**Введение**

Местом моей преддипломной практики был выбран ОАО «Сбербанк России» не случайно. В настоящее время я работаю в этой организации.

Тема моей дипломной работы «Совершенствование систем коммуникаций органов государственного управления с коммерческими организациями (на примере ОАО «Сбербанк России»).

Целью моей преддипломной практики было собрать максимум информации и изучить изнутри процесс таких коммуникаций.

В 2010 году тройка банков-лидеров карточного рынка совместно с Правительством РФ запустила проект «Универсальная электронная карта».

Во время практики мне было интересно познакомиться более углубленно с историей и вехами развития ОАО «Сбербанка России», посмотреть на то, какое место в роли российской экономики занимает этот банк, проанализировать основные направления его развития.

После более углубленного знакомства с организацией, в которой я прохожу преддипломную практику мне было интересно посмотреть, как она коммуницирует с органами государственного управления на примере совместного социально значимого для всей России проекта «Универсальная электронная карта».

В своем отчете мной будет дана общая характеристика продукта «Универсальная электронная карта», рассмотрен спектр возможностей, которые дает пользователям данная карта.

После знакомства с УЭК я рассмотрю более глубоко, как стоились коммуникации органов государственного управления с ОАО «Сбербанк России» по проведению всех подготовительных мероприятий по запуску проекта, формирование нормативной базы, описание процессов изготовления и последующей выдачи УЭК клиентам.

**1.Общая характеристика ОАО «Сбербанк России»**

**.1 ОАО «Сбербанк России» «вчера», «сегодня», «завтра»**

октября 1841 года был издан указ императора Николая Ι"Об учреждении в России сберегательных касс с целью доставления недостаточным всякого звания людям средств к сбережению верным и выгодным способом". В 1841 году сберкассы имели свой устав, по которому они могли предоставить лишь одну услугу - прием и выдачу денег с последующим начислением процентов на принятые суммы в качестве вкладов.

Служащий Ссудной казны Николай Кристофари, переступая 1 марта 1842 года порог только что открытой кассы в Петербурге, даже предположить не мог, что в этот момент становится первым клиентом финансового учреждения, история которого станет неразрывно переплетена с историей России.

Сбербанк является историческим преемником основанных указом императора Николая I Сберегательных касс, которые поначалу были лишь двумя маленькими учреждениями с 20 сотрудниками в Санкт-Петербурге и Москве. Затем они разрослись в сеть сберегательных касс, работавших по всей стране и даже в трудные времена помогавших сохранить устойчивость российской экономики. Позже, в советскую эпоху, они были преобразованы в систему Государственных трудовых сберегательных касс. А в новейшее время превратились в современный универсальный банк, крупную международную группу, чей бренд известен более чем в двадцати странах мира

В сегодняшнем Сбербанке почти ничего не напоминает о сберегательных кассах, функции которых он выполнял на протяжении значительного периода своей истории. Но удивительно другое: Сбербанк уже мало похож даже на самого себя всего лишь десятилетней давности!

Способность к переменам и движению вперед - признак отличной «спортивной» формы, в которой находится сегодня Сбербанк. Титул старейшего и крупнейшего банка России не мешает ему открыто и добросовестно конкурировать на банковском рынке и держать руку на пульсе финансовых и технологических перемен. Сбербанк не только шагает в ногу с современными тенденциями рынка, но и опережает их, уверенно ориентируясь в стремительно меняющихся технологиях и предпочтениях клиентов.

Новый этап в истории Сбербанка России: внедрение инновационных решений, новые программы и прогрессивные технологии. Новое будущее страны.

В 2010 году продолжилось устойчивое развитие Сбербанка, был заключен ряд стратегически важных договоров, проведена аттестация и оценка работающего персонала, приняты дополнительные меры по улучшению качества обслуживания граждан, реализованы социально-значимые и экономические проекты.

 Сбербанк отменил все комиссии за рассмотрение и выдачу кредитов.

 Дважды были снижены процентные ставки кредитования.

 Создана Служба Заботы о клиентах Сбербанка, призванная оперативно реагировать на жалобы, пожелания и комментарии клиентов.

 Открыты представительства банка в крупнейших социальных сетях «ВКонтакте» и Facebook.

 Заключен договор между Сбербанком и профсоюзом, где зафиксированы принципы социальной ответственности банка за своих сотрудников.

