

**Образовательная автономная некоммерческая организация  
высшего образования**

**«МОСКОВСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»**

**ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ**

**ОТЧЕТ**

**о прохождении учебной практики**

**ПО ПРАКТИКЕ**

по профессиональному модулю ПМ.03 Выполнение работ по профессии 20002  
«Агент банка»

обучающегося группы \_\_\_\_\_

**THE-DISTANCE.RU**

шифр и номер группы

(Ф.И.О.)

**8 (912) 742-90-12**

**INFO@THE-DISTANCE.RU**

## Содержание

Введение.....	3
Анализ состояния и тенденций развития банковской отрасли.....	4
Краткая характеристика банка.....	9
Анализ различных видов банковских продуктов.....	15
Анализ теоретических вопросов, связанных с деятельностью агента банка.....	21
Решение практических задач, связанных с деятельностью агента банка.....	23
Выводы и предложения по итогам прохождения производственной практики. 25	
Список литературы.....	26

**ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ  
ПО ПРАКТИКЕ**

**THE-DISTANCE.RU  
8 (912) 742-90-12  
INFO@THE-DISTANCE.RU**

## Введение

Учебная практика включает прохождение следующих этапов:

1. Организационный этап (инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов);
2. Подготовительный этап (изучение организационной структуры объекта практики и нормативно-правовых документов, регулирующих организацию безналичных расчетов и кредитных операций банков/ финансово-кредитных организаций);
3. Исследовательский этап (сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников информации по практике);
4. Проектный этап (экспериментально-практическая работа);
5. Аналитический этап (обработка и анализ полученной информации об объекте практики, предложения и рекомендации).

ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ

ПО ПРАКТИКЕ

THE-DISTANCE.RU

8 (912) 742-90-12

INFO@THE-DISTANCE.RU

## Анализ состояния и тенденций развития банковской отрасли

На сегодняшний день, большинство банков увеличивают количество отделов, занимающихся разработкой и внедрением продуктов и программ, осуществляющих предоставление сервисов для клиентов. В связи с этим, конкуренция среди кредитных организаций на российском рынке банковских продуктов и услуг достигла максимальных значений. Важно понимать, что на создание, разработку и адаптацию данных сервисов отпускается слишком много ресурсов, однако, для того, чтобы сохранять конкурентные преимущества это является необходимостью.

В связи со сложившейся ситуацией по поводу коронавирусной инфекции, в банковском секторе нашей страны происходит ряд изменений, касающихся как качества банковских продуктов и услуг, так и системы регулирования банковской деятельности. Исходя из того, что в 2021 году доступ к финансовым услугам был затруднен, появилась необходимость внедрения новейших технологий. Вследствие чего, было выявлено шесть наиболее популярных тенденций в банковской отрасли (рис. 1).



Рисунок 1 - Основные направления развития в банковской отрасли

Рассмотрим данные тенденции более подробно.

Тенденция развития дистанционных продаж реализуется путем использования системы дистанционного банковского обслуживания, приобретения предлагаемых банком продуктов и дистанционной подачи заявок на приобретение тех или иных товаров и услуг. Такие нововведения позволяют

пользователям экономить свое время и упрощают процесс банковских операций. В связи с этим банки активно инвестируют в создание сервисов удаленного обслуживания для того, чтобы клиенты могли пользоваться банковскими услугами, не посещая отделение банка.

На основании исследований, проведенных НАФИ, установлено, что в среднем по РФ около 56% граждан пользуются цифровыми каналами управления личными финансами, мобильным банкингом или интернет-банкингом. Что касается продвижения, то суммарная ежемесячная аудитория банковских сайтов составляет около 160 млн. пользователей, при этом качество трафика довольно высокое – более 76% трафика банки получают через прямой и поисковый трафик, т.е. через бесплатные каналы перехода на сайт банка.

Следующая тенденция, способная повысить эффективность деятельности банковских организаций – диджитализация – процесс трансформации банковского бизнеса, включающий в себя применение автоматизации процессов, внедрение цифровых технологий, перевод сервисов в электронные каналы и онлайн-кредитование.

Исходя из данных статистики Центрального банка РФ, можно сделать вывод о том, что масштаб диджитализации банковского бизнеса растет с каждым годом (табл.1).

По данным таблицы видно, что за период 2012-2021гг. почти в четыре раза увеличилось количество клиентских счетов с удаленным доступом. На конец рассматриваемого периода показатель составил 278 754,6 тыс. единиц. При этом, количество счетов с доступом через интернет в 2021году относительно 2012 года возросло в 13,7 раза и достигло уровня в 268 237 тыс. единиц. Таким образом, можно сделать вывод о том, что за последние годы наблюдается интенсивное развитие цифровых технологий, а также рост доступности интернета на территории России.

Тенденция персонализации призвана создать для клиентов комфортные условия использования приложений банка. Благодаря данной тенденции, в рамках банковских приложений клиент сможет самостоятельно подстроить платформу под себя, что в значительной мере упростит его взаимодействие со

своими транзакциями, а таргетинговая система, способная анализировать действия, будет давать пользователю индивидуальные рекомендации.

Таблица 1 - Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях, тыс. ед.

