

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/kurovaya-rabota/286574>

**Тип работы:** Курсовая работа

**Предмет:** Банковское дело

Содержание

Введение 3

1. Теоретические аспекты банковского обслуживания 5

1.1. Банковское обслуживание: цели и задачи 5

1.2. Нормативно-правовое регулирование банковского обслуживания юридических лиц 12

1.3. Современные методы банковского обслуживания юридических лиц 18

2. Анализ банковского обслуживания юридических лиц в ПАО «Сбербанк России» 25

2.1. Характеристика ПАО «Сбербанк России» 25

2.2. Анализ услуг по расчетно-кассовому обслуживанию юридических лиц 27

2.3. Проблемы банковского обслуживания юридических лиц в ПАО «Сбербанк России» 31

3. Методы совершенствования банковского обслуживания юридических лиц в ПАО «Сбербанк России» 34

Заключение 38

Список используемой литературы 39

Введение

Хозяйствующий субъект, осуществляющий на рынке свою деятельность, часто испытывает недостаток в дополнительных финансовых средствах для реализации своих производственных планов.

Таким образом, взаимоотношения кредитной организации и предприятия основаны на расчетно-кассовом обслуживании, осуществлении безналичных расчетов с контрагентами, оказании кредитных услуг компании. От выбора обслуживающего банка зависит рентабельность и успешность предприятия. В этом состоит риск взаимоотношений банка и предприятия.

Актуальность данной темы заключается в том, что именно от качества банковского обслуживания часто зависит получение большей прибыли банком, а компании получают выгоду от взаимного сотрудничества и построение доверительных отношений.

Цель данного исследования основана на изучении процессов банковского обслуживания юридических лиц.

В связи с этой целью ставится ряд задач:

- Рассмотреть принципы банковского обслуживания
- Изучить правовое регулирование
- Проанализировать основные направления банковского обслуживания
- Рассмотреть основы банковского обслуживания в ПАО «Сбербанк»
- Исследовать основные проблемы, возникающие в отношениях банка со своими клиентами
- Разработать мероприятия по совершенствованию механизма банковского обслуживания.

Работа состоит из введения, трех глав и заключения.

Для раскрытия данной темы были использованы нормативно-правовые акты в части банковской деятельности в России, исследования современных специалистов в области сотрудничества банков с предприятиями, аналитика и отчетность банка.

1. Теоретические аспекты банковского обслуживания

1.1. Банковское обслуживание: цели и задачи

Банковское дело как услуга - это модель, которая позволяет компаниям предлагать финансовые продукты и услуги своим клиентам, сотрудничая с лицензированным банком. Использование этой стратегии дает небанковским предприятиям возможность включать цифровые банковские услуги непосредственно в свои

собственные продукты [11, с.204].

Финансовые учреждения (включая банки и кредитные союзы) могут отличаться по типу и количеству услуг, которые они предоставляют клиентам, но многие из их “основных” услуг одинаковы.

Наиболее часто предоставляемые услуги включают различные текущие счета, сберегательные счета, депозитные сертификаты и кредиты, включая автокредиты и ипотеку на жилье. Дополнительные услуги могут включать в себя сейфы и услуги, связанные с инвестициями.

Качество обслуживания клиентов является ключевым конкурентным отличием не только в сфере финансовых услуг, но и во всех отраслях. 84% компаний, которые сосредоточены на улучшении клиентского опыта, сообщают об увеличении выручки; еще 92% сообщают о повышении лояльности клиентов. Компании, которые уделяют приоритетное внимание клиентскому опыту, добиваются увеличения вовлеченности сотрудников в среднем на 20% [16, с.87].

В современном мире, основанном на технологиях, у банков и кредитных союзов нет недостатка в возможностях внедрять инновации и улучшать качество обслуживания клиентов, начиная с обслуживания клиентов. Обслуживание клиентов является жизненно важным компонентом качественного обслуживания клиентов, поскольку оно напрямую влияет на то, как клиенты взаимодействуют с организацией. Сбои в обслуживании клиентов, такие как неприятное взаимодействие с представителем службы поддержки в режиме реального времени или неспособность удовлетворить насущную потребность клиента, могут легко стать черной меткой на впечатлении клиента о банке и испортить весь клиентский опыт. С этой целью крайне важно, чтобы не только искали способы улучшить обслуживание клиентов в банках, но и полностью превзошли ожидания клиентов в области обслуживания.

