

Здравствуйте, уважаемая Государственная экзаменационная комиссия!

Вашему вниманию представляется выпускная квалификационная работа

Обучающегося группы БД–41–17–9/11, специальности Банковское дело

Садукова Ольга Викторовна

(ФИО)

на тему «Совершенствование обслуживания юридических лиц в
коммерческом банке (на примере ПАО Сбербанк)»

«тему проговариваем отчётливо»

Актуальность темы

Актуальность изучения особенностей и проблем расчётно-кассового обслуживания корпоративных клиентов определена следующими положениями.

Во–первых, специфика банковской деятельности заключается в ограниченной роли собственного капитала (как правило, 10–20% в пассивах банков) в формировании банковских ресурсов. Значительный сегмент свободных ресурсов, то есть таких ресурсов, которые можно разместить с целью получения максимальной прибыли, составляют привлеченные средства. В свою очередь, в формировании привлеченных средств большое значение, помимо депозитных операций, играют операции по счетам клиентов, обслуживающихся в данном банке и, особенно, корпоративных клиентов, как имеющих наибольшие обороты по своим счетам и использующих широкий спектр расчётно–платежных операций.

Во–вторых, российские банки с целью укрепления платежной системы нашей страны и международных стандартов обслуживания своих клиентов, должны в рамках правового поля реализовывать такие схемы осуществления расчетов и предлагать такие банковские расчётно-платежные услуги, чтобы через банковскую систему проходило максимальное количество платежей и расчетов. Это позволило бы не только сделать прозрачной российскую экономику, но и стабилизировать платежную систему и поднять уровень доверия к банкам.

А также востребованными являются разработки, направленные на повышение эффективности расчётно-кассовых услуг, на массовое внедрение в банковскую практику средств дистанционной работы в целях снижения транзакционных издержек и повышения качества расчётно-кассового обслуживания.

Цель работы

Рассмотрение расчётно-кассового обслуживания в коммерческом банке, а также необходимость перехода на электронный документооборот и выявление проблем, возникающих при системе автоматизации документооборота.

Проблемы выявленные в ходе исследования

1. низкий уровень прозрачности бизнеса: использование нелегитимных схем ведения бизнеса, ведение «двойной бухгалтерии», в ряде случаев умышленное сокрытие полной информации;
2. нехватка надежных залогов;
3. зачастую невысокая финансовая грамотность владельцев малых предприятий, нечеткое представление о потребностях в финансировании;
4. нестабильное финансовое положение ряда предприятий, неустойчивая позиция на рынке;
5. опасения банков при кредитовании новых предприятий, так как это сопряжено со значительными рисками.

Пути решения выявленных проблем (рекомендации)

Кредитованию малого и среднего бизнеса необходимо дальнейшее развитие по целому ряду направлений. Среди них – совершенствование системы оценки предприятий малого и среднего бизнеса, создание новых кредитных программ, снижение процентных ставок, улучшение условий кредитования, индивидуальный подход к клиенту и т.д. Решение всего комплекса этих вопросов возможно при наличии продуманной государственной политики поддержки малого предпринимательства, поддержки муниципальных программ развития малого бизнеса.

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 быстрее решения. Банкам необходимо освоить стратегии мобильного самообслуживания чем раньше, тем лучше, иначе они рискуют потерять динамичный и перспективный сегмент пользователей. При этом, банкам следует уделить значительное внимание разработке усиленных систем защиты коммерческой информации и защиты безопасности расчетов в режиме самообслуживания.

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 CRM–системы сегодня используются, в основном, лишь как хранилище клиентской базы, а также как инструменты анализа и базового планирования. Пока, в частности в Сбербанке, нет значительных шагов по совершенствованию таких систем, хотя работа в данном направлении ведется и ее следует продолжать. Успешная реализация такой системы требует интеллектуальной команды, готовой совершенствоваться, умеющей мыслить продуктивно, в идеале – владеющей научным подходом и методами творческого мышления.

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.

Заключение

В заключение следует подчеркнуть, что, как следует из всего вышесказанного, здоровая конкуренция между банками имеет положительное влияние, как на перспективы развития банковского сектора, так и на совершенствование партнерских отношений с клиентами.

Доклад окончен. СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ.