозитах в отчетности, определяет границы полномочий лиц, ответственных за проведение депозитных операций в коммерческих банках.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В процессе выполнения диссертационного исследования получены результаты, содержащие научную новизну, наиболее существенными среди которых являются следующие:

1. Уточнена сущность депозитной политики коммерческих банков, выделены ее элементы.

В диссертационной работе депозитная политика коммерческих банков рассматривается как стратегия и тактика банка по рациональному формированию и регулированию организационно-экономических отношений с вкладчиками с целью привлечения ресурсов в депозиты (вклады) и сертификаты на условиях возвратности, срочности и платности.

Депозитная политика - это стратегический выбор и тактика банков по привлечению ресурсов на основе диверсификации вкладчиков (кредитные организации, юридические лица, не являющиеся кредитными организациями, и физические лица), предметов вложений (национальная и иностранная валюты, драгоценные металлы) и сроков привлечения и условий депозитов (капитализация, досрочное изъятие, выплата процентов). Она представляет собой: во-первых, совокупность поэтапно связанных мероприятий по привлечению депозитных ресурсов на условиях платности и срочности возврата и, во-вторых, приемы, способы и методы реализации политики по привлечению депозитных средств, которые обеспечивают эффективное их размещение для достижения ликвидности и рентабельности банка. Депозитную политику следует рассматривать как совокупность блоков: фундаментального, функционального, инструментального - и соответствующие им элементы.

2. Систематизированы внешние и внутренние факторы на федеральном, региональном и внутрибанковском уровнях, оказывающие влияние на формирование и реализацию депозитной политики коммерческих банков.

Факторы, влияющие на депозитную политику во внешней среде, возникают на федеральном, региональном и внутрибанковском уровнях. Они отличаются друг от друга. Если факторы федерального уровня проявляются по отношению ко всем банковским организациям и не зависят от их выбранных стратегий, то факторы регионального уровня свидетельствуют о банковской конкуренции в отдельном регионе, о сравнении спроса и предложения на рынке банковских услуг, в том числе по привлечению депозитов, включая платежеспособность граждан.

Внутрибанковские факторы также не ограничены только экономическими составляющими. На формирование депозитной политики оказывают влияние состав группы владельцев и менеджмент коммерческих банков, избранные приоритеты и состав клиентуры банка, поиск, подбор, расстановка кадров для обслуживания клиентов, а также иные факторы, не носящие экономического характера.

Установленные факторы имеют не только теоретическую, но и практическую значимость, так как дают возможность коммерческим банкам, с одной стороны, управлять влиянием отдельных факторов, а с другой - использовать возникающие возможности или минимизировать их отрицательное влияние.

3. Разработан алгоритм формирования и реализации депозитной политики коммерческих банков исходя из современных тенденций развития депозитного рынка в Российской Федерации; определен состав Положения о депозитной политике; разработаны практические рекомендации по оценке качества депозитных услуг коммерческих банков на основе модели SERVQUAL.

Процесс формирования депозитной политики коммерческого банка предложено осуществлять последовательно, поэтапно:

Первый этап. Разработка и утверждение депозитной политики.

Второй этап. Создание подразделений, осуществляющих депозитные операции.

Третий этап. Анализ депозитного портфеля и оценка депозитной политики.

В диссертации разработан алгоритм формирования и реализации депозитной политики коммерческих банков, который включает в себя совокупность последовательно осуществляемых действий (процедур): мониторинг депозитного рынка; выявление тенденций и факторов, влияющих на депозитный рынок; определение стоимости депозитных ресурсов и потребности в депозитных ресурсах исходя из суммы и сроков привлечения; разработка депозитной продуктовой линейки; разработка положения о депозитной политике; анализ депозитного портфеля и оценка стабильности привлечения депозитных ресурсов; оценка эффективности использования депозитных ресурсов; внутренний контроль депозитной политики.

Предложен состав Положения о депозитной политике коммерческих банков, которое содержит две составляющие - методическую и организационную.

Методическая составляющая - это положения по работе с депозитными ресурсами: «Основные положения», «Термины и определения», «Депозитные продукты и их виды», «Порядок начисления процентов по депозитам».

Организационная составляющая охватывает: «Порядок открытия, ведения и закрытия счетов по депозитам», «Договорные условия», «Взаимодействие структурных подразделений банка по реализации депозитной политики», «Отчисления в обязательные резервы Центрального банка Российской Федерации и в фонд страхования вкладов физических лиц», «Внутренний контроль депозитной политики».

Разработанный состав Положения о депозитной политике является комплексным и сбалансированным, так как: во-первых, позволяет скоординировать направления банковской деятельности, связанные не только с привлечением депозитных ресурсов, но и с их размещением; во-вторых, в нем раскрываются функции и обязанности структурных подразделений, призванных привлекать депозитные ресурсы; в-третьих, содержит предложения по обмену между структурными подразделениями банка информацией о депозитных ресурсах в необходимых аналитических разрезах для расчета платежей в обязательные резервы Центрального банка Российской Федерации и фонд

страхования вкладов; в-четвертых, в нем предусмотрены направления внутреннего контроля реализации депозитной политики.

Для оценки качества депозитной услуги в ходе исследования адаптирован алгоритм модели SERVQUAL. Объектом для эмпирического исследования при анкетировании выбрано отделение ПАО «Сбербанк». В рассматриваемой модели в ходе исследования разработаны базовые анкеты «Восприятие» и «Ожидание», которые позволили соизмерить ожидания и восприятия качества получаемой депозитной услуги клиентов коммерческого банка. Критериями оценки, согласно модели, признаны материальность, надежность, отзывчивость, убежденность, сочувствие. Результаты анкетирования предлагается использовать для разработки предложений в части повышения качества предоставляемых депозитных услуг.

4. Разработана комплексная методика анализа депозитного портфеля коммерческих банков.

Предложенная комплексная методика анализа депозитного портфеля коммерческих банков обеспечивает достижение следующих целей:

- обобщение результатов реализации депозитной политики за отчетные периоды;
- определение объема привлечения депозитных ресурсов в различных структурных разрезах;
- оценку стабильности привлечения депозитных ресурсов.

Комплексная методика анализа депозитного портфеля коммерческого банка - это непрерывный циклический процесс, который включает в себя следующие этапы:

Первый этап. Мониторинг депозитного рынка.

Второй этап. Анализ достигнутых фактических показателей по состоянию депозитных ресурсов за отчетные периоды.

Третий этап. Планирование объема привлечения депозитных ресурсов по группам вкладчиков, срокам, видам валют и другим аналитическим разрезам на текущую и дальнесрочную перспективы.

Четвертый этап. Оценка стабильности привлечения депозитных ресурсов.

Предлагаемая комплексная методика анализа депозитного портфеля банка включает пять направлений, по каждому направлению определен состав анализируемых показателей. Эта методика и состав показателей являются результатом поиска наиболее рационального способа оценки точности реализуемых стратегических целевых установок и задач депозитной политики коммерческих банков. Результаты анализа депозитного портфеля являются отправной точкой для итоговой оценки депозитной политики банка с позиций ее эффективности.

5. Разработана методика оценки эффективности депозитной политики коммерческих банков.

В диссертации определены этапы оценки эффективности депозитной политики коммерческих банков:

Первый этап. Оценка результатов депозитной деятельности за отчетный период и выполнение показателей, предусмотренных бизнес-планом.

Второй этап. Оценка стабильности депозитных ресурсов.

Третий этап. Оценка эффективности использования депозитных средств.

Четвертый этап. Общая оценка эффективности депозитной политики, поиск резервов увеличения рентабельности и обеспечение ликвидности коммерческих банков.

Для оценки эффективности депозитной политики коммерческого банка в диссертации определены три направления и предложен состав показателей. Сделан вывод, что депозитная политика коммерческих банков считается эффективной, если предложенные показатели соответствуют либо установленным Банком России нормативным значениям, либо значениям, предусмотренным их бизнес-планом. Это позволит коммерческим банкам оценить депозитные риски, в перспективе результативно проводить депозитную политику на основе соотношения объемов депозитных ресурсов, их структуры, срочности и направлений их размещения, обеспечивая тем самым рентабельность работы коммерческих банков и ликвидность их деятельности.

6. Даны практические рекомендации по внутреннему контролю депозитной политики.

В диссертационной работе внутренний контроль депозитной политики представлен как инструмент банковского саморегулирования по соблюдению нормативных требований, стандартов и внутренних документов, правил и процедур проведения депозитных операций, по управлению информационными потоками и обеспечению информационной безопасности.

Целевая направленность внутреннего контроля депозитной политики - составление и представление достоверной, полной, объективной контрольной информации о процессе ее формирования, контроле депозитных операций и об оценке реализации депозитной политики коммерческими банками.

Установлено что внутренний контроль депозитной политики в коммерческих банках строится на основе соблюдения принципов постоянства, непрерывности, комплексности и системности. При осуществлении внутреннего контроля депозитной политики в коммерческих банках используются следующие инструменты: проверка, оценка, сравнение, обследование, анализ. Исследование практики организации внутреннего контроля депозитной политики в коммерческих банках показало, что контрольные процедуры осуществляет ряд субъектов. Определены направления контрольной работы каждого субъекта.

В диссертации систематизирована информационная база внутреннего контроля депозитной политики в коммерческих банках. Выделено шесть групп источников. Предложены направления внутреннего контроля депозитной политики, включающие весь комплекс действий по ее формированию и реализации.

В целях оценки службой внутреннего контроля или аудита организационных основ депозитной политики коммерческих банков в диссертации разработана анкета. Оценка результатов анкетирования выводится по 12-балльной шкале. Результаты анкетирования представляются руководству коммерческих банков для принятия соответствующих мер (разработка новой или

доработка действующей депозитной политики) и решений с целью устранения недостатков в области организационных основ.

В диссертационной работе предложен механизм формирования итоговой оценки организационных аспектов депозитной политики коммерческого банка, исходя из наличия условий в коммерческих банках для ее реализации.

Таким образом, в проведенном исследовании решен комплекс задач, связанных с определением научных подходов к содержанию и составу элементов депозитной политики коммерческих банков, с установлением внешних и внутренних факторов на федеральном, региональном и внутрибанковском уровнях, оказывающих влияние на формирование и реализацию депозитной политики коммерческих банков.

В диссертации разработаны направления по совершенствованию организационных основ формирования и реализации депозитной политики коммерческого банка. Рекомендации содержатся в предложенных методиках анализа депозитного портфеля и оценки эффективности депозитной политики коммерческих банков. Даны практические предложения по внутреннему контролю депозитной политики, разработана анкета для оценки организационных основ ее реализации.

