

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->

%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D1%84%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8

Тип работы: ВКР (Выпускная квалификационная работа)

Предмет: Финансы и кредит

Введение 3

1. Теоретические аспекты системы банковского обслуживания физических лиц

.....5

1.1. Понятие и сущность банковского обслуживания физических лиц 5

1.2. Методы продажи банковских продуктов и услуг физическим лицам 10

1.3. Сущность и этапы трансформации банковского обслуживания в условиях глобальной цифровизации 15

2. Анализ системы банковского обслуживания физических лиц на примере коммерческого банка АО «Почта банк» 21

2.1. Организационно-экономическая характеристика АО «Почта банк» 21

2.2. Анализ организации банковского обслуживания физических лиц в ПАО «Почта банк» 32

3. Совершенствование системы банковского обслуживания физических лиц на примере коммерческого банка АО «Почта банк» 41

3.1. Направления совершенствования системы банковского обслуживания физических лиц в АО «Почта банк» 41

3.2. Оценка эффективности предложенного направления 43

Заключение 49

Библиографический список 52

Приложение 1 58

Реализация банковских продуктов и услуг – важнейший вид деятельности любого коммерческого банка. В соответствии с Федеральным законом «О банках и банковской деятельности» к видам деятельности кредитной организации относятся банковские операции и сделки.

К банковским операциям относятся: привлечение денежных средств юридических и физических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок); размещение привлеченных средств от своего имени и за свой счет; открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц; осуществление переводов денежных средств по поручению физических и юридических лиц, в том числе банков-корреспондентов, по их банковским счетам; инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц; купля - продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах; привлечение драгоценных металлов юридических и физических лиц во вклады; размещение привлеченных драгоценных металлов от своего имени и за свой счет; другие операции [1, с. 25].

К банковским сделкам относятся: выдача поручительств за третьих лиц, предусматривающая исполнение обязательств в денежной форме; приобретение права требования от третьих лиц исполнения обязательств в денежной форме; доверительное управление денежными средствами и иным имуществом по договорам с юридическими и физическими лицами; предоставление в аренду юридическим и физическим лицам специальных помещений или находящихся в них сейфов для хранения документов и ценностей; лизинговые операции; оказание консультационных и информационных услуг; другие сделки [1, с. 5].

На рисунке 1.1. приведены источники формирования банковских услуг и банковских продуктов для реализации частным клиентам.

Рис. 1.1 Источники формирования банковских услуг и банковских продуктов для реализации частным клиентам

В современной учебной и научной литературе выделяют множество разных мнений относительно понятия банковского продукта. По мнению А.М. Тавасиева банковский продукт можно считать конкретным способом, которым банк может оказать услугу потребителю. Этот способ является упорядоченным, внутренне согласованным, документально оформленным комплексом взаимосвязанных действий или процедур, в

числе которых могут быть финансовые, юридические, организационные, информационные, технологические и иные действия, в совокупности составляющие единый регламент взаимодействия сотрудников банка с клиентом [41, с. 182-183].

По мнению автора Киреева В.Л., который наиболее полно характеризует понятие банковского продукта, последний представляет собой услуг коммерческого банка, которая оказывается частному клиенту с целью совершения финансовой операции.

По сложившемуся мнению, сформированному в процессе изучения теоретической литературы, представленные формулировки скорее характеризуют процесс банковской деятельности, так как банковский продукт имеет более глубокую конкретику, а кроме кредитных продуктов существуют, например, депозитные банковские продукты.

Таким образом, банковский продукт – все законодательно разрешенные виды деятельности, имеющие законченный цикл и способствующие получению прибыли.

В этом случае каждый банк, реализуя свою финансовую политику и в соответствии с полученными лицензиями, самостоятельно занимается разработкой и реализацией индивидуального набора банковских продуктов.

Кроме банковских операций и сделок, существует непризнанный на законодательном уровне, но отличающийся от перечисленных вид деятельности - банковская услуга (рисунок 1.2).