В настоящее время 70% населения России пользуются услугами Сбербанка.

Сберабанк насчитывает 17 территориальных банков.

Сбербанк имеет 18212 подразделений в 83 субъектах Российской Федерации.

Сбербанк сегодня - это кровеносная система российской экономики, треть ее банковской системы. Банк дает работу и источник дохода каждой 150-й российской семье.

На долю лидера российского банковского сектора по общему объему активов приходится 28,6% совокупных банковских активов (по состоянию на 1 ноября 2013 года).

Банк является основным кредитором российской экономики и занимает крупнейшую долю на рынке вкладов. На его долю в конце 2013 г. приходится 43,3% вкладов населения, 32,7% кредитов физическим лицам и 32,1% кредитов юридическим лицам.

Сбербанк сегодня - это 17 территориальных банков и более 19 тысяч отделений по всей стране, во всех 83 субъектах Российской Федерации, расположенных на территории 11 часовых поясов.

Только в России у Сбербанка более 106 миллионов клиентов - больше половины населения страны, а за рубежом услугами Сбербанка пользуются около 11 миллионов человек (по состоянию на конец 2013 г.).

Спектр услуг Сбербанка для розничных клиентов максимально широк: от традиционных депозитов и различных видов кредитования до банковских карт, денежных переводов, банковского страхования и брокерских услуг.

Все розничные кредиты в Сбербанке выдаются по технологии «Кредитная фабрика», созданной для эффективной оценки кредитных рисков и обеспечения высокого качества кредитного портфеля.

Стремясь сделать обслуживание более удобным, современным и технологичным, Сбербанк с каждым годом все более совершенствует возможности дистанционного управления счетами клиентов. В банке создана система удаленных каналов обслуживания, в которую входят:

 онлайн-банкинг «Сбербанк Онлайн» (более 7 млн активных пользователей);

 мобильные приложения «Сбербанк Онлайн» для смартфонов (более 1 млн активных пользователей)

 SMS-сервис «Мобильный банк» (более 13 млн активных пользователей).

 одна из крупнейших в мире сетей банкоматов и терминалов самообслуживания (более 83 тыс. устройств).

Сбербанк является крупнейшим эмитентом дебетовых и кредитных карт. Совместный банк, созданный Сбербанком и BNP Paribas, занимается POS-кредитованием под брендом Cetelem, используя концепцию «ответственного кредитования».

Среди клиентов Сбербанка - более 1 млн предприятий (из 4,5 млн зарегистрированных юридических лиц в России). Банк обслуживает все группы корпоративных клиентов, причем на долю малых и средних компаний приходится более 20% корпоративного кредитного портфеля банка. Оставшаяся часть - это кредитование крупных и крупнейших корпоративных клиентов.

Сбербанк сегодня - это команда, в которую входят более 250 тыс. квалифицированных сотрудников, работающих над превращением банка в лучшую сервисную компанию с продуктами и услугами мирового уровня.

Сбербанк сегодня - это мощный современный банк, который стремительно трансформируется в один из крупнейших мировых финансовых институтов. В последние годы Сбербанк существенно расширил свое международное присутствие. Помимо стран СНГ (Казахстан, Украина и Беларусь), Сбербанк представлен в девяти странах Центральной и Восточной Европы (Sberbank Europe AG, бывший VBI) и в Турции (DenizBank).

Сделка по покупке DenizBank была завершена в сентябре 2012 года и стала крупнейшим приобретением за более чем 170-летнюю историю Банка. Сбербанк России также имеет представительства в Германии и Китае, филиал в Индии, управляет Sberbank Switzerland AG. В 2013 году состоялся официальный запуск бренда Сбербанка в Европе.

Сбербанк сегодня - единственный российский банк, входящий в топ-50 крупнейших банков мира. В рейтинге топ-1000 крупнейших банков мира по капиталу (Top 1000 World Banks), опубликованном журналом The Banker, Сбербанк занял 34 место, поднявшись на 15 позиций по сравнению с предыдущим годом. Немаловажно, что Сбербанку принадлежит в этом рейтинге 1 место в мире по рентабельности активов (ROA), 1 место по рентабельности собственного капитала (ROE) и 5 место в мире по соотношению «капитал к активам».