Научные положения, предложения по организационным основам и методические рекомендации в части анализа депозитного портфеля и оценки депозитной политики, внутреннего контроля нацелены на эффективную работу коммерческих банков по привлечению и использованию депозитных ресурсов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26 янв. 1996 г. № 14-ФЗ [Электронный ресурс] : [ред. от 29 июня 2015 г.] : [с изм. и доп., вступ. в силу с 1 июля 2015 г.]. - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 05.12.2018).

2. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс] : федер. закон от 2 дек. 1990 г. № 395-1 : [ред. от 13 июля 2015 г.]. - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 06.12.2018).

3. О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон от 23 дек. 2003 г. № 177-ФЗ. - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 10.12.2018).

4. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) [Электронный ресурс] : федер. закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ. - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 08.12.2018).

5. О национальной платежной системе [Электронный ресурс] : федер. закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ : [ред. от 28 нояб. 2018 г.]. - Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс» (дата обращения: 10.12.2018).

6. Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах [Электронный ресурс] : положение : [утв. ЦБ РФ от 16 дек. 2003 г № 242-П]. - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 06.12.2018).

7. Об обязательных нормативах банков [Электронный ресурс] : инструкция Банка России от 28 июня 2017 г. № 180-И. - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 07.12.2018).

8. Об обязательных нормативах банков с базовой лицензией [Электронный ресурс] : инструкция Банка России от 6 дек. 2017 г. № 183-И. - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 09.12.2018).

9. О депозитных и сберегательных сертификатах банков [Электронный ресурс] : письмо ЦБ РФ от 10 февр. 1992 г. № 14-3-20 : [ред. писем ЦБ РФ от 18 дек. 1992 г. № 23, от 24 июня 1993 г. № 40, указаний ЦБ РФ от 31 авг. 1998 г. № 333-У, от 29 нояб. 2000 г. № 857-У]. - Доступ из справ.-правовой системы «Референт» (дата обращения: 08.12.2018).

10. О Методических рекомендациях по проверке депозитных операций [Электронный ресурс] : письмо Банка России от 27 марта 1996 г. № 25-1-322. - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 05.12.2018).

11. Аброкова, Л.С. Роль депозитной политики в системе управления пассивными операциями коммерческого банка [Текст] / Л.С. Аброкова // Экономика и социум. - Саратов, 2014. - № 4-1 (13). - С. 8-10.

12. Алейникова, Ю.А. Принципы формирования депозитной политики в российских коммерческих банках [Текст] / Ю.А. Алейникова // Глобальный научный потенциал. - 2016. - № 4 (61). - С. 38-40.

13. Алехина, Е.С. Развитие системы обязательного страхования вкладов в банках РФ [Текст] / Е.С. Алехина, И.Н. Третьякова, А.Е. Яблонская // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия «Экономика. Социология. Менеджмент». - Курск, 2015. - № 2 (15). - С. 80-88.

14. Афанасьева, М.А. Особенности депозитной политики коммерческого банка в современных условиях [Текст] / М.А. Афанасьева, Ю.М. Ильиных // Проблемы учета и финансов. - Томск, 2016. - № 3 (23). - С. 34-38.

15. Бабаева, Р.Ф. Новые требования Банка России к системе внутреннего контроля кредитных организаций [Текст] / Р.Ф. Бабаева // Финансы и кредит. - 2015. - № 20 (644). - С. 31-37.

16. Бадаева, В.С. Депозитная политика банковских учреждений: проблемы и перспективы [Текст] / В.С. Бадаева, Я.О. Макухина // European research : сб. статей победителей X Междунар. науч.-практ. конф., 20 мая 2017 г. : в 3 ч. - Пенза : Наука и просвещение, 2017. - С. 110-112.

17. Бадалов, Л.А. Служба внутреннего контроля как элемент внутреннего контроля банка [Текст] / Л.А. Бадалов // Банковские услуги. - 2013. - № 10. - С. 20-23.

18. Балабанова, И.Т. Банки и банковская деятельность [Текст] / И.Т. Балабанова. - Санкт-Петербург : Питер, 2008. - 345с.

19. Банковские риски в условиях финансовой глобализации: теория и практика диверсификации [Текст] : монография / В.А. Савинова [и др.]. - Екатеринбург : Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина, 2016. - 164 с.

20. Банковские риски в условиях финансовой глобализации: теория и практика диверсификации [Текст] / Л.И. Юзвович [и др.]. - Екатеринбург : Уральский федеральный университет, 2015. - 149 с.

21. Банковский менеджмент [Текст] : учебник / под ред. Е.Ф. Жукова, Н.Д. Эриашвили. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 319 с.

22. Банковский менеджмент [Текст] : учебник / под ред. О.И. Лаврушина. - 4-е изд., стер. - Москва : КНОРУС, 2011. - 560 с.

23. Банковский менеджмент [Текст] : учебник / под ред. О.И. Лаврушина. - Москва : КНОРУС, 2010. - 451 с.

24. Банковское дело [Текст] : учеб. пособие / О.И. Лаврушин, Н.И. Валенцева [и др.] ; под ред. О.И. Лаврушина. - 8-е изд. - Москва : КНОРУС, 2009. - 768 с.

25. Банковское дело [Текст] : учебник / под ред. Г.Г. Коробовой. - Москва : Юристъ, 2008. - 385 с.

26. Банковское дело [Текст] : учебник / под ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой. - Москва : Финансы и статистика, 2009. - 258 с.

27. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка [Текст] : учеб. для бакалавров / Г.Н. Белоглазова [и др.] ; под ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2014. - 652 с.

28. Банковское дело: стратегическое руководство [Текст] / кол. авторов; под ред. В. Платонова, М. Хиггинса. - 2-е изд. - Москва : Консалтбанкир, 2001. - 340 с.

29. Банковское дело: управление и технологии [Текст] : учеб. пособие для вузов / под ред. А.М. Тавасиева. - Москва : Дашков и К, 2010. - 315 с.

30. Батракова, Л.Г. Анализ процентной политики коммерческого банка [Текст] : учеб. пособие / Л.Г. Батракова. - Москва : Логос, 2012. - 152 с.

31. Белоглазова, Г.Н. Стратегия развития регионального сегмента банковской системы [Текст] / Г.Н. Белоглазова // Банковское дело. - 2011. - № 2. - С. 28-31.

32. Беспалова, О.В. Депозитная политика коммерческого банка на новом этапе развития банковской системы РФ [Текст] / О.В. Беспалова, А.С. Фараджова, И.А. Шибанов // Экономика и предпринимательство. - 2017. - № 2-1 (79). - С. 484-488.

33. Богомолов, С.М. Новые формы и содержание деятельности банков региона [Текст] / С.М. Богомолов // Научная мысль и современный опыт в решении системных проблем развития : сб. науч. трудов по итогам науч.-исслед. работы ученых Саратовского социально-экономического института (филиала) ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В. Плеханова» по итогам 2013 г., Саратов, 3 апр. 2013 г. / отв. ред. Н.С. Яшин. - Саратов, 2014. - С. 85-86.

34. Богомолов, С.М. Развитие банковского дела: тенденции, проблемы, перспективы [Текст] / С.М. Богомолов, Л.В. Ильина // Культура народов Причерноморья. - 2013. - № 260. - С. 178-182.

35. Богомолов, С.М. Региональные банки в контексте тенденций развития финансового рынка России [Текст] / С.М. Богомолов, Л.В. Ильина, Ю.Е. Копченко // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. - Саратов, 2016. - № 4 (63). - С. 61-67.

36. Бондарь, А.П. Управление депозитными ресурсами кредитных организаций [Текст] / А.П. Бондарь, О.П. Мацкевич // Бюллетень науки и практики. - Нижневартовск, 2016. - № 4 (5). - С. 332-336.

37. Бреславцев, С.М. Капитал банка как инструмент обеспечения сбалансированности его кредитной, инвестиционной и депозитной политики [Текст] : автореф. дис. ... канд. экон. наук 08.00.10 / С.М. Бреславцев. - Орел : Орловский государственный технический университет, 2010. - 24 с.

38. Бреславцев, С.М. Теоретические и практические аспекты управления капиталом коммерческого банка [Текст] : монография / С.М. Бреславцев. - Шахты: ГОУ ВПО «ЮРГУЭС», 2010. - 308 с.

39. Буевич, С.Ю. Анализ финансовых результатов банковской деятельности [Текст] : учеб. пособие / С.Ю. Буевич, О.Г. Королев. - Москва : КНОРУС, 2004. - С. 40-43.

40. Буевич, С.Ю. Особенности оценки эффективности с учетом факторов риска и неопределенности [Текст] / С.Ю. Буевич, К.А. Кривцова // Наука и современность. - Уфа, 2014. - С. 57-61.

41. Буевич, С.Ю. Управление инвестиционным портфелем [Текст] / С.Ю. Буевич, А.И. Скопинский // Вестник университета (Государственный университет управления). - 2014. - № 21. - С. 148-154.

42. Буря, А. Методика анализа клиентских средств банка [Текст] / А. Буря. - Москва : Вагриус, 1998 - 154 с.

43. Бухадурова, М.Н. Вклады населения как важный источник формирования ресурсного потенциала коммерческого банка [Текст] / М.Н. Бухадурова // Современные вопросы науки - XXI век : сб. науч. трудов по

материалам VII Междунар. науч.-практ. конф. (29 марта 2011 г.). - Тамбов, 2011. - Вып. 7, ч. 5. - С. 20-21.

44. Бухадурова, М.Н. Депозитная политика коммерческих банков во взаимоотношениях с населением [Текст] : автореф. дис. ... канд. экон. наук 08.00.10 / М.Н. Бухадурова. - Москва : Финансовый университет при Правительстве РФ, 2012. - 24 с.

45. Бухадурова, М.Н. Элементы депозитной политики коммерческого банка [Текст] / М.Н. Бухадурова // Вестник Национального университета Таджикистана. - Душанбе, 2011. - № 10 (74). - С. 47-56.

46. Вагапова, Д.З. Реализация депозитно-кредитных операций с учетом кредитного риска [Текст] / Д.З. Вагапова, Э.Р. Вагапов, М.Г. Сорокина // Управление большими системами : сб. трудов. - 2003. - № 4. - С. 118-122.