Рис. 1.2. Виды банковских продуктов

В учебной и научной литературе выделяют и другую, более расширенную классификацию банковских услуг и продуктов для физических лиц. Она представлена в таблице 1.1.

Таблица 1.1

Классификация банковских продуктов

Критерий классификации Элемент

Наименование Банковские операции

Банковские услуги

Сделки

Оценка эффективности банковской деятельности Затратные продукты

Доходные продукты

Категория потребителя банковского продукта Для корпоративных клиентов

Для розничных клиентов

Тип Стандартные

Индивидуальные

Уровень сложности Единичный продукт

Комплексный продукт

Форма банковского продукта Денежная

Материальная

Интеллектуальная

Смешанная

Банковские продукты для физических лиц, прежде всего можно разделить на специфические и неспецифические.

К основным видам специфических банковских продуктов для физических лиц относятся:

1. Продукты в части размещения денежных средств (депозитные продукты): депозиты до востребования (неснижаемый остаток на счете (НСО), процент на остаток (ПНО)), срочные депозиты (краткосрочные депозиты (овернайт до 7 дней) и депозиты от 7 дней (пополняемые, непополняемые, с частичным пополнением и возвратом) и прочие.

2. Продукты в части финансирования (кредитные продукты): оборотные кредиты (разовый

невозобновляемый кредит (НКЛ), возобновляемый кредит (ВКЛ) и овердрафт), инвестиционные кредиты (торговое финансирование, проектное финансирование и т.д.) факторинг, франчайзинг, лизинг, банковская гарантия, непокрытый аккредитив и прочие.

3. Продукты в части расчетов (транзакционные продукты): расчетно-кассовое обслуживание (РКО), банковские карты, эквайринг, онлайн-кассы, зарплатный проект (ЗПП), инкассация, конверсионные операции, сопровождение внешнеэкономической деятельности (ВЭД), cash- менеджмент и прочие. Банковские услуги и продукты для физических лиц обладают отличительными чертами, которые приведены на рисунке 1.3.

Рис. 1.3. Отличительные черты и особенности банковских продуктов и услуг для физических лиц
Отличительной чертой банковского продукта или услуги является его неосязаемость. То есть носит нематериальный физический вид. Банковский продукт или услуга связана такими принципами как накопление, сохранение, приумножение, передвижение денежных средств физических лиц. Таким образом, можно сделать вывод, что физические лица и услуги современного коммерческого банка направлены на совершение необходимых частному клиенту финансовых и денежных операций.

1.2 Методы продажи банковских продуктов и услуг физическим лицам

Продажи банковских продуктов для физических лиц представляет собой процесс реализации или по другому можно сказать, процесс обмена банковской услуги или продукта на оплату, денежное вознаграждение в адрес коммерческого банка от частного клиента.

На рисунке 1.4. приведена технология продажи банковских продуктов для физических лиц.

Рис. 1.4 Технология продажи банковских продуктов для физических лиц

Для формирования системы управления продажами банковских продуктов для физических лиц кредитной организации необходимо иметь стратегию продаж. Под стратегией продаж банковских продуктов для физических лиц банка понимается план реализации банковских продуктов частным клиентам, а также план создания позитивного имиджа кредитной организации. Ключевая цель стратегии – повышение эффективности системы продаж в коммерческом банке.

Технология продаж банковских продуктов для физических лиц включает в себя несколько разных направлений функционирования коммерческого банка, в частности маркетинговую деятельность, которая заключена в продвижении услуг и банковских продуктов, планирования и реализации рекламной деятельности, ведения отраслевого маркетинга, формирование специальных предложений для физических лиц, формирование базовых предложений для физических лиц.

Центр продаж коммерческого банка осуществляет два вида деятельности: обработка обращений на приобретение услуг и банковских продуктов и проведение анализа эффективности продаж.

