

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра менеджмента в образовании

**Организация и пути совершенствования коммерческой  
деятельности на примере «Сетелем Банк» ООО**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса, 421 группы

направления 38.03.02 «Менеджмент»

Института дополнительного профессионального образования

**Гориной Ольга Алексеевны**

Научный руководитель

доцент кафедры менеджмента в образовании,

к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г. / Л.В.Славнецкова /

Зав. кафедрой

д-р соц.н., доцент \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г. /Н.В. Медведева/

Саратов 2021

**Введение.** Одной из ключевых целей банков на сегодняшний день является доведение информации о действующих продуктах банка до клиентов. От грамотной реализации поставленной задачи напрямую зависит успех работы банковской структуры и ее прибыль. Предоставление клиентам информации о банковских продуктах и их грамотное продвижение, и называется маркетингом в банковской сфере. Коммерческая деятельность также определяет скорость активизации интереса клиентов к продуктам банка. Помимо развития коммерческой деятельности интерес клиентов к новым продуктам банка обусловлен их качеством и клиентоориентированностью.

Актуальность данной работы обусловлена тем, что в условиях жесткой рыночной конкуренции, без наличия грамотной организации системы коммерческой деятельности банк будет терять интерес своих клиентов к банковским продуктам и, как следствие, будет терять прибыль. Развитие новых путей коммерческой деятельности банков в свою очередь наоборот позволит привлечь дополнительное количество клиентов, которые ранее являлись клиентами банков конкурентов и повысить свои финансовые показатели.

Объектом исследования в данной работе является ООО «Сетелем Банк».

Предметом исследования в данной работе является коммерческая деятельность ООО «Сетелем Банк».

Целью данной работы является анализ и совершенствование организации коммерческой деятельности ООО «Сетелем Банк».

Для достижения поставленной цели необходимо решить ряд задач, а именно:

- рассмотреть сущность, функции и значение коммерческой деятельности предприятия;
- провести оценку и анализ организации коммерческой деятельности;

- рассмотреть основные направления улучшения организации коммерческой деятельности в банке;
- проанализировать коммерческую деятельность ООО «Сетелем Банк»;
- выработать стратегию развития коммерческой деятельности ООО «Сетелем Банк».

Границы исследуемой проблемы – 2018-2020 гг.

Методика исследования, анализа (проектирования) и обработки материала - анализ литературных источников, аналогия, дедукция, индукция, наблюдение, классификация, метод обобщения, метод прогнозирования, экономические и статистические методы анализа.

Информационной базой для данной работы выступают нормативно-правовые акты, труды отечественных и зарубежных авторов в области маркетинга и экономики, монографии, периодические издания и интернет ресурсы.

Работа состоит из введения, трех глав, по три параграфа в каждой, заключения и списка использованных источников.

**Основное содержание работы.** *Анализ теоретических подходов к организации коммерческой деятельности* позволил определить основные подходы к организации коммерческой деятельности, при этом раскрыты сущность понятий коммерция и коммерческая деятельность, рассмотрены основные и дополнительные направления коммерческой деятельности, методы оценки ее эффективности, а также особенности организации коммерческой деятельности в банках, как основание их успешного функционирования и резервы для дальнейшего роста прибыльности в современных экономических условиях.

*Анализ деятельности ООО «Сетелем банк» позволил сделать следующие выводы:*

- ООО «Сетелем Банк» обладает широкой линейкой банковских продуктов и услуг, включающий ряд направлений потребительского кредитования (потребительское кредитование, кредитные карты,

автокредитование и пр.) Линейка банковских услуг представлена как в отделениях банка, так и в автосалонах и в розничных точках продаж

- Одним из ключевых направлений деятельности ООО «Сетелем Банк» является кредитование физических и юридических лиц на территории Российской Федерации.

- Приоритетными направлениями деятельности ООО «Сетелем Банк» являются: разработка, предложение и продвижение услуг по потребительскому кредитованию; разработка, предложение и продвижение услуг по оптовому кредитованию. Сюда можно отнести договора факторинга и их непосредственное финансирование.

- Анализ конкурентов на российском банковском рынке позволил выявить основных конкурентов таких, как АО «Банк Русский Стандарт», ООО «ХКФ Банк», КБ «Ренессанс Кредит» (ООО), АО «ОТП Банк», ООО «Русфинанс Банк».

