

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/diplomnaya-rabota/263077>

**Тип работы:** Дипломная работа

**Предмет:** Банковское дело

## ВВЕДЕНИЕ 3

### 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ 7

#### 1.1 Сущность и значение финансовых услуг 7

#### 1.2 Виды и формы финансовых услуг 14

#### 1.3 Клиентский сегмент пользования финансовыми услугами 19

### 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИЙ, ВХОДЯЩИХ В «АЛЬФА-ГРУПП» И ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ 24

#### 2.1 Правовое регулирование в сфере финансовых услуг 24

#### 2.2 Характеристика "Альфа-Банка" и основные показатели его деятельности 29

##### 2.2.1. Характеристика ООО «Альфа-Лизинг» и основные показатели его деятельности 40

##### 2.2.2. Характеристика АО «АльфаСтрахование» и основные показатели его деятельности 47

##### 2.2.3 Характеристика ООО УК «Альфа-Капитал» и основные показатели его деятельности 51

#### 2.3 Анализ динамики текущих продаж и ассортимента предоставляемых финансовых услуг в рамках финансового консорциума «Альфа-Групп». 55

### 3. ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СОВРЕМЕННЫХ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ 61

#### 3.1 Анализ перспектив и тенденций развития финансовых услуг 61

#### 3.2 Предложения по совершенствованию продвижения финансовых услуг на рынке 69

#### 3.3 Развитие спектра клиентоориентирования для продвижения финансовых услуг на примере компаний, входящих в консорциум «Альфа-Групп» 77

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ 81

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 84

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы. На современном этапе развития экономических процессов в стране наблюдается тенденция к увеличению числа коммерческих банков. В настоящее время насчитывается 1276 коммерческих банков, в основном универсальных коммерческих банков, то есть они выполняют полный набор операций и обслуживают все категории клиентов.

Конечно, коммерческий банк - это финансовое учреждение, которое предлагает своим клиентам конкретное решение и способ решения возникшей финансовой проблемы. Прибыль банка и стабильность существующей клиентской базы зависят от того, насколько хорошо и своевременно финансовое учреждение реагирует на запросы клиентов.

Исходя из этого, можно определить рынок банковских услуг как совокупность отношений, возникающих в результате удовлетворения интересов и потребностей потребителей в банковских услугах на определенной территории. Следовательно, потребности потребителей имеют приоритет над интересами поставщиков услуг. В связи с этим вопросы перспектив развития рынка банковских услуг приобретают особую актуальность в современных условиях.

Проведение банковских операций с широкой клиентурой является важной особенностью современного банковского дела во всех странах мира с развитой банковской системой.

Ведущие российские коммерческие банки стремятся предоставлять своим клиентам широкий спектр

операций и услуг с целью расширения своей доходной базы, повышения прибыльности и конкурентоспособности.

В то же время важно иметь в виду, что развитие банковской деятельности предполагает предоставление банковских услуг с минимальными затратами для клиентов и самого банка, использование разумных цен на услуги, необходимые клиентам. Эффективная система банковских операций с широкой клиентурой может и должна способствовать мобилизации внутренних сбережений. В этой связи особое значение имеют гибкие банковские услуги, способные реагировать на возникающие потребности меняющейся экономики.

Обеспечение нормальной конкурентной среды является необходимой составляющей рынка и служит условием соблюдения интересов потребителей, увеличения количества и качества предоставляемых услуг. Наряду с оказанием традиционных банковских услуг населению - привлечением средств на депозиты, предоставлением кредитов и кассовым обслуживанием населения - современные банковские учреждения в нашей стране также начинают оказывать электронные услуги, маркетинговые исследования по заказам клиентов, валютные операции, другие услуги, в том числе доверительные, информационно-справочные консультации, биржевые и другие.

Главной задачей российских банков является качественное обслуживание клиентов. В настоящее время банки связывают завоевание клиентской базы с внедрением и развитием новых современных сервисов и банковских продуктов, в частности онлайн-сервисов.

В то же время следует отметить, что в условиях России новые технологии не противоречат развитию региональных и розничных сетей, а, наоборот, позволяют им развиваться более гармонично. Важность активизации роли банков, обслуживающих население, заключается в том, чтобы способствовать максимальному эффекту при наименьших затратах, наиболее полному удовлетворению потребностей клиентов в банковских услугах, повышению качества банковских услуг для физических лиц, расширению спектра банковских услуг и снижению их стоимости.