Период	Общее количество счетов	Физическим лицам, всего	Из них:	
			с доступом через интернет	с доступом посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи
2012	79 261,9	76 857,7	19 554,4	17 796,7
2013	99 885,5	97 087,0	28 377,8	25 629,9
2014	111 879,5	108 837,5	42 337,8	30 906,9
2015	125 776,3	122 315,8	80 916,9	64 597,8
2016	162 833,2	158 806,8	136 149,3	117 390,3
2017	191 961,5	187 438,7	161 628,6	143 088,6
2018	216 592,5	211 375,8	189 897,5	166 753,2
2019	238 966,1	232 994,9	217 060,9	178 174,5
2020	254 522,0	248 012,7	239 089,7	180 261,2
2021	285 563,0	278 754,6	268 237,0	2021 009,7

Например, летом 20212 года «СберБанк» заявил о намерении ввести на своей платформе тенденцию под названием «Массовая персонализация», особенностью которой является предоставление каждому пользователю возможности персонализировать интерфейс исходя из своих предпочтений.

Еще одной популярной тенденцией стало увеличение онлайн операций и бесконтактных оплат, из-за событий, связанных с пандемией коронавирусной инфекции. Так как большинство предприятий и сотрудников были вынуждены перейти на удаленный режим работы, потребность в пластиковых банковских картах отошла на второй план. В то же время резко возросло число выдаваемых кредитов, число открытия брокерских счетов и стала пользоваться большим спросом сфера мобильных платежей.

По статистическим данным, доля мобильных сервисов в денежном обороте увеличилась в 20212 году на 85% по сравнению с предыдущим годом, а доля мобильных операций – на 66% относительно 2021года. Самым популярным

сервисом бесконтактных мобильных платежей остается Apple Pay: в октябре 2021 года с его помощью было совершено 45% операций, Google Pay - 36%, Samsung Pay - 15% и 4% операций пришлось на другие сервисы.

Следующим, но не менее важным направлением развития в банковской отрасли является упрощение доступа к услугам банка с использованием технологий искусственного интеллекта (далее -ИИ).

Искусственный интеллект способствует поддержанию связи между банком и клиентом, дает им доступ к банковским операциям и услугам при помощи таких механизмов, как виртуальные голосовые консультанты, смс-помощники, чат-боты и мессенджеры и т.д.

Использование этих нововведений дает банкам возможность осуществлять сбор данных о предпочтениях клиентов, об уровне их удовлетворенности предоставляемыми продуктами и услугами, а также быстрее осуществлять поддержку пользователей. Взамен банк получает высокую репутацию на рынке и большой доход за счет сокращения штаба работников, так как элементарные операции теперь сможет осуществлять ИИ.

Российский банк «Тинькофф» выпустил телефонного секретаря на базе искусственного интеллекта. Его основные функции заключаются в следующем: ИИ способен консультировать по банковским вопросам, изменять личные данные, совершать переводы денежных средств и многое другое.

Также, важно выделить тенденцию упрощения верификации и повышения безопасности данных, теперь пользователь сможет подтвердить свою личную информацию, не выходя из дома. Так как технологии сбора и оценки информации о клиентах широко применяются в сфере банковской деятельности, банки, в соответствии с действующим законодательством, должны строго соблюдать правила обработки персональных данных и обеспечивать конфиденциальность и безопасность хранения собранной информации. Для этого они используют защищенные сервера и иные методы защиты персональных данных. В целом, на сегодняшний день, наблюдается положительная динамика оптимизации работы в большинстве отделений банков России.

По данным главы «Сбербанка», в 2021 году банк отразил 95 DDoS-атак и предотвратил хищения денежных средств со счетов клиентов на общую сумму около 57 млрд. рублей. Ежедневно через «Центр информационной безопасности Сбербанка» проходят 10 млрд. операций. Кроме того международное издание «Global Finance» признал систему безопасности «Сбербанка» лучшей в Европе.

Подводя итог, можно сделать вывод о том, что на сегодняшний день тенденции в сфере банковской деятельности становятся основополагающим звеном и продолжают совершенствоваться. Главным направлением на рынке банковских услуг является развитие дистанционных сервисов для бизнеса и предоставления продуктов банковских организаций. Как показывает практика, за последние несколько лет клиенты все чаще стали пользоваться дистанционными каналами получения услуг. Этому также поспособствовала эпидемиологическая обстановка в связи с распространением новой коронавирусной инфекции. Вероятно, с течением времени, процесс цифровизации, внедрения новейших информационных технологий и инноваций охватит большинство банковских бизнес-процессов, что только поспособствует улучшению качества предоставляемых услуг.

**ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ  
ПО ПРАКТИКЕ**

**THE-DISTANCE.RU**  
**8 (912) 742-90-12**  
**INFO@THE-DISTANCE.RU**

## Краткая характеристика банка

Предприятие Сбербанк (полное название Акционерный коммерческий Сберегательный банк Российской Федерации) было создано 2 декабря 1990 года в соответствии с Законом РСФСР «О банках и банковской деятельности в РСФСР». Генеральная лицензия на осуществление банковских операций была получена 30 августа 2010 года (номер регистрации – 1481).

Сбербанк входит в Группу «Сбербанк». Банк был основан в 1841 году и в 2017 году отметил свое 175-летие. Сегодня Сбербанк имеет две группы лиц, под контролем либо значительным влиянием которых находится (рис. 2).



