**Курсовая работа**

**По предмету: «Деньги, кредит, банки»**

**На тему:**

***«Роль Сберегательного банка в жизни населения»***

***Выполнил:***

**Преподаватель:**

**Содержание.**

**I Введение.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_3**

**II Основная часть.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_5**

**1.История:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_5**

**1)История банковского дела;\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_5**

**2)История развития банковского дела в России;\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_8**

**3)История ОАО «Сбербанк России».\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_9**

**2.Сбербанк сегодня.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_12**

**3.Задачи и функции Сберегательного банка в обслуживании клиентов.\_\_\_\_16**

**4.Услуги, предоставляемые Сбербанком населению\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_19**

**1)Кредитование\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_19**

**2)Обменные операции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_21**

**3)Вклады\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_24**

**4)Банковские карты\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_25**

**5)Доступ к услугам банка через интернет\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_26**

**6)Инвестиции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_28**

**7)Прочие операции по обслуживанию клиентов Сберегательного банка\_\_\_\_29**

**III Заключение.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_30**

**Список литературы.**

**Приложение.**

**Введение.**

Банк (от итал. banco — лавка, стол, на которых менялы раскладывали монеты) — финансово-кредитный институт, основной функцией которого является оказание финансовых услуг юридическим и физическим лицам.

В соответствии с российским законодательством, банк — кредитная организация, которая имеет исключительное право осуществлять в совокупности следующие банковские операции: привлечение во вклады денежных средств физических и юридических лиц, размещение указанных средств от своего имени и за свой счёт на условиях платности, срочности, возвратности и целевого характера, открытие и ведение банковских счетов юридических и физических лиц.

Кредитная организация — юридическое лицо, которое для извлечения прибыли как основной цели своей деятельности на основании специального разрешения (лицензии) Центрального банка Российской Федерации (Банка России) имеет право осуществлять банковские операции, предусмотренные Федеральным законом «О банках и банковской деятельности». Кредитная организация образуется на основе любой формы собственности как хозяйственное общество.

Функционирование современной экономики любой страны невозможно представить без эффективной банковской системы. Банки разных уровней глубоко проникают в сферу производства и активно влияют на экономические и социальные процессы, поэтому с ними постоянно сталкиваются все члены общества.

Банковское дело является одной из тех сфер общественной жизни, о которой мало кто может позволить себе полную неосведомленность. Ведь, образ и уровень жизни населения каждой страны существенно зависят от деятельности банков, их надежности, способности увеличивать объемы кредитов, депозитов и других видов услуг, предлагаемых как физическим лицам, так и предприятиям. Постоянное внимание и интерес к проблемам развития банковского дела обусловлены значительной ролью, которую играют банки в процессах формирования международных финансовых рынков - валютного, фондового, рынка деривативов, а также в системе мирового хозяйства в целом.

Одним из крупнейших банков России является Сбербанк России — полное наименование Открытое акционерное общество «Сбербанк России». Сбербанк России — это универсальный банк, который предоставляет широкий спектр услуг. Доля Сбербанка России на рынке частных вкладов на 1 июня 2009 года составляла 50,5 %, а его кредитный портфель соответствовал более 30 % всех выданных в стране займов. Но так было не всегда. У этого банка длинная история. На протяжении уже нескольких лет международные финансовые институты не раз заявляли о необходимости пересмотреть роль Сбербанка на рынке частных вкладов и демонополизировать эту структуру. В отличие от остальных банков, вклады в Сбербанке гарантируются государством. Подобная практика создает ситуацию, когда фактически невозможна равноправная конкурентная борьба между кредитными организациями. Однако, данный банк не единственный, который существует с поддержкой государства, но самый крупный.

Сберегательный банк сыграл огромную роль в жизни населения. Благодаря ему у людей появились возможности, которых не было у них всязи отсутствием денежных средств.

Целью данной курсовой работы является прежде всего показать сколько возможностей предоставляет Сберегательный банк населению и какую роль сыграли все эти возможности в их жизни.

**II Основная часть.**

**1.История.**

**История банковского дела**

Ростовщики, предоставлявшие деньги взаймы под проценты, появились в глубокой древности. Банковское дело существовало еще в Вавилонии в VIII веке до н.э. Вавилонским купцам был даже известен банковский билет, называвшийся гуду (hudu) и имевший обращение наравне с золотом.

В Древней Греции трапезиты (Τραπεζίται от Τράπεζα — стол, аналогич. по словопроизводству итальянскому bancherio, от banco — скамья, прилавок) принимали на хранение вклады с целью производить платежи за счет вкладчиков. Им давали на хранение также ценные документы, договоры, спорные суммы. Греческие банкиры отдавали вверенные им капиталы взаймы под залог движимости, рабов, домов и земель, Серьезными конкурентами частных банкиров при этом были древнегреческие храмы, которые давали из своих храмовых сокровищ взаймы большие суммы как частным лицам, так и на общественные предприятия. Неприкосновенность храмовых сокровищниц позволяла им привлекать значительные вклады от частных лиц, правителей и городов. Пускали ли храмы в оборот вверенные им вклады и платились ли по ним какие-нибудь проценты — неизвестно.

