

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/nauchno-issledovatel'skaya-rabota/62107>

Тип работы: Научно-исследовательская работа

Предмет: Рыночная экономика

Содержание

Введение 3

1 Теоретические основы взаимоотношений банка с клиентами: сущность, особенности, анализ современной практики 4

1.1 Обзор современных научных и методических разработок в области взаимоотношений банка с клиентами 4

1.2 Тенденции развития обслуживания клиентов в банке 5

2 Анализ взаимоотношений банка с клиентами банка «ВТБ» 9

2.1 Оценка деятельности банка 9

2.2 Анализ деятельности банка по обслуживанию клиентов 12

3 Совершенствование деятельности ПАО «ВТБ» в сфере обслуживания клиентов 16

3.1 Разработка мероприятий по совершенствованию обслуживания клиентов 16

3.2 Оценка эффективности предложенных мероприятий 17

Заключение 24

Список использованной литературы 25

2.2 Анализ деятельности банка по обслуживанию клиентов

Для того, чтобы провести качество обслуживания физических лиц в ПАО «ВТБ» проведем SWOT-анализ - это один из инструментов, который участвует в разработке стратегии развития банка.

Для удобства представления необходимо составить матрицу SWOT-анализа (табл. 1).

Таблица 1 - SWOT-анализ [составлено автором]

Сильные стороны Слабые стороны

Качество обслуживания (удобный сайт, и наличие мобильных приложений для платформ iOS, Android)

Недостаточность финансирования (минимальная государственная поддержка)

Оперативная система консультирования и поддержки клиентов (удобный сайт, и наличие мобильных приложений для платформ iOS, Android) Использование ограниченных методов продвижения банковских услуг (недостаточность использования маркетинговых инструментов в продвижении услуг)

Низкие процентные ставки по кредитам (от 8,9-14,9% годовых) Отсутствие четкой маркетинговой стратегии развития

Возможности Угрозы

Увеличение доли рынка (открытие отделений по России) Усиление финансового кризиса (санкции)

Увеличение доли льгот и субсидий со стороны государства (государственная поддержка ипотечного кредитования) Упадок экономической активности клиентов (снижение доходов)

Повышение спроса на кредитные услуги банка Рост инфляции (увеличение доли инфляции на рынке)

Перспективы развития примут следующий вид:

выдача кредитов с невысокой процентной ставкой, специальные предложения для пенсионеров, могут привести к большему количеству клиентов;

устранить слабые стороны возможно за счет привлечения дополнительных финансовых средств; снизить размер комиссионных по некоторым видам расчетно-кассовых услуг

повысить известность банка за счет новых методов стимулирования и продвижения (рекламная политика в сфере печатных СМИ, создание новой системы Теле-банка, рассылка уведомлений о новых предложениях клиентам);

принимать участие в реализации государственных программ в банковской деятельности (по поддержке бизнеса), что приведет к развитию банковских услуг.

ВТБ Банк разработал индивидуальный сервис для клиентов, который позволяет им вернуть кэшбэк до 10% и получить доступ к широкому спектру банковских продуктов предпочтительного уровня.

Особенностью банка является круглосуточная поддержка клиентов. Клиент может позвонить на горячую линию и в любое время получить информацию.

Сервис оказывает помощь в получении визы, позволяет бронировать билеты и гостиницы, а также множество других услуг.

Основными банковскими продуктами являются:

- кассовые операции;
- страхование и / или планирование образования;
- сопровождение сделок, связанных с продажей или приобретением бизнеса или его доли;
- планирование инвестиций клиента (запуск, прямые депозиты, инвестиции в ценные бумаги, недвижимость, драгоценные металлы и т. д.);
- налоговая оптимизация;
- грамотное оформление документов;
- юридические консультации;
- доступ к кредитованию;
- открытие депозитов;
- аренда сейфовых ячеек.

Среди преимуществ для клиентов можно выделить:

- подготовка минимального пакета документов для одобрения кредита на любые цели;
- возможность досрочного закрытия кредита без каких-либо ограничений в любое время;
- процентная ставка от 15.9%.

Высокодоходные депозиты представлены двумя основными линиями, которые делятся на следующие виды:

1 Российские рубли и до 2,32%;

2 «Prime Active» со ставкой 6,71%, если депозит открыт в рублях, или до 1,69% годовых для сбережений в иностранной валюте;

3 «Прайм» со ставкой 7,26% для рублевых инвестиций и до 1,85% для валютных инвестиций;

4 «Платина» - с ежемесячной капитализацией процентов по ставкам до 1,64% (в иностранной валюте) или до 6,95% (в российских рублях);

5 «Платина (прибыльная)» - до 1,8% при открытии вклада в иностранной валюте или до 7,41% при рублевых сбережениях.

Данные депозиты могут быть выпущены в различных валютах.

Ниже представлены пакеты специальных предложений от ПАО «ВТБ» для держателей карт на базе систем:

1 Виза;

2 MasterCard.

Клиенты могут оформить до пяти дебетовых или кредитных карт в трех разных валютах. При получении наличных денег за пределами России Банк не гарантирует комиссию.

3 Совершенствование деятельности ПАО «ВТБ» в сфере обслуживания клиентов

3.1 Разработка мероприятий по совершенствованию обслуживания клиентов

Прежде всего, коммерческие банки стремятся максимизировать прибыль от валютных операций, минимизируя риски с помощью новых технологий и методов.

Во-первых, особое внимание следует уделить совершенствованию институциональных и функциональных аспектов деятельности Банка на валютном рынке. Приоритетом данного сегмента является устранение структурных и функциональных недостатков.

Во-вторых, в связи с глобальными тенденциями развития и глобализацией мировой экономики происходит трансформация деятельности коммерческого банка на валютном рынке, что приведет к созданию качественно новых направлений банковских технологий и более совершенных и современных банковских продуктов и услуг.

В связи с этим в целях долгосрочного позиционирования на рынке ПАО «ВТБ» целесообразно разработать глобальные и долгосрочные планы развития, содержащие направления конкурентных преимуществ и их реализацию. При этом основной задачей ПАО «ВТБ» должно стать формирование имиджа стабильной

кредитной организации в мировом банковском сообществе, что служит критерием высокого качества банковского бизнеса.

Валютные ограничения, действующие в Российской Федерации, играют важную роль в формировании новых экономических отношений. Прежде всего, они направлены на обеспечение экономической безопасности,

Список использованной литературы

1. Аистова М.Д. Конкуренентоспособность предприятия. - М.: Альпина Паблишер, 2014. - 572 с.
2. Акодис И. А. Деятельность современных банков. - М.: Юнита-Дана, 2014. - 455с.
3. Банк и банковские операции. Учебник; КноРус - Москва, 2016. - 272 с.
4. Перспективы обслуживания клиентов банков / под ред. Е. Ф. Жукова, Ю. А. Соколова. - М.: Юрайт, 2014. - 590 с.
5. Банк и банковские операции. Учебник; КноРус - Москва, 2016. - 272 с.
6. Воликова Т.Г. Проблемы обслуживания клиентов. 2018. - С. 22-34.
7. Всяких Ю.В., Пьяных Т.А. Развитие кредитования малого и среднего бизнеса в России. // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. - 2018. - № 5. - С. 162-164.
8. Лаврушин О. И., Афанасьева О. Н., Корниенко С. Л. Банковское дело. Современная система кредитования; КноРус - Москва, 2014. - 264 с.
9. Узденова Б.С. Перспективы развития банковского сектора. // В сборнике: инновационные научные исследования: теория, методология, практика. Сборник статей победителей V Международной научно-практической конференции. 2018. - С. 161-163.
10. Уксусова М.С. Пути совершенствования управления рисками кредитования бизнеса в России. // В сборнике: становление и развитие предпринимательства в России: история, современность и перспективы. Сборник материалов Ежегодной международной научно-практической конференции. 2018. - С. 89-92.
11. Харитоновна Д.Е., Агаркова Н.И. Проблемы малого и среднего бизнеса РФ, связанные с кредитованием. // Журнал научных и прикладных исследований. - 2018. - № 1. - С. 16-17.
12. Хохлова С., Човган Н. Роль микрокредитования в развитии предпринимательства: проблемы и решения. // Финансовая жизнь. - 2018. - № 4. - С. 30-36.
13. Чавтур А.В. Системный подход к организации банковских услуг в России // Проблемы современной экономики. - 2018. - №2. - С. 242-246.
14. Чернобродова Л.А. Институциональное обеспечение формирования и развития предпринимательства // ЭПОС. - 2018. - №2. - С.43-49.
15. Шавлова С.А., Ябулян С.Ю. Проблемы и перспективы развития малого и среднего бизнеса в современной России. // В сборнике: Наука и современность. Сборник статей Международной научно-практической конференции. Ответственный редактор: Сукиасян Асатур Альбертович. - 2018. - С. 121-125.
16. Шогенова С.М., Таран И.В. Современное состояние и проблемы развития кредитования малого и среднего бизнеса. // В сборнике: прошлое, настоящее и будущее российской цивилизации. Материалы всероссийской научно-практической конференции. 2018. - С. 242-244.

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/nauchno-issledovatel'skaya-rabota/62107>