

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://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/10070>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Банковское дело

Содержание

Введение 3

Глава 1. Организация безналичных переводов физических лиц в банковском секторе России 5

1.1. Современные тенденции рынка розничных денежных переводов 5

1.2. Освоение новых форм организации переводов физических лиц 13

Глава 2. Организация обслуживания денежных переводов физических лиц ПАО «Банк ВТБ» и её совершенствование 19

2.1 Краткая характеристика деятельности ПАО «Банк ВТБ» 19

2.2. Организация обслуживания денежных переводов клиентов ПАО «Банк ВТБ» 31

2.3. Направления совершенствования работы «Банк ВТБ» (ПАО) с розничными денежными переводами 35

Заключение 40

Список использованной литературы 42

Введение

Актуальность темы исследования. Один из важнейших факторов роста экономики — надежная и мощная банковская система. От ее состояния и эффективности функционирования зависят инвестиционная активность и темпы экономического роста государства, поэтому поддержание стабильности банковской системы является одной из основных задач государства. Для России данный вопрос является особенно актуальным, т.к. страна сравнительно недавно перешла к рыночной экономике, и банковская система страны подвергается значительным изменениям, связанным с рыночными преобразованиями.

Банковская система - это одна из важнейших составляющих рыночной экономики. Поэтому стабильность и эффективность ее развития, безусловно, характеризует уровень экономики страны.

На сегодняшний день состояние банковской системы России можно охарактеризовать как неустойчиво стабильное. В значительной степени это обусловлено недостаточным опытом использования в нашем государстве рыночных средств и механизмов регулирования банковской системы. За последние десятилетия, а именно с переходом Российской Федерации к рыночной экономике, данная система также терпела колоссальные изменения и находилась в постоянном развитии.

В условиях жесткой конкуренции и мирового финансового кризиса многие ведущие банки уделяют пристальное внимание необходимости улучшить качество обслуживания клиентов при одновременном уменьшении издержек. Известно, что рост эффективности деятельности при одновременном повышении удовлетворенности клиентов качеством банковских услуг - главные факторы успеха современной банковской системы.

Одним из наиболее многообещающих направлений развития банковского сектора в современных условиях является развитие такой сферы деятельности как розничное банковское обслуживание – денежные переводы физических лиц.

Целью данного исследования является разработка мероприятий по совершенствованию розничного обслуживания клиентов банка ВТБ (ПАО).

В соответствии с поставленной целью данная работа направлена на решение следующих задач:

1. осветить теоретические аспекты розничного обслуживания (переводы физических лиц);
2. провести анализ тенденций развития банковских услуг по обслуживанию физических лиц
3. выявить перспективы при осуществлении обслуживания клиентов банка ВТБ (ПАО).

Объектом исследования являются операции по осуществлению переводов, в ВТБ (ПАО).

Предметом исследования является процесс обслуживания клиентов осуществлении розничных денежных переводов.

1.1. Современные тенденции рынка розничных денежных переводов

Национальная платежная система (НПС) предназначена для обеспечения благоприятной среды для решения проблем внутренних безналичных расчетов – с одной стороны, с другой стороны – корректировка расчетной инфраструктуры и масштабное техническое и технологическое преобразование современной финансовой системы.

Фундаментом национальной платежной системы выступает техническая инфраструктура расчетов, которая работает, опираясь на российское законодательство, регулирующее механизм осуществления безналичных расчетов. Это своего рода система обслуживания, в которой основными участниками являются провайдеры услуг и их потребители. Наиболее развитые компоненты – национальная система наличных денег и национальная система валовых расчетов. Национальная биллинговая система (формирование, регистрация, маршрутизация, доставка электронных биллов), национальная система розничных платежей (инициация, обработка массовых операций платежа между пользователями НПС), национальная клиринговая система (расчет позиций участников НПС по отношению к этой системе), система анализа, мониторинга и контроля рисков, национальный реестр пользователей НПС на сегодняшний день не получают наивысших показателей сформированности, что ставит целью разработку компонентной модели работы НПС. В качестве негативных и положительно значимых факторов, влияющих на построение структуры НПС, обозначим следующие:

1. Изменения в законодательстве. Наряду с существующими формами безналичных расчетов: перевод денежных средств по требованию получателя средств, аккредитивы, инкассовые поручения, чеки, добавилась новая форма – переводы электронных денежных средств. Последней форме присвоены ранее не применяемые свойства, такие как безотзывность, безусловность и окончательность. Определенные требования были предписаны к реквизитам электронных документов, операторам по переводу денежных средств с использованием банковских карт, что повышает роль клиринговых центров в платежной системе. Важно, что Банком России планомерно и качественно ведется работа по совершенствованию методологических основ организации безналичных расчетов и платежей в НПС. Ведь без должной правовой площадки платежная система России подвержена нестабильности и риску, влекущего за собой снижение финансовой устойчивости всего банковского сектора и экономики страны.