Во времена Птолемеев, во II ст. до н.э. в Фивах (Большом Диесполисе), Гермонтисе, Мемфисе и Сиене существовали "царские банки", управляемые трапезитами, в которые стекались разные государственные сборы, доходы с государственных фабрик и которые за счет государства производили различные платежи, напр., выдачу жалованья солдатам.

В Древнем Риме банкиры назывались менсариями (mensarii) и аргентариями (аrgentarii). Mensarii, или mensalarii – это буквальный перевод греческого слова τράπεζίται. Аргентарии принимали вклады, давали кредиты, через них можно было перевести деньги в другой город.

В Средние Века из-за разнообразия местных монетных систем был развит промысел менял. Затем им начали давать на хранение денежные капиталы и поручалось производство платежей. Лавки менял располагались на рыночных площадях, где у стола (banco), покрытого зеленым сукном, они вели свою торговлю. Менялы в Италии постепенно стали называться банкирами, bancherii (от banco — стол, прилавок). Производство платежей путем списывания в книгах банкиров со счета одних на счет оказалось наилучшим способом платежа, устраняющим все неудобства перевозки, оценки, сосчитывания разнообразной монеты. Банковским делом занимались преимущественно итальянцы и евреи.

Однако римские папы неоднократно грозили строгими карами лицам, дающим ссуды под проценты, и освобождали должников от их обязательств перед кредиторами. В 1179 г. на Третьем Латеранском соборе папа Александр III объявил, что виновные во взимании процентов должны быть лишены причастия и христианского погребения. Короли, побуждаемые страхом папских угроз и стремясь присвоить себе богатства банкиров, изгоняли их из пределов своих владений. Так, из Франции итальянские банкиры были изгнаны Людовиком Святым и Филиппом Красивым (1291 г.), а из Англии итальянцы-банкиры были изгнаны Генрихом III (1240 г.), но затем были вновь допущены в страну в 1250 г. по настоянию папы, нуждавшегося в деньгах и желавшего расположить к себе банкиров. Иногда изгнанные банкиры покупали себе право вернуться и их преследование стало для правителей выгодным источником дохода.

С деятельностью отдельных банкиров конкурировали так называемые montes pietatis (итал. monte di pietа, франц. montes de pietè) – особые банки, созданные в разных итальянских городах для предоставляения дешевых мелких кредитов нуждающимся. Они взимали проценты по ссудам только для покрытия своих издержек и их капитал образовывался из частных или общественных пожертвований. Первое такое учреждение возникло в Орвието (1463 г.), второе — в Перуджии (1467 г.).

Сенат Венецианской республики в 1584 г. издал декрет об учреждении общественного банка под названием Вanco della Piaza de Rialto. Банковское дело было объявлено монополией республики и частным лицам воспрещалось им заниматься, но вскоре это запрещение отменили.

В Генуе кредиторы, давшие кредит правительству Генуэзской республики в связи с войной с Алжиром и Тунисом относится к 1148 г., составили товарищество, которому республика передала сбор некоторых налогов для обеспечения процентов и погашения займа. Затем этот способ повторялся при следующих займах; таким образом возникло множество товариществ, называвшихся compère, или scritte, капитал которых составлялся из паев (luogo). В 1250 году все эти товарищества были соединены в одно compère de capitolo. Однако вскоре для заключения новых займов открыты новые товарищества. В 1407 г. все товарищества снова были объединены в одно, названное Compère di San Giorgio в честь Святого Георгия, покровителя города. Ему разрешили принимать частные вклады и оно просуществовало до 1816 г.

В 1609 г. городскими властями Амстердама был основан Амстердамский банк. Он установил неизменную счетную единицу, представлявшую стоимость определенного количества серебра, равнявшуюся 211,91 асам чистого серебра и называвшуюся "банковый флорин" - банк принимал во вклады различные монеты, но счет велся только на "банковые флорины". Этот банк просуществовал до 1795 г.

Англичанин Вильяма Петерсон, исходя из тщательно скрываемого от всех факта, что в Амстердамском банке находилась в наличности лишь около четверти всех вверенных ему вкладов, пришел к мысли, что вовсе не требуется полного покрытия звонкой монетой всех обязательств, выпускаемых банком. Он предложил проект Банка Англии, основной капитал которого помещался бы в государственных процентных бумагах, служащих обеспечением его кредитных операций. В 1694 году английское правительство, находясь в затруднительном финансовом положении, приняло этот проект. Банк Англии был создан в форме акционерного общества.

**История банков в России**

В России банки появились лишь в XVIII веке. В 1733 г. императрица Анна Иоанновна, ввиду недостатка кредита и чрезвычайно высокого размера процентов, доходившего до 12 — 20%, "чего во всем свете не водится", повелела предоставлять ссуды из монетной конторы из 8% под залог золота и серебра в размере ¾ стоимости по указанной цене. В царствование Елизаветы Петровны в 1754 году были учреждены Дворянские Заемные банки в Петербурге и Москве и Купеческий Банк в Петербурге. В 1786 г. Дворянские Заемные банки были закрыты и капиталы их были переданы Государственному Заемному банку. Купеческий банк в 1770 г. прекратил выдачу ссуд, а в 1782 г. он был закрыт и капитал его был передан сначала Дворянскому Банку, а в 1786 - Государственному Заемному Банку.

