

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/kursovaya-rabota/86641>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Банковское дело

Содержание

Введение 3

1. Теоретические основы развития банковских услуг в России 5

1.1. Понятие и классификация банковских услуг 5

1.2. Современные тенденции развития банковских услуг в России 9

1.3. Условия развития банковских услуг в России 12

2. Анализ и предложения по развитию банковских услуг на примере ПАО «Сбербанк России» 18

2.1. Характеристика объекта исследования - ПАО «Сбербанк России» 18

2.2. Оценка эффективности банковских услуг 20

2.3. Предложения по развитию банковских услуг ПАО «Сбербанк России» 26

Заключение 32

Список литературы 35

Приложение 37

1. Теоретические основы развития банковских услуг в России

1.1. Понятие и классификация банковских услуг

Рынок банковских услуг на сегодняшний день предоставляет широкий выбор для клиентов - кредитные продукты, пластиковые карты, рублевые и валютные депозиты, текущие счета, акции, дорожные чеки, обмен валюты, трастовые операции, а также консультирование.

Под банковским продуктом понимается профессиональный интеллектуальный продукт, состоящий из комплекса банковских операций, который приводит к оптимальному выполнению требований клиента и создан для того, чтобы реализовать его на рынке и извлечь прибыль [22, с. 54].

Банковские услуги являются основной статьей, с помощью которой финансовые учреждения получают наибольшую часть своей прибыли. От того, насколько развиты и модернизированы банковские услуги в конкретном банке, зависит не только рентабельность его активов, но и его положение в банковской сфере. Банковская услуга - результат банковской операции, то есть итог банковской операции (целенаправленной трудовой деятельности банковских сотрудников), который состоит в удовлетворении потребности, заявленной клиентом (в расчетно-кассовом обслуживании, в кредите, в гарантиях, в покупке / продаже иностранной валюты, ценных бумаг и т.д.) [16, с. 57].

Проведенный анализ отечественных и зарубежных публикаций на данную тему засвидетельствовал отсутствие единственной научной мысли и наличие разных подходов относительно понимания сущности данного понятия. Большинство авторов - Ю.В.Головин, И.С.Диденко, Д.Е.Швед, О.Х. Гагиева, А.Г. Гамзунов - склонны рассматривать банковскую услугу как совокупность или разновидность банковских операции [22, с. 59].

Определенная группа ученых считает, что банковская услуга - это совокупность определенных действий банка, направленных на удовлетворение потребностей клиента. К этой группе можно отнести В.И.

Трохименко, Н.М. Перепечай, Н.П. Абаеву, Л.Т. Хасанову. В.И. Трохименко, они определяют банковскую услугу «как регламентированную совокупность фактических и юридических действий, которые осуществляются банком на заказ клиента на основе платности, направленных на удовлетворение потребностей последнего.

В современной научной литературе есть также концепция, согласно которой банковская услуга трактуется как соглашение, которое осуществляется кредитными учреждениями в пределах установленного законодательства. Такого подхода придерживаются такие ученые, как Д.К.Исаев, А.Ю. Викулин, Г.А. Тосунян, А.Ю.Никелин, А.М.Екмалян и другие.

Отличительными особенностями банковских услуг являются: длительный характер; наличие доверительных свойств; осуществление по стандартным (в соответствии с законодательством) или банковскими правилами.

Классификация банковских услуг представлена в таблице 1.

Таблица 1

Классификация банковских услуг

Критерии классификации Тип предоставляемых услуг

В зависимости от соответствия специфике банковской деятельности Специфические услуги
Неспецифические услуги

В зависимости от субъектов получения услуг Юридические лица

Физические лица

Коммерческие банки

В зависимости от способа формирования и размещения ресурсов банка Активные операции

Пассивные операции

В зависимости от оплаты за предоставление Платные услуги

Бесплатные услуги

В зависимости от связи с движением материального продукта Услуги, связанные с движением материального продукта

Чистые услуги

Прежде всего различают специфические и неспецифические банковские услуги.

Специфическими услугами является все то, что вытекает из специфики деятельности банка как особого предприятия. К специфическим услугам относятся следующие виды операций: кредитные операции; депозитные операции; расчетные операции.

Кредитная операция является одной из наиболее основных операций банка, так как в общей сумме активов банка наибольший удельный вес составляют кредитные операции. В основном за счет кредитования клиентов банк получает наибольшую часть дохода.