47. Валенцева, Н.И. Депозитная политика коммерческих банков [Текст] / Н.И. Валенцева // Банковское дело. - 2013. - № 4. - С. 34-37.

48. Васильев, А.В. Мониторинг качества банковских услуг [Текст] : монография / А.В. Васильев, Е.Б. Герасимова, Л.С. Тишина. - Тамбов : Изд-во Тамбовского государственного технического университета, 2004. - 112 с.

49. Васильева, А.С. Особенности депозитной политики коммерческого банка в современных условиях [Текст] / А.С. Васильева, Н.В. Никулина // Финансы и кредит. - 2011. - № 40. - С. 42-52.

50. Васильева, И.А. Необходимые компоненты организации эффективной системы внутреннего контроля в коммерческом банке [Текст] / И.А. Васильева // Экономика и современный менеджмент: теория и практика. - Новосибирск, 2014. - № 44. - С. 7-14.

51. Васильева, Н.К. Влияние процентной политики Центрального банка на депозитную политику коммерческих банков [Текст] / Н.К. Васильева, К.В. Гутова // Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета. - Краснодар, 2017. - № 133. - С. 745-759.

52. Веретенникова, О.В. Банковские продукты: сущность и характеристика [Текст] / О.В. Веретенникова, Е.Г. Шатковская // Известия Уральского государственного экономического университета. - Екатеринбург, 2012. - № 1 (39). - С. 42-46.

53. Виноградов, А.В. Основные модели построения системы гарантирования вкладов в мире [Текст] / А.В. Виноградов // Деньги и кредит. - 2008. - № 6. - С. 62-67.

54. Винокурова, Л.А. Ресурсный потенциал населения в формировании капитала коммерческих банков [Текст] / Л.А. Винокурова // Финансовые исследования. - Ростов-на-Дону, 2013. - № 1 (38). - С. 32-37.

55. Виноходова, А.Ф. Современные тенденции развития депозитного рынка в Российской Федерации [Текст] / А.Ф. Виноходова, С.В. Рыков // Вестник Университета (Государственный университет управления). - 2014. - № 6. - С. 80-83.

56. Внукова, Н.Н. Банковские операции [Текст] : учеб. пособие / Н.Н. Внукова. - Харьков : ОАО «Модель вселенной», 2012. - 511 с.

57. Герасименко, Р.А. Депозитная политика банков и факторы, влияющие на ее формирование [Текст] / Р.А. Герасименко, Е.И. Хорошева, В.В. Герасименко // Финансы, учет, банки. - 2011. - № 1. - С. 141-150.

58. Гришина, Е.А. Некоторые тенденции развития современного российского рынка банковских услуг [Текст] / Е.А. Гришина, С.Б. Коваленко // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. - 2018. - № 3 (72). - С. 106-111.

59. Грюнинг, Х. Ван. Анализ банковских рисков. Система оценки корпоративного управления и управления финансовым риском [Текст] / Х. Ван Грюнинг, С. Брайович-Братанович ; пер.с англ. - Москва : Весь Мир, 2004. - 468 с.

60. Гузов, К.О. Депозитный портфель банка: совершенствование методов и инструментов формирования [Текст] / К.О. Гузов // Банковское дело. - 2006. - № 2. - С. 62-65.

61. Гурина, Л.А. Банковский менеджмент [Текст] / Л.А. Гурина, О.Ю. Дадашева, О.И. Лаврушин. - Москва : КНОРУС, 2011. - 560 с.
62. Гусева, А.А. Региональная банковская ликвидность: содержание, функции и значение для развития региональной банковской системы [Текст] / А.А. Гусева, О.В. Горюкова // Известия высших учебных заведений. Серия «Экономика, финансы и управление». - Иваново, 2014. - № 1 (19). - С. 22-25.
63. Дадашева, О.Ю. Глобальный экономический кризис и роль банков в его преодолении [Текст] / О.Ю. Дадашева // Финансы, деньги, инвестиции. - 2009. - № 4 (32). - С. 32-34.
64. Дадашева, О.Ю. Особенности развития российского финансового рынка [Текст] / О.Ю. Дадашева // Банковские услуги. - 2011. - № 12. - С. 11-15.
65. Демина, И. Организация внутреннего контроля в коммерческих банках [Текст] / И. Демина, И. Карасева // Риск: ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. - 2012. - № 2-1. - С. 90-93.
66. Деньги, кредит, банки [Текст] : учебник / Г.И. Кравцова [и др.] ; под ред. Г.И. Кравцовой. - Минск : БГЭУ, 2012. - 340 с.
67. Евстратенко, Н. Гарантирование вкладов в странах СНГ и Балтии [Текст] / Н. Евстратенко, Г. Агапцев // Аналитический банковский журнал. - 2002. - № 10. - С. 49-55.
68. Жарковская, Е.П. Финансовый анализ деятельности коммерческого банка [Текст] : учеб. пособие / Е.П. Жарковская. - Москва : Омега-Л, 2011. - 325 с.
69. Жилан, О.Д. Влияние депозитной политики на финансовую устойчивость коммерческого банка [Текст] / О.Д. Жилан, М.Р. Данилова // Baikal Research Journal. - Иркутск, 2016. - № 4, т. 7. - С. 4.
70. Жилан, О.Д. Депозитная политика коммерческого банка [Текст] : учеб. пособие / О.Д. Жилан. - Иркутск : ВГУАР, 2013. - 212 с.
71. Жилан, О.Д. Формирование и оценка депозитной политики коммерческого банка [Текст] : дис. ... канд. экон. наук 08.00.10 / О.Д. Жилан. -

Иркутск : Байкальский государственный университет экономики и права, 2006. - 22 с.

72. Жуковский, В.И. Риски при диверсификации вклада [Текст] / В.И. Жуковский, Н.Г. Солдатова // Управление риском. - 2015. - № 1 (73). - С. 3-13.

73. Жучик, А.В. Депозитная политика банка в системе финансового потенциала региона [Текст] / А.В. Жучик, Д.В. Нехайчук ; Институт финансово-кредитных отношений в условиях рыночных трансформаций. - Симферополь : ООО «Антиква», 2017. - С. 231-237.

74. Зиновьева, Н.М. Виды банковских депозитов и их особенности [Текст] / Н.М. Зиновьева // Территория науки. - Воронеж, 2016. - № 5. - С. 133-137.

75. Зиновьева, Н.М. Исследование преимуществ и недостатков современных банковских депозитов [Текст] / Н.М. Зиновьева // Финансы России в условиях глобализации : материалы Всерос. круглого стола с междунар. участием, приуроченного ко «Дню финансиста - 2016». - Воронеж : ВЭПИ, 2016. - С. 198-202.

76. Зорина, Е.Е. Обзор рынка депозитов юридических лиц [Текст] / Е.Е. Зорина // Конкурент. - 2009. - № 9. - С. 34-36.

77. Зубайдуллина, Д.В. Влияние процентной политики Центрального банка на депозитную политику коммерческих банков [Текст] / Д.В. Зубадуллина, Р.Р. Галимов // Башкирский государственный университет. - 2018. - № 5 (21). - С. 57-59.

78. Исаков, М.Б. Модель страхования вкладов мелких инвесторов [Текст] / М.Б. Исаков // Сократовские чтения 2002 : материалы 5 науч. конф. - Москва : Международный университет, 2002. - С. 46-49.

79. Исаков, М.Б. О моделировании банков с разным периодом функционирования [Текст] / М.Б. Исаков // Теория активных систем : тр. Междунар. науч.-практ. конф. - Тбилиси : ТГУ, 2000. - С. 52-53.

80. Искаков, М.Б. Прогнозирование и планирование в условиях рынка : учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальностям: "Финансы и кредит", "Бухгалтерский учет, анализ и аудит", "Мировая экономика" [Текст] / Б.И. Искаков, Н.Р. Геронина, Н.М. Легонькова. - Москва : Московский банковский институт, 2000. - Т. 1. - 220 с.

81. Казимагомедов, А.Ю. Защита и страхование депозитов [Текст] / А.Ю. Казимагомедов // Финансовый бизнес. - 2009. - № 11. - С. 55-57.

82. Калкабаева, Г.М. Теоретические аспекты депозитной политики коммерческих банков [Текст] / Г.М. Калкабаева, Н. Нежежина // Актуальные научные исследования в современном мире. - Переяслав-Хмельницкий, 2017. - № 1-7 (21). - С. 120-123.

83. Кашанова, О.Ю. Депозитные и сберегательные сертификаты как альтернатива вкладам [Текст] / О.Ю. Кашанова // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. - 2011. - № 3. - С. 18-28.

84. Кириленко, В.Б. Організація обліку, контролю та аналізу депозитних операцій банку [Текст] : [монографія] / В. Б. Кириленко. - Киев : КНЕУ, 2008. - 264 с.

85. Князева, Е.Г. К вопросу о методах управления банковскими рисками в контексте Базельских соглашений [Текст] / Е.Г. Князева, Н.И. Парусимова // Фундаментальные исследования. - Пенза, 2015. - № 3. - С. 173-180.

86. Коваленко, С.Б. Актуальные вопросы развития банковского сектора [Текст] / С.Б. Коваленко // Совершенствование методологии познания в целях развития науки : сб. статей Междунар. науч.-практ. конф. : в 3 ч. - Уфа : Аэтерна, 2017. - С. 108-110.

87. Коваленко, С.Б. Валютные операции российских коммерческих банков: современное состояние, проблемы и пути решения [Текст] / С.Б. Коваленко, П.Г. Шернин // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. - Саратов, 2018. - № 2 (71). - С. 136-143.

88. Коваленко, С.Б. Привлекательность и доходность валютного вклада [Текст] / С.Б. Коваленко, П.Г. Шернин // Банковская система России и современные особенности ее функционирования : сб. науч. трудов / отв. ред. Е.А. Гришина ; Саратовский социально-экономический институт (филиал) РЭУ им. Г.В. Плеханова. - Саратов, 2016. - С. 57-62.

89. Коваленко, С.Б. Современные системы страхования вкладов в Российской Федерации, странах Балтии и СНГ [Текст] / С.Б. Коваленко, П.Г. Шернин // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. - Саратов, 2016. - № 5 (64). - С. 69-73.

90. Коваленко, С.Б. Современные системы страхования вкладов в Российской Федерации, странах Балтии и СНГ [Текст] / С.Б. Коваленко, П.Г. Шернин // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. - Саратов, 2017. - № 1 (65). - С. 34-41.