- Сравнительный анализ конкурентных преимуществ выявил, что ООО «Сетелем Банк» представляет собой развитый комплекс структур, которые помогают ему оставаться конкурентоспособным в условиях современного динамично меняющегося рыночного пространства. Одним из ключевых элементов при этом является система маркетинга, благодаря которой клиенты узнают о появлении новых банковских продуктов и услуг. По данным «Мониторинга рынка розничных банковских услуг» исследовательской компании Frank RG на 01.01.2020 ООО «Сетелем Банк» является крупнейшим на российском рынке банком по объему выданных в 2019 году автокредитов и лидирует по объему портфеля автокредитов. По размеру активов среди банков России по состоянию на 1 января 2020 года – 62 место (112,4 млрд. рублей). За год произошел рост на 7 позиций в рейтинге. По объему депозитов среди банков России по состоянию на 1 января 2020 года – 178 место (4,98 млрд. рублей). За год произошел рост на 22 позиции в рейтинге. По объемам кредитования физических лиц среди

банков России по состоянию на 1 января 2020 года – 50 место (101,2 млрд. рублей). За год произошел рост на 4 позиции в рейтинге.

- Анализ деятельности банка показал, что в за анализируемый период наблюдался рост всех видов кредитов выдаваемых физическим лицам особенно потребительского кредитования, а в конце 2019 года рост кредитов замедлился, что связано с финансовой обстановкой в стране. На данный момент ООО «Сетелем Банк» является прибыльной организацией, причем доходы банка увеличиваются более интенсивно, чем расходы, что позволяет прогнозировать дальнейший рост прибыли.

- При проведении анализа деятельности ООО «Сетелем Банк» выявлено, что существуют достаточно серьезные проблемы, такие как:

- недостаточно оптимизирован кредитный портфель физических лиц;
- существует просроченная задолженность физических лиц перед ООО «Сетелем Банк»;

- недостаточно эффективно действуют кредитные карты.

- За рассматриваемый период с ресурсной базой произошло то, что незначительно изменились суммы вкладов физических лиц со сроком свыше года, остальных вкладов физических лиц (сроком до 1 года), корсчетов ЛОРО банков, межбанковских кредитов, полученных на срок до 30 дней, собственных ценных бумаг, обязательств по уплате процентов, просрочка, кредиторская и прочая задолженность, сильно увеличились суммы депозитов и прочих средств юридических лиц (сроком до 1 года), в том числе текущих средств юридических лиц, при этом ожидаемый отток денежных средств увеличился за год с 2.54 до 3.07 млрд. руб. Поэтому далее в работе были предложены мероприятия, направленные на решение данной проблемы.

***Мероприятия по совершенствованию организации коммерческой деятельности.*** В ходе работы, нами были разработаны следующие комплексные мероприятия:

- Автоматизация деятельности банка с учетом дистанционного обслуживания клиентов, которая включает приобретение и установка

программы «Дистанционное обслуживание», организацию обучения персонала по ней. Затраты на мероприятия составят 800 тыс. руб.

- Мероприятие по формированию финансового бюджета, включающее разработку дополнительных услуг, расширение аналитической деятельности и проведение финансового исследования рынка. Затраты на мероприятия составят 256 тыс. руб.;

- Совершенствование работы с персоналом банка, включающее организацию системы подготовки, переподготовки, обучения кадров, проведение различных тренингов, курсов, семинаров, а также изменение системы мотивации финансовых работников банка и организацию системы поощрения лучших сотрудников. Затраты на мероприятия составят 71,6 тыс. руб.

- Мероприятия по управлению финансами, включающее проведение активной политики наращивания собственного капитала, восстановление платежеспособности и ликвидности счет привлечения внешнего инвестирования, контроль за дебиторской и кредиторской задолженностью, за состоянием расчетов по просроченным задолженностям. Затраты на мероприятия составят 150 тыс. руб.

- Разработка финансовой стратегии наращивания собственных финансовых ресурсов за счет оптимизации ассортимента оказанных услуг. Затраты на мероприятие – 231,4 тыс. руб.

Вышепереведенные рекомендации для ООО «Сетелем Банк» приведут к следующим результатам:

- Затраты на 1руб. доходности при увеличении себестоимости уменьшаются на 16,49%;

- Чистая прибыль банка растет и в проектируемом варианте она будет на 249,13% выше, чем в базовом варианте или на 3144 тыс. руб.

