

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/374568>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Коммерция

ВВЕДЕНИЕ 2

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОТЫ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА С ЧАСТНЫМИ КЛИЕНТАМИ С ВЫСОКИМ УРОВНЕМ ДОХОДОВ (PRIVATE BANKING) 5

1.1 Определение сущности деятельности коммерческого банка с частными клиентами с высоким уровнем доходов (Private banking) 5

1.2 Роль индивидуализации обслуживания состоятельных клиентов при реализации бизнес-моделей банков 16

1.3 Специфика основных услуг и продуктов, предлагаемых банками в сфере Private banking в зарубежной практике 20

ГЛАВА 2 ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТЫ РОССИЙСКИХ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ С ЧАСТНЫМИ КЛИЕНТАМИ С ВЫСОКИМ УРОВНЕМ ДОХОДОВ (PRIVATE BANKING) 26

2.1 Характеристика основных направлений развития Private banking в российских банках 26

2.2 Особенности состава и классификации клиентов в сфере индивидуального обслуживания в российских банках 32

2.3 Анализ деятельности работы АО «Райффайзенбанк» с частными клиентами с высоким уровнем доходов (Private banking) 37

ГЛАВА 3 РАЗВИТИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РОССИЙСКИХ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ С ВЫСОКИМ УРОВНЕМ ДОХОДОВ (PRIVATE BANKING)» 46

3.1 Оценка эффективности деятельности кредитных институтов в сфере Private banking с точки зрения состоятельных клиентов банков 46

3.2 Перспективы и направления дальнейшего развития деятельности коммерческих банков в сфере Private banking 52

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 58

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 60

ПРИЛОЖЕНИЯ.....65

Private banking является одним из направлений обслуживания физических лиц в коммерческом банке, которое предоставляется в виде комплексного обслуживания с индивидуальным подходом для отдельной категории клиентов. Данная категория может быть обозначена как особо значимые частные клиенты с высоким уровнем доходов. Комплексное обслуживание таких клиентов заключается в предоставлении услуг по эффективному управлению капиталом, а также оказания консультаций финансовой направленности и иной в зависимости от условий Private banking банка.

Свое становление данное направление банковского обслуживания получило в России в последнее десятилетие и продолжает по сегодняшний день. В виду повышения конкуренции среди коммерческих банков в каналах традиционного обслуживания населения, именно осуществление деятельности по обслуживанию частных клиентов с высоким уровнем доходов является приоритетным направлением для развития банковского бизнеса.

Данное направление обслуживания требует от банка оказания индивидуального подхода, которое осуществляет персональный менеджер, владеющий высокой профессиональной квалификацией в вопросах управления капиталом, а также применение инновационных технологий и предоставление банковских услуг и продуктов на особых условиях. Гарантия конфиденциальности и высококлассного сервиса в сочетании с оперативностью в решении проблем – основа Private banking.

Для определения сущности понятия деятельности коммерческого банка с частными клиентами с высоким уровнем доходов (Private banking), необходимо дать определение понятию «Private banking».

Гусев А.И. дает определение «Private banking» как разновидности банковской сферы, которое характеризует предоставление комплексного банковского обслуживания частных клиентов с высоким уровнем доходов, советующее в себе многовековые традиции и инновационные банковские технологии.

Лаврушин О.И. под «Private banking» понимает комплексное управление личными средствами частных

клиентов с высоким уровнем доходов.

Иванов В.В. «Private banking» к понятию данное Лаврушиным О.И., добавляет, что «Private banking» — это разновидность банковского дела.

Розанова Н.М. более детализирует понятие «Private banking». Под «Private banking» следует понимать предоставление банковских услуг частных клиентов с высоким уровнем доходов, которое заключается в управлении их денежными средствами, предполагающее создание и применение оптимальной инвестиционной стратегии с учетом мнения данных клиентов.

Ларина О.И. делает уточнение, что «Private banking» — это не только финансовые, но и нефинансовые услуги, которые предоставляются категории состоятельных клиентов банка на условиях индивидуального обслуживания.

И заключительное определение дает Витвицкий М.А., который под «Private banking» понимает особый вид продуктов и услуг, предоставляемые персональным менеджером банка наивысшей квалификации, и носящие финансовый и нефинансовый характер, а отличительной чертой является оказания обслуживания не только клиенту, но и членом его семьи на доверительной основе с индивидуальным подходом.