91. Козушкин, П.В. Оценка качества депозитной базы коммерческого банка [Текст] / П.В. Козушкин // Банковское дело. - 2012. - № 4. - С. 80-83.

92. Комаревцева, Л.В. Проблемы формирования депозитной политики в современных условиях [Текст] / Л.В. Комаревцева, Е.А. Гладышева // Проблемы учета и финансов. - Томск, 2014. - № 2 (14). - С.47-52.

93. Кораблева (Литун), О.Н. Инновационные технологии в банках [Текст] / О.Н. Кораблева, М.И. Гусева // Инновационная деятельность. - Саратов, 2014. - № 4 (31). - С. 45-53.

94. Кораблева (Литун), О.Н. Повышение качества корпоративного управления в банках на основе защиты интересов клиентов [Текст] / О.Н. Кораблева, М.И. Гусева // Архитектура финансов: антикризисные финансовые стратегии в условиях глобальных перемен : сб. материалов VII Междунар. науч.-практ. конф., 21-22 апр. 2016 г. - Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2016. - С. 441-444.

95. Королев, О.Г. Анализ и управление эффективностью бизнеса [Текст] / О.Г. Королев // Управленческие науки в современной России. - Санкт-Петербург, 2014. - № 2, т. 2. - С. 253-258.

96. Королев, О.Г. Аналитическая группировка российских кредитных организаций в зависимости от масштабов их бизнеса [Текст] / О.Г. Королев // Аудит и финансовый анализ. - 2015. - № 6. - С. 387-391.

97. Королев, О.Г. О критериях сегментирования российского банковского сектора [Текст] / О.Г. Королев // Транспортное дело России. - 2015. - № 5. - С. 59-61.

98. Костикова, В.И. Теоретические основы депозитной политики коммерческих банков [Текст] / В.И. Костикова // Экономика и предпринимательство. - 2016. - № 4-2 (69). - С. 1142-1146.

99. Кроливецкая, В.Э. Кредитно-банковская система России на современном этапе [Текст] / В.Э. Кроливецкая, Л.П. Кроливецкая, И.В. Солдатенкова // Журнал правовых экономических исследований. - Гатчина, 2018. - № 1. - С. 128-132.

100. Кузякова, В.В. Проблемы формирования депозитной политики в современных условиях [Текст] / В.В. Кузякова // Молодой ученый. - Казань, 2014. - № 19. - С. 324-327.

101. Курдюмова, Г.Ж. Развитие системы страхования вкладов населения в России [Текст] / Г.Ж. Курдюмова, С.Б. Коваленко // Информационные технологии в науке нового времени : сб. статей Междунар. науч.-практ. конф., Курган, 20 июня 2016 г. / отв. ред А.А. Саукисян. - Уфа : Аэтерна, 2016. - Ч. 1. - С. 117-119.

102. Лаврушин, О.И. Банковская система в современной экономике [Текст] : монография / О.И. Лаврушин. - Москва : Кнорус, 2016. - 250 с.

103. Лаврушин, О.И. О денежно-кредитной и банковской политике [Текст] / О.И. Лаврушин // Банковское дело. - 2008. - № 2. - С. 10-14.

104. Лаврушин, О.И. О модернизации регулирования и новых моделях развития банковской деятельности [Текст] / О.И. Лаврушин // Экономика. Налоги. Право. - 2018. - № 3, т. 11. - С. 14-19.

105. Ларионова, И.В. Анализ зарубежных систем регулирования банковского сектора и финансового рынка [Текст] / И.В. Ларионова, Р.Г. Ольхова // Банковские услуги. - 2013. - № 10. - С. 002-007.

106. Ларионова, И.В. Антикризисные механизмы поддержания финансовой стабильности в банковском секторе, их плюсы и минусы [Текст] / И.В. Ларионова // Архитектура финансов: антикризисные финансовые стратегии в условиях глобальных перемен : сб. материалов VII Междунар. науч.-практ. конф., 21-22 апр. 2016 г. - Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2016. - С. 445-449.

107. Ларионова, И.В. Модель оценки эффективности регулирования банковского сектора [Текст] / И.В. Ларионова // Вестник МГИМО-Университета. - 2014. - № 1 (34). - С. 127-135.

108. Ларионова, И.В. Управление активами и пассивами в коммерческом банке [Текст] / И.В. Ларионова. - Москва : Консалтбанкир, 2003. - 290 с.

109. Лаутс, Е.Б. Страхование вкладов граждан как средство обеспечения стабильности банковской системы [Текст] / Е.Б. Лаутс // Предпринимательское право. - 2005. - № 1. - С. 140-145.

110. Левда, Н.М. Принятие оптимальных управленческих решений по размещению денежных средств на депозитах банков [Текст] / Н.М. Левда, В.П. Постников // Экономический анализ: теория и практика. - 2013. - № 12 (315). - С. 56-60.

111. Ленева, И.Г. Система страхования вкладов физических лиц в банковской системе Российской Федерации [Текст] / И.Г. Ленева // Финансовое право. - 2010. - № 1. - С. 145-147.

112. Ленева, И.Г. Система страхования вкладов физических лиц в банковской системе Российской Федерации [Текст] / И.Г. Ленева // Финансовое право. - 2010. - № 1. - С. 67-69.

113. Литун, О.Н. Методологические основы банковского менеджмента [Текст] / О.Н. Литун. - Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУЭФ, 2000. - 456 с.

114. Мамий, Е.А. Управление процентной ставкой в коммерческих банках [Текст] / Е.А. Мамий, А.И. Бочарова // Финансовая аналитика: проблемы и решения. - 2015. - № 27 (261). - С. 42-53.

115. Марамыгин, М.С. Перспективы развития банков в краудэкономике [Текст] / М.С. Марамыгин, А.С. Долгов, М.Л. Терешкин // Экономическая интеграция стран в современных геополитических условиях : сб. статей Междунар. науч.-практ. конф., Челябинск, 28 окт. 2017 г. - Уфа : ОМЕГА САЙНС, 2017. - С. 76-80.

116. Марамыгин, М.С. Понятие розничного банковского продукта [Текст] / М.С. Марамыгин, А.В. Поваров // Известия Уральского государственного экономического университета. - Екатеринбург, 2011. - № 2 (34). - С. 22-28.

117. Марамыгин, М.С. Управление риском ликвидности банка [Текст] / М.С. Марамыгин, Д.А. Суплаков // Управленец. - Екатеринбург, 2012. - № 9-10 (37-38). - С. 46-50.

118. Мартенс, А.А. Депозитная политика как базовый элемент фондирования коммерческого банка [Текст] / А.А. Мартенс, Н.О. Деркач // Образование и наука: современные тренды : кол. монография. Серия «Научно-методическая библиотека» / гл. ред. О.Н. Широков. - Чебоксары : ЦНС «Интерактив плюс», 2018. - Вып. XII. - 296 с. - С. 140-150.

119. Маслова, А.А. Депозитная политика коммерческого банка и стереотипы ее развития в условиях нестабильной экономики [Текст] / А.А. Маслова, Н.Н. Мартыненко // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики: науч.-практ. журн. - Москва : Научные технологии, 2018. - № 7. - С. 55-57.

120. Маслова, Д.Б. Депозитная политика коммерческих банков в части привлечения денежных средств населения во вклады [Текст] // Сибирский торгово-экономический журнал. - Омск, 2009. - № 8. - С. 39-42.

121. Матовников, М.Ю. Снижение процентной ставки - риски и возможности [Текст] / М.Ю. Матовников // Банковское дело. - 2009. - № 10. - С. 49-55.

122. Мокина, Л.С. Депозитная политика российских банков: особенности и проблемы осуществления на современном этапе [Текст] / Л.С. Мокина // Современные проблемы и перспективы развития банковского сектора России : материалы II Всерос. науч.-практ. конф. с международным участием (заоч.), 21 апр. 2017 г. - Тамбов : Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина, 2017. - С. 300-308.

123. Молчанова, Л.А. Депозитная политика коммерческого банка и инструменты ее реализации [Текст] / Л.А. Молчанова, А.Н. Шанина, Н.В. Коваль // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. - Белгород, 2016. - № 3 (59). - С. 206-213.

124. Нальгин, А. О маркерах стабильной нищеты [Электронный ресурс] / А. Нальгин // ЭлитТрейдер. - 2016. - 10 окт. - Режим доступа: <http://elitetrader.ru/index.php?newsid=310518> (дата обращения: 25.04.2019).

125. Насырова, А.П. Депозитная политика коммерческого банка [Текст] / А.П. Насырова // Молодой ученый. - 2014. - № 2. - С. 508-511.

126. Никулина, А.Н. Депозитная политика коммерческих банков: инструменты, проблемы, перспективы [Текст] / А.Н. Никулина, А.А. Абалакин // Проблемы экономики и менеджмента. - Ижевск, 2015. - № 4 (44). - С. 62-65.

127. Новаторов, Н.В. Модификация и эмпирическая проверка методики измерения качества услуг SERVQUAL применительно к банковским услугам [Текст] / Н.В. Новаторов, В.Д. Новицкая // Маркетинг и финансы. - 2012. - № 1. - С. 22-32.

128. Ольхова, Р.Г. Банковское дело: управление в современном банке [Текст] : учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальностям "Финансы и кредит", "Бухгалтерский учет, анализ и аудит" / Р.Г. Ольхова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : КНОРУС, 2009. - 300 с.

129. Панова, Г.С. Банки в условиях международных санкций: стратегия и тактика [Текст] / Г.С. Панова // Вестник МГИМО-Университета. - 2016. - № 1 (46). - С. 154-168.

130. Панова, Г.С. Банки и банковский бизнес в условиях международных санкций [Текст] / Г.С. Панова // Обозреватель - Observer. - 2015. - № 12 (311). - С. 94-105.

131. Панова, Г.С. Банковское обслуживание частных лиц [Текст] : монография / Г.С. Панова. - Москва : ДИС, 1994. - 352 с.

132. Парусимова, Н.И. Банковский бизнес России: состояние и перспективы [Текст] / Н.И. Парусимова // Вестник Оренбургского государственного университета. - Оренбург, 2008. - № 9 (91). - С. 122-125.

133. Парусимова, Н.И. Банковский сектор катализатор роста [Текст] / Н.И. Парусимова // Интеллект. Инновации. Инвестиции. - Оренбург, 2016. - № 11. - С. 67-69.

134. Парусимова, Н.И. Банковское дело в условиях роста неопределенности [Текст] / Н.И. Парусимова // Вестник Оренбургского государственного университета. - Оренбург, 2015. - № 4 (179). - С. 318-321.