Рисунок 2- Схема взаимосвязей Сбербанк и лиц, под контролем либо значительным влиянием которых находится банк

Группа Сбербанк – крупнейший финансовый институт Центральной и Восточной Европы. География Группы охватывает 22 страны, включая Российскую Федерацию. Количество клиентов Группы – 145,6 млн. Деятельность Группы за пределами РФ осуществляется через дочерние банки, расположенные на Украине, в Турции, Республике Беларусь, Казахстане, Австрии, Швейцарии и прочих странах Центральной и Восточной Европы, а также через филиал в Индии, представительства в Германии и Китае и компании

бывшей Группы компаний «Тройка Диалог», расположенные в США, Великобритании, на Кипре и в ряде других стран.

Количество клиентов банка за пределами России достигло 14,8 млн человек. Доля международного бизнеса составляет 14% активов Группы по данным управленческой отчетности. По состоянию на 31 декабря 2017 года деятельность Группы на территории Российской Федерации осуществляется через публичное акционерное общество «Сбербанк России», который имеет 14 территориальных банков, 79 отделений территориальных банков и 15016 точек обслуживания клиентов, а также через основные дочерние компании, расположенные в Российской Федерации, – акционерное общество «Сбербанк Лизинг», общество с ограниченной ответственностью «Сбербанк Капитал», компании бывшей Группы компаний «Тройка Диалог», акционерное общество «НПФ Сбербанк», общества с ограниченной ответственностью Страховая компания «Сбербанк страхование жизни», Страховая компания «Сбербанк страхование», «Сбербанк Факторинг» и «Сетелем Банк» (бывший «БНП Париба Восток»).

История появления и становления банка состоит из постепенного наращивания не только капитала, но также и структуры. Сегодня в группу Сбербанка входят дочерние банки и представительства в 22 странах, в которых работает более 300 тыс. чел. В мире почти 15 млн. чел. пользуются услугами Сбербанка. Ежегодно ведутся переговоры о расширении группы банка и ее клиентской базы. Руководит Сбербанком Г.О. Греф, который занимает должность Президента банка с 2007 года. Конкретные процедуры и практика корпоративного управления детально прописаны и регулируются Уставом и внутренними документами Банка, в их числе:

- Положение об Общем собрании акционеров;
- Положение о Наблюдательном совете;
- Положение о Правлении.

Все эти документы разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также с учетом положений Кодекса корпоративного

управления, одобренного Банком России. Сбербанк сегодня занимает от 40% до 90% большинства рынков финансовых услуг в зависимости от региона и продукта.

Структура размещения Сбербанка на территории Российской Федерации отображена на рис. 3.

СТРУКТУРА РАЗМЕЩЕНИЯ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ НА ТЕРРИТОРИИ РОССИИ

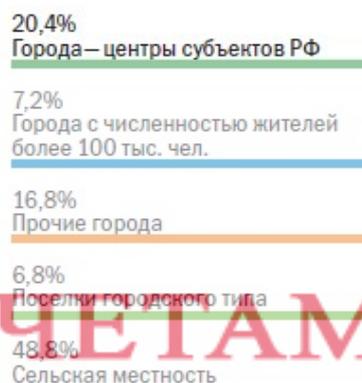


Рисунок 3 - Структура размещения подразделений Сбербанка

Здесь видно, что большая часть подразделений банка размещены в сельской местности, но такое положение не говорит о целенаправленности банков на сельскую местность, а о том, что существует развитая сеть покрытия банковскими отделениями по всей стране.

Структура управления Сбербанка вертикальная, функциональная. Так, рассмотреть примерную схему управления на предприятии можно на рис. 4. С рисунка видно, что руководящим органом предприятия является общее собрание акционеров, как и в любом другом банке страны с акционерной формой собственности открытого типа.



Рисунок 4 - Схема управления Сбербанком

Совет директоров банка или Наблюдательный совет Сбербанка включает 17 директоров банка:

- 11 директоров Центрального Банка Российской Федерации;
- 2 представителя от Сбербанка;
- 4 независимых директоров Сбербанка.

Правление Сбербанка представляют 13 человек, которых возглавляет Президент, Председатель Правления (Г.О. Греф). Кроме того, управление банка осуществляется двумя группами служб – функциональными и внутренними. Стоит обратить внимание также на структуру корпоративного управления Сбербанка, которая сегодня существует (рис.5).

