

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/otchet-po-praktike/375521>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Банковское дело

1. Общая характеристика банка ПАО «Росбанк» 3
2. Организационная структура банка ПАО «Росбанк» 6
3. Профессиональные компетенции агента банка 9
4. Нормативно-правовое регулирование операций банка 11
5. Линейка банковских продуктов и услуг в банке ПАО «Росбанк» 14
6. Ценообразование на продукты и услуги в банке ПАО «Росбанк» 15
7. Анализ обслуживания клиентов в банке ПАО «Росбанк» 16
8. Анализ системы контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов в банке ПАО «Росбанк» 18
9. Выводы по итогам прохождения практики 19

АНАЛИЗ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ В БАНКЕ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ НОРМ И ПРАВИЛ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В БАНКЕ

В ПАО «Росбанк» действует современная эффективная система за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов в банке.

Система контроля призвана обеспечить решение следующих задач:

- 1) обеспечение высокого качества клиентского сервиса;
- 2) обеспечение эффективного удовлетворения потребностей клиента;
- 3) обеспечение безопасности продуктов и услуг;
- 4) создание единого нормативного и методологического обеспечения деятельности по управлению, обеспечению и контролю за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов
- 5) разработку требований к подготовке и повышению квалификации работников Банка в области обеспечения и контроля качества;
- 6) формирование комплексных компетенций в сфере управления качеством;
- 8) внедрение эффективных технологий, методологий и программных комплексов, необходимых для измерения удовлетворения потребностей клиента и качества продуктов и услуг;
- 9) обеспечение достоверности информации по вопросам качества продуктов и услуг и удовлетворения потребностей клиента.

Сотрудники ПАО «Росбанк» проводят опрос в два этапа в офисе банка при личном обращении и с помощью онлайн опроса. Анкета состоит из трех вопросов на первом этапе идет оценка работы сотрудника клиентом от 1 до 5 баллов. На втором этапе уточняется по каким направлениям банковских услуг клиент хотел бы получить дополнительную индивидуальную консультацию.

ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Производственная практика по ПМ.03 Выполнение работ по профессии 20002 «Агент банка» проходила в ПАО «Росбанк».

Объектом исследования в рамках практики выступает коммерческий банк ПАО «Росбанк».

По приведенному анализу организационной структуры можно сделать вывод, что в исследуемом коммерческом банке организационная структура имеет линейно-иерархический вид. Управленческая деятельность на данном предприятии выстроена в линейном иерархическом виде.

На основании проведенного анализа сильных и слабых сторон можно сделать вывод, что сильных сторон у банка больше, чем слабых. Так же ПАО «Росбанк» следует обратить большее внимание на оптимизацию организационной структуры банка, повышение уровня квалификации сотрудников, расширение рынка и выход на других сферы обеспечения финансовыми услугами.

Положение в банковской отрасли ПАО «Росбанк»: по данным годовой отчетности банка было выявлено, что он находится на 12 месте на рынке по активам нетто. На федеральном уровне ПАО «Росбанк» включен в перечень 11 системно значимых кредитных организаций РФ. Основными конкурентами на рынке РФ у ПАО «Росбанк» выступают: ПАО «Сбербанк», ПАО ВТБ, АО Россельхозбанк, АО Тинькофф.

Профессиональные компетенции агента банка ПАО «Росбанк»: нацеленность на результат; построение взаимоотношений; ориентация на клиента; убедительная коммуникация; работа в команде; решение проблем; ориентация на качество; стремление к профессиональному росту; корпоративность.

Своим клиентам ПАО «Росбанк» предлагает комплекс услуг:

- предприятиям – расчетный счет, кредиты, депозиты, карты, эквайринг, ВЭД, зарплатный проект, регистрация бизнеса, лизинг, онлайн бухгалтерия, бухгалтерское сопровождение бизнеса, юридическая поддержка бизнеса, банковские гарантии;
- физическим лицам – карты, сбережения, кредиты, ипотека, автокредит, страхование, инвестиции, онлайн обслуживание;
- банкам – транзакционные услуги, торговое финансирование и документарные операции, инвестиционно-банковские услуги, депозитарные услуги, зарплатный проект, спонсорские услуги в платежных системах, работа по взысканию просроченной задолженности.

В ПАО «Росбанк» реализован клиентоцентричный подход, он охватывает всех новых клиентов в дистанционных каналах обслуживания.

-

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/otchet-po-praktike/375521>