

Слайд 1

Здравствуйте, уважаемые члены аттестационной комиссии!

Тема моей ВКР – «Развитие практики использования современных инструментов привлечения клиентов и организация их комплексного обслуживания на примере ООО Коммерческий банк Кольцо Урала».

Слайд 2

Актуальность темы заключается в важности маркетинга для банков и кредитных организаций, а так же в неэффективности старых методов и инструментов привлечения клиентов в современное время и в будущем. Так же и комплексное банковское обслуживание в своем потенциале облегчает процесс обслуживания клиентов и предоставление им услуг более быстрым и удобным способом не только для клиента, но и для банка.

Задачи данной работы Вы можете увидеть на данном слайде.

Слайд 3

В банке создаются специальные отделы маркетинга и связей с клиентурой или управление маркетинга, состоящее из отдела связи с клиентурой, отдела услуг и рекламы и отдела рыночной конъюнктуры которые решают следующие задачи:

- Установление связей с новыми клиентами
- Налаживание деловых связей для коммерческих отношений
- Оказывать организационную помощь клиентам
- Изучать рыночную конъюнктуру

Основными задачами маркетинга в банке можно назвать:

- Обеспечение рентабельной работы банка в постоянно изменяющихся условиях денежного рынка.
- Повышение ликвидности банка в целях соблюдения интересов кредиторов и вкладчиков, поддержание общественного имиджа банка.
- Максимальное удовлетворение запросов клиентов по объему, структуре и качеству услуг, оказываемых банком. Это создает условия для устойчивости деловых отношений.
- Поиск новых потребностей в банковских услугах. Проведение маркетинговых исследований.
- Привлечение в банк новых клиентов. Поддержание и развитие имиджа банка как надежной, ориентированной на потребности клиента организации.

Слайд 4

Важными причинами, призвавшими к необходимости применения маркетинга в банковской сфере, являются:

- Развитие информационных технологий и средств коммуникации на базе современной техники и как следствие расширение региональной и национальной сфер деятельности финансово-кредитных институтов.
- Развитие конкуренции внутри банковской системы.
- Ограничения ценовой конкуренции на рынке банковских услуг, связанные с государственным регулированием.
- Целью политики руководства банка и деятельности всех его служб является привлечение клиентуры, расширение сферы услуг, рост получаемой прибыли.

Слайд 5

Операции, выполняемые на основании лицензий:

- Осуществление банковских операций со средствами в рублях и иностранной валюте (на привлечение во вклады денежных средств физических лиц без права привлечения во вклады денежных средств физических лиц);
- осуществление деятельности по разработке, производству, распространению шифровальных (криптографических) средств, осуществление депозитарной деятельности;
- осуществление брокерской деятельности;
- осуществление дилерской деятельности;
- осуществление деятельности по управлению ценными бумагами

Как и любой другой банк «Кольцо Урала» уделяет большое внимание привлечению клиентов. В основном за счет рекламы того или иного рода.

Банк «Кольцо Урала» проводит обязательные работы по привлечению клиентов. По данным из годовых отчетов банка можно увидеть, что основные усилия в развитии корпоративного бизнеса были направлены на повышение качества обслуживания юридических лиц в каждой точке присутствия Банка, организацию мероприятий по привлечению новых рыночных клиентов, участие в мероприятиях, способствующих узнаваемости Банка и позиционирование его с точки зрения удобного, комфортного и качественного для обслуживания юридических лиц.

Слайд 6

В целях модернизации расчётно-кассового обслуживания клиентов, повышения узнаваемости и привлечения новых клиентов Банка управлением комиссионных продуктов расчётно-кассового обслуживания были проведены следующие мероприятия для выполнения планов:

- изменение линейки тарифов в соответствии с рыночными условиями (изменение тарифного плана “Терминал”, внедрение нового тарифного плана “Универсал”)

- разработка новой системы ДБО
- предоставление клиентам терминалов с новой беспроводной технологией
- значительное расширение сети терминалов в сфере услуг и розничной торговле.

Слайд 7

Для выполнения годовых плановых показателей Управлением розничного бизнеса проводились следующие мероприятия:

- внедрение новой агентской услуги по страхованию имущества
- заключение договора с системой быстрых переводов Юнистрим
- заключение договора с микрофинансовой организацией “Просто деньги”
- развитие существующей продуктовой линейки комиссионных продуктов

Слайд 8

Так же банк «Кольцо Урала» предоставляет клиентам услугу комплексного обслуживания по двум основным банковским продуктам, банковский вклад и текущий счет. Подоговору комплексного банковского обслуживаниябанком предоставляются клиенту следующие услуги по счету:

- прием и зачисление поступающих на счет денежных средств
- выполнение распоряжений клиента о перечислении и выдаче денежных средств со счета
- конвертация денежных средств при совершении расходных операций в валюте, отличной от валюты, в которой открыт счет
- проведение других операций, не связанных с осуществлением клиентом предпринимательской деятельности

Слайд 9

К правам банка относятся:

- Требовать клиента предъявить -документы и сведения, перечень которых определяется банком в соответствии с требованиями законодательства РФ и нормативных актов Банка России.
- Отказать в выполнении операции по счету, уведомив клиента о причинах неисполнения.
- Отказать в выполнении поручения клиента, за исключением операции по зачислению денежных средств.
- Списывать со счета без дополнительного распоряжения клиента суммы в соответствии с договором комплексного банковского обслуживания.
- В одностороннем порядке вносить изменения в ДКБО и Тарифы в соответствии с договором комплексного банковского обслуживания.
- Снимать копии с любых документов, которые предоставляются или предъявляются Клиентом в соответствии с условиями ДКБО.

Слайд 10

В итоге банк «Кольцо Урала» может привлечь большое количество клиентов, модернизируя свои проекты по привлечению клиентов современными методами, в том числе интернет-банкингом, а также расширением линейки предлагаемых банковских продуктов в рамках комплексное банковского обслуживания. В том числе стоит заострить внимание на предоставлении клиентом интернет обслуживания за счет мобильных приложений.

Подводя итог можно сказать, что какого бы уровня не было произведено привлечение клиентов в банк и какого бы качества оно не было этот процесс можно считать напрасным, если тарифы банка, перечень банковских продуктов и качество обслуживания привлеченных клиентов будет не на том же уровне что и процесс их привлечения.

Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.