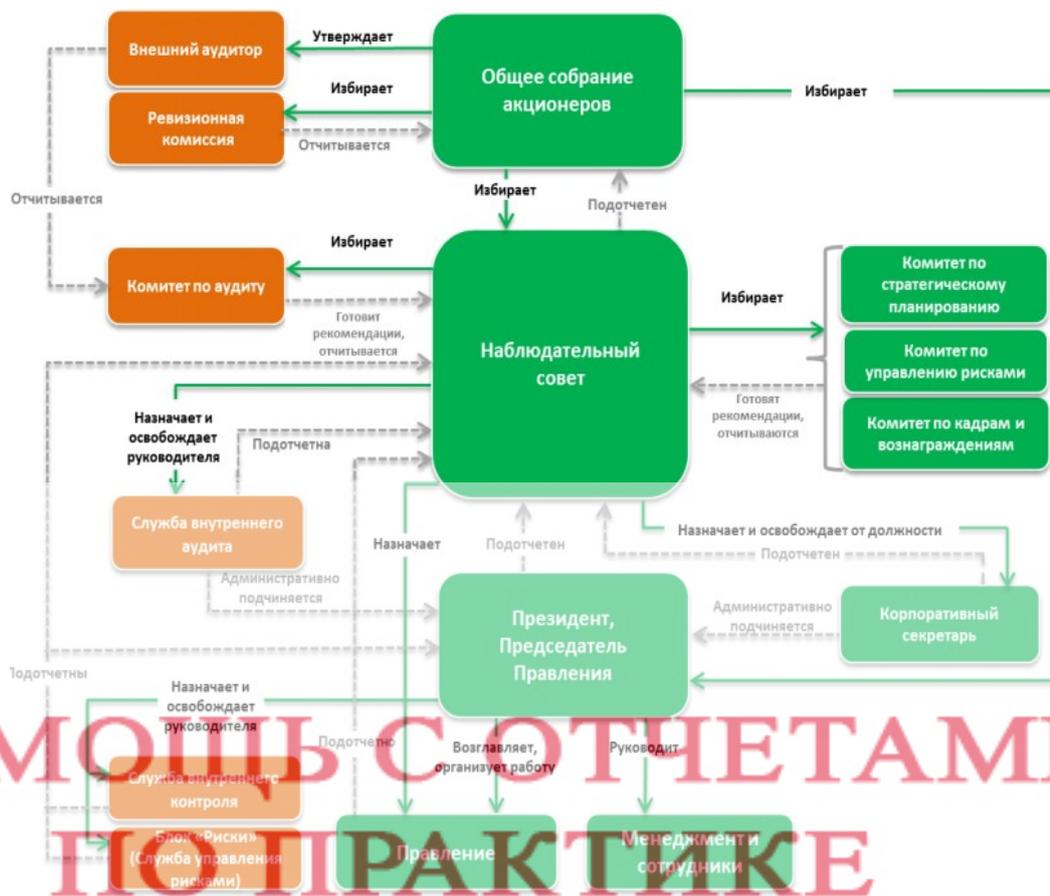


Рисунок 5 - Структура корпоративного управления Сбербанка

Предприятие Сбербанк сегодня имеет следующие достижения:

- занимает первое место среди банков России,
- активно работает на рынке Украины и Беларуси,
- в 9 странах Европы ежегодно увеличивает качественные и количественные показатели деятельности,
- развивает свою деятельность в Турции,
- имеет представительства в Германии, а также в Китае,
- владеет филиалом в Индии.

Общая клиентская база предприятия «Сбербанк» составляет:

1. физических лиц – более 100 млн. человек (70% населения страны);
2. юридических лиц – около 1 млн. компаний из 4,8 млн. зарегистрированных в Российской Федерации.

В целом, банк на территории 22-х стран осуществляет профильную финансовую деятельность. Сферы, в которых предприятие предоставляет

услуги, у всех дочерних компаний одинаковые. Деятельность компании Сбербанк нацелена на предоставление таких услуг:

Для юридических лиц (отечественных и зарубежных):

- 1) банковские операции;
- 2) расчетно-кассовое обслуживание;
- 3) операции с драгоценными металлами;
- 4) кредитование;
- 5) операции с ценными бумагами;
- 6) конверсионные операции;
- 7) дистанционное обслуживание;
- 8) инкассация;
- 9) торговое финансирование и документарные операции;
- 10) открытие и ведение корреспондентских счетов «Лоро»;
- 11) депозитарное обслуживание;
- 12) банковские карты;
- 13) аренда сейфов.

Для физических лиц (граждан Российской Федерации и иностранцев):

- 1) вклады и компенсация по вкладам;
- 2) операции с ценными бумагами;
- 3) кредитование;
- 4) банковские карты;
- 5) коммунальные платежи;
- 6) депозитарное обслуживание;
- 7) денежные переводы;
- 8) обмен валюты и неторговые операции;
- 9) операции с драгоценными бумагами;
- 10) получение заработной платы;
- 11) расчетные чеки;
- 12) аренда сейфов.

## Анализ различных видов банковских продуктов

ПАО «Сбербанк России» активно развивает потребительское кредитование. Сбербанк к Новому году 2022-2023 снизил процентные ставки по потребительским кредитам в рамках акции. Сегодня заемщик может уменьшить процент, если будет выполнять определенные условия. Минимальная процентная ставка после снижения в результате составит 9,9%. Согласно условиям акции, если клиент берет в Сбербанке потребительский кредит на сумму от 300 000 рублей сроком от 15 месяцев, а затем оплачивает точно по графику и не делает досрочных платежей, то через 12 месяцев ставка автоматически снизится на 2%. Таким образом, минимальная ставка после снижения составит 9,9%. Новогодняя промо-акция продлилась до 28 января 2023 года (таблица 2).