Целью дипломной работы является анализ современных видов и форм финансовых услуг.

Исходя из поставленной цели, в дипломной работе последовательно ставятся и решаются следующие задачи:

- рассмотреть сущность и значение финансовых услуг;
- изучить виды и формы финансовых услуг;
- определить клиентский сегмент пользования финансовыми услугами;
- изучить правовое регулирование в сфере финансовых услуг;
- дать характеристику "Альфа-Банка" и основным показателям его деятельности
- выполнить анализ динамики текущих продаж и ассортимента предоставляемых финансовых услуг в рамках финансового консорциума «Альфа-Групп»;
- проанализировать перспективы и тенденции развития финансовых услуг;
- вынести предложения по совершенствованию продвижения финансовых услуг на рынке;
- выполнить прогноз развития спектра клиентоориентирования для продвижения финансовых услуг на примере компаний, входящих в консорциум «Альфа-Групп».

Предметом дипломной работы являются финансовые услуги, предоставляемые коммерческими банками. Объектом дипломной работы является «Альфа-Групп».

В процессе исследования применялись методы статистического анализа (сопоставление, сравнение, ранжирование), подходы количественного и качественного изучения реальности и другие актуальные методы исследования. В работе также были использованы справочные материалы, схемы и графики. Практическая значимость работы заключается в том, что результаты проведенного исследования могут быть использованы для развития банка, а также для дальнейших научно-теоретических исследований в данной области.

Дипломная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы.

Во введении формируется цель работы, последовательно ставятся и решаются задачи. Выявляется предмет и объект исследования, а также практическая значимость и структура работы.

В первой главе представлены теоретические основы финансовых услуг, а именно сущность и значение финансовых услуг; виды и формы финансовых услуг; клиентский сегмент пользования финансовыми услугами.

Характеристика деятельности компаний, входящих в «Альфа-групп» и предоставляющих финансовые услуги предложена во второй главе дипломной работы. В частности раскрывается правовое регулирование в сфере финансовых услуг; дается характеристика "Альфа-Банка" и исследуются основные показатели его деятельности; выполняется анализ динамики текущих продаж и ассортимента предоставляемых

финансовых услуг в рамках финансового консорциума «Альфа-Групп».

На основании проведенных теоретических исследований выявлены тенденции и перспективы развития современных финансовых услуг

В заключительной части работы представлены выводы по проведенным исследованиям.

## 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

### 1.1 Сущность и значение финансовых услуг

Современный финансовый рынок характеризуется разнообразием и сложным характером услуг, которые финансовые организации предоставляют потребителям, - финансовых услуг. Примерами организаций, предоставляющих (потребительские) финансовые услуги, являются банки, инвестиционные банки, страховые и лизинговые компании, брокерские фирмы и многие другие предприятия [22].

Прежде всего, следует отметить, что содержание термина "финансовые услуги" варьируется в законодательстве и национальной судебной практике. Поэтому эта концепция требует детального изучения. Законодательство применяет термин "финансовые услуги" к деятельности, осуществляемой финансовыми учреждениями, потребителями которых являются граждане (физические лица), независимо от того, находятся ли они в договорных отношениях с контрагентом или нет, которые намерены обратиться за финансовыми услугами или получить их исключительно с целью удовлетворения личных, семейных и других потребности, не связанные с деятельностью предприятия.

Понятие финансовых услуг сосредоточено в рамках статьи 4 Федерального закона от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ "О защите конкуренции", согласно которой под финансовыми услугами понимаются банковские услуги, страховые услуги, услуги на рынке ценных бумаг и услуги по договору лизинга. Все они признаются услугами финансовой организации в связи с привлечением и (или) размещением денежных средств юридического и физического лица" [6].