В 1758 г. был учрежден Медный Банк и две "Банковские конторы вексельного производства между городами", которые выдавали ссуды под переводные векселя медной монетой с тем, чтобы ¾ ссуды выплачивались заемщиками серебряной монетой. Кроме того они брали на себя перевод векселей от лиц, которые отдавали им на хранение медную монету. В основной капитал банковым конторам ассигновано 2 млн. р. медной монетой. В 1769 году были учреждены Ассигнационные Банки, имевшие целью заменить полноценную ходячую монету бумажными деньгами (ассигнациями).

В 1786 г. был учрежден Государственный Заемный Банк. В 1797 г. был учрежден Вспомогательный Банк для дворянства. В 1817 г. был основан Государственный коммерческий банк вместо существовавших учетных контор при Ассигнационных Банках для содействия в кредите купечеству. В 1842 г. были созданы государственные сберегательные кассы в Петербурге и Москве. Таким образом, преобладали государственные банки, частных банков в 1857 году было всего 21 и их влияние на торговлю и промышленность было ничтожно.

В 1860 г. Государственный коммерческий банк был преобразован в Государственный банк Российской империи.

Частные банки стали играть большую роль после отмены крепостного права. В 1864—72 годах было учреждено 33 акционерных коммерческих банка и 11 акционерных земельных банков.

**История Сбербанка России.**

Годом основания старейшего банка страны считается 1841 год, когда император Николай I одобрил устав сберегательных касс и повелел учредить сберегательные кассы при Петербургской и Московской сохранных казнах. Кассы эти создавались «для приема небольших сумм на сохранение с приращением процентов, для доставления чрез то недостаточным всякого звания людям средств к сбережению, верным и выгодным образом, малых остатков от расходов, в запас на будущие надобности». Уставом был установлен размер вкладов, принимаемых за один раз (от 50 копеек до 10 рублей), процентная ставка по вкладу — 4% годовых, а также единственный день, когда совершались операции по вкладам, — как ни странно, таким днем оказалось воскресенье. На внесенные деньги вкладчику выдавалась сберегательная книжка — «удостоверение из нескольких листов особо приготовленной бумаги, с внутренними знаками, печатным нумером и штемпелем Сберегательной кассы».

Первая сберегательная касса в Петербурге открылась 1 марта 1842 года, а первым вкладчиком стал надворный советник, помощник директора экспедиции Санкт-Петербургской ссудной казны Николай Антонович Кристофари. На свой счет он внес 10 рублей и получил сберегательную книжку под № 1.

Правительственные учреждения проводили масштабную разъяснительную работу о пользе сберегательных касс, выпускали агитационные (практически рекламные) брошюры о преимуществах хранения средств на сберегательном счете. И постепенно количество российских вкладчиков начало увеличиваться: если в 1842 году московская касса ежедневно обслуживала в среднем 70 вкладчиков, то к 1860 году — уже более 500 человек в день. Среди вкладчиков Банка были представители всех сословий России — военные и гражданские чиновники, купцы и мещане, крестьяне и дворовые.

После отмены крепостного права в 1861 году и проведения ряда либеральных реформ развитие сберегательного дела в России стало набирать обороты. За 30 лет — с 1865-го по 1895 годы — число касс увеличилось с 47 до 3875, а количество сберегательных книжек — с 70 000 штук до 2 миллионов.

1 июня 1895 года был принят новый устав сберегательных касс, который гарантировал тайну вкладов — теперь кассы могли сообщать о состоянии счета только самому вкладчику, его наследникам, а также чиновникам «по требованию подлежащей правительственной или судебной власти». Появились новые виды вкладов: на детей до их совершеннолетия, на погребение и другие.

Новый устав упростил правила учреждения сберегательных касс, что привело к резкому увеличению их числа. Появились фабрично-заводские кассы, кассы при станциях казенных и частных железных дорог, кассы на судах военного флота, при казенных и винных складах.

Бурные потрясения, которые Россия переживала в начале XX века: Первая мировая война, революция, Гражданская война, — не смогли замедлить развитие сберегательного дела. Правда, оно претерпело сильные изменения. Так, несмотря на то что вклады в сберегательных кассах и проценты по ним в декрете об аннулировании ценных бумаг были объявлены неприкосновенными, в том же декрете предусматривалось право Советов «аннулировать полностью сбережения, приобретенные нетрудовым путем». А строго соблюдавшаяся раньше тайна вкладов стала не более чем фикцией: своим распоряжением в декабре 1918 года нарком финансов велел сберкассам «предоставлять исполкомам совдепов по их требованию книги счетов для обозрения и списки вкладчиков».

С переходом к НЭПу началось реформирование сберегательного дела. 26 декабря 1922 года было принято постановление об учреждении государственных трудовых сберегательных касс. Сберкассы начали развивать новые направления деятельности: они выпускали собственные заемные обязательства (сертификаты), проводили операции с процентными бумагами, осуществляли денежные переводы.

Во время Великой Отечественной войны сберегательные кассы занимались размещением государственных займов и организацией денежно-вещевых лотерей. Это позволяло привлечь денежные средства населения и сформировать дополнительный фонд для покрытия военных расходов.

В 50-80-е годы развитие сберегательного дела продолжалось. За 35 послевоенных лет почти вдвое (с 40,4 до 78,8 тысяч) выросла сеть сберегательных учреждений, количество счетов увеличилось в 12 раз, а сумма вкладов — в 100 раз.