2. Возможности инфраструктуры НПС в техническом и технологическом форматах. На сегодняшний день российские банки активно используют такие услуги, как Интернет-банкинг, SMS – банкинг, расширяются масштабы отделений самообслуживания, тем самым меняются представления о современном состоянии сети розничного банковского обслуживания [2]. Тем не менее, большего успеха возможно добиться лишь при повсеместности и массовости использования подобных технологий, что пока несколько ограничено для отдельных сегментов клиентов коммерческих банков.

В ходе анализа количественных характеристик насыщенности провайдерами, предоставляющих сервисы потребителям услуг, отмечается отрицательная динамика. Предположительно, подобная тенденция обусловлена снижением эффективности в связи с невысокими комиссионными доходами, не в полной мере покрывающих издержки, а также убытков за счет обслуживания счетов малых предприятий.

Высокий уровень рисков, требующий дополнительных мер в области анализа, мониторинга и контроля за его состоянием. Проблема анализа и оценки риска финансовой устойчивости не только в масштабах конкретных стран, но и в отдельных кредитных учреждениях, является наиболее острой и значимой в экономическом анализе банковской деятельности, в виду того, что риски, на сегодняшний день, играют первостепенную роль в обеспечении стабильности и устойчивости кредитных организаций и финансовой системы страны. Снижение операционного риска и риска нехватки ликвидности должны стать первоочередными на пути повышения эффективности платежной индустрии. Мониторинг рисков предполагает комплекс мероприятий, направленных на постоянное наблюдение за технологиями расчетных операций, оценку их действенности и прогнозирование совершенствования банковских технологий в системе расчетов, что позволит расширить сферу функционирования безналичных расчетов. Стоит отметить, основная категория платежей осуществляется через систему МФО, которая по многим характеристикам, например, скорости расчетов, системы защиты, далека от предъявляемых требований. Решение поставленной задачи возможно с учетом следующих поправок:

модернизация форм расчета через расчетную сеть ЦБ РФ;
масштабное использование электронных платежей;

разработка и внедрение новых форм организации расчетов.

Электронные платежи – динамичная сфера платежных расчетов не только в России, но и в зарубежных странах. Показателен тот факт, что количество платежных карт увеличивается на протяжении долгого периода лет (рисунок 2), обусловленный развитием зарплатных проектов, программ потребительского кредитования.

По данным рис.1 за период 2010–2016 гг., число платежных карт повышалось высокими темпами. На 01.10.2016 г. в абсолютном выражении их количество возросло по сравнению с 2012 г. на 65,9 млн ед. (73,7%) и составило 250,9 млн ед. Последние годы прирост платежных карт замедляется, что объясняется как определённой насыщенностью данным инструментом, так и пробелами в законодательстве, регулирующем электронные платежи и межбанковские расчеты и не позволяющими в должной мере управлять процессами безналичных расчетов. Современные технологии ускоряют платежи и расчеты клиентов и сокращают возможности использования временно свободных остатков средств клиентов для кредитования. Основной задачей коммерческих банков должна стать реализация стратегии трансформации услуг по расчетно-кассовому обслуживанию в самостоятельный эффективный бизнес на базе современных технологий, развития спектра продуктов, оптимальных тарифов, разветвленной сети офисов и терминалов, маркетинга своих услуг по платежам и расчетам, в том числе посредством выстраивания цепочек расчетов между клиентами, и внедрения клиринговых технологий, специальных акций по развитию платежей. Выпуск национальной платежной карты «Мир» предполагает решение бесперебойности работы всего финансового сектора. В условиях диджитализации экономики и массового перехода к безналичным расчетам вектор развития банковских услуг изменяет градус своего направления. Тем самым, ориентация банковской стратегии должна опираться на усовершенствование стандартных сервисов, в частности дистанционных. Платежная карта «Мир» может стать проводником в парадигме human centered design, исходя из потребностей реальных клиентов, что позволит добиться в кратчайшие сроки массовости распространения и повышения конкурентоспособности по сравнению с аналогами. Методологическим и практическим базисом могут выступить прошедший опыт обращения платежные системы «Сберкард» запущенной Сбербанком, Золотая Корона, STB Card, Union Card, представляющие лучшие из практик форм безналичных расчетов. Упомянем и об электронных системах, которые являются наиболее распространенными среди поставщиков безналичных расчетов «WebMoney», «PayPal», «RUPay». В течение года национальная платежная система стремилась завоевать рынок платежных систем в России, из планируемых 16 млн. карт «Мир» было выпущено около 1,6 млн. Сравнительно небольшие цифры пока не позволяют говорить о составлении реальной конкуренции таким титанам систем безналичных расчетов как Visa и MasterCard

