

## Библиографический список

1. Червова Н.В. Формирование и развитие рынка бытового обслуживания населения. URL: <http://www.dissercat.com/content/formirovanie-i-razvitie-rynka-bytovogo-obsluzhivaniya-naseleniya>;
2. [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.dslib.net/statistika/statisticheskij-analiz-regionalnogo-rynka-bytovyh-uslug.html>;
3. [Электронный ресурс] // Режим доступа: [http://www.osspsb.ru/experts/otrasli\\_MB/problematica\\_uslugi](http://www.osspsb.ru/experts/otrasli_MB/problematica_uslugi);
4. Хотинская Г.И. Научный журнал «Менеджмент в России и за рубежом». <http://www.mevriz.ru/articles/2002/6/1056.html>;
5. Ищейко А.В. Внешнеэкономическая деятельность предприятий: учебник. Новосибирск: Нов. Сиб, 2008. 132 с.

*Боровинская В. В.*  
*Самарский государственный университет*

## УЧЕТНО-ОПЕРАЦИОННЫЕ ПРОЦЕДУРЫ ПОДДЕРЖКИ ВНУТРЕННИХ КЛИЕНТОВ БАНКОВ

В данной статье рассматриваются анализ стратегии развития системы контроля и управления, подробное рассмотрение деятельности банка на примере организации, приводятся учетно-операционные процедуры поддержки внутренних клиентов.

**Ключевые слова:** учетно-операционные процедуры; стратегический менеджмент

Развитие экономики России всецело зависит от текущего состояния банковской сферы, финансирования и обслуживания от малых до крупных предприятий коммерческими банками. Вследствие этого необходимо обеспечивать устойчивое не только финансовое, но и экономическое положение банка. С самого своего раннего существования российские банки были вынуждены работать в самых критических экономических и политических условиях на бурно развивающемся финансовом рынке. С другой стороны, все эти сложившиеся условия помогли банкам научиться подстраиваться под

различные экономические состояния страны, накопили определенный опыт и подробные схемы работы в тех или иных состояниях за столь непродолжительное их существование.

Объектом статьи является один из самых крупных банков Российской Федерации – Сбербанк России. Свою деятельность крупнейший банк России начинает с 1841 года, когда понятие «банк» еще не существовало, и он носил название – сберегательная касса.

На данный момент, Сбербанк России – это крупнейший коммерческий банк на территории России, а также международная финансовая группа, офисы которого расположены также на территории Европы и стран СНГ. Деятельность банка строго контролируется и регулируется Центральным Банком Российской Федерации. Можно сказать, что это универсальный банк, предоставляющий очень широкий и разнообразный спектр банковских услуг. Сбербанк был призван обеспечивать качественное банковское обслуживание внешне и внутриэкономических связей предприятий и организаций Российской Федерации. Датой учреждения банка считается 22 марта 1991 года. Основными направлениями считаются корпоративное, розничное и инвестиционное управление [7]. К 2001 году в Сбербанк России была сформирована и действовала система управления, которая предусматривает:

1. Присутствие единой стратегии развития банка;
2. Единый и узнаваемый бренд;
3. Единое управление финансовыми рисками и эффективностью;
4. Унифицированные системы контроля;
5. Координирование процессов планирования и отчетности;
6. Сосредоточенное взаимодействие на реализацию самых известных практик и выработку единых стандартов.

На данный момент в банке действует система управления, которая предусматривает основную работу руководства по двум направлениям [1]:

1. Административный менеджмент, то есть управление дочерними компаниями и отдаленными региональными банками. Для реализации данного направления используется такой механизм, как корпоративное управление, иными словами реализация прав главного офиса, как основного акционера посредством участия во всех органах управления дочерних и других региональных банков;

2. Функциональный менеджмент – это подробная координация по всем бизнес-процессам, поддержки и контроль в рамках единой крупной организации. Функциональное управление является одним из дополнительных механизмов управления, обеспечивающих экспертную работу управленческих решений на ранних стадиях их подготовки.

Важнейшей целью стратегии развития системы контроля и управления в организации Сбербанк России за период 2013-2014 гг. является модификация с учетом всех целей, задач нового этапа развития, в том числе усиление ролей бизнес направлений.

Основным направлением, которое рассматривает данная статья, является анализ учетно-операционных процедур поддержки внутренних клиентов банка. Можно выявить такие задачи учетно-операционной работы [3], как:

- Быстрое, эффективное и точное обслуживание клиентов Банка;
- Актуальное и точное отображение банковских операций в бухгалтерском учете и отчетности данного Банка;
- Повышение основных показателей по поддержке внутренних клиентов;
- Предупреждение излишнего, несанкционированного расходования денежных средств и материальных ценностей, а также потери основных клиентов;
- Сокращение затрат умственного, трудового капитала и денежных средств на исполнение операций в банке на основе применения автоматизированных средств.

К учетно-операционной работе банка относятся такие процедуры, как:

- Первоначально, идентификация клиента;
- Открытие, работа со счетами клиентов банка и их закрытие;
- Зачисление процентов по различным вкладам клиентов, пролонгация и процедуры снятия;
- Начисление, проверка и снятие компенсации, а также компенсации на ритуальные услуги, работа с завещаниями и другие операций внутри банка;
- Прием, проверка правильности и проведение платежно-расчетных документов, которые поступают от клиентов банка и служащие основанием для совершения различных расчетных операций по их поручению, в том числе работа с доверенностями и их проверка;

- Проверка правильности и работа с кассовыми документами, являющимися основанием для осуществления деятельности с наличными и деньгами со счетов клиентов банка;
- Комплектование и проверка внутренних документов, которые являются основанием для совершения операций внутри банка;
- Контроль за своевременное совершение платежей;
- Сбор и подготовка документов для их отражения в бухгалтерском учете;
- Ведение регистров бухгалтерского учета;
- Подготовка, проверка информации и составление бухгалтерской отчетности.