Все перечисленные выше определения «Private banking» можно разделить на три основных подхода:

1. А. И. Гусев и В. В. Иванов под «Private banking» понимают непосредственно особый вид банковской деятельности с оказанием комплексного обслуживания для частных клиентов с высоким уровнем доходов.
2. О. И. Ларина и М. А. Витвицкий характеризуют «Private banking» как комплекс финансовых и нефинансовых услуг для частных клиентов с высоким уровнем доходов.
3. О. И. Лаврушин, Н. М. Розанова отмечают «Private banking» как управление капиталом состоятельной категории клиентов банка.

Таким образом, на основании всех трех подходов можно дать следующее наиболее полное понятие.

Private banking — это комплексное банковское обслуживание частных клиентов с высоким уровнем доходов, которое носит индивидуальный характер с учетом потребностей каждого клиента, заключающееся в управлении его капиталом и консультации по различным вопросам, носящим финансовый и нефинансовый характер.

При осуществлении комплексного банковского обслуживания частных клиентов с высоким уровнем доходов банкам необходимо руководствоваться следующими главными принципами:

1. Индивидуализация в обслуживании и в предоставляемых услугах и продуктах банка.
2. Установления порога вхождения, который позволяет осуществлять непосредственное управление капиталом эффективно.
3. Построение инвестиционной стратегии с учетом личных пожеланий клиента, с помощью существующих продуктов как непосредственно в самом банке, так и в других коммерческих банках и инвестиционных организациях.

Private banking имеет следующие особенности при организации предоставления услуг состоятельным клиентам, которые были разработаны зарубежными банками:

1. Предоставление конфиденциальности, которая гарантирует полную секретность всех проводимых операций и безопасность при их осуществлении;
2. Обеспечение комфортных условий при его обслуживании с удобной локацией отделения для проведения операций, требующих личного присутствия;
3. Субъективность в индивидуализации условий обслуживания каждого из клиентов, а также в вопросах формирования и реализации инвестиционной стратегии;
4. Персонализация обслуживания при осуществлении всего спектра операций одним персональным менеджером клиента;
5. Оперативность в решении вопроса клиента, мониторинг его счетов и операций для осуществления эффективного управления капиталом;
6. Комплексность в предоставляемом обслуживании, которое заключается в оказании всех финансовых и нефинансовых услуг, а также же разработке банковских продуктов, согласно личным потребностям клиента по индивидуальным тарифам банка;
7. Применение инновационных решений в вопросах обслуживания клиентов выбором наиболее оптимального варианта.

Все вышеперечисленные особенности реализуются в особых отделениях банка, в которое имеет доступ привилегированная категория состоятельных клиентов банка.

Обслуживание таких клиентов осуществляет высококвалифицированный менеджер, имеющий следующие профессиональные компетенции, которые представлены на рисунке 1.

Рисунок 1 – Профессиональные компетенции персонального менеджера банка для обслуживания частных клиентов с высоким уровнем доходов

Главная цель в обслуживании частных клиентов с высоким уровнем дохода, это создание наиболее комфортных условий в сочетании с предоставлением необходимых услуг и продуктов с наилучшими условиями с обеспечением полной конфиденциальности.

Помимо предоставления традиционных банковских и инвестиционных услуг, а также управления капиталом, для привилегированных клиентов осуществляется альтернативное инвестирование, оказываются консультационные услуги и юридическая поддержка, а также иные услуги нефинансового характера.

Отличие продуктов для клиентов с высоким уровнем дохода заключается в формировании индивидуальных условий на базе классических продуктов с более выгодными тарифами обслуживания.

Поскольку в банке обслуживаются несколько уровней состоятельных клиентов. Обозначим существующие между ними различия.

В банках принято разделять состоятельных клиентов по уровню обслуживания на Private banking, wealth management, vip.

При первой и второй категории учитываются уровень дохода и объем осуществляемых инвестиций. Третий – по наличию признаков в осуществлении банковских операций и остатков средств на счетах.

Private banking подразумевает прежде всего комплексное обслуживание состоятельных клиентов, а wealth management — это больше чем банковская деятельность, это управление состоянием целых семей, которые имеют активы по всему миру с созданием семейных офисов, главная задача которых сохранение и передача состояния будущим поколениям. Private banking делает больше направление в индивидуализации обслуживания конкретного клиента с функцией финансового советника.