Из этого следует, что виды услуг, предоставляемые конкретным положением закона о защите конкуренции, основаны на привлечении и размещении иностранных средств. Это означает, что связь финансовой услуги с привлечением и размещением средств физического и юридического лица может быть истолкована как квалифицирующий признак этой услуги. Второй квалифицирующий признак финансовых услуг, определенный статьей 4 Закона о защите конкуренции, по мнению Ю.Б. Фогельсона, сводится к определению компании, которая их предоставляет, или финансовой организации. Классифицируя финансовые услуги, Ю.Б. Фогельсон подразделяет их следующим образом:

- банковские услуги, включая финансовые услуги, за выполнение которых несут исключительную ответственность банки. К ним относятся услуги: по привлечению средств на депозиты; по осуществлению расчетно-кассового обслуживания;
- финансовые услуги, предоставляемые небанковскими организациями, а также банками, включая кредитование (включая жилищные или ипотечные кредиты) и денежные переводы;
- инвестиционно-банковские или посреднические услуги, связанные с потребителями и фондовым рынком. Этот вид услуг сочетает в себе депозитные услуги, финансовые консультации и экспертизу в области недвижимости;
- страховые услуги, то есть услуги, связанные с защитой имущественных интересов физических и юридических лиц (застрахованных лиц) при наступлении определенного события (страхового случая) за счет денежного (страхового) фонда, формируемого на основе страховых взносов (страховой премии) [15].

Определение финансовых услуг, а также их классификация содержатся в рамках Соглашения о партнерстве и сотрудничестве, которое устанавливает партнерские отношения между Российской Федерацией, с одной стороны, и Европейскими сообществами и их государствами-членами, с другой стороны. Настоящее Соглашение ратифицировано и является частью законодательства Российской Федерации [9].

Приложение 6 к настоящему Соглашению содержит перечень услуг, признанных финансовыми услугами для целей настоящего Соглашения. В соответствии с настоящим Соглашением под финансовой услугой понимается любая финансовая услуга, предоставляемая поставщиком финансовых услуг любой из сторон. В соответствии с настоящим Соглашением создаются следующие группы финансовых услуг:

Первая группа:

- страховые услуги и услуги, связанные со страхованием, а именно: услуги прямого страхования, включая страхование жизни, другие виды страхования;
- услуги по перестрахованию и ретроцессии;
- услуги, связанные со страховым посредничеством (брокерские услуги, агентские услуги);
- дополнительные страховые услуги, связанные со страховыми консультациями, оценкой рисков и услугами по урегулированию убытков [53].

Вторая группа:

- Банковские и другие финансовые услуги, за исключением страхования;
- Услуги, связанные с приемом депозитов и других возвращаемых денежных средств от клиента;
- Кредитование (все виды кредитования, включая услуги по предоставлению потребительских кредитов, кредитов под залог, факторинга и финансирования коммерческих сделок).

Третья группа услуг - это финансовый лизинг.

Четвертая группа услуг:

- охватывает все виды платежных услуг и услуг по переводу денег, включая выдачу кредитных и дебетовых карт, дорожных чеков и банковских билетов [48].

Пятая группа финансовых услуг - объединяет все финансовые гарантии и обязательства.

Шестая группа услуг включает в себя финансовые услуги на рынке ценных бумаг. Они осуществляются финансовыми учреждениями за свои собственные деньги или деньги клиентов и проводятся на валютных биржах, внебиржевых фондовых рынках или иным образом.

Эти услуги включают операции с:

- кредитные обязательства, находящиеся в обращении на денежном рынке (включая чеки, переводные векселя, депозитные сертификаты и т.д.);
- иностранная валюта;
- производные продукты, включая, но не ограничиваясь, фьючерсные контракты и опционы;
- инструменты, связанные с изменениями валютных курсов и процентных ставок, включая свопы и форварды;
- переводные ценные бумаги;
- другие текущие инструменты и финансовые активы, включая торговлю золотыми и серебряными слитками [35].

Седьмая группа финансовых услуг связана с выпуском всех видов ценных бумаг, включая гарантированное размещение их выпуска на рынке и их размещение в качестве агента.

Восьмая группа финансовых услуг объединяет операции на денежных рынках.

Седьмая группа финансовых услуг связана с выпуском всех видов ценных бумаг, включая гарантированное размещение их выпусков на рынке и их размещение в качестве агента.

Восьмая группа финансовых услуг объединяет выполнение операций на денежных рынках [13].

Девятая, десятая и одиннадцатая группы финансовых услуг, включенных в Соглашение, связаны с осуществлением операций по управлению активами, то есть прямыми и портфельными инвестициями, а также охватывают управление всеми видами инвестиционных проектов и пенсионных фондов [44].

