30.05.2018

Организационные вопросы учебной практики

Задача 1: Вклад (10000 рублей), выдан на 3 месяца, под 6,5 % годовых. Определить сумму процентов полученных вкладчиком. Отразить все операции.

Дневник - универсальный договор банковского обслуживания (УДБО) физических лиц подразделяющих ПАО «Сбербанка России», а также предоставление услуг физическим лицам в рамках договора. Сбербанк РФ утверждены постановлением правлением Сбербанка России «Условия банковского обслуживания физических лиц ПАО «Сбербанка России» (Условия). Условия и Заявления на банковское обслуживание (Приложение 2), которые надлежащим образом заполнены и подписаны клиентом. В совокупности являются заключенным между клиентом и банком договор банковского обслуживания.

УДБО определяет условия и порядок предоставления клиенту комплексного банковского обслуживания

В рамках комплексного обслуживания клиенту предоставляются следующие услуги:

Открытие и обслуживание счетов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте (счетов по вкладам, счетов международной банковских карт, счетов МБК), обезличенных металлических счетов (ОМС).

* Выпуск международных банковских карт
* Предоставление в аренду индивидуальных сейфов
* Проведение операций клиентов через удаленные каналы обслуживания(УКО), через устройство самообслуживания банка (УС), систему сбербанка онлайн, систему мобильный банк по картам, мобильный банк по картам, контактный центр банка
* Предоставление депозитарных услуг, а так же услуг связанных с брокерским обслуживанием по ценным бумагам на МСК и СПб бирже.

Действие ДБО распространяется на счета карт, вклады, ОМС и иные банковские продукты и услуги, предоставляемые клиенту на определенной территории обслуживания банка (в пределах АС ЦБДФ АС ЦОД)

Автоматизированная система введения централизованных базы данных счетов физических лиц филиалов банка.

Территория действия ДБО определяется в заявлении на банковское обслуживание, которое подписывается клиентом в момент присоединения ДБО. Обязательным УСЛОВИЕМ открытия ДБО, является наличие у клиентов счета карты в рублях РФ, открытого на территории действия ДБО и действующего международной карты банка, выпущенные к данному счету. Карта обеспечивает доступ к совершению операции по счетам клиента, через УКО (Через УС, СИСТЕМУ сбербанк онлайн, систему мобильный банк по картам) так и в подразделении банка.

В случае отсутствия клиента дебетовой международной карты сбербанка России в валюте рф при подписании заявления к автоматически открываемому текущему счету в валюте рф клиенту выдается карта сбербанк маэстро моментум

Карты сбербанк маэстро моментум выпускается сроком на три года, на ней не печатаются персональные данные держателя карты, не печатаются код отделения и всп. Карты не выданные клиенту в течение первых двух лет подлежат уничтожению.

Выпуск дополнительных карт в карте сбербанка маэстро моменту не предусмотрен. ВЫДАЧА ДАННОЙ КАРТЫ ВНЕ ДОГОВОРА БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ.

**Термины и определения**

1. Вклад- денежные средства в валюте РФ или в иностранной валюте размещаемые физическим лицом в целях хранения и получения дохода на условиях предусмотренных договором банковского вклада.
2. ВСП – внутреннее структурное подразделение
3. ДУЛ - документ удостоверяющий личность
4. Заявление - заявление на банковское обслуживание (приложение 2) в рамках ДБО, которое содержит сведения, позволяющие идентифицировать клиента и которое содержит согласие клиента на присоединение ДБО.
5. Мобильный банк (МБ) – совокупность услуг, предоставляемых физическим лицам по средствам мобильной связи через операторов цифровой сотовой связи и на основе программно-технического комплекса сбербанка России.
6. ПАК WAY 4- процессинговая система Сбербанка России. Это комплекс программно-аппаратных средств, включающие базу данных международных банковских карт и их держателей, обеспечивающий выпуск и обслуживание МБК.
7. Сбербанк Онлайн- это АС интернет банкинга ПАО «Сбербанка России». Одно из средств удаленного доступа к проведению операций по счетам клиента.
8. Устройство Самообслуживания (ус)- это банкомат или информационно-платежный терминал (ИПТ), т.е. электронный программно-технический комплекс. Предназначен для совершения без участия работника банка операции выдачи или приема наличных денежных средств, в том числе с использованием банковских карт, передачи распоряжения клиента о перечислении денежных средств с банковского счета, со счета по вкладам и т.д.
9. Система межфилиальных расчетов (СМФР)- это система программно-технических, телекоммуникационных средств и организационных процедур, которые обеспечивают возможность проведения расчетных операций между филиалами сбербанка с использованием счетов межфилиальных расчётов.
10. Электронная подпись- это информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации или иным образом связана с такой информацией, которая используется для определения лица, подписывающего информацию)