В 2013 году Сбербанк занял 63 место в рейтинге самых дорогих мировых брендов, опубликованном консалтинговой компанией Brand Finance. Стоимость бренда Сбербанка оценена в $14,16 млрд: за год она выросла почти на $3,4 млрд. Тем самым Сбербанк признан самым дорогим брендом России.

Основным акционером и учредителем Сбербанка России является Центральный банк Российской Федерации, который владеет 50% уставного капитала плюс одна голосующая акция. Другими акционерами Банка являются международные и российские инвесторы.

Обыкновенные и привилегированные акции банка котируются на российских биржевых площадках с 1996 года. Американские депозитарные расписки (АДР) котируются на Лондонской фондовой бирже, допущены к торгам на Франкфуртской фондовой бирже и на внебиржевом рынке в США.

Видение Сбербанка в 2018 году сформировано на основе пяти главных направлений развития или стратегических тем. Руководство Сбербанка верит, что именно сфокусированная работа по этим направлениям приведет банк к успеху, позволит достичь всех финансовых и качественных целей, которые банк ставит перед собой на период до конца 2018 года. Эти пять направлений следующие:

 с клиентом - на всю жизнь: «мы будем строить очень глубокие доверительные отношения с нашими клиентами, станем полезной, иногда незаметной и неотъемлемой частью их жизни. Наша цель - превосходить ожидания наших клиентов»;

 команда и культура: «мы стремимся к тому, чтобы наши сотрудники и корпоративная культура Сбербанка стали одними из основных источников нашего конкурентного преимущества»;

 технологический прорыв: «мы завершим технологическую модернизацию Банка и научимся интегрировать в наш бизнес все самые современные технологии и инновации»;

 финансовая результативность: «мы повысим финансовую отдачу нашего бизнеса благодаря более эффективному управлению расходами и соотношением риска и доходности»;

 зрелая организация: «мы сформируем организационные и управленческие навыки, создадим процессы, соответствующие масштабу Группы Сбербанк и нашему уровню амбиций».



Рис.

**1.2 Приоритетные направления развития ОАО «Сбербанк России»**

Приоритетным направлением развития ОАО «Сбербанк России» является развитие розничного бизнеса, то есть оказание услуг частным клиентам, к которым относятся все сегменты населения:

пенсионеры;

экономически активное население (в том числе участники «зарплатных проектов»);

«молодежь».

Далее эти сегменты клиентов делятся на:

массовые клиенты;

клиенты «Сбербанк - Премьер»;

клиенты «Сбербанк 1».

Основным направлением развития розничного бизнеса станет переход от предложения населению отдельных банковских продуктов и услуг к формированию комплексной модели взаимодействия с клиентами, которая позволит удовлетворить большинство их потребностей в сфере финансовых услуг и обслуживать максимальную долю транзакций, путем реализации, в том числе, социально значимых для органов государственной власти проектов.

Ориентированная на клиента модель бизнеса наилучшим образом позволит банку воспользоваться своими конкурентными преимуществами: широкой клиентской базой, в том числе на треть сформированной в рамках зарплатных проектов, широкой сетью точек продаж, сильным брендом и высокой степенью доверия населения. Именно сочетание комплексной модели работы с клиентами с масштабом деятельности будет являться источником конкурентного преимущества Сбербанка в розничном бизнесе. Реализация такого подхода обеспечит рост перекрестных продаж и доходов темпами, опережающими рынок, что позволит сохранить позиции банка на рынке вкладов и укрепить конкурентные позиции на рынке розничного кредитования.

Розничная стратегия банка состоит из шести основных элементов:

Интегрированное продуктовое предложение.

Интенсивное развитие всех каналов продаж и обслуживания («Сбербанк всегда рядом») .

Реализация новой модели работы внутренних структурных подразделений путем внедрения Розничных стандартов.

Повышение качества обслуживания клиентов.

Построение систематического навыка продаж.

Банк планирует развивать и укреплять бренд.

В части развития корпоративного блока Сбербанк планирует сделать следующее.

На рынке работы с юридическими лицами банк планирует существенно укрепить свои конкурентные позиции. В основе предполагаемого укрепления рыночных позиций банка лежит как увеличение охвата клиентской базы (сейчас не превышает 60% от количества потенциальных клиентов), так и повышение интенсивности клиентских взаимоотношений с уже существующими клиентами. Принципиальными источниками конкурентного преимущества банка станут сочетание его ресурсной базы и возможностей с возможностью охвата клиентской базы и построения на базе существующих персонала и инфраструктуры банка первоклассной организации продаж и обслуживания корпоративных клиентов. Для достижения этих целей в рамках программы развития банка работа в части корпоративного бизнеса будет сосредоточена на четырех основных направлениях:

Построение лучшей в стране системы организации продаж и обслуживания корпоративных клиентов.