Двенадцатая группа финансовых услуг включает услуги, связанные с консультационным посредничеством и другими вспомогательными финансовыми услугами, перечисленными выше, включая предоставление справочных и аналитических материалов по кредитам, исследования, а также консультационные услуги.

Обратите внимание, что эта группа услуг, по сути, является тем же финансовым посредничеством с дополнительным включением услуг консультативной поддержки.

Принимая во внимание вышеизложенное, становится очевидным, что перечень финансовых услуг, закрепленный в Соглашении, является окончательным и по своему содержанию значительно шире, чем тот,

который закреплен в Антимонопольном законодательстве. Это означает, что Закон о защите конкуренции в силу своего определения не может охватывать весь перечень финансовых услуг, закрепленных в Соглашении, не может [20].

Рассматривая соотношение определения финансовых услуг, зафиксированных в двух анализируемых документах (Закон о защите конкуренции и Соглашение), следует отметить, что формально набор финансовых услуг, предоставляемых Законом, не полностью включен в набор услуг по Соглашению, хотя большинство из этих наборов в обоих документах речь идет об одном и том же типе услуг. Из вышеизложенного следует, что услуги, позиционируемые в соответствии с Соглашением как финансовые услуги, не классифицируются как таковые по закону, и наоборот. Другими словами, эти два описания финансовых услуг, по крайней мере, не идентичны.

В дополнение к перечисленным выше документам существует еще один документ, содержащий перечень финансовых услуг, и он называется Генеральное соглашение по торговле услугами (ГАТС) [30].

Два приложения к ГАТС касаются финансовых услуг. В одном из них [пункт 5а] перечислены виды услуг, объединенные понятием "финансовые услуги". Это понятие включает в себя: страховые услуги; услуги по перестрахованию; банковские услуги; прием депозитов; кредиты; финансовый лизинг; услуги по платежам и денежным переводам; торговлю иностранной валютой, другими денежными инструментами и производными продуктами (в том числе на фондовой бирже); выпуск ценных бумаг; брокерские операции на денежном рынке; управление активами (например пенсионный фонд, трастовые услуги); другие финансовые услуги - консультации, обработка финансовых данных и т.д.

Целью настоящего приложения является проведение различия между коммерческими финансовыми услугами и государственными (общественными) услугами, на которые не распространяются правила ГАТС. Под государственными услугами понимается деятельность центрального банка по проведению денежно-кредитной и курсовой политики, деятельность в системе социального обеспечения, реализация государственных пенсионных программ и т.д. Приложение устанавливает (пункт 2) право государств - членов ВТО принимать необходимые меры для обеспечения целостности и стабильности финансовой системы, например, для защиты вкладчиков или инвесторов [39].

Среди органов ВТО есть Комитет по финансовым услугам, который следит за выполнением обязательств членов ВТО в области финансовых услуг.

Согласно подпункту 5 ГАТС (Приложение к ГАТС), в перечень финансовых услуг входят все страховые и сопутствующие услуги, банковские и другие финансовые услуги, за исключением страхования [50].

Страхование и сопутствующие услуги включают:

- услуги прямого и совместного страхования;
- страхование жизни;
- услуги, отличные от страхования жизни;
- услуги по перестрахованию и ретроцессии;
- услуги страхового посредничества, такие как брокерские и агентские услуги;
- вспомогательные услуги, связанные со страхованием, в виде консультационных и тематических услуг, оценки и урегулирования убытков.
- банковские и другие финансовые услуги (кроме страхования);
- услуги, связанные с получением депозитов и других выплаченных средств от команды;
- услуги, связанные с предоставлением всех видов кредитов, включая потребительский кредит, обеспеченный кредит, факторинг и финансирование коммерческих сделок;
- услуги финансового лизинга;
- все услуги по оплате и переводу денег, включая кредитные и дебетовые карты, дорожные чеки и банковские чеки;
- услуги, связанные с предоставлением финансовых гарантий и обязательств;
- торговые услуги за свой счет и за счет клиента, а также услуги, связанные с торговлей иностранной валютой с использованием инструментов денежного рынка (включая чеки, векселя, депозитные сертификаты);
- услуги, связанные с обменом иностранной валюты;
- производные финансовые инструменты, а также фьючерсы и опционы;
- инструменты, связанные с обменными курсами и процентными ставками, включая свопы и форварды;
- переводные ценные бумаги;
- другие текущие инструменты и финансовые активы, включая золото, серебряные слитки;
- услуги по выпуску ценных бумаг, включая их размещение, агентские услуги государственного или