Учетно-операционные процедуры, проводимые в банке, считаются основной деятельностью, результат которых влияет на эффективность работы, финансовые показатели и функциональность банка [5]. Постановка их на автоматизм, усовершенствование, уменьшение количества времени на работу с внутренними клиентами являются основными задачами, результат которых улучшат финансовые показатели, экономические составляющие и стабильность Сбербанка России. Так как все это влияет на имидж банка, а это необходимая составляющая организаций, работающих непосредственно с клиентами напрямую. Существует большой риск в неправильном оказании помощи, повисание и невозможность доступа к основным программам по работе с внутренними клиентами, поддержке клиентов из-за стандартов времени и возможностей не уложившись в которые можно «оттолкнуть» клиента, неправильно ответить, оказать не эффективное сопровождение клиента в сложных вопросах. Данные моменты считаются невозможными без определенных документов, которые используются в учетно-операционной работе и относятся к особому виду банковских документов:

- Те документы, которые являются базой для отображения операции в учете банка;
- Документы, на основе которых совершаются все бухгалтерские записи;
- Те документы, которые подтверждают правильность и эффективность проведения операций, и их отражения в учете.

Документы, приведенные выше, являются основным портфелем для функционирования банке. Среди данных документов выделяют те, которые содержат все эти основные записи, то есть мемориальные документы, и те, которые раскрывают содержание этих записей, контролируют, а также подтверждают их правильность и достоверность. Иными словами, это первич-

ные документы. В классификацию мемориальных документов входят такие документы, как, например, расчетно-денежные документы, мемориальные документы, кассовые и внебалансовые ордера.

Можно сделать вывод, что первичные документы – это акты, счета, справки и другие документы, подтверждающие факт проведения операций и ее юридическую законность. Данные документы, как правило, являются неотъемлемым приложением к мемориальным документам. Они взаимосвязаны, так как в мемориальных документах делается запись о первичных документах, которые к ним прилагаются. В том случае, когда первичные документы скрепляются и складываются в отдельные сшивы, в мемориальных документах делается ссылка на дату и номер первичного документа, который послужил основанием для совершения той или иной проводки. Это позволяет без проблем найти необходимый документ и вернуться к нему при необходимости. Все мемориальные документы с приложенными первичными документами, подтверждающие проведение банком операций за текущий отчетный день называются документами дня. В совокупности мемориальные и первичные документы используются банком для ведения бухгалтерского учета и контроля, образуют банковскую документацию.

На основе данных документов в совокупности с основными показателями операционной работы строятся финансовые и экономические показатели. Одним из них является себестоимость, которая выражается в денежной форме текущие затраты банка, организация на продвижение и реализацию работ и услуг (кредиты, банковские карты и так далее). Финансовые и экономические показатели Сбербанка достаточно устойчивы. Банк планирует к концу 2016 года увеличить себестоимость более 75% на долю клиентских транзакций по стандартным операциям физических и юридических лиц через дистанционные каналы обслуживания по сравнению с 60% в настоящее время.

С каждым годом Сбербанк России стремится к увеличению количества продаваемых банком продуктов одному клиенту. Например, если рассмотреть 2012 год, то на одного клиента приходилось порядка 2 продукта, а уже в 2014 году этот показатель приблизился к 3 продуктам. Следственно, если наращивать обороты, то к концу 2016 года банк рассчитывает продавать одному клиенту 4 – 4,5 продукта [7].

В связи с этим банк расширяет сеть банкоматов, объединяет региональные банки для более эффективной поддержки и работы, улучшает ка-

чество обслуживания как внешних, так и внутренних клиентов, проводит постоянную работу над улучшением интерфейса каналов дистанционного обслуживания клиентов. На данный момент банк предоставляет такие услуги, как возможность осуществлять через Интернет банк все услуги в короткие сроки и проводить постоянный контроль над средствами клиентов. Кроме того, Сбербанк России работает над созданием и постоянным усовершенствованием специальных программ для работы со своими средствами через Интернет с помощью мобильных телефонов.

Сбербанк России также расширяет сеть банкоматов и внутренних структурных подразделений, что позволяет клиентам осуществлять операции максимально близко к дому. В настоящее время насчитывается 16 территориальных банков и несколько сотен внутренних подразделений.

Также одним из главных направлений является увеличение клиентской базы к 2016 году, при этом за счет перевода клиентов на дистанционные каналы обслуживания, в связи с этим проводится постоянное обучение персонала, чтобы они могли подстраиваться на стихийность окружающей среды и оказывать эффективную поддержку внутренним клиентам.

### **Библиографический список**

1. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс: учебник. М.: МГУ, 2012. 296 с.
2. Ансофф И. Стратегическое управление. М.: Экономика, 2011. 153 с.
3. Лапыгин Ю.Н. Стратегический менеджмент. М.: Инфра-М, 2007. 230 с.
4. Ищейко А.В. Внешнеэкономическая деятельность предприятий: учебник. Новосибирск: Нов. Сиб, 2008. 56 с.
5. Минцберг Г., Куинн Дж.Б., Гошал С. Стратегический процесс: перевод с англ. // под ред. Ю.Н. Каптуревского. СПб.: Питер, 2001.
6. И. Гембакайдзен: Путь к снижению затрат и повышению качества, 2-е изд. // М.: Альпина Бизнес Букс, 2009. 346 с.
7. [Электронный ресурс] // данные о Сбербанке России. Режим доступа: <http://www.sberbank.ru/ru/about/today>