Различают виды пассивных каналов продаж для физических лиц: банковский маркетинг, деловая репутация в клиентской среде.

Как видно из приведенной диаграммы, указанные авторы считают сферу продаж элементом системы банковского маркетинга, определяя его место, как пассивное. С другой стороны, указанные авторы определили проблематику продаж и охарактеризовали соответствующую функциональную область банковского менеджмента.

На рисунке 1.5. приведена бизнес –модель коммерческого банка в отношении реализации бизнес-процесса продажи банковских продуктов для физических лиц.

Рис. 1.5 Бизнес –модель коммерческого банка в отношении реализации бизнес-процесса продажи банковских продуктов для физических лиц

По данной бизнес-модели можно сделать вывод, что реализация продажи банковского продукта частному клиенту заключена в заключении договора продажи. То есть основу технологии продажи банковских продуктов для физических лиц составляет договорная основа. Приведенная бизнес-модель основана на договоренностях коммерческого банка и частного клиента, то есть без данного ключевого элемента продажи банковских продуктов для физических лиц не возможны.

Основными ресурсами для реализации процесса продажи банковских продуктов для физических лиц по представленной бизнес-модели являются:

- квалифицированный персонал коммерческого банка, который осуществляет ведение переговоров с частными клиентами, подбор наиболее подходящего банковского продукта или услуги по заявленным требованиям частного клиента;
- временные ресурсы, то есть определённое время на проведение переговоров;
- информационные ресурсы: актуальная и подробная описательная информация по банковскому продукту или услуги, которые озвучивают частному клиенту.

В практической технологии продажи банковских продуктов для физических лиц выделяют две методики:

- метод активных продаж;
- метод пассивных продаж.

Активные продажи банковских продуктов для физических лиц представляют собой прямое, то есть непосредственное взаимодействие с частным клиентом – при его личном присутствии в отделении коммерческого банка.

Пассивные продажи банковских продуктов для физических лиц представляют собой реализацию банковских услуг и продуктов частному клиенту через маркетинговые инструменты, удалённым путем, без непосредственного прямого личного процесса взаимодействия.

На рисунке 1.6. приведены форматы приведенных выше методов осуществления продажи банковских продуктов для физических лиц.

Рис.1.6 Форматы приведенных выше методов осуществления продажи банковских продуктов для физических лиц

Результатом применения любого метода и формы продажи банковских продуктов для физических лиц приводит к идентичным стандартизированным результатам:

- заключение договора на продажу банковского продукта для частного клиента;
- заключение договора на обслуживание частного клиента в банке, в котором приобретён банковский продукт или услуга.

Построение системы управления продажами банковских продуктов для физических лиц направлено на развитие деятельности банка, в частности на:

- привлечение новых частных клиентов в банк;
- повышение доходности и рентабельности деятельности коммерческого банка.

Изученная теоретическая литература по деятельности коммерческих банков позволила сделать вывод, что любой процесс продаж направлен на достижение определённой поставленной цели, и имеет определённую схему реализации.

Так по мнению автора Бакшта К. формирование эффективной системы продаж в коммерческом банке позволит достичь конкретные цели (рис. 1.7).

Рис. 1.7 Три цели, на которые направлен процесс построения эффективной системы продаж банковских услуг и продуктов частным клиентам по мнению автора К. Бакшта

Для реализации процесса построения эффективной системы продаж банковских услуг и продуктов частным клиентам по мнению автора К. Бакшта необходимо было три основных ресурса:

- квалифицированный персонал – менеджеры по продажам;
- инструменты продаж;
- квалифицированный руководитель отдела продаж и работы с частными клиентами.

По мнению автора Зверевой О.А. процесс построения эффективной системы продаж банковских услуг и продуктов частным клиентам включает в себя семь структурных элементов (рис. 1.8).

Рис.1.8 Процесс построения эффективной системы продаж банковских услуг и продуктов частным клиентам по мнению автора Зверевой О.А.