135. Парусимова, Н.И. Потенциал банковского рынка России [Текст] / Н.И. Парусимова // Вестник Оренбургского государственного университета. - Оренбург, 2011. - № 13 (132). - С. 372-375.

136. Парусимова, Н.И. Развитие форм взаимодействия с банками и страховыми компаниями [Текст] / Н.И. Парусимова // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. - Саратов, 2017. - № 2 (66). - С. 72-75.

137. Парусимова, Н.И. Рост активности банковского сектора [Текст] / Н.И. Парусимова // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. - Саратов, 2017. - № 2 (66). - С. 75-78.

138. Парусимова, Н.И. Этапы развития посредничества российских банков [Текст] / Н.И. Парусимова // Вестник Оренбургского государственного университета. - Оренбург, 2013. - № 8 (157). - С. 202-207.

139. Плохута-Плакутина, Ю.И. Принципы системы страхования вкладов [Текст] / Ю.И. Плохута-Плакутина // Банковское право. - 2008. - № 1. - С. 151-154.

140. Поваров, А.В. Розничный блок коммерческого банка как система управления [Текст] / А.В. Поваров, М.С. Марамыгин // Известия Уральского государственного экономического университета. - Екатеринбург, 2012. - № 1 (39). - С. 91-97.

141. Поморина М.А. Внутренние процедуры оценки достаточности капитала (ВПОДК): проблемы взаимодействия регулятора и банка [Текст] / М.А. Поморина, Е.К. Пуртова // Банковское дело. - 2016. - № 5. - С. 33-37.

142. Поморина, М.А. Основные элементы системы банковского проектного финансирования и критерии эффективности [Текст] / М.А. Поморина, М.С. Большакова // Банковское дело. - 2014. - № 6. - С. 52-58.

143. Поморина, М.А. Финансовое управление в коммерческом банке [Текст] : учеб. пособие для бакалавриата / М.А. Поморина. - Москва : КНОРУС, 2017. - 201 с.

144. Потапов, В.С. Управление привлеченными ресурсами как основа депозитной политики коммерческого банка [Текст] / В.С. Потапов, М.А. Потапова // Вектор экономики. - 2017. - № 6 (12). - С. 38.

145. Процентная политика банков Беларуси в условиях финансово-экономического кризиса (2008 - начало 2010 г.) [Текст] : монография / В.В. Бобрович [и др.]; под науч. ред. Ю.М. Ясинского. - Пинск : ПолесГУ, 2011. - 85 с.

146. Развитие финансово-кредитных теорий [Текст] : монография / С.Б. Коваленко [и др.] ; Саратовский государственный социально-экономический университет. - Саратов, 2013. - 152 с.

147. Райзберг, Б.А. Современный экономический словарь [Текст] / Б.А. Райзберг, Л.Ш. Лозовский, Е.Б. Стародубцева. - 2-е изд., испр. - Москва : ИНФРА-М, 1999. - 479 с.

148. Регулирование финансово-кредитных отношений и глобализация [Текст] : монография / В.А. Савинова [и др.] ; отв. ред. Т.М. Ковалева. - Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2015. - 204 с.

149. Романовский, М.В. Финансы и кредит [Текст] : учеб. пособие / М.В. Романовский, Г.Н. Белоглазова. - Москва : Юрайт, 2014. - С. 609.

150. Руденко, А.М. Оценка эффективности формирования финансовых ресурсов в коммерческих банках в современных условиях [Текст] / А.М. Руденко // Социально-экономическая политика России при переходе на инновационный путь развития : материалы 2-й Междунар. науч.-практ. конф. (Барнаул, 25 июня 2010 г.). - Барнаул : АлтГТУ, 2010. - С. 211-213.

151. Русанов, Ю.Ю. Страхование вкладов населения в компенсационных схемах управления рисками банковской инициативы [Текст] // Виттевские чтения-2004. - Москва : МБИ, 2004. - С. 45-50.

152. Рыбакова, К.В. Депозитная политика российских банков [Текст] / К.В. Рыбакова, А.И. Леонидова // Актуальные проблемы авиации и космонавтики. - Красноярск, 2017. - № 13, т. 3. - С. 492-494.

153. Рыков, С.В. Анализ организационных аспектов, влияющих на депозитную политику коммерческого банка [Текст] / С.В. Рыков // Вестник Университета (Государственный университет управления). - 2015. - № 11. - С. 220-225.

154. Рыков, С.В. Оценка использования депозитного портфеля с применением критериев, характеризующих эффективность депозитной политики

финансово-кредитной организации [Текст] / С.В. Рыков // Вестник университета. - Душанбе, 2016. - № 3 (55), вып. 2. - С. 144-149.

155. Савинова, В.А. Оценка развития операций банка по привлечению финансовых ресурсов [Текст] / В.А. Савинова, Т.Е. Борлакова // Экономические науки. - 2018. - № 165. - С. 96-102.

156. Свиридов, О.Ю. Особенности формирования клиентоориентированной модели развития российских банков [Текст] / О.Ю. Свиридов // Экономический вестник Ростовского государственного университета. - Ростов, 2008. - Т. 6, № 3, ч. 3. - С. 160-162.

157. Сибамагатулина, Л.Р. Зарубежный опыт формирования депозитной политики коммерческих банков [Текст] / Л.Р. Сибамагатулина, Р.Ф. Шакертова // Экономика и социум. - Саратов, 2014. - № 2 (11). - С. 98-100.

158. Сорокина, М.Г. Методические подходы к оценке стоимости собственного капитала коммерческого банка [Текст] / М.Г. Сорокина, Д.А. Щелоков / Экономические науки. - 2015. - № 133. - С. 49-52.

159. Сорокина, М.Г. Методы и механизмы оценки стоимости коммерческого банка [Текст] : монография / М.Г. Сорокина, О.В. Мусина. - Самара : Изд-во Самарского научного центра РАН, 2016. - 140 с.

160. Сорокина, М.Г. Моделирование конкурентных взаимодействий между коммерческими банками на депозитно-кредитном рынке в условиях ценовой конкуренции [Текст] / М.Г. Сорокина, С.А. Кириллина, Д.А. Щелоков / Экономические науки. - 2014. - № 120. - С. 96-100.

161. Сорокина, М.Г. Управление конкурентоспособностью коммерческого банка путем введения системы стимулирования сотрудников кредитного и депозитного портфеля [Текст] / М.Г. Сорокина, Е.К. Беляева, Г.М. Гришанов // Вестник Самарского университета. Экономика и управление. - Самара, 2015. - № 9-2 (131). - С. 262-272.

162. Субботина, К.Е. Особенности развития депозитных операций в банках России [Текст] / К.Е. Субботина, О.А. Кобзева // Молодой ученый. - Казань, 2014. - № 7. - С. 412-414.

163. Тарасов, В.И. Формирование депозитной базы и ее влияние на устойчивость коммерческого банка [Текст] / В.И. Тарасов // Российское предпринимательство. - 2011. - № 8. - С. 85-90.

164. Тершукова, М.Б. Достаточность капитала банков: содержание и развитие подходов к оценке [Текст] / М.Б. Тершукова, К.В. Самсонкина // Проблемы совершенствования организации производства и управления промышленными предприятиями : межвуз. сб. науч. тр. / [редкол: Н.А. Чечин, С.А. Ерошевский (отв. ред.) и др.]. - Самара : Изд-во Самарского государственного экономического университета, 2017. - Вып. 1. - С. 395-400.

165. Тершукова, М.Б. Система внутреннего контроля как основной инструмент банковского менеджмента [Текст] / М.Б. Тершукова, С.О. Дементьева // Проблемы совершенствования организации производства и управления промышленными предприятиями : межвуз. сб. науч. тр. / [редкол: Н.А. Чечин, С.А. Ерошевский (отв. ред.) и др.]. - Самара : Изд-во Самарского государственного экономического университета, 2017. - Вып. 1. - С. 390-394.

166. Тершукова, М.Б. Управление банковской ликвидностью в России в современных условиях [Текст] / М.Б. Тершукова, Е.И. Бойцова // Проблемы совершенствования организации производства и управления промышленными предприятиями : межвуз. сб. науч. тр. / [редкол: Н.А. Чечин, С.А. Ерошевский (отв. ред.) и др.]. - Самара : Изд-во Самарского государственного экономического университета, 2016. - Вып. 1. - С. 574 -579.

167. Тимофеева, Н.В. Внутренний контроль и аудит в коммерческом банке: подходы к определению [Текст] / Н.В. Тимофеева // Северный регион: наука, образование, культура. - Сургут, 2015. - № 1 (31). - С. 160-166.

168. Трунин, С.Н. Значение системы страхования вкладов в банковской системе России [Текст] / С.Н. Трунин, П.Г. Мартыненко // Финансы и кредит. - 2012. - № 20. - С. 32-39.

169. Ульянова, В.А. Обеспечение прав вкладчиков при банкротстве кредитных организаций [Текст] / В.А. Ульянова // Адвокат. - 2012. - № 3. - С. 59-66.

170. Утешов, Р.Г. Взаимосвязь кредитной политики с другими элементами банковской политики [Текст] / Р.Г. Утешов // Вестник КАСУ. - 2006. - № 4. - С. 12-14.

171. Фёдоров, А.Ю. Перспективы развития розничных банковских продуктов и услуг в условиях отечественной конкуренции банковского сектора [Текст] / А.Ю. Фёдоров // Финансы и учет. - 2011. - № 6/7. - С. 19-23.

172. Федоткина, О.П. Депозитная политика региональных коммерческих банков [Текст] : дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10 / О.П. Федоткина. - Саранск, 2006. - 178 с.

173. Федоткина, О.П. К вопросу о депозитной политике банка [Текст] / О.П. Федоткина // Вестник Мордовского университета. - Саранск, 2007. - № 1. - Серия «Экономические науки». - С. 103-107.

174. Фельзина, Ю.А. Методический подход к оценке депозитной политики коммерческого банка [Текст] / Ю.А. Фельзина // Научный альманах. - Тамбов, 2017. - № 1-1 (27). - С. 210-212.

175. Финансово-кредитная модель индустриального развития России [Текст] : [кол. монография] / под науч. ред. В. П. Иваницкого, М.С. Марамыгина ; М-во образования и науки Рос. Федерации, УрО ВЭО России, Урал. гос. экон. ун-т. - Екатеринбург : Изд-во Уральского государственного экономического университета, 2017. - 310 с.