- Рентабельность в целом по банку увеличится на 17%.

- В целом годовой экономический эффект от принятого проекта составит 4406 тыс. руб.

**Заключение.** В теоретической части работы были рассмотрены вопросы организации коммерческой деятельности. На основании рассмотренного материала можно сделать следующие выводы:

- Коммерческая деятельность представляет собой комплекс операций, обеспечивающих куплю-продажу товаров и вместе с торговыми процессами, представляющих собой торговлю в широком смысле слова, в рамках удовлетворения потребительского спроса с целью извлечения прибыли для производителя товаров и услуг;

- Коммерческая деятельность включает в себя ряд основных направлений, таких, как закупка с помощью посреднических и оптовых предприятий торговли материальных и технических ресурсов для производства товаров и услуг; формирование продуктовых линеек и ассортимента товаров и услуг, а также организация каналов сбыта; улучшение и расширение сбыта готовой продукции; выстраивание эффективных партнерских коммерческих отношений;

- Важнейшими факторами коммерческой деятельности банка, являются: появление и развитие практически небанковских учреждений, составивших конкуренцию банкам, развитие маркетинговых технологий и средств коммуникации на базе современной техники и как следствие расширение региональной и национальной сфер деятельности финансово-кредитных институтов.

- Технологии реализации в коммерческой деятельности банка в целом не выходит за рамки основных видов продаж банковских продуктов: продажа, ориентированная на клиента, и продажа, ориентированная на продукт банка.

Проведенный анализ конкурентных преимуществ показал, что ООО «Сетелем Банк» имеет все необходимое, чтобы добиться лидерских позиций

в своей области, так как его продукты и услуги имеют преимущества по сравнению с услугами конкурентов, при этом гибкий подход к клиентам, высокопрофессиональные сотрудники, применение современных технологий позволяет банку развиваться, совершенствовать качество обслуживания и услуг, наращивать их объем.

В непростой рыночной ситуации, наблюдавшейся в 2020 году ООО «Сетелем Банк» показал положительную динамику основных показателей деятельности. В 2020 году вошел с достаточным запасом ликвидности, что позволило стабильно работать в условиях финансового кризиса.

Тем не менее, в ООО «Сетелем Банк» существуют проблемы, такие как:

- недостаточно оптимизирован кредитный портфель физических лиц;
- существует просроченная задолженность физических лиц перед ООО «Сетелем Банк»;
- недостаточно эффективно действуют кредитные карты.

За рассматриваемый период с ресурсной базой произошло то, что незначительно изменились суммы вкладов физических лиц со сроком свыше года, остальных вкладов физических лиц (сроком до 1 года), корсчетов ЛОРО банков, межбанковских кредитов, полученных на срок до 30 дней, собственных ценных бумаг, обязательств по уплате процентов, просрочка, кредиторская и прочая задолженность, сильно увеличились суммы депозитов и прочих средств юридических лиц (сроком до 1 года), в том числе текущих средств юридических лиц (без ИП), при этом ожидаемый отток денежных средств увеличился за год с 2.54 до 3.07 млрд. руб. Поэтому в работе были предложены мероприятия, направленные на решение данной проблемы.

По результатам мероприятий Чистая прибыль банка растет и в проектируемом варианте она будет на 249,13% выше, чем в базовом варианте или на 3144 тыс. руб.

- Рентабельность в целом по банку увеличена на 17%.

- В целом годовой экономический эффект от принятого проекта составит 4406 тыс. руб., что на 3144 тыс. руб. больше, чем в базовом варианте или 249,13%.

Таким образом, предложенные мероприятия направлены на совершенствование организации коммерческой деятельности банка. Несмотря на то, что устранить перечисленные проблемы не удастся полностью, данные мероприятия позволят:

- в кратчайшие сроки внедрить и применить программный продукт, а также оптимизировать процесс обучения сотрудников, их оперативное вхождение в процесс осуществления дистанционных продаж;

- снизить убытки банки от недополученных средств по кредитам, увеличить процент выдаваемых кредитов, сохранить необходимую информацию для работы сотрудников, отвечающих за дистанционное обслуживание клиентов даже в случае увольнения ведущих специалистов банка в этом направлении;

- обеспечат увеличение ассортимента предлагаемых услуг, что также позволит улучшить результаты коммерческой деятельности банка.