А в 1987 году в рамках перестроечных реформ система Государственных трудовых сберегательных касс СССР была реорганизована, а вместо нее образован Банк трудовых сбережений и кредитования населения СССР — Сберегательный банк СССР, государственный специализированный банк по обслуживанию населения и юридических лиц.

Так начался новейший этап истории Сбербанка России. Уже в 1989 году в Дзержинском отделении Банка на Олимпийском проспекте в Москве был открыт первый банкомат. В том же году Сбербанк стал членом Всемирного института сберегательных банков. А после распада СССР только Сбербанк России продолжил свою деятельность; сберегательные банки в бывших союзных республиках либо полностью прекратили свое существование, либо заняли второстепенное положение в банковской системе своих стран.

В 1991 году общим собранием акционеров было принято решение об учреждении Акционерного коммерческого Сберегательного банка Российской Федерации, который продолжил полуторавековую историю российских сберегательных касс.

**2.Сбербанк России сегодня.**

Сбербанк России является крупнейшим банком Российской Федерации и СНГ. Его активы составляют более четверти банковской системы страны (27%), а доля в банковском капитале находится на уровне 26% (1 июня 2010 г.). По данным журнала The Banker (1 июля 2010 г.), Сбербанк занимал 43 место по размеру основного капитала (капитала 1-го уровня) среди крупнейших банков мира.

Основанный в 1841 г. Сбербанк России сегодня - современный универсальный банк, удовлетворяющий потребности различных групп клиентов в широком спектре банковских услуг. Сбербанк занимает крупнейшую долю на рынке вкладов и является основным кредитором российской экономики. По состоянию на 1 июня 2010 г., доля Сбербанка России на рынке частных вкладов составляла 49%, а его кредитный портфель включал в себя около трети всех выданных в стране кредитов (33% розничных и 30% корпоративных кредитов).

Сбербанк России обладает уникальной филиальной сетью и в настоящее время в нее входят 18 территориальных банков и более 19 100 подразделений по всей стране. Дочерние банки Сбербанка России работают в Казахстане, на Украине и в Белоруссии. Сбербанк нацелен занять 5% долю на рынке банковских услуг этих стран. В соответствии с новой стратегией, Сбербанк России планирует расширить свое международное присутствие, выйдя на рынки Китая и Индии. В целом планируется увеличить долю чистой прибыли, полученной за пределами России, до 5% к 2014 г.

Рассматривая международный вектор как важнейшую составляющую стратегии своего развития, Сбербанк России осуществляет казначейские операции на международном рынке и операции торгового финансирования, поддерживает корреспондентские отношения с более чем 220 ведущими банками мира и участвует в деятельности ряда авторитетных международных организаций, представляющих интересы мирового банковского сообщества. Активная позиция и международный авторитет позволяют Сбербанку России наиболее полно удовлетворять внешнеэкономические запросы своих клиентов, привлекать на выгодных условиях ресурсы с мировых финансовых рынков и соответствовать лучшей практике, принятой в международном банковском сообществе.

Акции Сбербанка России котируются на российских биржевых площадках ММВБ и РТС с 1996 г. В марте 2007 г. Банк разместил дополнительный выпуск обыкновенных акций, в результате чего, уставный капитал увеличился на 12%, и было привлечено 230,2 млрд. рублей. Средний дневной объем торгов акциями Сбербанка составляет 35% объема торгов на ММВБ.

Учредитель и основной акционер Банка — Центральный банк Российской Федерации (Банк России). По состоянию на 16 апреля 2010 г., ему принадлежит 60,3 % голосующих акций и 57,6% в уставном капитале Банка. Остальными акционерами Сбербанка России являются более 263 тысяч юридических и физических лиц. Высокая доля иностранных инвесторов в структуре капитала Сбербанка России (более 32%) свидетельствует о его инвестиционной привлекательности.

Надежность и безупречная репутация Сбербанка России подтверждаются высокими рейтингами ведущих рейтинговых агентств. Агентством Fitch Ratings Сбербанку России присвоен долгосрочный рейтинг дефолта в иностранной валюте “BBB”, агентством Moody’s Investors Service - долгосрочный рейтинг депозитов в иностранной валюте “Baa1”. Кроме того, агентство Moody’s присвоило Банку наивысший рейтинг по национальной шкале.

**Миссия и ценности Сбербанка**

**Миссия Банка:**

* Гарантия уверенности и надежности,делать жизнь клиентов лучше, помогая реализовывать устремления и мечты.
* Постороение одной из лучших в мире финансовых компаний, успех которой основан на профессионализме и ощущении гармонии и счастья ее сотрудников.

Их миссия определяет смысл и содержание деятельности Банка, подчеркивая его важнейшую роль в экономике России. Клиенты, их потребности, мечты и цели есть основа всей деятельности Банка как организации. Миссия Банка также устанавливает амбициозную цель устремлений банка - стать одной из лучших финансовых компаний мира - и подчеркивает, насколько важны для Сбербанка его сотрудники, и насколько реализация его целей невозможна без реализации их личных и профессиональных целей.

Высокие цели Банка достигаются командой единомышленников, которых объединяет общая система ценностей.