Vip обслуживание доступно более широкому числу клиентов. Банк обслуживает согласно индивидуальным тарифам для данной категории клиентов. К числу таких клиентов относятся директора, руководители и иные состоятельные люди, которые в течении определенного периода обеспечивают необходимые остатки по счетам и проводят операции на сумму, которые характеризуют данную категорию.

Рассмотрим традиционные банковские услуги, которые предоставляются для частных клиентов с высоким уровнем дохода, с их отличительными особенностями Private banking.

Во-первых, при проведении операций по счетам снятие наличных денежных осуществляется без комиссии, а её размер при переводах согласуется на индивидуальных тарифах с наиболее возможным снижением размера. Сам процесс подготовки, проведения и контроль исполнения находится под личным исполнением персонального менеджера клиента.

Банковские вклады Private banking отличает повышенный размер процентной ставки, возможность открытия в различных валютах, а также согласования частичного снятия на выгодных условиях.

Предоставление кредитования оказывается без предъявления требований по наличию поручителей. Сам срок рассмотрения заявки сведен к минимуму. Для клиентов уровня Private banking устанавливают индивидуальные условия и график погашения с возможностью полного досрочного закрытия без комиссии.

Среди частных клиентов с высоким уровнем дохода востребованной является услуга по аренде сейфовых ячеек. Отличительной особенностью Private banking является предоставление сейфовых ячеек в помещениях с обеспечением полной конфиденциальности, а также возможностью круглосуточного доступа.

Услуги инвестиционного характера отражаются в операциях с иностранной валютой, драгоценными металлами и ценными бумагами.

Здесь также имеется ряд отличительных особенностей для Private banking.

Операции с иностранной валютой проводятся персональным менеджером по индивидуальным курсам, осуществляется открытие и ведение вкладов и счетов в валюте, конверсионные операции, а также проводятся неторговые операции, к которым будут относиться покупка/продажа иностранной валюты, возможность её снятия по пластиковой карте.

Операции с драгоценными металлами помимо открытия классических вкладов, предполагают кредитование под залог драгоценных металлов, а также осуществление персональным менеджером по указанию клиента их реализации по договору комиссии, покупка/продажа и физическая перевозка и хранение драгоценных металлов.

Операции с ценными бумагами проводятся персональным менеджером в виде брокерской и дилерской деятельности. В первом случае, менеджер осуществляет различные сделки, носящие гражданско- правовой

характер, по поручению и за счет клиента. Во втором случае, менеджер проводит операции покупки/продажи от имени банка и за его счет в интересах клиента. Также персональный менеджер Private banking осуществляет деятельность по доверительному управлению ценными бумагами с целью контроля состояния инвестиционного портфеля клиента.

Ранее было обозначено, что помимо финансовых услуг, Private banking подразумевает предоставление услуг нефинансового характера. Данные услуги называют «lifestyle management». Эта программа дает возможность воспользоваться услугами консьерж-сервиса, а также медицинскими услугами в России и за рубежом, залом для привилегированных клиентов в аэропорту, а также организация таких услуг как аренда частного самолета, покупка яхты, перевозка драгоценностей и антиквариата. Все эти услуги предоставляют компании – партнёры банка, которые гарантируют конфиденциальность и высокий уровень сервиса состоятельным клиентам и членам их семей.

В России Private banking получил свое развитие с 2007-2008 годов, когда банки стали разделять состоятельных клиентов по уровням. Так возник Private banking, который предполагает обслуживание наиболее состоятельных клиентов.

Поскольку данное направление еще только в процессе становления, то в отличие от зарубежного имеет ряд характерных черт для российского Private banking.

Такой характерной чертой можно считать географическое разделение. Обслуживание Private banking осуществляет преимущественно в крупных городах, таких как Москва и Санкт-Петербург, где и открываются соответствующие отделения банков. Индивидуальные условия подстраивают под конкретного клиента.

Банки с постепенным расширением клиентов уровня Private banking формируют комплексную систему обслуживания целых семей. В виду недавнего становления данного направления пока обслуживание нескольких поколений одной семьи в одном конкретном банке также формируется.

Но есть и определенные сложности, с которыми сталкиваются банки.

Во-первых, это ужесточения требований со стороны государства по осуществлению инвестиционной деятельности и раскрытию информации по операциям.

Во-вторых, недостаток квалифицированного персонала, который может обеспечить предоставления высококлассного уровня сервиса для клиентов Private banking.