Дифференциация модели работы банка и продуктового предложения по трем ключевым сегментам: крупным, средним и малым предприятиям.

Развитие продуктового ряда.

Оптимизация внутренних технологий и процессов предоставления банковских услуг.

Операции на зарубежных рынках.

Трансформация Сбербанка в один из крупнейших банков мирового класса предполагает наличие международной стратегии и достижение значимых результатов при развитии операций на мировых рынках.

Постановка задачи развития банком международных операций также обусловлена необходимостью диверсификации источников роста бизнеса, расширением географии интересов корпоративных и частных клиентов банка, укреплением позиций российского бизнеса за пределами страны.

Создавая и приобретая дочерние банковские структуры за рубежом, банк обретет возможность получения доступа к новым навыкам и технологиям, существенно расширит мощности по обслуживанию спроса клиентов на финансовые услуги высшего качества.

Стратегия развития международного бизнеса предполагает дифференцированный подход к его построению в различных регионах и предусматривает как приобретение, так и создание банков и небанковских финансовых компаний за пределами России.

Основными направлениями расширения зарубежного присутствия банка в среднесрочной перспективе станут страны СНГ. Развитие бизнеса в странах СНГ будет опираться главным образом на органический рост на базе уже существующих дочерних банков, не исключая, однако, возможности дополнительных приобретений при благоприятных условиях.

Высокий потенциал роста рынков финансовых услуг Китая и Индии, а также растущий интерес корпоративных клиентов банка к развитию деловых отношений с компаниями и предприятиями этих стран создают благоприятные предпосылки для выхода банка на данные рынки.

Вместе с тем наличие существенных барьеров на пути выхода банков на рынок Китая и Индии обуславливает постановку в качестве первоочередной задачи создания «плацдарма» банка на местном рынке с одновременным поиском контрагентов для возможного приобретения или партнерства.

Деятельность дочерних структур банка в этих странах в среднесрочном периоде будет ориентирована на ведение операций, не требующих получения, а также на изучение перспектив создания небанковских финансовых компаний. При формировании всех необходимых юридических и экономических условий будет происходить переход к формированию полноценных универсальных кредитных организаций, обслуживающих все категории клиентов и предоставляющих полный спектр банковских услуг.

Банк будет рассматривать и другие возможности крупных приобретений на развитых и развивающихся рынках, в первую очередь в Восточной

Европе, ориентируясь на лучшее сочетание масштабов бизнеса, сильных сторон и потенциала роста возможных объектов для поглощения.

В качестве важного элемента международной стратегии Сбербанка России рассматривается формирование в центральном аппарате банка четких управленческих механизмов, определяющих порядок взаимодействия с дочерними организациями и исполнение сделок по приобретению зарубежных активов.

Контрольные показатели реализации международной стратегии в первую очередь связаны с реализацией конкретных планов и задач в разрезе отдельных страновых рынков, а также включают ряд интегральных параметров, в частности целевую долю на приоритетных рынках

СНГ и долю чистой прибыли банка, обеспечиваемую международным бизнесом.

**2. Внедрение нового процесса и продвижение на рынок нового продукта «Универсальная электронная карта»**

**.1 Специфика нового продукта «Универсальная электронная карта»**

В 2010 году был запущен проект по организации предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием универсальной электронной карты (далее в том числе - Проект) инициирован Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее - Минкомсвязь России) во исполнение пункта 4 Перечня поручений Правительства Российской Федерации по итогам заседания Правительственной комиссии по вопросам регионального развития по вопросу «О развитии информационных технологий в субъектах российской Федерации» 8 февраля 2010 г. в г. Уфе.

Нормативная база по созданию Проекта:

 Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

 Закон РФ от 2 декабря 1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности»;

 Федеральный закон от 1 апреля 1996 г. № 27-ФЗ «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования»;

 Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

 Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

 постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;

 распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 октября 2009 г. № 1555-р;

 распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р;

 Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, одобренная распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-р;

 Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2012 года, одобренные распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1663-р;

 Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года, одобренная распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2008 г. № 632-р;

 Федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002-2010 годы)», утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 28 января 2002 г. №65;

 Концепция административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах, одобренная распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 г. № 1789-р.