Рассмотрим основные задачи банковского обслуживания.

#### 1. Повышение финансовой грамотности клиентов

Финансово грамотные клиенты более прибыльны, потому что “они ориентированы на кредиты и чаще используют депозитные продукты”. Тем не менее, большинство переоценивают свою финансовую грамотность и знают на удивление мало финансовых литературных ресурсов, что означает, что банки находятся в идеальном положении, чтобы вмешаться и обучить клиентов финансовой грамотности и извлечь выгоду из усиления покровительства в процессе.

Существует множество способов структурировать программу финансовой грамотности, от онлайн-образовательных материалов, доступных через мобильное банковское приложение (подробнее о мобильных банковских приложениях позже), до собственных финансовых консультантов, которые могут помочь клиентам в различных сценариях, таких как покупка их первого дома или накопление на пенсию, в филиалах. Местные банки и кредитные союзы добились большого успеха, проводя образовательные семинары и ярмарки, участвуя в работе с населением и сотрудничая с местными школами и колледжами в разработке учебной программы по финансовой грамотности для классных комнат. Этот последний пункт не только дает возможность молодому поколению принимать более разумные финансовые решения, но и дает дополнительное преимущество, позволяя банкам взаимодействовать с потенциальными будущими клиентами. Даже в нашем обществе, основанном на технологиях, клиенты по-прежнему ценят личное взаимодействие, поэтому крайне важно использовать любую возможность для взаимодействия с клиентами по человеческим каналам.

Разработка программы финансовой грамотности - отличный способ улучшить обслуживание клиентов в банках. Американская ассоциация банкиров и Национальный совет финансовых педагогов предоставляют отличные руководства, которые помогут начать работу. Если разработка собственной программы кажется слишком сложной задачей, есть множество уже существующих программ, которые нельзя порекомендовать клиентам.

#### 2. Быть надежным консультантом для клиентов

Экономический спад, возможно, заставил некоторых клиентов малого бизнеса более настороженно относиться к банкам — в конце концов, малые предприятия ощутили последствия рецессии сильнее, чем крупные фирмы. Те малые предприятия, которые смогли пережить финансовый кризис, все еще страдают от увольнений сотрудников, сокращения расходов и срыва планов по расширению. Объем выданных кредитов малому бизнесу сократился более чем наполовину во время кризиса, а после кризиса наблюдалось лишь очень ограниченное восстановление, в результате чего объем выданных кредитов малому бизнесу снизился на 40 процентов по сравнению с докризисным уровнем.

Способ взаимодействия малого бизнеса с банками существенно изменился. Прошли те времена, когда владелец малого бизнеса уверенно шел в свой местный банк в поисках кредита; современный владелец малого бизнеса более сообразителен, знает, что он должен быть разборчивым.

Чтобы заслужить доверие и лояльность владельцев бизнеса, банк должен превратиться из кредитора в финансового консультанта, предлагая комплексные услуги, призванные помочь малому бизнесу расти. Цель состоит в том, чтобы сотрудничать с малым бизнесом таким образом, чтобы были не просто кредитором, а надежным консультантом, который играет ключевую роль в их долгосрочном росте. Также крайне важно, чтобы банки продолжали углублять существующие отношения с бизнесом, чтобы защитить этот сегмент от перехода к финтеху и другим цифровым конкурентам. Чтобы сделать это, нужно будет рассмотреть, как должны измениться банковские взаимодействия бизнеса, чтобы в полной мере использовать возможности новых технологий.