**Ценности Сбербанка:**

* Порядочность
* Стремление к совершенству
* Уважение к традициям
* Доверие и ответственность
* Взвешенность и профессионализм
* Инициативность и креативность
* Командность и результативность
* Открытость и доброжелательность
* Здоровый образ жизни (тело, дух и разум)

Их ценности определяют тот набор правил, критериев и требований, которые мы предъявляем к каждому человеку, который является или хочет стать членом команды Банка. Ценности – это свод принципов, исходя из которых руководители Банка будут ставить цели и определять, достигнуты ли они. Эти ценности лежат в основе взаимоотношений между сотрудниками, системы управления внутри Банка, а также взаимоотношений Банка с клиентами, обществом, акционерами и инвесторами. Осознание и разделение философии и ценностей Банка принципиально важно для перехода Банка на новый качественный уровень развития.

**Правила Банка:**

* Быть больше, чем просто банк.
* Проявлять внимание к каждому клиенту, приоритет его потребностей.
* Строить отношения, а не продавать продукт.
* Ежедневно улучшать себя и свое окружение
* Не использовать слабости наших клиентов.
* Соблюдать не только букву, но и дух требований закона.
* Каждый сотрудник – лицо Банка.
* Преданность Банку, работа в команде, общий успех – успех каждого.

**3.Задачи и функции Сберегательного банка в обслуживаниии клиентов.**

Сберегательный банк России создан с целью привлечения временно свободных денежных средств клиентов и предприятий и их эффективного размещения на условиях возвратности, платности, срочности в интересах вкладчиков банка и развития хозяйства. Банк занимается кредитно-расчетным обслуживанием хозяйственных структур, осуществляет валютные операции по расчетам клиентов с иностранными партнерами. С переходом к рыночным отношениям Сберегательный банк РФ способствует инвестированию сбережений клиентов в экономику через участие в рынке ценных бумаг либо напрямую путем приобретения средств производства и самостоятельной предпринимательской деятельности. Банк сосредотачивает значительный обьем депозитов и выполняемых операций, имеет широкую сеть учреждений, филиалов, значительную численность персонала. Основное направление в деятельности Сберегательного банка России состоит в оказании клиентам разнообразных услуг. Банк стремится максимально соблюдать интересы клиентуры и заботится об удовлетворении собственных интересов, добиваясь получения наибольшей прибыли от кредитной и прочей деятельности.

К основным функциям Сбербанка относятся:

* мобилизация временно свободных и неиспользуемых на текущие потребительские цели денежных средств предприятий и юр.лиц ;
* размещение привлеченных средств в экономику и в операции с ценными бумагами ;
* кредитно-расчетное обслуживание предприятий и организаций ;
* кредитование потребительских нужд клиентов ;
* осуществление денежных расчетов и платежей в хозяйстве и с клиентами ;
* выпуск, продажа, покупка и хранение векселей, чеков, сертификатов и других ценных бумаг ;
* консультирование и предоставление экономической и финансовой информации ;
* оказание коммерческих услуг (факторинг, лизинг) ;
* учредительская функция ;
* совершение валютных операций и международных расчетов.

Одной из наиболее важных функций Сбербанка является привлечение временно свободных средств предприятий и юридических лиц. Благодаря этой функции клиенты получают доход в виде процентов. Вместе с тем привлечение средств выгодно и самому банку. С одной стороны, концентрируя эти средства, банки затем инвестируют их в экономику, что расширяет возможности дополнительных вложений в развитие хозяйственных структур. С другой стороны, стабильный рост депозитов обеспечивает банку устойчивую кредитную базу. Важное экономическое значение имеет функция кредитования предприятий, государства и юридических лиц. Банк выступает в качестве финансового посредника, получая денежные средства у кредиторов и давая их заемщикам. За счет кредитов банка осуществляется финансирование промышленности, сельского хозяйства, торговли. Банк предоставляя ссуды клиентам способствует росту их уровня жизни. Одной из функций банка является обеспечение расчетно-платежного механизма. Выступая в качестве посредника в платежах, банк выполняет для своих клиентов операции, связанные с проведением расчетов и платежей. Эмиссионо-учредительская функция осуществляется путем выпуска и размещения ценных бумаг (акций и облигаций). Выполняя эту функцию, банк становится каналом, обеспечивающим направление сбережений для производсвенных целей. Учитывая концентрацию в Сбербанке подавляющей массы денежных сбережений клиентуры и реально складывающееся положение в банковской сфере, в ближайшие годы его учреждения будут выполнять главную роль в обслуживании населения, по крайней мере до тех пор, пока сеть других банков не будет соответственно развита. На развитие операций Сбербанка существенное влияние оказали факторы, связанные с изменением экономических условий в обществе. Наиболее важными из них являются :

* ликвидация монополии Сбербанка и возрастание конкуренции между коммерческими банками за привлечение средств клиентов ;
* динамика структуры цен, предложения товаров и услуги соответствующих расходов клиентов ;
* увеличение спроса на кредит ;
* дифференциация клиентов по уровню доходов ;
* процентная политика банков.

Банк стремится максимально соблюдать интересы клиентуры и заботиться об удовлетворении собственных интересов, добиваясь получения наибольшей прибыли от кредитной и валютной деятельности.