Основные предпосылки запуска проекта УЭК:

 Последовательное проведение политики повышения стандартов оказания государственных и муниципальных услуг и реформирования системы социального обеспечения населения;

 Применение инновационных технологий. Перевод процесса оказания государственных услуг в электронную форму;

 Накопление практического опыта реализации региональных проектов социальной поддержки населения с использованием пластиковых карт;

 Использование инфраструктуры и технологического опыта банков, в т.ч. в реализации социальных проектов.

Идея УЭК - создание правовой и технологической среды предоставления государственных, банковских и иных услуг с использованием современного, апробированного инструмента.

Закон регламентирует:

 Перечень основных сведений, подлежащих фиксации в визуальном и/или электронном виде (ФИО, фотография, СНИЛС, год рождения, пол, контактные реквизиты эмитента, номер УЭК)

 Порядок формирования требований к носителю УЭК

 Классификацию и состав приложений УЭК, требования и правила их разработки и подключения электронных приложений

 Обязательные приложения УЭК должны обеспечивать:

 идентификацию пользователя УЭК для доступа к государственным и иным услугам

 получение государственных услуг в системе обязательного пенсионного страхования

получение банковских услуг.

 Правила определения эмитентов электронных приложений УЭК, включая банки, принимающие участие в Проекте

 Правила определения порядка выпуска и обращения УЭК

 Порядок выдачи (доставки, замены, выдачи дубликата) УЭК гражданам РФ

УЭК проектируется на базе многофункциональной микропроцессорной карты, на которой размещаются независимо функционирующие электронные приложения.

Приложения УЭК:

 Идентификационное - используется для идентификации держателя карты при предоставлении государственных и муниципальных услуг

 Платежное (банковское) - используется для совершения держателем карты платежных операций

 Ведомственные приложения - используются для предоставления ведомственных услуг в инфраструктуре ведомств

В рамках пилотного развертывания федеральной программы УЭК принимают участие регионы:

• г.Москва

• Астраханская область

• Республика Башкортостан

• Республика Татарстан

 Целью пилотного проекта УЭК является:

• апробация единых принципов и подходов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме с использованием УЭК

• подготовка нормативно-правовой базы для предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг в электронной форме с использованием УЭК, действующей на период пилотного проекта.

**2.2 Взаимодействие с органами государственного управления по продвижению услуги на рынок**

Участие Сбербанка России в развитии ЕПСС УЭК.

 Сбербанк России принимал и принимает непосредственное участие в:

• процессе проработки и реализации Федерального закона №210-ФЗ

• создании Федеральной уполномоченной организации - ОАО «УЭК» и формирование ее инфраструктуры

• проработке основ ЕПСС УЭК и реализации пилотного проекта

• внедрении современных, инновационных технологий в области банковского и информационного обслуживания населения

• в реализации (с 2008 года) региональных систем социальных карт (в настоящее время указанные проекты запускаются с учетом перспектив их последующей миграции на стандарты УЭК и интеграции в единую платежно-сервисную систему)

ОАО «Универсальная электронная карта» было создано банками-лидерами карточного рынка ОАО «Сбербанк России» наряду с ОАО «Банк Уралсиб» и АКБ «АК БАРС» (ОАО) с целью выполнения функций федеральной уполномоченной организации определенных Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» №210-ФЗ от 27.07.201 г., Распоряжением Правительства РФ от 12.08.2010 N 1344-р.

Функции ФУО:

 Организация взаимодействия уполномоченных организаций субъектов Российской Федерации;

 Ведение в порядке, установленном уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти, единого реестра универсальных электронных карт, содержащего сведения о выданных на территории Российской Федерации универсальных электронных картах;

 Установление перечня и размера тарифов за обслуживание универсальных электронных карт;

 Ведение реестра федеральных, региональных и муниципальных приложений, размещенных на универсальной электронной карте;

 Иные функции, определенные Правительством Российской Федерации.