Таблица 2 - Ставки по кредитам Сбербанка в рамках Новогодней акции

Сумма, руб.	Ставка, в %	
	в первые 12 мес.	остальное время
Для физических лиц		
до 300 000	от 13,9% до 19,9%	от 13,9% до 19,9%
от 300 000	от 12,9% до 16,9%	от 10,9% до 14,9%
от 1 млн.	12,9%	10,9%
Для клиентов, которые получают зарплату или пенсию на счет в Сбербанке		
до 300 000	от 12,9% до 19,9%	от 12,9% до 19,9%
от 300 000	от 12,9% до 19,9%	от 9,9% до 12,9%
от 1 млн.	11,9%	9,9%

К Новому году 2022-2023 Сбербанк также снизил процентную ставку на рефинансирование потребительских займов. Теперь минимальная ставка составляет 11,4%. Она будет действовать, если клиент переведет в Сбербанк кредиты на сумму от 1 млн. рублей.

Рефинансирование в Сбербанке России нескольких потребительских кредитов других банков (тоже, что перекредитование) – это получения физическими лицами нового займа, но уже одного и на более лучших условиях. В результате ежемесячная долговая нагрузка на семейный бюджет или общая переплата станут ниже.

Рефинансирование потребительского займа в Сбербанке может решить сразу несколько задач:

- уменьшить ежемесячный платеж по действующим займам за счет снижения процентной ставки или увеличения срока кредитования;
- снизить общую переплату по займу за счет сокращения срока; объединить займы в один, чтобы упростить работу с ними (полностью вернуть деньги другим банкам и выплачивать одному только Сбербанку);
- снять обременение с автомобиля, купленного через автокредит;
- получить дополнительные деньги на любые цели.

В Сбербанке сегодня можно сделать рефинансирование различных займов других банков. В частности это могут быть кредиты следующих видов:

- потребительские;
- автокредиты;
- кредитные карты;
- дебетовые карты с разрешенным овердрафтом;
- ипотечные.

Рассмотрим подробнее действующие сегодня процентные ставки и условия рефинансирования в Сбербанке в таблице 3.

Таблица 3 - Рефинансирование кредитов в Сбербанке для физических лиц

Условия	Ставка
- мин. сумма: 30 000 рублей;	- до 300 000 - 12,9 - 16,9%
- макс. сумма: 3 млн. рублей;	- от 300 000 – 12,4 %
- срок: от 3 месяцев до 5 лет;	- от 1 млн. – 11,4%
- комиссия за выдачу: отсутствует;	
- обеспечение: не требуется.	

С августа 2020 года Министерство образования и науки РФ возобновило программу образовательных кредитов с субсидированной ставкой. Образовательный кредит — это деньги, которые студент или его родители берут в долг у банка с целью оплаты обучения в выбранном учебном заведении. Получить такой заем можно не только на первое высшее образование,

но и на среднее профессиональное, второе высшее, бизнес-курсы, программу MBA, курсы иностранного языка.

Таблица 4 – Сравнительные преимущества образовательного кредита с господдержкой в ПАО «Сбербанк России»

Основные условия	Кредит на образование с господдержкой	Кредит на любые цели
Процентная ставка	3%	От 12,9%
Возраст заёмщика	От 14 до 75 лет на момент возврата кредита	От 21 (или 18 для зарплатных клиентов) до 70 лет на момент возврата кредита
Доход заёмщика	Подтверждение не требуется	Важен доход и стаж работы
Платежи по кредиту	Льготный период на время обучения + 9 месяцев после обучения — платите только проценты	Фиксированный ежемесячный платёж
Срок кредита	Срок обучения + 9 месяцев и 15 лет на погашение	От 3 месяцев до 5 лет
Срок кредита	Срок обучения + 9 месяцев и 15 лет на погашение	От 3 месяцев до 5 лет

Кредит можно взять на оплату любого периода учебы в российском вузе: один семестр, год или всё обучение целиком. Кредит выдается частями на оплату каждого семестра или года обучения. Пока вы учитесь, действует льготный период — вы платите только проценты по кредиту, остальное нужно вернуть в течение 10 лет после выпуска. Первые два года учебы действует частичная отсрочка на выплату процентов: 1-й год заёмщик платит 40% от начисленных процентов, 2-й год — 60%, начиная с 3-го года — 100%.

Чтобы воспользоваться кредитом, необходимо поступить в любой вуз России, имеющий лицензию, и заключить договор на платное обучение. Студент должен иметь хорошую успеваемость. При отчислении из вуза заемщик должен будет вернуть всю сумму долга и процентов в 10-летний срок по новому графику. Причем в случае отчисления ставка по выданному кредиту увеличивается, так как Минобрнауки прекращает субсидирование с даты отчисления. Вопрос с академическим отпуском решается индивидуально.

ПАО «Сбербанк России» осуществляет кредитование юридических лиц (в том числе без залога), а также осуществляет долгосрочное финансирование,

предоставляя средства для реализации инвестиционных проектов компании. Рассмотрим основные условия кредитов для бизнеса ПАО «Сбербанк России» на рисунке 5.