Список использованной литературы

1. Конституция РФ от 12.12.1993г. (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ)
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Ч.1: федер. закон от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 05.05.2014)
3. Федеральный закон от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ (ред. от 23.07.2013 No 251-ФЗ) «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»// Российская газета. № 2995. 2002.
4. Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ (ред. 23.07.2013) «О национальной платежной системе»// Российская газета. № 139. 2011.
5. Положение о платежной системе Банка России (утв. Банком России 29.06.2012 N 384-П) (ред. от 15.03.2013) (Зарегистрировано в Минюсте России 04.07.2012 N 24797) (с изм. и доп. 01.07.2013)//Вестник Банк России. №36. 2012.
6. Инструкция Банка России от 3 декабря 2012 г. № 139-И «Об обязательных нормативах банков».
7. Положение Банка России от 10 февраля 2003 г. № 215-П «О методике определения собственных средств (капитала) кредитных организаций» с изменениями и дополнениями.
8. Положение Банка России от 3 ноября 2009 г. № 346-П «О порядке расчета размера операционного риска» (в ред. 01.08.2012).
9. Положение Банка России от 26 марта 2004 г. № 254-П «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам» с изменениями и дополнениями.
10. Указание Банка России от 31 марта 2000 г. № 766-У «О критериях определения финансового состояния кредитных организаций».

11. Андреева Л.Ю. Маркетинговое управление развитием финансовых инноваций в банковском секторе: компетентностный подход// Terra Economicus. – 2014. – Т. 12. – №3. – Ч. 2. – С. 118-126.
12. Ануриев С.В. Платежные системы и их развитие в России. – М.: Финансы и статистика, 2011. – 288 с.
13. Батырева Т.Г. Основные направления развития платежной системы Банка России// Платежные и расчетные системы. №.8. 2012. с. 37-39
14. Беляевский И.К. Маркетинговое исследование: информация анализ прогноз: Учебное пособие. 2-е изд. - М.: Инфра-М, 2014. - 392 с.
15. Буряков Г.А. Банковский сервис и его влияние на результаты работы кредитной организации/ Г.А. Буряков, Т.В. Зайцева, В.А. Райтаровская; М-во образования и науки Российской Федерации, Гос. образовательное учреждение высш. проф. образования «Южно-Российский гос. ун-т экономики и сервиса» (ГОУ ВПО «ЮРГУЭС»). – Шахты: ГОУ ВПО «ЮРГУЭС», 2010. – 232 с.
16. Высоков В.В. Трансформационный банкинг: Науч.-практ. пособие. – Ростов н/Д: Изд. полиграф. комплекс РГЭУ (РИНХ), 2014. – 200 с.
17. Гурьянов С.А. Маркетинг банковских услуг. М.: Финпресс, 2011. – 188 с.
18. Карташов А.В. Национальная платежная система: оценка эффективности механизма правового регулирования//Банковское право. 2012.№ 2. 39-42
19. Куршакова Н.Б. Банковский маркетинг. СПб.: Питер, 2013. – 26 с.
20. Мерсье Ж.-Э., Писини Ж.-Э. Маркетинг: целевая рентабельность // Банки. 2008. № 594. С. 59-61.
21. Соколова Е. М. Современная платежная система России//Финансы и кредит. 2013. № 4. 18-23
22. Тагирбекова К.Р. Банковский маркетинг. М.: ИНФРА-М, 2013. -510 с.
23. Челенков А., Сониная Т. Маркетинг взаимоотношений: клиентоориентированные стратегии // Маркетинг. - 2012. - № 2. - С. 34-47.
24. Черкесова Э.Ю. Эмоциональный интеллект команды и оценка её деятельности // Перспективы развития Восточного Донбасс: Материалы V-й Междунар. науч.-практ. конф. (г. Шахты, апр. 2014 г.). – Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2014. – С. 138-140.
25. Чугунова Т.С. Деятельность Банка России в условиях нового законодательства о национальной платежной системе//Деньги и Кредит. 2012 № 4. с. 15-18
26. Чуприна В.Ю. Тенденции и перспективы развития рынка банковских продуктов и услуг в Российской Федерации // Экономическая наука сегодня: теория и практика: Материалы IV Междунар. науч.-практ. конф. (Чебоксары, 30 апр. 2016 г.) – Чебоксары: ЦНС «Интерактив плюс», 2016. – С. 163-166.

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://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/10070>