**4.Услуги, предоставляемые Сбербанком для населения.**

**Кредитование населения.**

В условиях нашей жизни, при своей небольшой заработной плате население нуждается в финансовой помощи, которая требуется для крупных, но очень нужных покупок.

Сбербанк предоставляет различные кредиты, среди которых можно подобрать подходящий именно тебе.

*Кредит на жилье —* кредит на приобретение или строительство жилого помещения (квартиры или жилого дома) под залог кредитуемого или иного жилого помещения.Кредит выдается сроком до 30 лет.Процентная ставка при таких кредитах варьируется от 9,5 до 14,75 % в зависимости от условий*.*

Появился такой жилищный кредит как *Молодая семья.* Данный кредит выдается супругам, не старше 35 лет.Процент и первый взнос у такого кредита меньше чем в обычных ипотечных кредитах. Сбербанк предоставляет и такие кредиты как кредит на погашение кредита, полученного в другом банке на приобретение или строительство квартиры или жилого дома. При получении данного кредита нет первоначального взноса, а процент от 11 до 13%.

Для желающих приобрести автомобиль или другое транспортное средство, существует *автокредит.* Он выдается специально на покупку транспортного средства сроком на 5 лет с процентной ставкой от 14-16.5 %.

Есть более льготные автокредиты, например, *АВТОКРЕДИТ с государственным субсидированием.* Государственная программа субсидирования позволяет получить автокредит под пониженную процентную ставку, т.е. часть установленной процентной ставки по автокредиту возмещается за счет государственных субсидий. Такой кредит выдается на срок до 3 лет.

Последний вариант автокредита заключается в том, что при покупке автомобиля (или другого транспортного средства) у фирм, с которыми у Сбербанка есть заключенный контракт, банк может выдать кредит, часть процента по которому может быть оплачена фирмой-производителем в качестве скидки.

В последние годы, когда обучение стало дорогим, Сбербанк предоставил возможность взять кредит на образование. *Образовательный кредит* выдается на 10-11 лет. Есть с государственным субсидированием,при таком кредите ставка меньше.

И последний вид кредита — ***потребительский кредит.*** Это кредит на любые цели, но в зависимости от условий изменяется сумма.

Благодаря Сбербанку люди получили возможность для получения денежных средств на покупку жилья, транспорта и на любые другие нужды. Т.е. на то, что не могли бы себе позволить без помощи банка. А кредит на образование позволит не только получить высшее образование, но и откроет путь к более высокооплачиваемой работе.

**Обменные операции Сберегательного банка.**

В обменном пункте Сбербанка совершаются следующие операции:

* покупка наличной иностранной валюты за наличную валюту Российской Федерации;
* продажа наличной иностранной валюты за наличную валюту Российской Федерации;
* продажа наличной иностранной валюты одного иностранного государства (группы государств) за наличную иностранную валюту другого иностранного государства (граппы иностранных государств)(конверсия);
* размен денежного знака (денежных знаков) иностранного государства (группы иностранных государств) на денежные знаки (денежный знак) того же иностранного государства (иностранных государств) ;
* замена поврежденного денежного знака (денежных знаков) иностранного госдарства (группы иностранных государств) на неповрежденный денежный знак (денежные знаки) того же иностранного государства (группы иностранных государств);
* покупка поврежденного денежного знака (денежных знаков) иностранного государства (группы иностранных государств) за наличную валюту Российской Федерации;
* прием денежных знаков иностранных государств (группы иностранных государств) и денежных знаков Банка России, вызывающих сомнение в их подлинности, для направления на экспертизу;
* прием денежных знаков иностранных государств (группы иностранных государств), вызывающих сомнение в их подлинности, для проверки их подлинности;
* прием для направления на инкассо наличной иностранной валюты.

За совершение валютных операций банк может взимать комиссионое вознаграждение. Операция по приему на экспертизу денежных знаков иностранных государств, подлинность которых вызывает сомнение, является обязательной.

Виды валют, с которыми Сбербанк России совершает валютно-обменные операции:

* во всех отделениях Московского банка Сбербанка России: доллары США, евро, австралийский доллар, фунт стерлингов Соединенного королевства, датская крона, канадский доллар, норвежская крона, сингапурский доллар, шведская крона, швейцарский франк, японская йена;
* территориальные банки Сбербанка России (за исключением отделений Московкого банка Сбербанка России) дополнительно к вышеперечисленным валютам могут совершать операции с белорусским рублем, казахским тенге, польским злотым, украинской гривной, литовским литом, латвийским латом, эстонской кроной, китайским юанем, чешской кроной.

Сбербанк также осуществляет операции с дорожными чеками.

Дорожный чек — это документ, являющийся денежным обязательством эмитента, выпустившего чек, выплатить обозначенную в чеке сумму владельцу, образец подписи которого проставлен на чеке в момент его продажи.

Основные преимущества дорожных чеков:

* надежность и безопасность хранения и использования средств;
* возмещение средств в случае потери, кражи или повреждения дорожных чеков. Компания-эмитент восстановит владельцу утраченные чеки без взимания комиссии при условии соблюдения «Соглашения о покупке», которое оформляется при приобретении дорожных чеков;
* удобство в расчетах по всему миру;
* неограниченный срок действия. Срок действия дорожных чеков неограничен, поэтому если Вы не использовали чеки в поездке, они пригодятся Вам в следующий раз. Дорожные чеки можно хранить как угодно долго и передавать их по наследству;
* отсутствуют ограничения в сумме вывоза дорожных чеков из Российской Федерации. При этом, при единовременном вывозе дорожные чеки в сумме свыше 10 000 долларов США (или эквивалент) подлежат обязательному декларированию (статья 15 Федерального закона РФ «О валютном регулировании и валютном контроле» от 10.12.2003г. №173-ФЗ).