Овердрафтный кредит	Овердрафтный кредит подойдет для оплаты срочных платежей при недостатке средств на счёте
Кредит Инвестиционный	Инвестирование в недвижимость, строительство и другое имущество Рефинансирование задолженности перед банками и лизинговыми компаниями Приобретение жилой или коммерческой недвижимости под залог приобретаемых объектов Покупка транспорта и оборудования для хозяйственной деятельности
Кредит на Проект	Развитие бизнеса Начало деятельности в новой сфере Модернизация производства Любые бизнес-цели под залог доходной недвижимости
Кредит Оборотный	Пополнение оборотных средств Осуществление текущих расходов Исполнение текущих, государственных и экспортных контрактов

Рисунок 5 - Характеристика кредитов для бизнеса ПАО «Сбербанк России»

Всеми сервисами банка, связанными с обслуживанием кредитных продуктов, можно воспользоваться в дистанционных каналах (таблица 5).

Таблица 5 - Онлайн-кредит для бизнеса на любые цели

Требования к заемщикам	Список документов	Процентная ставка
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Срок ведения деятельности — от 6 месяцев;</li> <li>- Выручка не более 400 млн. руб. в год;</li> <li>- Собственники бизнеса должны являться резидентами РФ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Паспорт руководителя, учредителей;</li> <li>- Учредительные документы;</li> <li>- Документы по залогу — для кредитов с залогом;</li> <li>- Финансовые документы (по запросу);</li> <li>- Документы для открытия расчётного счёта (если счёт отсутствует в СберБизнесе).</li> </ul>	от 11 %

Для всех клиентов, пострадавших от пандемии коронавируса, ПАО «Сбербанк России» предлагает воспользоваться программой «Кредитные каникулы» на следующих условиях:

1. Каникулы предоставляются, если доход снизился на 10% и больше.

По сумме кредита нет ограничений.

2. Страховой полис и осмотр залога не понадобятся во время оформления кредитных каникул.

3. Если срок действия полиса заканчивается к концу каникул, оформите его заранее, чтобы избежать начисления неустоек в дальнейшем.

4. Можно пользоваться кредитной картой — операции по ней не блокируются.

5. Просроченная задолженность не мешает – сумма фиксируется, можно заплатить её равными частями после окончания отсрочки (таблица 6).

Таблица 6 – Подтверждающие документы по программе «Кредитные каникулы»

Ситуация	Документы
Во всех случаях	Документ, удостоверяющий личность, и заявление о трудной жизненной ситуации в связи с коронавирусом (онлайн-заявка).
В случае снижения дохода	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Документ, подтверждающий сокращение дохода (справки 2НДФЛ за 2020 и 2021 год;</li> <li>- Трудовой договор с предприятием, работающим в сфере, пострадавшей от коронавируса;</li> <li>- Больничный лист сроком более 1 месяца;</li> <li>- документ, подтверждающий доход — выписка о зарплате или доходах, которые поступили на счёт в банке за аналогичные периоды.</li> </ul>
В случае сокращения или увольнения после 25 марта 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Копия трудовой книжки;</li> <li>- Копия уведомления о предстоящем сокращении, заверенная работодателем;</li> <li>- Информация от предприятий, полученная централизованно.</li> </ul>
Прекращение деятельности в качестве ИП или самозанятого	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Копия заявления о прекращении деятельности по форме Р26001 и расписка о получении документов, представленных индивидуальным предпринимателем в регистрирующий орган, с отметкой налогового инспектора;</li> </ul>

	- Уведомление о снятии самозанятого с учёта как самозанятого.
--	---

Сбербанк с 1 апреля 2021 года запустил программу субсидирования малого и среднего бизнеса, пострадавшего от ситуации с коронавирусом. Программа с условным названием «1/3 – 1/3 – 1/3» предусматривает отсрочку уплаты кредита на полгода и деление процентных платежей на три равные части. Заемщик должен будет уплатить только треть процентов, причем с возможностью переноса платежа на более поздний срок, после 1 октября 2021г. Две трети процентов будут платить сами банки или государство, Субсидированием смогут воспользоваться компании, работающие в сфере туризма, общественного питания, организации мероприятий, дополнительного образования и бытовых услуг.

Рассмотрев все кредитные продукты, предоставляемые банком физическим и юридическим лицам, стоит отметить, что на сегодняшний день ПАО «Сбербанк России» имеет множество инструментов, которые помогают решать не только финансовые задачи домохозяйств, но и способствовать развитию бизнеса — от локальных небольших фирм и индивидуальных предпринимателей до крупнейших корпораций, которые прямым образом влияют на экономику России.

ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ  
ПО ПРАКТИКЕ  
THE-DISTANCE.RU  
8 (912) 742-90-12  
INFO@THE-DISTANCE.RU

## **Анализ теоретических вопросов, связанных с деятельностью агента банка**

Банковский агент – это менеджер, продающий услуги банка. Он является официальным представителем, и в его задачу входит поиск и работа с новыми клиентами. Агент постоянно взаимодействует с двумя участниками процесса: с одной стороны, это люди, которые нуждаются в банковских продуктах, их требования и запросы, которые нужно выполнить в полном объёме. С другой – это сам банк, его услуги и условия их предоставления. Профессия достаточно актуальна и востребована, но требует высокого уровня компетенции.

Ввиду большого количества различных предложений и небольшого числа сотрудников, банки редко держат агентов в организации на окладе. Как правило, банковский агент – это внештатный сотрудник, то есть он не находится в самом банке постоянно, а может работать даже из дома или в нескольких банках одновременно. Это позволяет сформировать удобный график работы, главное – привлечь клиента. Поэтому оплата труда у агентов банка сдельная и зависит от количества привлечённых людей.