176. Финансовые рынки и финансово-кредитные институты [Текст] : для бакалавров и магистров : учеб. пособие для магистрантов, обучающихся по

направлению "Финансы и кредит" / Г.Н. Белоглазова [и др.] ; под ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой. - Москва [и др.] : Питер, 2014. - 379 с.

177. Хилл, Н. Как измерить удовлетворенность клиентов [Текст] : пер. с англ. / Н. Хилл, Дж. Брайерли, Р. Мак-Дуголл. - Москва : ИНФРА-М, 2010. - 176 с.

178. Черкасов, В.Е. Банковские операции: финансовый анализ [Текст] / В.Е. Черкасов. - Москва : Консалтбанкир, 2012. - 288с.

179. Шагунова, М.А. Роль внутрибанковского контроля в деятельности коммерческого банка [Текст] / М.А. Шагунова, С.В. Кривошапова // Современные проблемы науки и образования. - Пенза, 2015. - № 2. - С. 7.

180. Шатковская, Е.Г. Анализ рынка банковских продуктов российских кредитных организаций на современном этапе развития экономики [Текст] / Е.Г. Шатковская // Известия Иркутской государственной экономической академии. - Иркутск, 2013. - № 3. - С. 14-18.

181. Шатковская, Е.Г. Банк как стратегический финансовый партнер организации: критерии отбора [Текст] / Е.Г. Шатковская, Д.А. Филлипов // Агропродовольственная политика России. - Тюмень, 2016. - № 10 (58). - С. 79-81.

182. Шатковская, Е.Г. Комплекс продвижения банковского продукта: характеристика и оценка эффективности [Текст] / Е.Г. Шатковская // Управленец. - Екатеринбург, 2013. - № 3 (43). - С. 42-45.

183. Шатковская, Е.Г. Роль принципов финансового менеджмента кредитной организации при реализации ее финансовой политики [Текст] / Е.Г. Шатковская // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». - Омск, 2014. - № 4. - С. 182-187.

184. Шатковская, Е.Г. Система формирования и реализации финансовой политики кредитной организации [Текст] / Е.Г. Шатковская // Фундаментальные исследования. - Пенза, 2014. - № 11-3. - С. 1137-1142.

185. Шатковская, Е.Г. Согласовательное регулирование банковской деятельности: сущность и характеристика [Текст] / Е.Г. Шатковская // Агропродовольственная политика России. - Тюмень, 2014. - № 7 (31). - С. 48-52.

186. Шатковская, Е.Г. Финансовая политика кредитных организаций: теоретический аспект [Текст] / Е.Г. Шатковская // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». - Омск, 2014. - № 3. - С. 158-163.

187. Шатковская, Е.Г. Финансовая политика кредитных организаций: теория и методология [Текст] : науч. монография / Е.Г. Шатковская. - Екатеринбург : Изд-во УГГУ, 2014. - 210 с.

188. Шатковская, Е.Г. Формирование и реализация политики управления банковской ликвидностью [Текст] / Е.Г. Шатковская // Известия Иркутской государственной экономической академии (Байкальский государственный университет экономики и права). - Иркутск, 2015. - № 1, т. 6. - С. 3.

189. Ширинская, Е.Б. Операции коммерческих банков и зарубежный опыт [Текст] / Е.Б. Ширинская. - Москва : Финансы и статистика, 1993. - С. 43-45, 68-72.

190. Шульков, С.А. Депозитная политика и ее роль в обеспечении устойчивости банка [Текст] : дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10 / С.А. Шульков. - Саратов, 2001. - 174 с.

191. Юзвович, Л.И. Банковский сектор России в современных экономических условиях [Текст] / Л.И. Юзвович, В.Е. Заборовский // Актуальные проблемы финансовых рынков и финансовых институтов. - Екатеринбург, 2013. - С. 141-146.

192. Юзвович, Л.И. Совершенствование оценки эффективности деятельности коммерческого банка в условиях межбанковской конкуренции [Текст] : монография / Л.И. Юзвович, Е.А. Трофимова. - Екатеринбург : Изд-во Уральского университета, 2018. - 120 с.

193. Юзвович, Л.И. Финансово-кредитный механизм привлечения реальных инвестиций [Текст] / Л.И. Юзвович // Финансы и кредит. - 2012. - № 32 (512). - С. 53-59.

194. Якунин, С.В. Перспективы привлечения средств физических лиц на фондовый рынок [Текст] / С.В. Якунин, С.Б. Коваленко // Современные

концепции развития науки : сб. ст. Междунар. науч.-практ. конф., Уфа, 26 окт. 2018 г. / отв. ред. А.А. Сукиасян. - Уфа : ОМЕГА САЙНС, 2018. - С. 252-256.

195. Янов, В.В. Инновационная деятельность коммерческих банков в процессе развития рынка ипотеки [Текст] / В.В. Янов, Е.Ю. Иноземцева // Школа университетской науки: парадигма развития. - Тольятти, 2015. - № 3-4 (17-18). - С. 96-101.

196. Янов, В.В. Теоретико-методологические аспекты категории «риск»: парадигма трансформации [Текст] / В.В. Янов // Экономические науки. - 2018. - № 166. - С. 105-110.

197. Янов, В.В. Финансовая устойчивость региональных банков в институциональных преобразованиях банковской системы [Текст] / В.В. Янов, О.А. Антонюк // Экономические науки. - 2017. - № 154. - С. 53-56.

198. Официальный сайт ПАО "Сбербанк" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.sberbank.ru>.

199. Официальный сайт Центрального банка РФ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru>.

200. Официальный сайт ПАО "ВТБ" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vtb.ru>.

201. Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.cbr.ru/statistics/print.aspx?file=bank_system/4-2-2_18.htm&pid=pdko_sub&sid=dpbvo (дата обращения: 25.04.2019).

202. Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.cbr.ru/statistics/print.aspx?file=bank_system/4-1-3_010118.htm&pid=pdko_sub&sid=opdkovo (дата обращения: 25.04.2019).

203. Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.cbr.ru/statistics/?PrtId=pdko_sub (дата обращения: 25.04.2019).

204. Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.cbr.ru/statistics/?Prtid=avgprocstav&pid=pdko_sub&sid=ITM_2386 (дата обращения: 25.04.2019).

205. Сайт рейтингов банков по объему вкладов России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.sravni.ru/banki/rating/depozity-fizicheskikh-lic/?ratingType=Deposit&startPeriod=2017-01-01&endPeriod=2018-01-01&page=1&sortBy=&isAscSort=false&locationAlias=&allRecords=false> (дата обращения: 25.04.2019).

206. Сайт рейтингов вкладов – подборка лучших вкладов в банках [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.vbr.ru/banki/depozity/podbor> (дата обращения: 25.04.2019).

207. Columb, F. Demand deposits and transaction technology innovation [Electronic resource] / F. Columb. - Mode access: <http://repec.org/res2004/Columba.pdf>.

208. Cronin, J.J. Jr. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension [Text] / J.J. Jr. Cronin, S.A. Taylor // *Journal of Marketing*. - 1992. - Vol. 56 (July). - P. 55-68.

209. Diversification of banking risks in the context of financial globalization [Text] // L.I. Yuzvovich [et al.] // *Mediterranean journal of social sciences*. - 2015. - № 3 S3, vol. 6. - P. 147-156.

210. Gounaris, S. Measuring service quality in b2b services: an evaluation of the SERVQUAL scale vis-a-vis the INDSERV scale [Text] / S. Gounaris // *Journal of Service Marketing*. - 2005. - № 19/6. - P. 421-435.

211. Gruening, H. Van. Analysis of banking risks. System of corporate governance and financial risk management [Text] / H. Van Gruening, S.B. Bratanovich. - Moscow : All the World, 2004. - 468 p.

212. Larionova, I.V. Asset and liability management in commercial bank [Text] / I.V. Larionova. - Moscow : Konsaltbankir, 2003. - 290 p.

213. Lavrushin, O.I. On monetary and banking policy [Text] / O.I. Lavroshin // Banking. - 2008. - № 2. - P. 10-14.
214. Litun, O.N. Methodological bases of bank management [Text] / O.N. Litun. - St. Petersburg : Publ SPSUEF, 2000. - 456 p.
215. Parasuraman, A. A conceptual model of service quality and its implications for future research [Text] / A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, L.L. Berry // Journal of Marketing. - 1985. - Vol. 49, № 3. - P. 41-50.
216. Parasuraman, A. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality [Text] / A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, L.L. Berry // Journal of Retailing. - 1988. - Vol. 64, № 1 (Spring). - P. 12-40.
217. Rykov, S.V. Formation of the Russian Bank Deposit Insurance Scheme [Text] / S.V. Rykov // International Journal of Economics and Financial Issues. - 2016. - № 6 (S8). - P. 197-201.
218. Zhukov, E.F. Management and marketing in banks [Text] / E.F. Zhukov. - Moscow : Banks and stock exchanges, Unity, 1997. - 191 p.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А

Трактовка термина «депозитная политика коммерческого банка»

отечественными авторами

Автор	Определение термина «депозитная политика»
1	2
Белоглазова Г.Н.	Депозитная политика является основным документом, регламентирующим в коммерческих банках процесс привлечения временно свободных средств предприятий, организаций и населения на счета в банк в различного рода депозиты (вклады) [27]
Бухадурова М.Н.	Депозитная политика коммерческого банка является неотъемлемым элементом банковской политики и представляет собой совокупность: а) последовательно связанных действий по привлечению денежных средств клиентов в банки на условиях возвратности и платности; б) методов и способов ее (политики) осуществления, обеспечивающих эффективное управление депозитами с целью достижения приемлемого уровня рентабельности и ликвидности банка [44]
Гурина Л.А.	Депозитная политика - это политика по привлечению денежных средств вкладчиков в депозиты и эффективному управлению процессом привлечения [61]
Кроливецкая Л.П.	Депозитная политика - основной документ, регламентирующий в коммерческих банках процесс привлечения временно свободных денежных средств, предприятий, организаций и населения в различного рода депозиты (вклады) [27]
Маслова Д.Б.	Депозитная политика определяет приоритеты банка в выборе клиентов и инструментов привлечения ресурсов, а также нормы и правила, регламентирующие работу банка по совершению депозитных операций [120]
Насырова А.П.	Политика по формированию банковских ресурсов, что подразумевает определение форм, задач и содержания банковской деятельности, связанной с привлечением банковских ресурсов. При формировании подобной политики любой банк ставит перед собой главные цели - увеличение объема ресурсной базы, минимизация расходов, связанных с ее привлечением, а также поддержание должного уровня ликвидности [124]
Ольхова Р.Г.	Депозитная политика банка представляет собой банковскую политику по привлечению денежных средств вкладчиков в депозиты и эффективному управлению процессом привлечения [127]