Сокращения:

1. АС - автоматизированная система
2. АБС – автоматизированная банковская система
3. МКЦ – Московский контактный центр управления, обслуживания через удаленные каналы сбербанка России
4. ОПЕРУ – Операционное управления банка
5. ОПЕРО - Операционный отдел банка
6. ОСБ (Тульское ОСБ №8604) – ОТДЕЛЕНИЕ Сбербанка
7. ППО – прикладное программное обеспечение
8. УВиСАС – УПРАВЛЕНИЕ, внедрение и сопровождение автоматизированных систем
9. УКО- удаленные каналы обслуживания
10. ЦА – Центральный аппарат банка
11. ЦОВ/ ЕРКЦ – центр обслуживания вызовов / единый распределенный контактный центр
12. ЦСКАО – центр сопровождение клиентских операций
13. БД – база данных
14. РЦ – расчетный центр
15. ДБО – договор банковского обслуживания
16. Заполнение заявления на банковское обслуживание, приложение 2.
17. Структура №ДБО

ТТ 00 ХХХХХХХХ

* ТТ - Индекс ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО банка (14)
* 00 - Индекс ОСБ (О4)
* XXXXXXXX – Порядковый номер договора

(Изучение приложения №3)

31.05.2018

Изучение перечня операций, доступных клиенту в рамках ДБО через УКО.

Оформление заявления на получение дебетовой карты Сбербанк-Maestro «Momentum» - (Приложение 4).

Задача 2: Доход по вкладу на 6 месяцев на 6% годовых составил 6200. Определить сумму внесенного вклада, при условии, что вклад закрыт через 7 месяцев и процентная ставка по вкладам до востребования составляет 1%. Отразить в учете операции банка.

1.06.2018

1. Расходный лимит - это сумма денежных средств доступных для проведения операций по карте, включающие остаток собственных средств клиента на счете карты и сумму лимита овердрафта по счету карты, за вычетом сумм операций, заблокированных на счете карты с учетом соответствующей комиссии.
2. Аутентификация – удостоверение право личности клиента в банке для совершения банковских операций, либо получение информации по счетам клиента в порядке предусмотренным договором.
3. База данных банка – это программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий проведение клиентом операций по счетам карт, вкладов и содержащий информацию о клиенте достаточную для его идентификации и аутентификации в соответствии с договором.
4. Биометрический метод аутентификации держателя карты - это метод аутентификации держателя карты, применяемый при совершении операций с банковскими картами на основании биометрических данных держателей карты (отпечаток пальца, роговица глаза, фотография клиента и т.д.)
5. Биометрические данные служат основанием для формирования кодов, которые являются аналогами собственноручной подписи держателя карты, при осуществлении операций с банковской картой.
6. Держатель карты - физическое лицо, для которого выпущена карта, получившая право на пользование картой в соответствии с договором.
7. Идентификация – установление личности клиента при его обращении в банк для совершения банковских операций или получения информации по счетам клиента.
8. Контрольная информация клиента - это буквенная или цифровая информации, которая указывается клиентом в заявлении на предоставление услуги, либо в ином документе регистрирующейся в базе данных банка и используемая для аутентификации клиента при обращении в контактный центр банка.
9. ПИН- персональный идентифицированный номер. Индивидуальный код присваемый каждой карте и используемый держателем карты при совершении операций с использованием карты в качестве аналога его собственно ручной подписи.
10. Средство доступа – это набор средств выдаваемых банком для идентификации, аутентификации клиента через удаленные каналы обслуживания. К средствам доступа к системе сбербанк Online относятся: идентификатор пользователя, постоянный пароль, одноразовые пароли.
11. К средствам доступа к услуге мобильный банк, № мобильного телефона, в контактный центр банка - контролирующая информация клиента, в устройствах самообслуживания: карта и ПИН.
12. Правила размещения вкладов в ПАО «Сбербанк России». Размещение вкладов в банке оформляется документом, которые подтверждает внесение клиентом и принятым банком суммы денежных средств размещаемой во вклад («условия по размещению денежных средств во вклад»), установленной банком формы, надлежащим образом заполненным и подписанным клиентом и банком. В условиях определяется: вид вклада, размер размещенных во вклад денежных средств, валюта вклада, срок вклада, процентная става по вкладу, а также иные условия размещения вклада.