Операции с дорожными чеками, которые осуществляют подразделения Сбербанка:

* продажу дорожных чеков American Express за наличную иностранную валюту и наличную валюту Российской Федерации, а также за счет средств на счетах по вкладам физических лиц;
* покупку дорожных чеков American Express, Citicorp за наличную иностранную валюту и наличную валюту Российской Федерации, а также с зачислением средств от данной операции на счета по вкладам физических лиц;
* выдачу по распоряжению компании-эмитента дорожных чеков American Express взамен утраченных или полученных по наследству.

**Вклады.**

Каждый человек может не только сохранить свои деньги, но и получить дополнительный доход.

Условия вклада определяют процент, начисляемый на вклад.

Депозиты — доходные вклады с установленым сроком. Если нельзя частично снять денежные средства раньше срока, то процент будет выше (до 6%); если нет возможности как снимать деньги со счета, так и пополнять сумму вклада — процент будет от 5 до 6.

Существуют вклады до востребования, т.е. Денежные средства вносятся на любой срок, как правило, для совершения расходных операций по счету, т.к. процент при таком вкладе небольшой.

Для пенсионеров были введены другие вклады с небольшими взносами и максимальными процентами по ним.

**Банковские карты.**

Сбербанк выдает банковские карты, которые помогают не просто обезопасить свои наличные средства, но и удобно оплачивать свои покупки.

Существует два вида карт:

* *Дебетовые* — карты фирм VISA, MASTERCARD и MAESTRO для собственных средств. С помощью различных условий, можно накапливать призовые баллы или выбрать карты с благотворительной программой «Подари жизнь».

Этими картами можно пользоваться в любом городе и даже в 130 странах мира.

Есть специальные карты для зарплаты, пенсии и стипендии.

* Другой вид карт это *кредитные карты.* Такой вид карт очень популярен в странах Европы, Америки, но для нашей страны такие карты пока мало используются.

**Доступ к услугам банка через интернет.**

Это автоматизированная система обслуживания клиентов Сбербанка России через интернет. С помощью интернета есть возможность управлять своими счетами и совершать платежные операции.

Через интернет можно совершить следующие операции:

*По вкладам:*

* перевести денежные средств со счета вклада на свой счет вклада/счет карты или на счет вклада/счет карты другого клиента, открытый в Сбербанке России или в другой кредитной организации;
* совершить платеж в рублях со счета вклада, открытого в рублях, в бюджет и государственные внебюджетные фонды, в пользу юридических лиц (индивидуальных предпринимателей);
* погасить кредит;
* оформить/изменить/отменить длительное поручение по счету вклада на перечисление средств на счета физических лиц и в счёт погашения задолженности по кредитному договору;
* приостановить операции по счету вклада в связи с утратой сберкнижки;
* получить информацию о текущем размере остатка средств на счете вклада;
* получить выписку по счету вклада;
* получить информацию о максимальном размере суммы, которую можно снять со счета вклада без нарушения условий договора.

*По картам*:

* перевести денежные средства со счета карты на счет карты Сбербанка России;
* перевести денежные средств со счета карты на свой счет вклада или счет вклада другого клиента, открытый в Сбербанке России или в другой кредитной организации;
* совершить платеж в рублях со счета карты биллинговым получателям (оплата услуг операторов сотовой связи, оплата за ЖКУ и пр.), а также другим получателям;
* погасить кредит;
* оформить/изменить/отменить длительное поручение по счету карты на перечисление средств на счета физических и юридических лиц (платежей), а также в счёт погашения задолженности по кредитному договору;
* приостановить действие карты;
* получить информацию о лимите доступных средств по карте и о десяти последних операциях по карте;
* запросить отчет по счету карты на адрес электронной почты (E-mail);

*Также возможно:*

* получить информацию о кредитах в Сбербанке России (размере остатка срочной и просроченной задолженности, процентах по кредиту и сумме текущего платежа на определенную дату);
* получить информацию по услуге Мобильный банк;
* создать шаблоны платежей и переводов со счетов вкладов и карт;
* получить информацию об остатке и выписку по обезличенному металлическому счету (при наличии договора банковского обслуживания).
* подготовить и распечатать платежный документ: платежное поручение, инкассовое поручение, ф.№ПД-4, ф.№ ПД-4 СБ (налог).

**Инвестиции.**

Клиенты Сберегательного банка получают возможность на брокерское обслуживание на основных российских биржевых площадках. Таких как:

* Фондовой Бирже ММВБ (акции, корпоративные, муниципальные и субфедеральные облигации);
* Московской межбанковской валютной бирже (облигации федеральных займов и облигации Банка России);
* Санкт-Петербургской бирже (акции ОАО «Газпром»).

Уплавлять своими инвестициями может как сам клиент, так и поручить это профессиональным управляющим.

