

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

на тему:

**«Развитие практики использования современных инструментов привлечения клиентов и организация их комплексного обслуживания на примере ООО
Коммерческий банк Кольцо Урала»**

Выполнил:

фио

Научный руководитель:

фио

ЗАДАЧИ РАБОТЫ

Задачи:

- 1.Рассмотрение методов и инструментов привлечения клиентов.
- 2.Обзор современных решений в сфере маркетинга.
- 3.Изучение понятия комплексного обслуживания.
- 4.Анализ развития на примере банка ООО«Кольцо Урала».
- 5.Предложение мероприятий по улучшению работы банка в области привлечения клиентов, маркетинг банка, а также комплексное обслуживание клиентов.

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.

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

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 является⁴

Операции, выполняемые на основании лицензий:

1. 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);
2. осуществление деятельности по разработке, производству, распространению шифровальных (криптографических) средств, осуществление депозитарной деятельности;
3. осуществление брокерской деятельности;
4. осуществление дилерской деятельности;
5. осуществление деятельности по управлению ценными бумагами

В целях модернизации расчётно-кассового обслуживания клиентов, повышения узнаваемости и привлечения новых клиентов Банка управлением комиссионных продуктов расчетно-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.

**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

Так же банк «Кольцо Урала» предоставляет клиентам услугу комплексного обслуживания по двум основным банковским продуктам, банковский вклад и текущий счет. По договору комплексного банковского обслуживания банком 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

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 Клиентом⁹ в

**«Развитие практики использования
современных инструментов
привлечения клиентов и
организация их комплексного
обслуживания на
примере ООО Коммерческий банк
Кольцо Урала»**

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!