Первоочередная задача сотрудника – найти клиента, для чего существуют разные способы; кроме того, банки проводят обучающие тренинги для работников. Банковский агент консультирует клиентов по вопросам, связанным с услугами и продуктами банка, работает с пакетом документов, ведёт переговоры. В случае возникновения каких-то непредвиденных ситуаций он должен найти компромисс, чтобы избежать конфликта. Также агент занимается продвижением банковских услуг.

Агентов с хорошими показателями берут в штат, где в перспективе можно дорасти до управляющего или директора. Начав со ступени агента, в банковской сфере можно сделать успешную карьеру, но для этого придётся много учиться и прикладывать большие усилия, расширять собственную квалификацию. В крупных банках сделать карьеру проще, чем в небольших. В заключение надо отметить, что если человек часто меняет место работы, это может насторожить.

Чтобы работать агентом в банке, необходимо соответствующее

образование, а также знание основ экономики и менеджмента. Очень пригодится умение вести расчёты и работать с цифрами – одним словом, надо знать математику. Агент должен быть коммуникабельным и стрессоустойчивым, вежливым и целеустремлённым. Для успешной работы придётся научиться ориентироваться в продуктах и услугах банка, знать внутренний регламент и технику продаж.

## **ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ ПО ПРАКТИКЕ**

**THE-DISTANCE.RU**

**8 (912) 742-90-12**

**INFO@THE-DISTANCE.RU**

## Решение практических задач, связанных с деятельностью агента банка

В финансовой и кредитной практике часто возникает ситуация, когда проценты не выплачиваются сразу после их начисления, а присоединяются к сумме долга (капитализация процентов). В этом случае применяются сложные проценты, база для начисления которых не остается неизменной (в отличие от простых процентов), а увеличивается по мере начисления процентов. Для расчета наращенной суммы при условии, что проценты начисляются один раз в году, применяется следующая формула:

$$S = P (1 + i)^n$$

где  $i$  — ставка наращения по сложным процентам.

Типовая задача 1. Требуется определить, какой величины достигнет, долг, равный 20 тыс. руб., через три года при росте по сложной ставке 10% годовых?

$$S = 20000 * (1 + 0,10)^3 = 26\,620 \text{ руб.}$$

Типовая задача 2. Допустим, что в предыдущем примере проценты начисляются поквартально. В этом случае  $N = 12 * (4*3)$ , а наращенная сумма долга составит:

$$S = 20\,000 (1 + 0,10)^{12} = 27\,440 \text{ руб.}$$

Типовая задача 3. При открытии сберегательного счета по ставке 12% годовых 20.05. на счет была положена сумма 100 тыс. руб. Затем на счет 05.07. была добавлена сумма 50 тыс. руб., 10.09. со счета была снята сумма 75 тыс. руб., а 20.11. счет был закрыт. Определите общую сумму, полученную вкладчиком при закрытии счета.

Решение. Поступление средств на счет составило:

$$100 + 50 - 75 = 75 \text{ тыс. руб.}$$

При определении процентных чисел будем считать, что каждый месяц состоит из 30 дней, а расчетное количество дней в году равно 360 (германская практика).

В этом случае срок хранения суммы 100 тыс. руб. составил:

$$12 + 30 + 5 - 1 = 46 \text{ дней;}$$

срок хранения суммы 150 тыс. руб. составил:

$27+30+10-1=66$  дней;

срок хранения суммы 75 тыс. руб. составил:

$21+30+20-1=70$  дней;

Сумма чисел =  $100000 * 46 + 150000 * 66 + 75000 * 70 = 197\ 500$  руб.

Постоянный делитель =  $360/12 = 3$ .

Проценты  $197\ 500/3 = 65\ 833,33$  руб.

Владелец счета при его закрытии получит следующую сумму:

$75000 + 65833,33 = 140\ 833,33$  руб.

Типовая задача 4. Депозит в размере 500 тыс. руб. положен в банк на три года. Определите сумму начисленных процентов при простой и сложной ставках процентов, равных 80% годовых.

Решение. При использовании простой ставки процентов

$I = (3 * 80 * 500\ 000) / 100 = 1\ 200\ 000$  руб.

При использовании сложной ставки процентов по формуле:

$I = 500\ 000 * ((1 + 80\%)^3 - 1)$

$I = 2\ 416\ 000$  руб.

**ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ  
ПО ПРАКТИКЕ**

**THE-DISTANCE.RU**  
**8 (912) 742-90-12**  
**INFO@THE-DISTANCE.RU**

## **Выводы и предложения по итогам прохождения производственной практики**

ПАО «Сбербанк России» — крупнейший банк в России и СНГ с самой широкой сетью подразделений, предлагающий весь спектр инвестиционно-банковских услуг. Учредителем и основным акционером Сбербанка является Центральный банк РФ, владеющий 50% уставного капитала плюс одной голосующей акцией; свыше 40% акций принадлежит зарубежным компаниям. Около половины российского рынка частных вкладов, а также каждый третий корпоративный и розничный кредит в России приходятся на Сбербанк. Сбербанк сегодня — это кровеносная система российской экономики, треть ее банковской системы. Банк дает работу и источник дохода каждой 150-й российской семье.