Депозитные операции связаны с тем, что денежные средства клиентов помещаются в банк на депозиты, то есть вклады. За внесение денег во вклады банковские клиенты получают ссудный процент.

Расчетные операции осуществляются как в наличной форме, так и в безналичной. Банки по поручению своих клиентов могут открывать различные счета, с которых осуществляются платежи, связанные с выплатой заработной платы, купли-продажи товароматериальных ценностей, перечислением сборов, налогов и других платежей [11, с. 2347].

Данные три типа банковских операций называют традиционными. К традиционным банковским операциям можно отнести также кассовые операции, которые в современном законодательстве не включены в состав базовых операций, но отражают суть банковской деятельности.

Выделяют также дополнительные операции, занимающие промежуточное положение между традиционными и нетрадиционными операциями. К таким операциям относятся: операции с ценными бумагами, валютные операции, операции с золотом, драгоценными металлами и слитками. Такие операции банки могут и не выполнять.

К нетрадиционным (неспецифическим) банковским услугам относятся остальные услуги. Их достаточно много, в том числе: услуги, которые направлены на развитие предприятия (юридическая помощь, размещение акций, внедрение на биржу, информационные услуги и др.); посреднические услуги; бухгалтерская помощь предприятиям; доверительные операции (консультации и помощь в управлении собственностью по поручению клиента); предоставление гарантий и поручительств и др.

В соответствии с рассмотренной классификацией и в зависимости от субъектов получения услуги предоставляются юридическими и физическим лицам, услуги для банков.

Услугами для организаций и юридических лиц могут быть: инвестиции, кредиты, открытие и обслуживание счета, депозитные продукты, схема клиент-банк, пластиковые карты, факторинг, международные сделки, инкассация.

Услугами для частных лиц могут выступать: депозиты, кредитование, пластиковые карточки, денежные переводы, расчетно-кассовое обслуживание, прием платежей, дорожные чеки, аренда индивидуальных сейфов.

Набор услуг и физическим и юридическим лицам может быть одинаковым в тех или иных банках,

неодинаковым может быть только их объем. В сводном перечне услуг российских коммерческих банков услуги, которые предоставляются населению, занимают весьма незначительный удельный вес, им еще необходимо будет увеличивать количество видов операций для физических лиц (в том числе по кредитованию производственных и потребительских нужд, приему вкладов, совершению платежей и др.) В свою очередь, услугами для банков могут быть: корреспондентские счета, международное финансирование, кассовые операции, выпуск облигаций, выдача гарантий, услуги хранителя, осуществление денежных переводов

Банковские услуги могут осуществляться в форме активных и пассивных операций, так как банки аккумулируют свободные денежные средства и перераспределяют их, направляют на возвратной основе нуждающимся хозяйственным организациям [9, с. 55].

С помощью активных операций банки размещают привлеченные собственные ресурсы на нужды различных хозяйственных организаций и населения. Осуществляя пассивные операции банки формируют свои ресурсы (например, за счет кредитов, полученных у других банков, продажи сертификатов, за счет депозитов и др.). В зависимости от оплаты за предоставление выделяют платные и бесплатные услуги. Но это не означает, что какой-то определенный тип услуг является полностью платным или бесплатным. Задача банка определить, за какую разновидность, к примеру, расчетных операций необходимо взыскивать плату с клиентов, а за какую - плату не устанавливать. По ряду соображений отдельные операции в составе расчетных, кредитных и депозитных могут осуществляться бесплатно.

По отношению к плате за услуги и, соответственно, к доходам банка могут быть применены и другие признаки. Иногда выделяются банковские услуги, дорогостоящие и дешевые услуги, приносящие и не приносящие банковский доход. Так, большинство активных операций позволяет банку получить доход, в то время как его пассивные операции предполагают выплату процентов по определенным видам вкладов. Некоторые банковские услуги требуют больших затрат труда, следовательно, их цена дороже. К примеру, обработка аккредитива будет стоить в банке дороже, чем обычный перевод денег по платежному поручению клиента [21, с. 7].

Таким образом, существует несколько методологических подходов к трактовке понятия «банковская услуга». Наличие значительного количества толкований понятия «банковская услуга» свидетельствует о сложности данного понятия, его многоаспектности и новизне. Банковские услуги могут быть как платными, так и бесплатными, так же могут охватывать пассивные и активные операции. Различные банковские услуги имеют свои преимущества и дают пользователям данных услуг большой спектр возможностей, увеличивая тем самым рейтинг банка.