В-третьих, не сильная со стороны потенциальных клиентов заинтересованность в управлении капиталом профессиональным личным менеджером в виду неразвитости культуры инвестирования в стране, а также пренебрежения рекомендациям касательно формирования портфеля по рискованным ценным бумагам. Несмотря на сложности, с которыми сталкиваются банки при развитии в своей деятельности по обслуживанию частных клиентов с высоким уровнем дохода, можно назвать следующие направления для осуществления Private banking в России:

1. Необходимо развивать международные направления развития Private banking, поскольку движение капитала становится более мобильным, поэтому растет конкуренция за сегмент состоятельных клиентов, которые могут выбирать более привлекательные налоговые условия и иные льготы со стороны государства.
2. Обеспечение комплексного подхода в обслуживании, которое предлагает не только формирование инвестиционной стратегии, но и её реализацию, а также финансовое планирование жизни клиента, контроль и оптимизация налоговых платежей. Иными словами, клиенты хотят видеть личного финансового менеджера в лице сотрудника банка, который поможет решить любой вопрос касательно финансов или дать профессиональную консультацию.
3. Клиенты хотят иметь связь с банком на постоянной основе в виде круглосуточной поддержки и личной связи с персональным менеджером. Данное требование обосновано нестабильностью экономики, поэтому важно очень своевременно реализовать на изменение рынка. Банки со своей стороны должны обеспечить соответствие профессиональной компенсации сотрудников и постоянную поддержку связи с клиентом по различным видам средствам общения.
4. Цифровизация Private banking в части услуг, которые можно решить без привлечения личного менеджера с помощью виртуального помощника. Это позволит почти моментально решать определённые вопросы с учётом индивидуальных условий по средствам мобильных банковских приложений. Однако стоит понимать, что в Private banking должно оставаться личное обслуживание как часть модели Private пакета.
5. Внедрение гибкой системы комиссии, которая позволит в зависимости от быстро меняющихся внешних условий реагировать с учетом интересов клиентов.

Private banking как индивидуальное комплексное обслуживание частных клиентов с высоким уровнем дохода имеет большой приоритет для банков. Банк становится личным финансовым помощником, создавая долговременные отношения не только с клиентом, но и с членами их семей. Состоятельные клиенты готовы

платить за высококлассный сервис. Поэтому Private banking в нашей стране будет развиваться. Таким образом, можно сделать вывод, что Private banking – это особый специфический вид комплексного обслуживания частных клиентов с высоким уровнем дохода, который на основе традиционных банковских услуг предлагает своим клиентам продукт, созданный для конкретного человека, а возможность предоставить для управления капиталом персонального менеджера, делает банк финансовым советником своего клиента. Получение услуг нефинансового характера, таких как консьерж-обслуживание, или медицинская помощь в России и зарубежом и прочие, помогают клиенту чувствовать себя в защищенности в почти любых жизненных обстоятельствах.

1.2 Роль индивидуализации обслуживания состоятельных клиентов при реализации бизнес-моделей банков
Для состоятельных клиентов, которые относятся к Private banking, банки на основе классических продуктов банка создают более сложные продукты, учитывающие индивидуальные потребности каждого клиента. Банк активно развивает направление инвестирования средств, которое требует учета личных пожеланий клиента при формировании личной инвестиционной стратегии. Именно ориентация на индивидуализацию играет решающую роль в реализации бизнес-модели обслуживания состоятельных клиентов банка. Данная бизнес-модель предлагает использование открытой архитектуры, с целью привлечения компаний-партнёров, которые помогают удовлетворить нефинансовые потребности состоятельных клиентов. Private banking предполагает комплексное решение потребностей клиентов, учитывающее их привычки и требования, с позиции соответствия лучшей цены и наивысшего качества, которое позволит создать долгосрочное сотрудничество. В виду возросшей конкуренции в розничном сегменте банковского бизнеса, сегмент обслуживания для состоятельных клиентов почти в каждом банке представлен на уровне VIP обслуживания, которое заключается в предоставлении индивидуального обслуживания по тарифам данной категории.

Для Private banking индивидуализация несёт именно личный характер. В виду сложности организации полноценного Private banking и небольшого числа квалифицированных сотрудников, в настоящий момент не многие банки могут предложить данное направление для состоятельных клиентов. Банки должны создать особую бизнес- модель в данном направлении.