Банковские услуги ПАО «Сбербанк» отличаются тем, что предоставляют качественные и технологические услуги. Обслуживание в банке ПАО «Сбербанк» основано на современных информационных технологиях, которые соответствуют высоким требованиям стандартов качества и способно удовлетворить запросы самого требовательного клиента.

В ходе практики были расширены и углублены профессиональные навыки в вопросах сбора, обработки и анализа информации, для чего были использованы приобретенные мною теоретические и практические знания.

Мной были получены знания о документах, их составлении. Пройденная практика способствовала формированию профессиональных способностей и навыков.

## Список литературы

1. Абрамова М.А. Современная денежно-кредитная политика : учебник / под ред., Аболихина Г.А., Александрова Л.С., Афанасьева О.Н. и др. — Москва : КноРус, 20210. — 330 с.

2. Абрамова М.А. Деньги, кредит, банки и денежно-кредитная система. Тесты, задания, кейсы : учебное пособие / Абрамова М.А., под ред., Александрова Л.С., под ред., Бычков В.П., Зайцева Е.В., Афанасьева О.Н., Батырева С.В., Захарова О.В. — Москва : КноРус, 20212. — 325 с.

3. Абрамова М.А. Денежно-кредитная и финансовая системы : учебник / под ред., Маркина Е.В., под ред., Бычков В.П., Чернов А.Ю., Шептун А.А., Шакер И.Е., Уткин В.С., Терехова Т.Б., Строков А.И., Седова — Москва : КноРус, 20210. — 445 с.

4. Бежан, М.В. Организация деятельности центрального банка + Приложение: тесты : учебное пособие / Бежан М.В. — Москва : КноРус, 20210. — 239 с.

5. Бычков, В.П. Банковское дело. Практикум : учебное пособие / Бычков В.П., Кузнецова В.В., Ларина О.И. — Москва : КноРус, 20212. — 260 с.

6. Валенцева, Н.И. Банковское дело. Задачи и тесты : учебное пособие / Валенцева Н.И. — Москва : КноРус, 2020. — 311 с.

7. Васильев, И.И. Модели и технологии банковской деятельности : учебник / Васильев И.И., Лаврушин О.И., Ушанов А.Е. — Москва : КноРус, 20210. — 179 с.

8. Воронцова, С.В. Обеспечение информационной безопасности в банковской сфере (Законность и правопорядок) : монография / Воронцова С.В. — Москва : КноРус, 20210. — 159 с.

9. Дубошей, А.Ю. Методы обеспечения возвратности кредита(теория и практика) : учебное пособие / Дубошей А.Ю. — Москва : КноРус, 20210. — 136 с.

10. Звонова Е.А. Валютные операции банка : учебное пособие / под ред., Горбунова О.А., под ред., Прудникова А.А., Белянчикова Т.В., Асон Т.А., Игнатова О.В. — Москва : КноРус, 20210. — 208 с.

11. Курныкина, О.В. Выполнение внутрибанковских операций и их учет : учебник / Курныкина О.В., Соколинская Н.Э., Зубкова С.В. — Москва : КноРус, 20212. — 225 с.

12. Курныкина, О.В. Организация бухгалтерского учета в банках : учебник / Курныкина О.В., Соколинская Н.Э. — Москва : КноРус, 20212. — 232 с.

13. Курныкина, О.В. Бухгалтерский учет в коммерческих банках : учебник / Курныкина О.В., Соколинская Н.Э. — Москва : КноРус, 20210. — 367 с.

14. Косарев, В.Е. Банковский сектор и IT-технологии : сборник статей / Косарев В.Е. — Москва : Русайнс, 20210. — 60 с.

15. Косарев, В.Е. Трансформация банков в условиях цифровой экономики : сборник статей / Косарев В.Е. — Москва : Русайнс, 20210. — 206 с.

16. Костюкова, Е.И. Организация бухгалтерского учета в банках : учебное пособие / Костюкова Е.И., Фролов А.В., Фролова А.А. — Москва : КноРус, 20212. — 247 с.

17. Кован, С.Е. Институт банкротства физических лиц: практика и направления развития : монография / Кован С.Е., Ряховская А.Н. — Москва : Русайнс, 20210. — 180 с.

18. Лаврушин О.И. Банковское дело : учебник /., под ред., Бровкина Н.Е., Валенцева Н.И., Варламова С.Б., Гурина Л.А., Дадашева О.Ю., Ершова Т.А., Казанкова Н.С., Ковалева Н.А., Курны — Москва : КноРус, 20210. — 630 с.

19. Лаврушин О.И. Основы банковского дела : учебное пособие — Москва : КноРус, 20210. — 386 с.

20. Лаврушин, О.И. Банковское дело. Современная система кредитования : учебное пособие / Лаврушин О.И., Афанасьева О.Н. — Москва : КноРус, 2020. — 358 с.

21. Лаврушин О.И. Банковское дело : учебник /— Москва : КноРус, 2019. — 800 с.

22. Лаврушин О.И. Современные банковские продукты и услуги : учебник / под ред., Бровкина Н.Е., Васильев И.И., Косарев В.Е., Ушанов А.Е. —

**ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ  
ПО ПРАКТИКЕ**

**THE-DISTANCE.RU  
8 (912) 742-90-12  
INFO@THE-DISTANCE.RU**