1.2. Современные тенденции развития банковских услуг в России

В Российской Федерации работа банковских институтов разнообразна. Сегодня вариативность банковских операций увеличивается, и все больше пропадают различия между традиционными банковскими и нетрадиционными банковскими операциями. В банковскую сферу успешно входят трастовые,

Список литературы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. Части 1, 2, 3 и 4 [Текст]. – М.: Эксмо, 2018. – 656 с.
2. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (в ред. от 18.07.2019 №281-ФЗ).
3. Федеральный закон РФ «О банках и банковской деятельности в РФ» (в ред. от 29.07.2019 № 281-ФЗ).
4. Алексеев, Д. Д. Тенденции и перспективы развития банковской системы России [Текст] / Д.Д. Алексеев // Молодой ученый. - 2016. - №25. - С. 227-230.
5. Балакин, С. Перспективы и направления развития банковской деятельности [Текст] / С. Балакин // Проблемы теории и практики управления. - 2016. -№ 8. - С.115-123.
6. Бондаренкова, Е.И. Концептуальные подходы к организации инновационной деятельности банковской сферы (на примере Сбербанка) [Текст] / Е.И. Бондаренкова // Инновации. - 2017. - № 3. - С.110-115.
7. Бочкова, Е. В., Назаренко В. А. Интернет-банкинг как современная форма банковского обслуживания [Текст] / Е.В. Бочкова // Научно-методический электронный журнал «Концепт». - 2016. - Т. 15. - С. 826–830.
8. Винникова, И. С., Кузнецова Е.А., Роганова С. Ю. Интернет-банкинг в России: причины стагнации и особенности развития [Текст] / И.С. Винникова // Международный журнал прикладных и фундаментальных

исследований. - 2016. - № 11. - С.285-289.

9. Галанов, В.А. Основы банковского дела [Текст] / В.А. Галанов. - М.: Форум; ИНФРА-М, 2016. - 278 с.

10. Годовой отчет ПАО Сбербанк за 2018 год [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.sberbank.com> (дата обращения: 26.03.2018).

11. Гришина, Е.А. Банковские продукты и услуги: современное состояние и перспективы развития в России [Текст] / Е.А. Гришина // Финансы и кредит. - 2017. - №39. - С. 2346-2360.

12. Ильина, Л.В., Плотникова М.В. Управление качеством кредитных услуг [Текст] / Л.В. Ильина // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. - 2017. - № 2. - С. 47-49.

13. Казанская, Е.А. Инновации в банковской сфере [Текст] / Е.А. Казанская // Молодой ученый. - 2016. - №15. - С. 297-301.

14. Климин, С. А. Интернет-банкинг: современное состояние и перспективы развития [Текст] / С.А. Климин // Молодой ученый. - 2016. - №2. - С. 512-514.

15. Лобов, А.В., Колесникова М.В. Исследование и анализ отраслевого рынка банковских услуг // Экономика и менеджмент инновационных технологий. - 2016. - № 12. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://ekonomika.snauka.ru/2016/12/13329> (дата обращения: 10.12.2019).

16. Матвеев, А.И. Банковские услуги: преимущества и недостатки [Текст] / А.И. Матвеев // Современные аспекты экономики. - 2017. - № 7. - С. 56-59.

17. Мироненко, В.А. Сравнительный анализ кредитных организаций по банковским услугам [Текст] / В.А. Мироненко // Современные аспекты экономики. - 2017. - № 7. - С. 60-63.

18. Осиповская, А. В., Михайлин А. В. Развитие финансовых технологий в сфере банковских услуг: основные направления [Текст] / А.В. Осиповская // Молодой ученый. - 2017. - №26. - С. 124-127.

19. Отчет о развитии банковского сектора // Официальный сайт ЦБ РФ. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL:<https://www.cbr.ru/> (дата обращения: 14.12.2019).

20. Разумовская, О. А. Статистика и тенденции российского рынка банковских услуг [Текст] / О.А. Разумовская // Научно-методический электронный журнал «Концепт». - 2017. - Т. 18. - С. 83-89.

21. Самигулина, А.В. Актуальные вопросы повышения эффективности банковской деятельности [Текст] / А.В. Самигулина // Право и экономика. - 2017. - № 4. - С.5-11.

22. Шевчук, Д. А. Банковские операции. Принципы. Контроль. Доходность. Риски [Текст] / Д.А. Шевчук. - М.: ГроссМедиа, 2019. - 440 с.

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/kursovaya-rabota/86641>