1	2
Панова Г.С.	Депозитная политика как неотъемлемая часть кредитной политики банка в целом, представляет собой банковскую политику по привлечению средств в депозиты и эффективному управлению ими [130]
Тарасов В.И.	Депозитная политика - комплекс мер, направленных на мобилизацию банками денежных средств юридических и физических лиц, а также госбюджета в форме вкладов с целью их последующего взаимовыгодного использования [162]
Шульков С.А.	Депозитная политика в широком смысле - это стратегия и тактика банка по осуществлению деятельности по привлечению ресурсов на возвратной основе, а также по организации и управлению депозитным процессом. Депозитная политика в узком смысле слова - это стратегия и тактика банка в части организации депозитного процесса, деятельности коммерческого банка, направленная на определение цели, задач, содержания банковской деятельности по формированию привлеченных ресурсов, их планированию и регулированию [189]

Приложение Б
Сравнение структуры депозитной политики коммерческих банков
в Российской Федерации

Раздел	ПАО «Сбербанк»	Банк ВТБ (ПАО)	«Газпромбанк» (Акционерное общество)	АО «Альфа-Банк»	АО «Россельхозбанк»
Общие положения	+	+		+	
Предмет соглашения и порядок его заключения			+		
Термины и определения	+	+	+		+
Предмет Договора. Общие положения и условия. Порядок размещения денежных средств в депозит	+	+	+		+
Порядок заключение сделок	+		+		+
Предмет соглашения				+	
Условия размещения средств в депозиты		+			
Порядок открытия, ведения и закрытия счетов по депозитам		+			
Порядок ведения депозитных сделок		+			
Права и обязанности сторон	+	+		+	+
Порядок, условия начисления и выплаты процентов	+				
Порядок начисления процентов	+	+	+	+	+
Порядок выплаты процентов по депозиту и возврата суммы депозита	+				+
Назначение уполномоченных лиц				+	
Порядок заключения сделок				+	
Порядок размещения структурных депозитов, выплаты и начисления процентов, возврата структурных депозитов				+	
Порядок досрочного истребования вкладов	+	+	+	+	+
Порядок возврата депозита и выплаты процентов		+			
Платежи			+		
Ответственность сторон		+	+	+	+
Ответственность сторон. Разрешение споров.	+				
Форс-мажорные обстоятельства	+	+	+	+	+
Конфиденциальность				+	
Основания освобождения от ответственности				+	
Срок действия депозитного соглашения					
Срок действия и порядок расторжения депозитного соглашения	+	+		+	
Порядок разрешения споров			+		
Прочие условия		+		+	+
Прочие положения				+	
Реквизиты сторон для приема документов	+	+	+	+	+
Банковские реквизиты и места нахождения сторон, подписи сторон					+
Порядок внесения изменений в депозитное соглашение			+		
Срок действия депозитного соглашения и порядок его прекращения			+		
Заключительные положения			+		
Итого	13	15	14	16	12

Приложение В

Анкета 1 «Восприятие»

Инструкция, просим высказать Ваше мнение относительно соответствия услуг банка перечисленным ниже критериям. Если Вы полностью согласны с представленным утверждением, то обведите цифру 5 напротив него. Если Вы полностью не согласны с этим утверждением - цифру 1. Остальные значения (2, 3 и 4) отражают степень Вашего приближения к той или иной крайней точке зрения.

№ п/п	Критерий качества	Рейтинг восприятия	Рейтинг ожидания	Коэффициент качества
1	2	3	4	5
<i>Q. Материальность (М)</i>				
М1	В банках должны быть современные оргтехника и оборудование для осуществления депозитной услуги			
М2	Интерьер помещения банка должен находиться в очень хорошем состоянии			
М3	Персонал коммерческого банка должен быть опрятен и приятной внешности			
М4	Внешний вид материалов, предоставляющих клиентам информацию (брошюр, буклетов с перечнем и содержанием депозитных продуктов и услуг), в банковской организации должен быть привлекательным для их пользователей			
<i>Q. Надежность (Н)</i>				
Н1	В коммерческом банке необходимым образом должны выполняться обещания по оказанию, исполнению и гарантированию депозитных услуг к обусловленному времени			
Н2	В случае, если у посетителей банка возникают проблемы, то персонал должен содействовать в их разрешении			
Н3	Банк должен обладать хорошей репутацией на рынке предоставляемых депозитных продуктов и услуг			
Н4	Депозитные услуги по вкладам должны предоставляться клиентуре в соответствии с инструкциями банка и точно в указанный срок			
Н5	Коммерческий банк не должен допускать ошибок и неточностей в депозитных операциях			
<i>Q. Отзывчивость (О)</i>				
О1	Работники, трудящиеся в банке, должны строго соблюдать дисциплину			
О2	Специалисты банка должны оказывать депозитные услуги оперативно			

1	2	3	4	5
О3	Специалисты и консультанты в банке должны всегда помогать клиентам в их затруднениях и проблемах по осуществлению депозитных операций			
О4	Персонал банка должен быстро реагировать на просьбы клиентов по депозитам			
<i>Q. Убежденность (У)</i>				
У1	И клиенты, и персонал банка должны строить отношения на взаимопонимании и доверии			
У2	В случае возникновения отношений с коммерческим банком клиенты должны чувствовать безопасность и надежность			
У3	Все работники должны проявлять вежливость в отношениях с посетителями банка			
У4	Руководству необходимо поддерживать своих работников для обеспечения эффективной работы с посетителями банка в ходе проведения депозитных операций			
<i>Q. Сочувствие (С)</i>				
С1	К каждому клиенту в банке должен проявляться индивидуальный подход при предоставлении депозитной услуги			
С2	Персонал банка должен проявлять личное участие в решении затруднительных задач стоящих перед клиентами в области депозитных операций			
С3	Персонал банка должен обладать знаниями в депозитных потребностях своих клиентов, быть компетентным в области осуществления депозитных операций			
С4	Персонал банка должен ориентироваться на проблемы, возникающие у клиентов по открытию и пользованию депозитами			
С5	Нормированный рабочий день сотрудников банка и самого коммерческого банка должен быть удобен для всех клиентов			
Общий коэффициент качества				

Приложение Г
Анкета 2 «Ожидание»

Инструкция, просим высказать Ваше мнение относительно соответствия тех критериев, которым должны соответствовать услуги банка. Если Вы полностью согласны с представленным утверждением, то обведите цифру 5 напротив него. Если Вы полностью не согласны с этим утверждением - цифру 1. Остальные значения (2, 3 и 4) отражают степень Вашего приближения к той или иной крайней точке зрения.

№ п/п	Критерий качества	Рейтинг восприятия	Рейтинг ожидания	Коэффициент качества
1	2	3	4	5
<i>Q. Материальность (М)</i>				
M1	В банках должны быть современные оргтехника и оборудование для осуществления депозитной услуги			
M2	Интерьер помещения банка должен находиться в очень хорошем состоянии			
M3	Персонал коммерческого банка должен быть опрятен и приятной внешности			
M4	Внешний вид материалов, предоставляющих клиентам информацию (брошюр, буклетов с перечнем и содержанием депозитных продуктов и услуг), в банковской организации должен быть привлекательным для их пользователей			
<i>Q. Надежность (Н)</i>				
N1	В коммерческом банке необходимым образом должны выполняться обещания по оказанию, исполнению и гарантированию депозитных услуг к обусловленному времени			
N2	В случае, если у посетителей банка возникают проблемы, то персонал должен содействовать в их разрешении			
N3	Банк должен обладать хорошей репутацией на рынке предоставляемых депозитных продуктов и услуг			
N4	Депозитные услуги по вкладам должны предоставляться клиентуре в соответствии с инструкциями банка и точно в указанный срок			
N5	Коммерческий банк не должен допускать ошибок и неточностей в депозитных операциях			
<i>Q. Отзывчивость (О)</i>				
O1	Работники, трудящиеся в банке, должны строго соблюдать дисциплину			
O2	Специалисты банка должны оказывать депозитные услуги оперативно			

1	2	3	4	5
О3	Специалисты и консультанты в банке должны всегда помогать клиентам в их затруднениях и проблемах по осуществлению депозитных операций			
О4	Персонал банка должен быстро реагировать на просьбы клиентов по депозитам			
<i>Q. Убежденность (У)</i>				
У1	И клиенты, и персонал банка должны строить отношения на взаимопонимании и доверии			
У2	В случае возникновения отношений с коммерческим банком клиенты должны чувствовать безопасность и надежность			
У3	Все работники должны проявлять вежливость в отношениях с посетителями банка			
У4	Руководству необходимо поддерживать своих работников для обеспечения эффективной работы с посетителями банка в ходе проведения депозитных операций			
<i>Q. Сочувствие (С)</i>				
С1	К каждому клиенту в банке должен проявляться индивидуальный подход при предоставлении депозитной услуги			
С2	Персонал банка должен проявлять личное участие в решении затруднительных задач стоящих перед клиентами в области депозитных операций			
С3	Персонал банка должен обладать знаниями в депозитных потребностях своих клиентов, быть компетентным в области осуществления депозитных операций			
С4	Персонал банка должен ориентироваться на проблемы, возникающие у клиентов по открытию и пользованию депозитами			
С5	Нормированный рабочий день сотрудников банка и самого коммерческого банка должен быть удобен для всех клиентов			
Общий коэффициент качества				