частного характера, а также услуги, связанные с выпуском;

- брокерские услуги на денежном рынке;

- услуги по управлению активами, включая денежные средства или ценные бумаги, а также управление всеми видами инвестиций, управление пенсионными фондами, услуги по защите, а также депозитарные и фидуциарные услуги;

- услуги, связанные с осуществлением платежей и клирингом финансовых активов, в том числе связанные с ценными бумагами, производными финансовыми инструментами и другими торгуемыми инструментами;

- услуги по предоставлению и передаче финансовой информации и обработке финансовых данных и необходимого программного обеспечения поставщиками других финансовых услуг [17].

Из вышесказанного можно сделать вывод, что в соответствии с действующим законодательством финансовые услуги - это прежде всего финансовое посредничество, а также совокупность вспомогательных, консультационных и информационных услуг, предоставляемых как самим финансовым посредником, так и другим лицом финансового посредника.

Что касается подхода к толкованию понятия финансовых услуг отечественной судебной практикой, то следует отметить, что он существенно отличается от толкования понятия финансовых услуг законодательным органом [46].

## 1.2. Виды и формы финансовых услуг

Финансовые услуги являются основным двигателем национальной экономики. Они обеспечивают свободный поток капитала и ликвидности на рынке. Когда сектор силен, экономика растет, и компании в отрасли могут лучше управлять рисками [12].

Сила сектора финансовых услуг также важна для процветания народа страны. Когда сектор и экономика сильны, потребители, как правило, зарабатывают больше. Это повышает их покупательную способность. Когда им нужен доступ к кредиту для крупных покупок, они обращаются за кредитом в сектор финансовых услуг.

Финансовые услуги предоставляются физическим и юридическим лицам. Этот сегмент экономики состоит из многих финансовых компаний, включая банки, инвестиционные дома, кредиторов, финансовые компании, агентов по недвижимости и страховые компании. Как отмечалось выше, сектор финансовых услуг является, пожалуй, самым важным сектором экономики, лидирующим в мире по доходам и капитализации рынка ценных бумаг. В этом секторе доминируют крупные конгломераты, но он также включает в себя широкий спектр малых предприятий [33].

Финансовые компании управляют деньгами. Например, финансовый консультант управляет активами и консультирует от имени клиента. Советник напрямую не предоставляет инвестиции или какой-либо другой продукт, а скорее облегчает перемещение средств между вкладчиками и эмитентами ценных бумаг и других инструментов. Эта услуга является временной деятельностью, а не материальным активом. С другой стороны, финансовые блага - это не задачи. Это такие вещи. Ипотечный кредит может показаться услугой, но на самом деле это продукт, срок действия которого превышает первоначальное предоставление. Акции, облигации, кредиты, товары, недвижимость и страховые полисы являются примерами финансовых товаров [52].

Основными кредитными организациями на территории Российской Федерации являются банки. Для дальнейшего анализа необходимо понять суть банковской деятельности, благодаря которой банки успешно работают. Банки получают доход в основном за счет разницы в процентных ставках по кредитным счетам и ставках, выплачиваемых вкладчикам. Подобные финансовые услуги в основном приносят доход за счет сборов, комиссий и других методов, таких как разница в процентных ставках между кредитами и депозитами [34].

Благодаря тому, что финансовые учреждения предоставляют свои банковские услуги, компании с различными формами собственности, а также частные лица могут эффективно использовать возможности управления своими средствами. В частности, выдача ипотечных кредитов позволяет гражданам приобретать как квартиры, так и индивидуальные дома. Получение автокредита позволяет заемщикам покупать необходимые им транспортные средства. Потребительские кредиты помогают решать насущные проблемы. Кредиты коммерческим организациям способствуют развитию бизнеса [47].

Совокупность операций, направленных на полное удовлетворение потребностей клиентов, является общей чертой банковских услуг. Банковские услуги имеют следующие характеристики: неосязаемые, скоропортящиеся, абстрактные. Помощь банка всегда неотделима от квалифицированных сотрудников,

уровень качества услуг не является постоянным.