### 3. Разработка и предоставление индивидуальных продуктов

Одна вещь, которую фирмы делают исключительно хорошо — что должно побудить банки и кредитные союзы обратить на это внимание, - это использование контекстуальных данных. Контекстуальные данные относятся к любой информации, которая обеспечивает ценный контекст для человека или события. Контекстуальные данные могут быть использованы для выявления поведенческих паттернов и причинно-следственных связей, которые банки затем могут использовать для информирования и обогащения клиентского опыта. Фактически, контекстуальные данные могут быть использованы для улучшения обслуживания клиентов в банковской отрасли, позволяя финансовым учреждениям разрабатывать индивидуальные продукты и услуги, адаптированные к потребностям каждого отдельного клиента [10, с.71].

### 4. Создание многоканального клиентского опыта

Хотя было бы легко предположить, что, учитывая, насколько люди привязаны к своим мобильным устройствам, банковское дело находится на пути к тому, чтобы стать полностью цифровым, но цифры говорят об обратном. По данным агентства Reuters, 60% по-прежнему предпочли бы открыть новый расчетный счет в отделении банка, а не через цифровые каналы; возможно, еще более обнадеживающим является то, что 86% потребителей намерены посещать физические отделения в будущем и желают личного общения с людьми. 60% предпочитают открывать новый расчетный счет в отделении банка, а 86% потребителей намерены в будущем посещать физические отделения. Это, конечно, не означает, что банкам следует уделять приоритетное внимание улучшению расположения филиалов, а не разработке цифровой стратегии, скорее, жизненно важно

### Список используемой литературы

1. Федеральный Закон РФ «О банках и банковской деятельности» № 395-1 от 02.12.1990 г.
2. Приказ ФСФО РФ от 23.01.2001 № 16 «Об утверждении «Методических указаний по проведению анализа финансового состояния организаций»
3. Аббакумов В.Л. Бизнес – анализ предприятия. – М.: Экономика, 2017. – 384 с.
4. Алабугин А.А. Теория и практика менеджмента. – Челябинск, 2019. – 412 с.
5. Ансофф И. Стратегическое управление. – М.: Экономика, 2018. – 512 с.
6. Афанасьева В.Я. Теория менеджмента. – М.: Юрайт, 2018. – 346 с.
7. Белоглазова Б.Н. Банковское дело. – М.: Финансы и статистика, 2016. – 448 с.
8. Бердников В. Основы бизнес – анализа. – М.: КНОРУС, 2019. – 495 с.
9. Веснин В.Р. Теория организации. – СПб: Проспект, 2016. – 303 с.
10. Грибов В.Д. Экономика организации. – М.: Кнорус, 2019. – 335 с.
11. Гусев Ю.В. Стратегия развития предприятия. – СПб.: СПбГУЭФ, 2018. – 518 с.
12. Деньги. Кредит. Банки / под ред. Ровенского Ю.А. – М.: ООО «Оригинал-макет», 2016. - с. 320.
13. Куница Н.Н., Бондаренко В.А. Повышение эффективности управления системой коммерческих банков в условиях макроэкономической нестабильности // Финансы и кредит. - 2019. - № 22. - С. 2-12
14. Осипова К. А. Статистический анализ уровня прибыли кредитных организаций РФ [Текст] // Актуальные вопросы экономики и управления: материалы V Междунар. науч. конф. (г. Москва, июнь 2017 г.). — М.: Буки-Веди, 2017. — С. 60-62.
15. Поздышев В.А. Банковское регулирование в 2016-2017 гг. // Деньги и кредит. - №1. - 2017. - с.9-17
16. Финансовый менеджмент [Электронный ресурс]. Режим доступа <http://www.finman.ru>
17. Журнал «Финансовый вестник» [Электронный ресурс]. Режим доступа [finance-journal.ru](http://finance-journal.ru)
18. Анализ банков [Электронный ресурс]. Режим доступа <https://risk-monitoring.ru/>
19. Информационный банковский портал [Электронный ресурс]. Режим доступа <http://www.banki.ru/>
20. Риск-менеджмент [Электронный ресурс]. Режим доступа

<https://electives.hse.ru/data/2015/09/30/1074423872/%D0%9C%D0%B0%D0%B9%D0%BD%D0%BE%D1%80%20%D0%91>

*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/kurovaya-rabota/286574>