Приложение Д

**Результаты оценки качества депозитных услуг
по целевой категории «Пенсионеры» в отделении ПАО «Сбербанк»**

№ п/п	Критерий качества	Рейтинг восприятия	Рейтинг ожидания	Коэффициент качества
1	2	3	4	5
<i>Q. Материальность (М)</i>		4,4	4,5	-0,1
М1	В банках должны быть современные оргтехника и оборудование для осуществления депозитной услуги	4,6	4,5	0,1
М2	Интерьер помещения банка должен находиться в очень хорошем состоянии	4,7	4,2	0,5
М3	Персонал коммерческого банка должен быть опрятен и приятной внешности	4,2	4,5	-0,3
М4	Внешний вид материалов, предоставляющих клиентам информацию (брошюр, буклетов с перечнем и содержанием депозитных продуктов и услуг), в банковской организации должен быть привлекательным для их пользователей	4,0	4,8	-0,8
<i>Q. Надежность (Н)</i>		4,2	4,5	-0,3
Н1	В коммерческом банке необходимым образом должны выполняться обещания по оказанию, исполнению и гарантированию депозитных услуг к обусловленному времени	3,8	4,4	-0,6
Н2	В случае, если у посетителей банка возникают проблемы, то персонал должен содействовать в их разрешении	4,3	4,6	-0,3
Н3	Банк должен обладать хорошей репутацией на рынке предоставляемых депозитных продуктов и услуг	4,5	4,3	0,2
Н4	Депозитные услуги по вкладам должны предоставляться клиентуре в соответствии с инструкциями банка и точно в указанный срок	4,5	4,4	0,1
Н5	Коммерческий банк не должен допускать ошибок и неточностей в депозитных операциях	4,1	4,6	-0,5
<i>Q. Отзывчивость (О)</i>		4,2	4,7	-0,5
О1	Работники, трудящиеся в банке, должны строго соблюдать дисциплину	4,8	4,6	0,2
О2	Специалисты банка должны оказывать депозитные услуги оперативно	4,1	4,6	-0,5
О3	Специалисты и консультанты в банке должны всегда помогать клиентам в их затруднениях и проблемах по осуществлению депозитных операций	4,2	4,8	-0,6
О4	Персонал банка должен быстро реагировать на просьбы клиентов по депозитам	3,8	4,7	-0,9

1	2	3	4	5
<i>Q. Убежденность (У)</i>		4,2	4,6	-0,4
У1	И клиенты, и персонал банка должны строить отношения на взаимопонимании и доверии	3,9	4,6	-0,7
У2	В случае возникновения отношений с коммерческим банком клиенты должны чувствовать безопасность и надежность	3,9	4,7	-0,8
У3	Все работники должны проявлять вежливость в отношениях с посетителями банка	4,4	4,7	-0,3
У4	Руководству необходимо поддерживать своих работников для обеспечения эффективной работы с посетителями банка в ходе проведения депозитных операций	4,5	4,3	0,2
<i>Q. Сочувствие (С)</i>		4,6	4,5	0,1
С1	К каждому клиенту в банке должен проявляться индивидуальный подход при предоставлении депозитной услуги	4,7	4,2	0,5
С2	Персонал банка должен проявлять личное участие в решении затруднительных задач, стоящих перед клиентами в области депозитных операций	4,6	4,4	0,2
С3	Персонал банка должен обладать знаниями в депозитных потребностях своих клиентов, быть компетентным в области осуществления депозитных операций	4,0	4,5	-0,5
С4	Персонал банка должен ориентироваться на проблемы, возникающие у клиентов по открытию и пользованию депозитами	4,6	4,7	-0,1
С5	Нормированный рабочий день сотрудников банка и самого коммерческого банка должен быть удобен для всех клиентов	4,9	4,8	0,1
Общий коэффициент качества		4,3	4,6	-0,3

Приложение Е

**Результаты оценки качества депозитных услуг
по целевой категории «Работающие» в отделении ПАО «Сбербанк»**

№ п/п	Критерий качества	Рейтинг восприятия	Рейтинг ожидания	Коэффициент качества
1	2	3	4	5
<i>Q. Материальность (М)</i>		4,6	4,5	0,1
М1	В банках должны быть современные оргтехника и оборудование для осуществления депозитной услуги	4,8	4,6	0,2
М2	Интерьер помещения банка должен находиться в очень хорошем состоянии	4,7	4,3	0,4
М3	Персонал коммерческого банка должен быть опрятен и приятной внешности	4,6	4,5	0,1
М4	Внешний вид материалов, предоставляющих клиентам информацию (брошюр, буклетов с перечнем и содержанием депозитных продуктов и услуг), в банковской организации должен быть привлекательным для их пользователей	4,4	4,7	-0,3
<i>Q. Надежность (Н)</i>		4,3	4,4	-0,1
Н1	В коммерческом банке необходимым образом должны выполняться обещания по оказанию, исполнению и гарантированию депозитных услуг к обусловленному времени	4,0	4,7	-0,7
Н2	В случае, если у посетителей банка возникают проблемы, то персонал должен содействовать в их разрешении	4,5	4,1	0,4
Н3	Банк должен обладать хорошей репутацией на рынке предоставляемых депозитных продуктов и услуг	4,8	4,4	0,4
Н4	Депозитные услуги по вкладам должны предоставляться клиентуре в соответствии с инструкциями банка и точно в указанный срок	4,2	4,3	-0,1
Н5	Коммерческий банк не должен допускать ошибок и неточностей в депозитных операциях	4,1	4,6	-0,5
<i>Q. Отзывчивость (О)</i>		4,4	4,6	-0,2
О1	Работники, трудящиеся в банке, должны строго соблюдать дисциплину	4,3	4,8	-0,5
О2	Специалисты банка должны оказывать депозитные услуги оперативно	4,0	4,8	-0,8
О3	Специалисты и консультанты в банке должны всегда помогать клиентам в их затруднениях и проблемах по осуществлению депозитных операций	4,7	4,4	0,3
О4	Персонал банка должен быстро реагировать на просьбы клиентов по депозитам	4,4	4,3	0,1

1	2	3	4	5
<i>Q. Убежденность (У)</i>		4,6	4,5	0,1
У1	И клиенты, и персонал банка должны строить отношения на взаимопонимании и доверии	3,9	4,9	-1
У2	В случае возникновения отношений с коммерческим банком клиенты должны чувствовать безопасность и надежность	4,8	4,6	0,2
У3	Все работники должны проявлять вежливость в отношениях с посетителями банка	4,7	4,2	0,5
У4	Руководству необходимо поддерживать своих работников для обеспечения эффективной работы с посетителями банка в ходе проведения депозитных операций	4,8	4,2	0,6
<i>Q. Сочувствие (С)</i>		4,2	4,4	-0,2
С1	К каждому клиенту в банке должен проявляться индивидуальный подход при предоставлении депозитной услуги	4,7	4,1	0,6
С2	Персонал банка должен проявлять личное участие в решении затруднительных задач, стоящих перед клиентами в области депозитных операций	4,4	4,3	0,1
С3	Персонал банка должен обладать знаниями в депозитных потребностях своих клиентов, быть компетентным в области осуществления депозитных операций	3,6	4,5	-0,9
С4	Персонал банка должен ориентироваться на проблемы, возникающие у клиентов по открытию и пользованию депозитами	4,0	4,8	-0,8
С5	Нормированный рабочий день сотрудников банка и самого коммерческого банка должен быть удобен для всех клиентов	4,3	4,1	0,2
Общий коэффициент качества		4,4	4,5	-0,1

Приложение Ж

**Результаты оценки качества депозитных услуг
по целевой категории «Неработающие в работоспособном возрасте»
в отделении ПАО «Сбербанк»**

№ п/п	Критерий качества	Рейтинг восприятия	Рейтинг ожидания	Коэффициент качества
1	2	3	4	5
<i>Q. Материальность (М)</i>		4,5	4,4	0,1
М1	В банках должны быть современные оргтехника и оборудование для осуществления депозитной услуги	4,9	4,6	0,3
М2	Интерьер помещения банка должен находиться в очень хорошем состоянии	4,5	4,1	0,4
М3	Персонал коммерческого банка должен быть опрятен и приятной внешности	4,6	4,5	0,1
М4	Внешний вид материалов, предоставляющих клиентам информацию (брошюр, буклетов с перечнем и содержанием депозитных продуктов и услуг), в банковской организации должен быть привлекательным для их пользователей	4,0	4,3	-0,3
<i>Q. Надежность (Н)</i>		4,4	4,5	-0,1
Н1	В коммерческом банке необходимым образом должны выполняться обещания по оказанию, исполнению и гарантированию депозитных услуг к обусловленному времени	4,7	4,7	0
Н2	В случае, если у посетителей банка возникают проблемы, то персонал должен содействовать в их разрешении	4,5	4,6	-0,1
Н3	Банк должен обладать хорошей репутацией на рынке предоставляемых депозитных продуктов и услуг	4,8	4,4	0,4
Н4	Депозитные услуги по вкладам должны предоставляться клиентуре в соответствии с инструкциями банка и точно в указанный срок	3,7	4,2	-0,5
Н5	Коммерческий банк не должен допускать ошибок и неточностей в депозитных операциях	4,4	4,6	-0,2
<i>Q. Отзывчивость (О)</i>		4,6	4,8	-0,2
О1	Работники, трудящиеся в банке, должны строго соблюдать дисциплину	4,8	4,8	0
О2	Специалисты банка должны оказывать депозитные услуги оперативно	4,7	4,6	0,1
О3	Специалисты и консультанты в банке должны всегда помогать клиентам в их затруднениях и проблемах по осуществлению депозитных операций	4,7	4,9	-0,2
О4	Персонал банка должен быстро реагировать на просьбы клиентов по депозитам	4,0	4,8	-0,8

1	2	3	4	5
<i>Q. Убежденность (У)</i>		4,3	4,5	-0,2
У1	И клиенты, и персонал банка должны строить отношения на взаимопонимании и доверии	3,9	4,3	-0,4
У2	В случае возникновения отношений с коммерческим банком клиенты должны чувствовать безопасность и надежность	4,7	4,4	0,3
У3	Все работники должны проявлять вежливость в отношениях с посетителями банка	3,8	4,7	-0,9
У4	Руководству необходимо поддерживать своих работников для обеспечения эффективной работы с посетителями банка в ходе проведения депозитных операций	4,7	4,6	0,1
<i>Q. Сочувствие (С)</i>		4,5	4,6	-0,1
С1	К каждому клиенту в банке должен проявляться индивидуальный подход при предоставлении депозитной услуги	4,8	4,6	0,2
С2	Персонал банка должен проявлять личное участие в решении затруднительных задач, стоящих перед клиентами в области депозитных операций	4,8	4,8	0
С3	Персонал банка должен обладать знаниями в депозитных потребностях своих клиентов, быть компетентным в области осуществления депозитных операций	4,6	4,7	-0,1
С4	Персонал банка должен ориентироваться на проблемы, возникающие у клиентов по открытию и пользованию депозитами	4,2	4,4	-0,2
С5	Нормированный рабочий день сотрудников банка и самого коммерческого банка должен быть удобен для всех клиентов	3,9	4,5	-0,6
Общий коэффициент качества		4,5	4,6	-0,1