

Здравствуйте, уважаемые члены аттестационной комиссии!

Тема моей дипломной работы - **Обслуживание юридических лиц в коммерческом банке (на примере ОАО «Сбербанк России»)**».

Актуальность темы обусловлена тем, что Расчетно-кассовые операции являются основными, базовыми операциями для современных коммерческих банков и совершенствование обслуживания необходимо банкам с целью сохранения конкурентных позиций.

Целью выпускной квалификационной работы является рассмотрение расчетно-кассового обслуживания в коммерческом банке, а также необходимость перехода на электронный документооборот и выявление проблем, возникающих при системе автоматизации документооборота.

В первой главе работы рассматриваются ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ БАНКА И КЛИЕНТА.

Банки занимают ключевое положение в движении средств, в результате которого происходит перелив капитала из одной отрасли в другую; благодаря банковскому кредиту денежные ресурсы обеспечивают развитие производства. Находясь в центре экономической системы, банки являются гигантскими хранилищами капиталов.

Клиентами банка могут быть как физические, так и юридические лица.

Права банка, как и всякого юридического лица, охраняются законодательством страны. Он вправе совершать все, что не запрещает

Установление взаимоотношений банка с клиентами можно определить в несколько этапов:

1. Первый этап заключается в том, что происходит установление контакта с клиентом.
2. Второй этап – клиент изучает всю необходимую информацию об услугах и принимает решение о заключении договора.
3. Третий этап – клиент, получив всю необходимую информацию в банке, подготавливает документы и заключает договор с банком на максимально выгодных условиях сторон.
4. Четвертый этап состоит в том, что менеджер организует процесс заключения договора с клиентом, осуществляет контроль обслуживания клиента в банке. Таким образом, потенциальный клиент становится фактическим клиентом банка.
5. В дальнейшем происходит процесс сопровождения клиента в банке и организация его комплексного обслуживания.

Вторая глава содержит анализ ОСНОВНЫХ НАПРАВЛЕНИЙ СОТРУДНИЧЕСТВА БАНКА И БИЗНЕСА.

Объектом исследования является Сберегательный банк РФ. Сбербанк – это универсальный коммерческий банк. Он предоставляет своим клиентам более 100 разнообразных услуг, как традиционных, связанных с привлечением средств во вклады, кредитованием, расчетно-кассовым обслуживанием, так и сравнительно новых для банка – дилинговых, операций с фондовыми ценностями, посреднических, страховых и т.д. Основными преимуществами Сбербанка, привлекающими клиентов, являются следующие факторы:

1. Крупнейшая в России филиальная сеть.
2. Собственная расчетная система.
3. Широкий спектр операций с наличностью.
4. Статус надежного бизнес-партнера.

Обслуживание корпоративных клиентов начинается с момента открытия индивидуальным предпринимателем/ организацией расчетного счета.

Открытие расчетного счета в Карельском отделении № 8628 стоит 1000 рублей. При открытии счета потребуется предоставление в Банк карточки с образцами подписей и оттиском печати, карточку можно заверить как у нотариуса, так и воспользоваться услугой банка по изготовлению карточки и её заверения.

После того как открыт расчетный счет, выбран тарифный план происходит подключение одной из автоматизированных систем по управлению своим расчетным счетом с персонального компьютера. Сейчас в Сбербанке есть три автоматизированные системы обслуживания: Клиент - Сбербанк (КСБ), Система Передачи Электронных Документов (СПЭД), Сбербанк Бизнес ОнЛ@йн (СББОЛ).

Банк предлагает бизнесу широкий спектр услуг:

- Страхование
- Инвестиционно-банковские услуги
- Доверительное управление
- Инкассация
- Предоставление банковских сейфов в пользование
- Эквайринговые услуги

В третьей главе работы проанализировано УСТОЙЧИВОЕ ПАРТНЕРСТВО БАНКА И ПРЕДПРИЯТИЯ-ЗАЕМЩИКА КАК СПОСОБ СНИЖЕНИЯ БАНКОВСКИХ РИСКОВ. Особое внимание уделяется Современным тенденции повышения качества обслуживания клиентов

Конкуренция на рынке банковских услуг стимулирует работу по совершенствованию качества обслуживания клиентов. Банки проводят стимулирование сбыта услуг среди клиентов как традиционными методами: рекламой в средствах массовой информации, поощрительными акциями, купонами, рекламой в сети Интернет, также в настоящее время получает развитие клиентское самообслуживание через Интернет-банкинг.

В связи с развитием в стране и в мире мобильной связи появился новый канал взаимодействия с клиентами – с помощью мобильных устройств: мобильных персональных компьютеров, смартфонов. На этом направлении обслуживания клиентов пока существует ряд технических проблем, которые требуют своего быстрого решения. Банкам необходимо освоить стратегии мобильного самообслуживания чем раньше, тем лучше, иначе они рискуют потерять динамичный и перспективный сегмент пользователей.

Одним из перспективных направлений в банках по налаживанию долговременных контактов с существующими и потенциальными клиентами является CRM технология - система управления взаимоотношениями с клиентами. При правильном применении она позволяет значительно увеличить эффективность банковской деятельности на таких направлениях, как клиентская работа, продажи банковских продуктов, маркетинг, выстраивание стратегий, управление бизнес-процессами.

Однако простое внедрение IT- решения может не дать настоящего экономического и организационного эффекта, если не усовершенствовать работу банка и не привести его внутреннюю структуру в соответствие с новой системой организации работы, направленной на построение оптимального бизнес-процесса в соответствии с актуальными задачами развития экономики страны, региона.

Таким образом, Цель работы - рассмотрение расчетно-кассового обслуживания в коммерческом банке, а также необходимость перехода на электронный документооборот и выявление проблем, возникающих при системе автоматизации документооборота – **достигнута.**

Спасибо за внимание! Доклад окончен.