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) "О защите прав потребителей"
2. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей"
3. Федеральный закон "О банках и банковской деятельности" от 02.12.1990 N 395-1 (последняя редакция)
4. Федеральный закон "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" от 28.11.2018 N 451-ФЗ (последняя редакция)
5. Федеральный закон "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" от 03.07.2016 N 230-ФЗ (последняя редакция)
6. Федеральный закон "О защите конкуренции" от 26.07.2006 N 135-ФЗ (последняя редакция)
7. Федеральный закон "О потребительском кредите (займе)" от 21.12.2013 N 353-ФЗ (последняя редакция)
8. Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" от 10.07.2002 N 86-ФЗ (последняя редакция)
9. Абрамова М.А. Денежно-кредитная и финансовая системы: учебник — М.: КноРус, 2020. — 445 с.
10. Бежан, М.В. Организация деятельности центрального банка + Приложение: тесты: учебное пособие. — М.: КноРус, 2020. — 239 с.
11. Бубнов Е.А. Оценка уровня банковских услуг // Деньги и кредит. - 2019. - №4. - С. 19-22.
12. Бычков, В.П. Банковское дело. Практикум: учебное пособие. — М.: КноРус, 2021. — 260 с
13. Васильев, И.И. Модели и технологии банковской деятельности: учебник. — М.: КноРус, 2020. — 179 с
14. Ведев А.Л. Основные характеристики динамики и структуры финансовой и банковской сферы России на различных этапах современного развития. - М.: Дело, 2020. - 84 с.
15. Веселова М. Ю. Маркетинговое исследование рынка банковских услуг для физических лиц // Молодой ученый. — 2020. — №10. — С. 556-560.
16. Веселова, М. Ю. Современные подходы к трактовке понятия «банковская услуга» // Молодой ученый. — 2021. — № 12 (59). — С. 268-271.
17. Гаврилов К.К., Болатчиева Р.Б. Банковские услуги: современное состояние и перспективы развития в России// Университетская наука. - 2019. - С. 155-157.
18. Герасимов Ю.В. Текущие задачи развития банковской системы РФ // Деньги и кредит. - 2017. - №7. - С. 5-6.
19. Головин Ю. В. Комплекс социально-ориентированных банковских услуг и его роль в решении социальных проблем экономики: автореф. — Санкт-Петербург, 2020. — 34 с.
20. Демина Е.И., Гребенюк Т.Г., Телегин А.В. Проблемы банковского обслуживания юридических и физических лиц // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. - 2019. - № 7-3. - С. 450-453
21. Звягинцева Ю.А., Калашникова Е.Ю. Современные банковские услуги и направления их развития в России// Университетская наука. - 2019. - С. 174-176.
22. Иванов В.В. Надежность вашего банка. - М.: ФБКПРЕСС, 2019. - 178 с.
23. Калистратов Н. В. Банковский розничный бизнес. — М.: Узд. Группа «БДЦ Пресс», 2018. — 213с.
24. Камалова, Р. Р. Доступность дистанционных банковских услуг в России и их дальнейшее развитие // Молодой ученый. - 2020. - № 7. - С. 344-346.
25. Конобеева Е. Е., Конобеева О. Е. Исследование и тенденции рынка банковских услуг в России // Фундаментальные исследования. - 2020. - № 2-7. - С. 1441-1445.
26. Котляров И. Д. Особенности маркетинга кредитных продуктов // Государственный университет Минфина России. Финансовый журнал. - 2019. - № 2. - С. 81-88.
27. Курныкина, О.В. Выполнение внутрибанковских операций и их учет: учебник. — М.: КноРус, 2021. — 225 с.
28. Лаврушин О.И. Банковское дело: учебник — М.: КноРус, 2020. — 630 с.
29. Лисина, Ю. А. Качество продуктов и услуг коммерческого банка // Молодой ученый. — 2017. — № 36 (170). — С. 42-45.
30. Марекина Е. В. Роль российских и зарубежных инвестиционных фондов как банковских финансовых посредников в инвестиционных предпочтениях их клиентов // Экономика. Бизнес. Банки. - 2018. - № 5 (26). - С. 131-145.