Практическое заполнение условий по размещению денежных средств во вклад (смотри приложение 5)

Задача 4: Вклад открыт 15.12.2017 на 500’000 рублей. Процентная годовая ставка 7,75% на 1,5 года. По вкладу условиями предусмотрено приходные и расходные операции, не снижаемый остаток вклада 500’000 рублей. 12.01.2018 дополнительный взнос 120 000 рублей. 22.02.2018 100 000рублей. 07.03.2018 расходные операции – 50 000рублей. Определить сумму процентов, которую получит вкладчик по окончанию договора, т.е. через 6 месяцев. Отразить в учете операции банка.

2.05.2018

Порядок и практические заполнения, условия пользовании счета денежных средств по вкладу (мультивалютный сбербанк России в рамках ДБО) (см. приложение 5а)

Рубль - 810

Евро - 978

Доллар - 840

Золото - 99

Серебро - 98

Платина - 76

Полоний - 33

Задача 5:Срочный вклад открыт 30 ноября 2017г под 8% годовых на 6 месяцев. Вклад закрыт 20 июня 2018г. % сумма НДФЛ по вкладу составил 200 рублей. Учет ставки Банка России на период вклада 7,5%. Процент по вкладам до востребования 1%. Определить сумму вклада и сумму %, полученную вкладчиком. Отразить в учете операции банка.

4.06.2018

Оформление заявления на открытии обезличенного металлического счета (ОМС)

В рамках ДБО (приложение 6).

20309 – счета клиента в драгоценных металлах.

20309\*99к66063002507

* 0 – юридическое лицо
* 1 – физическое лицо

Выполняются условия предоставления в аренду индивидуального сейфа в рамках ДБО. Российский банк активно использует услуги о предоставлении в аренду индивидуальных сейфов для получения дополнительных доходов. Банки предлагают различные типы размеров сейфовых ключей. Минимальный размер ячейки в см 10х14х12 и т.д. Арендная плата в сутки составляет 38 рублей с учетом НДС. Договор аренды обычно заключается на год с последующей пролагается 2 раза, т.е. до трех лет. Суммы аренды за весь срок хранения выплачивается в момент заключения договора (см приложение 7)

Условия предоставления индивидуального сейфа по мере надобности могут быть оформлены:

Дополнительно соглашение на допуск к индивидуальному сейфу, расширенного кругу лиц.

Дополнительное соглашение о замене арендованного индивидуального сейфа на индивидуальный сейф большего размера.

Дополнительно соглашение о продлении срока аренды индивидуального сейфа.

Формирование списка счетов, услуг, оформленных каждые на себя (приложение 10)

(Заполнение приложений 8, 14, 15.)

5.06.2018

**Задача 6**: Сберегательный сертификат номиналом 100 000 рублей приобретен 1 июня 2017 года. Предъявлен к оплате 1 июня 2018 года, с условием выплаты 6, 7 % годовых. Определить общую сумму выплаты банком по данному сертификату. Отразить в учете банка данные операции.

**Стандарты сервиса на основных этапах обслуживания физических лиц ВСП ПАО Сбербанк России**

Стандарты сервиса – это инструмент закрепления ценностей и правил Сбербанка России
Ценности банка – это свод принципов, исходя из которых руководство банка ставит цели и определяет достигнуты ли они. На основе этих ценностей создаются и поддерживаются взаимоотношения между сотрудниками, строится система управления внутри банка, а так же взаимоотношения банка с клиентами, обществом, акционерами и инвесторами.