Цели ФУО:

 Создать инфраструктуру для доставки гражданам государственных, муниципальных и коммерческих услуг в электронном виде;

 Обеспечить надежное и общепризнанное удостоверение личности гражданина при обращении за любыми государственными, муниципальными и коммерческими услугами с помощью универсальной электронной карты;

 Обеспечить эмиссию свыше 100 миллионов микропроцессорных карт нового поколения, реализующих идентификацию гражданина и формирование его электронной цифровой подписи непосредственно на карте по российским стандартам;

 Обеспечить работу универсальных электронных карт, выпущенных в отдельном субъекте, на всей территории страны.

Направления деятельности ОАО «УЭК»:

1. Создание платежно-сервисной системы, основанной на использовании карт УЭК, организация и обеспечение выпуска и использования карт УЭК для оказания государственных, муниципальных и коммерческих услуг.

2. Организация и обеспечение деятельности платежно-сервисной системы в качестве ее оператора.

. Развитие дополнительных сервисов, технологий и стандартов с целью расширения сферы оказываемых услуг и номенклатуры используемых инструментов.

Финансирование, софинансирование и компенсация расходов на выпуск, выдачу и обслуживание универсальных электронных карт.

Финансируют расходы на выдачу и обслуживание УЭК - субъекты РФ за счет бюджетных ассигнований из бюджетов субъектов.

Софинансируют - банки, в части затрат на размещение электронного банковского приложения.

Компенсируют расходы субъекты РФ - владельцы областей данных электронного ID приложения и эмитенты электронных приложений:

Федеральные органы исполнительной власти;

Исполнительные органы государственной власти субъекта РФ;

органы государственных внебюджетных фондов;

территориальные органы федеральных органов исполнительной власти;

территориальные органы государственных внебюджетных фондов;

банки;

иные органы и организации, обеспечивающие оказание государственных, муниципальных, и иных услуг в электронной форме с использованием универсальной электронной карты и электронных приложений.

**Заключение**

Задачи, которые я ставила перед собой при написании данной работы были мной решены в полном объеме.

Во-первых, мной был рассмотрен процесс становления и развития финансово-кредитной организации ОАО «Сбербанк России». В первой главе отчета я рассмотрела каким был Сбербанк «вчера», каким он является «сегодня» и каким он станет уже «завтра».

Сбербанк сегодня - это кровеносная система российской экономики, треть ее банковской системы. Банк дает работу и источник дохода каждой 150-й российской семье.

Во-вторых, я рассматривала приоритные направления развития ОАО «Сбербанк России».

Основным направлением развития розничного бизнеса станет переход от предложения населению отдельных банковских продуктов и услуг к формированию комплексной модели взаимодействия с клиентами, которая позволит удовлетворить большинство их потребностей в сфере финансовых услуг и обслуживать максимальную долю транзакций, путем реализации, в том числе, социально значимых для органов государственной власти проектов.

В-третьих, я изучила специфику нового продукта «Универсальная электронная карта» - это совместный проект ведущих кредитных организаций России и Правительства Российской Федерации.

Основные предпосылки запуска проекта УЭК:

 Последовательное проведение политики повышения стандартов оказания государственных и муниципальных услуг и реформирования системы социального обеспечения населения;

 Применение инновационных технологий. Перевод процесса оказания государственных услуг в электронную форму;

 Накопление практического опыта реализации региональных проектов социальной поддержки населения с использованием пластиковых карт;

 Использование инфраструктуры и технологического опыта банков, в т.ч. в реализации социальных проектов.

Идея УЭК - создание правовой и технологической среды предоставления государственных, банковских и иных услуг с использованием современного, апробированного инструмента.

В-четвертых, я рассмотрела на практике процесс взаимодействия органов государственного управления с кредитными организациями по продвижению услуги УЭК на рынок.

Тройка банков-лидеров карточного рынка создала федеральную уполномоченную организацию «УЭК» для создания платежно-сервисной системы, основанной на использовании карт УЭК, организация и обеспечение выпуска и использования карт УЭК для оказания государственных, муниципальных и коммерческих услуг.

**Список используемой литературы**

1. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2. Закон РФ от 2 декабря 1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности»;

. Федеральный закон от 1 апреля 1996 г. № 27-ФЗ «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования»;

. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

. постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;

. распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 октября 2009 г. № 1555-р;

. распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р;

. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, одобренная распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-р;

. Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2012 года, одобренные распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1663-р;

. Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года, одобренная распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2008 г. № 632-р;

. Федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002-2010 годы)», утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 28 января 2002 г. №65;

. Концепция административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах, одобренная распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 г. № 1789-р.

**14.**