31. Морозко, Н.И. Операции Банка России : учебник. — М.: КноРус, 2021. — 160 с.
- 32.Новикова В.В. Коммерческий банк в современной России: Теория и практика. - М.: Финансы и статистика, 2018. - 295 с.
33. Ольхова, Р.Г. Банковское дело: управление в современном банке : учебное пособие. — М.: КноРус, 2020. — 304 с.
- 34.Омарова А. Р. Тенденции развития рынка банковских услуг в современной России // Личность, экономика, культура в современном цифровом мире: проблемы и потенциальные возможности : сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции 23 мая 2020г. : - Белгород : ООО Агентство перспективных научных исследований (АПНИ) - 2020. - С. 51-55.
- 35.Осиповская, А. В. Развитие финансовых технологий в сфере банковских услуг: основные направления Молодой ученый. — 2017. — № 26 (160). — С. 124-127.
36. Пашков, Р.В. Внутренние процедуры оценки достаточности капитала банка: монография. — М.: Русайнс, 2020. — 249 с.
37. Пашковская И. В. Банковские финансовые посредники: становление системы регулирования и надзора // Научно-исследовательский финансовый институт. Финансовый журнал. - 2020. - № 6 (28). - С. 102-111.
- 38.Полушкин В.Ю. Анализ рынка банковских услуг// Банки и банковское дело. - 2017. - №9. - С. 10-18.
- 39.Попова Е. М., Макарова Е. Б. Развитие рынка банковских финансовых услуг в России // Интеллект. Инновации. Инвестиции. - 2019. - № 6. - С. 98-107
40. Рудакова, О.С. Банковские операции: практикум. — М.: Русайнс, 2020. — 422 с.
41. Рудько-Силиванов, В.В. Организация деятельности центрального банка : учебное пособие— М.: КноРус, 2020. — 200 с.
42. Соколинская, Н.Э. Портрет банковского сектора и финансов в XXI веке и образование будущего: сборник материалов. — М.: Русайнс, 2020. — 183 с.
43. Соколинская, Н.Э. Актуальные направления развития банковского дела: монография. — М.: Русайнс, 2020. — 274 с.
44. Соколинская, Н.Э. Актуальные направления укрепления банковской системы России: монография. — М.: Русайнс, 2020. — 135 с.
45. Соколинская, Н.Э. Банки, монетарное регулирование и финансовые рынки на пути к устойчивому росту экономики : монография. — М.: Русайнс, 2020. — 442 с.
46. Соколинская, Н.Э. Банковская система и новые финансовые технологии - вместе от кризиса к устойчивому развитию: сборник статей. — М.: Русайнс, 2020. — 103 с.
- 47.Софийчук, В. А. Банковские продукты и услуги для физических лиц: основные тенденции // Молодой ученый. — 2020. — № 3 (293). — С. 372-374.
48. Стихияс, И.В. Банковское дело: учебное пособие. — М.: Русайнс, 2020. — 135 с.
- 49.Тепкеева, Т. С. Современные тенденции развития новых банковских продуктов и услуг для физических лиц // Вестник МФЮА. - 2019. - № 3. - С. 54-61.
- 50.Топильская Д.А., Струков А.А. Банковские услуги и условия их развития в России - Тамбов, 2019. - 293 с.
51. Хаматханова М. А. Факторы трансформации сбережений населения в инвестиции в процессе развития экономики России // Экономика и предпринимательство. - 2019. - № 4-2 (57). - С. 174-178
- 52.Черкасов В.Е. Банковские операции: финансовый. - М.: Консалтбанкир, 2018. - 288 с.
53. Черникова Л. И., Заернюк В. М. Доступность банковских услуг в российских регионах: проблемы и пути решения // Экономика и экономические науки. - 2019. - № 4. - С. 71-80.
54. Официальный сайт Альфа-Групп - <http://www.alfagroup.ru/>
55. Подходы Банка России к развитию конкуренции на финансовом рынке. Доклад для общественных консультаций / Банк России, 2021. URL: [https://cbr.ru/Content/Document/File/90556/Consultation\\_Paper\\_191125.pdf](https://cbr.ru/Content/Document/File/90556/Consultation_Paper_191125.pdf).

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/diplomnaya-rabota/263077>