Подход построения эффективной системы продаж банковских услуг и продуктов частным клиентам данного автора является наиболее адаптированных к специфической деятельности коммерческих банков – то есть их работы в финансовой неосязаемой сфере.

Приведенные процессы построения эффективной системы продаж банковских услуг и продуктов частным клиентам от двух разных авторов, позволяю сделать вывод, что данный процесс является сложным, требует высокую квалификацию как руководства, так и текущего операционного персонала коммерческого банка.

1. Российская Федерация. Законы. О банках и банковской деятельности: Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1: текст с изменениями и дополнениями на 14 июля 2022 года // Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации/ - 1990 - №27. - ст.357. - Текст : электронный // СПС «Консультант Плюс» [сайт] - URL: <http://www.consultant.ru>
2. Российская Федерация. Законы . Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»: текст с изменениями и дополнениями на 30.12.2021: [Принят Государственной Думой 22 декабря 1995 года]// - Текст : электронный // СПС «Консультант Плюс» [сайт] - URL: <http://www.consultant.ru>
3. Российская Федерация. Законы . Федеральный закон от 21.12.2013 г. N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»: текст с изменениями и дополнениями на 02.07.2021 года: [Принят Государственной Думой 13 декабря 2013 года : Одобрен Советом Федерации 18 декабря 2013 года]// - Текст : электронный // СПС «Консультант Плюс» [сайт] - URL: <http://www.consultant.ru>
4. Банки и банковские операции : учебник и практикум для вузов / В. В. Иванов [и др.] ; под редакцией Б. И. Соколова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00095-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489950> (дата обращения: 20.01.2023).
5. Банковское дело в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.] ; под редакцией В. А. Боровковой. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 375 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15309-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491256> (дата обращения: 20.01.2023).
6. Банки и банковское дело в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для вузов / под редакцией В. А. Боровковой. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15015-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491052> (дата обращения: 20.01.2023).
7. Банковский менеджмент : учебник / Я.Ю. Радюкова, О.Н. Чернышова, А.Ю. Федорова [и др.]. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 379 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1014639. - ISBN 978-5-16-015011-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668636> (дата обращения: 20.01.2023). - Режим доступа: по подписке.
8. Банковское дело : учебник / под ред. д-ра экон. наук, проф. Г. Г. Коробовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 592 с. - ISBN 978-5-9776-0109-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1210719> (дата обращения: 20.01.2023). - Режим доступа: по подписке.
9. Банковское дело в 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 217 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-083989. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490823> (дата обращения: 20.01.2023).
10. Банковское дело в 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 368 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08470-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490824> (дата обращения: 20.01.2023).
11. Банковское дело и банковские операции : учебник / М. С. Марамыгин, Е. Г. Шатковская, М. П. Логинов, Н. Н. Мокеева, Е. Н. Прокофьева, А. Е. Заборовская, А. С. Долгов ; под ред. М. С. Марамыгина, Е. Г. Шатковской ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Уральский государственный экономический университет. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2021. — 567 с. : ил. — Библиогр.: с. 504-512. — 100 экз. — ISBN 978-5-7996-3104-8. — Текст : непосредственный.
12. Белоглазова, Г. Н. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. Н. Белоглазова, Л. П. Кроливецкая ; под редакцией Г. Н. Белоглазовой, Л. П. Кроливецкой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2016. — 545 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8390-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/394351> (дата обращения: 20.01.2023).
13. Вайн, С. Оптимизация ресурсов современного банка / Саймон Вайн. — 2-е изд., доп. и перераб. - Москва : Альпина Паблишер, 2020. - 196 с. - ISBN 978-5-9614-4377-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1221818> (дата обращения: 20.01.2023). - Режим доступа: по подписке.
14. Гамза, В. А. Основы банковского дела: безопасность банковской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Гамза, И. Б. Ткачук, И. М. Жилкин. — 5-е изд., перераб. и доп. —

[D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D1%84%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8](#)