**Ценности, закрепленные в стандартах сервиса:**

1. Порядочность
2. Стремление к совершенству
3. Уважение к традициям
4. Доверие и ответственность
5. Взвешенность и профессионализм
6. Инициативность и творческий подход
7. Командный дух и результативность
8. Открытость и доброжелательность
 **Правила закрепленные в стандартах сервиса**

1. Быть больше, чем просто банк
2. Проявлять внимание к каждому клиенту, ставя его потребности в приоритет
3. Строить отношения, а не продавать продукт
4. Ежедневно улучшать себя и свое окружение
5. Не использовать слабости наших клиентов
6. Соблюдать не только букву, но и дух требования закона
7. Каждый сотрудник – лицо банка
8. Преданность банку, работа в команде, общий успех – успех каждого

**Общие стандарты обслуживания**

Процесс обслуживания клиента состоит из определенной последовательности этапов. Необходимо соблюдать данную последовательность не пропускать ни одного этапа в процессе взаимодействия с клиентом, четко выполнять задачу каждого этапа, переходить к следующему этапу только после того, как выполнена задача текущего этапа. При этом каждому из этапов соответствуют свои стандарты сервиса при взаимодействии с клиентом

**Режим работы**

Сотрудник обязан выполнять
Режим работы ВСП регламентируется внутренним трудовым распорядком банка и регламентами подразделения
Сотрудник прибывает на свое рабочее место не менее чем за 20 минут до начала установленного времени обслуживания клиентов

**Подготовка рабочего места**

В случае использования определенных компьютерных программ они должны быть открыты и готовы к работе за 5 минут до установленного начала обслуживания клиента. Рабочее место должно быть подготовлено для приема клиентов:

1. Рабочие документы заранее подготовлены и аккуратно сложены
2. На рабочем месте нет пищи и напитков, а так же игрушек и сувениров с логотипами других компаний
3. Звуковой сигнал мобильных телефонов отключен
Описание взаимодействия с клиентом
1. При обслуживании клиента сотрудник положительно относится к каждому клиенту независимо от социальной, возрастной группы, внешнего вида, вероисповедания или пола
2. Сотрудник первый устанавливает визуальный контакт с клиентом, используя заинтересованный взгляд, доброжелательную интонацию, улыбку
3. Сотрудник поддерживает визуальный контакт с клиентом на всех этапах взаимодействия , то есть от установления до завершения контакта
4. Голос сотрудника должен звучать уверенно, речь четкая, грамотная, без слов паразитов. Сотрудник использует подстройку к клиенту по темпу, громкости речи, но не принимает эмоциональный настрой клиента
5. Сотрудник обращается к клиенту по имени и отчеству. Не зная имени и отчества клиента, обращается к клиенту исключительно на «Вы»
6. В общении сотрудник использует позитивно окрашенные слова

 06.06.2018

Изучала Устав ПАО «Сбербанка РФ» цели и задачи, а также режим работы, охрану труда и технику безопасности. Проводили анализ местонахождения, характеристики и особенности обслуживаемого населения

 Подпись и оценка руководителя практики

07.06.2018

Изучила структуру штатного расписания ОАО «Сбербанка». На основе должностных инструкций ознакомилась с обязанностями руководителя, его заместителя и бухгалтера.

 Подпись и оценка руководителя практики

08.06.2018

Изучила организационную структуру управления. Характер организационных отношений между структурными подразделениями.

 Подпись и оценка руководителя практики

09.06.2018

Ознакомилась со спецификой направленности информационных, материальных и финансовых потоков.

 Подпись и оценка руководителя практики

13.06.2018

Изучила структуру подразделения банка и его функции: экономические, управленческие.

 Подпись и оценка руководителя практики

14.06.2018

Ознакомление с характером операций, выполняемых сотрудниками отдела по обслуживанию физических лиц.

 Подпись и оценка руководителя практики

15.06.2018

Консультирование клиентов о возможностях использования банкоматов и терминалов.

 Подпись и оценка руководителя практики

16-25.06.2018

Продвижение услуг банка («Автоплатеж», «Сбербанк ОнЛ@йн»).

 Подпись и оценка руководителя практики

26.06.2018

Оформление отчета о прохождении преддипломной практики.

 Подпись и оценка руководителя практики