Вложение в драгоценные металлы является одним из надежных средств сохранения сбережений. Золото, серебро, платина и палладий обладают высокой ликвидностью и при росте мировых цен на драгоценные металлы, вложение может принести дополнительный доход.

Как один из крупнейших участников на российском рынке драгоценных металлов Сбербанк России предлагает воспользоваться услугами по покупке и продаже слитков драгоценных металлов.

Банк осуществляет продажу стандартных и мерных слитков драгоценных металлов.

Мерные слитки можно приобрести в выбранной весовой номенклатуре:

* Золото от 1 до 1000 граммов;
* Серебро от 50 до 1000 граммов;
* Платина и палладий от 5 до 100 граммов.

**Прочие операции по обслуживанию клиентов Сберегательного банка.**

При переходе банков к работе в условиях рыночных отношений, межбанковская конкуренция возрастает, значение так называемых прочих операций Сбербанка. Прочие операции направлены на диверсификацию услуг, предоставляемых клиентам помимо пластиковых карт и валютного обслуживания, и на этой основе - расширение клиентуры, повышение прибыльности и ликвидности банка. Развитие прочих операций соответствует тенденции к универсализации деятельности банков, стремлению максимально полно удовлетворить спрос клиентуры на деловые услуги. К прочим операциям Сбербанка относятся :

* услуги по предоставлению населению индивидуальных сейфов во временное пользование ;
* выдача гарантий для получения третьими лицами банковских услуг ;
* консультационные услуги ;
* операции по продаже и выплате выигрышей по билетам лотерей;
* через отделения Сбербанка ведется продажа нумизматических золотых и серебряных монет ;
* оплата услуг ЖКХ через терминалы;
* автоматическое пополнение мобильного телефона.

**Заключение.**

На сегодняшний день Сбербанк является абсолютным лидером российской банковской системы. По своим рыночным позициям, по объему активов и капитала, по своим финансовым результатам и масштабам инфраструктуры Банк в несколько раз превосходит своих ближайших конкурентов. Масштаб и устойчивость банка особенно явственно проявляются в периоды нестабильности на финансовых рынках. За последние годы банком была проведена большая работа, которая обеспечила окончательное формирование четырех основных групп конкурентных преимуществ банка, а именно:

* значительная клиентская база во всех сегментах и во всех регионах страны;
* масштаб операций как с точки зрения финансовых показателей (доступный размер операций, доступ к ресурсам, международные рейтинги, возможность инвестиций), так и с точки зрения количества и качества инфраструктуры;
* бренд и репутация банка;
* коллектив банка и значительный накопленный опыт.

В то же время работа банка на сегодняшний день связана с рядом серьезных недостатков, без преодоленич которых нельзя говорить о реализации его потенциала развития. К ним относятся:

* низкая эффективность использования двух важнейших конкурентных преимуществ банка: сбытовой сети и клиентской базы;
* низкое качество обслуживания с точки зрения скорости принятия решений, сложности процессов и процедур, уровня общения и взаимодействия между банком и клиентами;
* исключительно низкий уровень производительности труда;
* слабые стороны корпоративной культуры банка, прежде всего избыточный бюрократизм, недостаточная ответственность за итоговый результат работы банка и качество клиентской работы, недостаточное стремление к совершенствованию и развитию.

Несмотря на то, что Сберегательный банк является крупным и развитым банком у него есть много недостатков и недоработок, но умение справляться с недостатками характеризует качество управления организацией. Сбербанк с каждым годом совершенствуется, стараясь ориентироваться на потребности своих клиентов. На своем сайте Сбербанк размещает полную информацию о своих услугах и акциях. Также там представлена финансовая отчетность, где любой желающий может увидеть подробную информацию о банке, его активах, обязательствах.

Сберегательный банк сыграл большую роль в жизни населения. Благодаря ему, многие люди смогли сделать такие покупки как квартира, машина и многое другое, т.е. те вещи, которые без помощи банка они бы не смогли приобрести.

Банк также предоставил нам возможность сохранить свои деньги в безопасности; возможность путешествовать, не боясь воров и перенося свои деньги не наличностью, а обычной пластиковой картой.

С помощью Сбербанка население может преумножить свои капиталы как с помощью обычных вкладов с процентами, так и с помощью инвестиций в ценные бумаги и драгоценные металлы.

Среди сегодняшнего обилия банков, не всегда честных, Сберегательный банк дает уверенность, что денежные средства находятся в безопасности.

Банк позаботился не просто о населении, но и об отдельных категориях граждан. Для пенсионеров он предоставил шанс накопить денежные средства на более выгодных условиях, для студентов специальные карты, на которые можно перечислять стипендии, для молодых семей надежду купить квартиру.

Сберегательный банк, как и любой банк имеет свои положительные и отрицательные стороны, но данный банк при всей его истории и государственной поддержке помог многим людям реализовать свои мечты.

**Список литературы.**

1. Деньги, кредит, банки Учеб. Г.И. Кравцова, Г.С. Кузьменко, Е.И. Кравцов и др
2. Информация о банке и отчеты были взяты с сайта www.sbrf.ru/smolensk/ru
3. В работе были использованы данные с сайта http://ru.wikipedia.org/wiki/Сбербанк\_России
4. Данные были взяты в ОСБ г. Гагарина.