В России Private banking представляет сочетание двух моделей реализации бизнеса. Это сочетание VIP и Private banking. Подобное сочетание позволит перейти от исполнителя предъявляемых требований клиента к роли финансового советника и партнёра в инвестиционной деятельности. Появляется баланс комплексного консультационного обслуживания с продажей банковских продуктов в индивидуальном подходе. Делается ставка не на количество продуктов, а их качество, что позволит выстроить долгосрочные отношения.

На рисунке 2 представлена модель Private banking.

1. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации: Федеральный закон N 51-ФЗ [принят Государственной Думой 21 октября 1994 года]. – Справочно-правовая система «Консультант плюс». – Текст: электронный. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения 22.07.2023).

2. Российская Федерация. Законы. О банках и банковской деятельности: Федеральный закон N 395-1 [принят Председателем Верховного Совета РСФСР 2 декабря 1990]. - Справочно-правовая система «Консультант плюс». – Текст: электронный. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/ (дата обращения 22.07.2023).

3. Российская Федерация. Законы. О валютном регулировании и валютном контроле: Федеральный закон N 173-ФЗ [принят Государственной Думой 21 ноября 2003 года]. – Справочно-правовая система «Консультант плюс». – Текст: электронный. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_45458/ (дата обращения 22.07.2023).

4. Российская Федерация. Законы. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России): Федеральный закон N 86-ФЗ [принят Государственной Думой 27 июня 2002 года]. – Справочно-правовая система «Консультант плюс». – Текст: электронный. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37570/ (дата обращения 22.07.2023).

5. Российская Федерация. Законы. Об акционерных обществах: Федеральный закон N 208-ФЗ [принят Государственной Думой 24 ноября 1995 года]. – Справочно-правовая система «Консультант плюс». – Текст: электронный. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8743/ (дата обращения 22.07.2023).

6. Российская Федерация. Конституция Российской Федерации [принята всенародным голосованием 12

- декабря 1993 года с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01 июля 2020 года]. - Справочно-правовая система «Консультант плюс». - Текст: электронный. - URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения 22.07.2023).
7. Private banking по-русски?!: сб. / колл. авт.; под ред. А.И. Гусева. - М.: КНОРУС, 2019. - 304 с
8. Александров А. В. Банковский менеджмент частного крупного капитала: теория и практика Private banking: монография. Нежин: Аспект-Полиграф, 2014. -230 с.
9. Банковское дело: учебник / О.И. Лаврушин, Н.И. Валенцева, Г.Г. Фетисов [и др.]; под ред. О.И. Лаврушина. - 13-е изд., перераб. и доп. - Москва: КНОРУС, 2023. - 632 с.
10. Боровкова, В. А. Банки и банковское дело. Часть первая: учебник / В. А. Боровкова. - М.: Юрайт, 2020. - 422 с.
11. Гусев А. И. Private banking по-русски?. М.: КноРус, 2013. -304 с.- ISBN: 5-406-02843-0
12. Гусев, А. И. Private Banking в России. Опыт элитного банковского обслуживания / А. И. Гусев, А. В. Куликов, Д. В. Паромонов. - М.: Кнорус, 2019. - 204 с.
13. Звонова, Е. А. Деньги, кредит, банки: учебник / Е. А. Звонова, В. Д. Топчий. - М.: Юрайт, 2019. - 456 с.
14. Иванов, В. В. Банки и банковские операции: учебник / В. В. Иванов, Б. И. Соколова. - М.: Юрайт, 2020. - 189 с.
15. Катасонов, В. Ю. Деньги, кредит, банки: учебник / В. Ю. Катасонов, В. П. Биткова. - М.: Юрайт, 2020. - 499 с.
16. Лаврушин, О. И. Банковское дело: учебник / О. И. Лаврушин, Н. И. Валенцева. - М.: Кнорус, 2018. - 800 с.
9. Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум: учебное пособие / О. И. Ларина. - М.: Юрайт, 2020. - 234 с.
17. Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум: учебное пособие / О. И. Ларина. - М.: Юрайт, 2020. - С. 219.
18. Мод Д. Private banking. Элитное обслуживание частного капитала. М.: Альпина Паблишер, 2003. 448 с.- ISBN 5-94599-074-4
19. Розанова, Н. М. Деньги и банки: учебник / Н. М. Розанова. - М.: Юрайт, 2020. - 322 с.
20. Тавасиев, А. М. Банковское дело. Часть вторая. Технология обслуживания клиентов банка: учебник / А. М. Тавасиев. - М.: Юрайт, 2020. - 301 с.
21. Хоскинг, Дж. Доверие: деньги, рынок и общество: учебник / Дж. Хоскинг. - Москва: пер. с англ., Росспэн, 2012.- 80 с.- ISBN: 978-5-8243-2032-9
22. Юзвович Л. И. Совершенствование оценки эффективности деятельности коммерческого банка в условиях межбанковской конкуренции: монография. Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2018. - 120 с.
23. Витвицкий, М. А. Технологии обслуживания состоятельных клиентов / М. А. Витвицкий // Деньги. - 2018. - № 10. - С. 14-18.
24. Калинина Н.М., Храпова Е.В. Private banking на рынке финансово-кредитных услуг: современные теоретикометодологические подходы и перспективы развития [Текст] // Международный научный журнал Инновационная наука. 2023. № 2-2/2023. С. 56-62.
25. Коряковский, Д. Г. Развитие Private Banking в России в условиях финансового кризиса / Д. Г. Коровяковский // Финансы и кредит. - 2018. - № 4. - С. 9-18.
26. Логинов М. П., Усова Н. В. Особенности организации private banking в России // Вопросы управления. 2019. №4 (59). С. 64—77
27. Маркова О.М. Особенности обслуживания клиентов Private Banking в российском коммерческом банке // Вестник Евразийской науки, 2018 №5.- - С. 4. - URL: 25ECVN518.pdf (дата обращения: 11.07.2023
28. Митрохин В.В., Ковалев А.Э. Развитие банковского бизнеса: управление благосостоянием Banking Development: wealth management // Бизнес, образование, право. Вестник Волгоградского института бизнеса. - 2019 - № 4(37)
29. Мишина Л. А., Власов А. В. Проблемы и перспективы развития private banking в России в современных условиях // Путеводитель предпринимателя. 2018. № 26. С. 196-200.
30. Терновская Е.П., Кумыков А.М., Равчеева О.В. Особенности и перспективы развития Private Banking на российском рынке банковских услуг // Российский экономический интернет-журнал. - 2017. - № 2. - 54- 67 с.
31. 15 лучших российских банков для миллионеров — 2021. Рейтинг Forbes [Электронный ресурс] URL: <https://www.forbes.ru/finansy/438551-15-lucsih-rossijskih-bankov-dla-millionerov-2021-rejting-forbes> (дата обращения: 16.07.2023)
32. Immigrant invest: официальный сайт. - Лучшие банки мира в 2021 году по версии Global finance. - 2022 - URL: <https://immigrantinvest.com/ru/insider/best-banks-2021/>. (дата обращения 12.05.2023). - Текст: электронный.

33. PricewaterhouseCoopers: Global Private Banking and Wealth Management Survey 2011: официальный сайт. – 2011 - URL: <https://www.pwc.com/> (дата обращения 12.05.2023)
34. Private banking 2022 Ежегодное исследование банковских услуг для клиентов [Электронный ресурс] URL: <https://frankrg.com/awards/59068> (дата обращения: 20.07.2023)
35. WEALTH Navigator Awards 2020: назван лучший банк для состоятельных клиентов [Электронный ресурс] <https://awards2020.pbwm.ru/awards/winners?lang=ru> (дата обращения: 16.07.2023)
36. WEALTH Navigator Awards 2021: назван лучший банк для состоятельных клиентов [Электронный ресурс] <https://awards2021.pbwm.ru/awards/winners?lang=ru> (дата обращения: 16.07.2023)
37. WEALTH Navigator Awards 2022: назван лучший банк для состоятельных клиентов [Электронный ресурс] URL: <https://pbwm.ru/articles/wealth-navigator-awards-2022-nazvan-luchshiy-bank-dlya-sostoyatelnyh-klientov> (дата обращения: 16.07.2023)
38. Официальный сайт Friedrich Wilhelm Raiffeisen [Электронный ресурс] URL: <https://fw.raiffeisen.ru/about/> (дата обращения: 16.07.2023)
39. Официальный сайт аналитического портала Frank Research Group [Электронный ресурс] / Frank Research Group // URL: <https://frankrg.com/wp-content/uploads/2021/08/f4d84681aaad.pdf/> (дата обращения: 11.07.2023)
40. Финансовая сфера Банковское обозрение «Перспективы идеального обслуживания» [Электронный ресурс] URL: <https://bosfera.ru/bo/perspektivy-idealnogo-obsluzhivaniya> (дата обращения: 20.07.2023)

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/374568>