

\* Негосударственное образовательное частное  
учреждение высшего образования «Московский  
финансово-промышленный университет «Синергия»

Выпускная квалификационная работа бакалаврская работа

На тему: новые формы банковского обслуживания юридических  
лиц на примере ПАО «Сбербанк»

Руководитель: Фролов Александр Львович

Автор: Малахова Анна Алексеевна

**15.01.22**

Сегодня в 2021 году Конкуренция в банковской сфере растёт, в связи с постоянным открытием новых банков и кредитных организаций. Поэтому для того чтобы поддерживать конкуренцию, банки должны постоянно модернизировать имеющиеся продукты и работать над созданием новых исходя из потребностей клиентов, также уметь правильно продвигать свои услуги.

Наиболее выгодными клиентами для банков, являются юридические лица, так как допустим, комиссия для юридического и физического лица будет разной или зачисление денежных средств на счет физического лица бесплатное, а юридическое может нести расходы.

Актуальностью темы является: исследование форм банковского обслуживания, а также их разработка, на примере юридических лиц, как клиентов коммерческих банков. И разработка мероприятий по устранению недостатков связанных с обслуживанием клиентов в банках.

Для написания работы была использована литература следующих авторов: Жарковская Е.П., Меркулова, И.В., Ермаков, С.Л. и др.

Целью выпускной квалификационной работы является: Анализ новых форм банковского обслуживания юридических лиц в ПАО Сбербанк и разработка мероприятий по совершенствованию форм банковского обслуживания юридических лиц.

Для достижения цели необходимо решить следующие задачи:

- Рассмотреть понятие и виды, а также принципы и факторы банковского обслуживания юридических лиц.
- Изучить более глубоко систему ДБО.
- Внести изменения в структуре надзора за банковской деятельностью
- Оценить, насколько эффективны были мероприятия по устранению недостатков при обслуживании клиентов и юридических лиц.

Методы:

Опыт комплексного обслуживания клиентов постепенно внедряется отечественными коммерческими банками, которые начинают выполнять новые услуги (трастовые, лизинговые, факторинговые, и прочие), удовлетворяя все более сложные потребности клиентов. Такой подход повышает их конкурентоспособность в привлечении кредитных ресурсов и новых клиентов.

Интернет-банкинг – это современный способ предоставления информации о финансовых услугах клиентам банка в режиме онлайн.

Исследование недавно проведенного IPO показало, что в руках институциональных инвесторов оказалось 33% акций и 5% - у частных лиц. Всего у банка 200 тысяч акционеров.

Банковский надзор.

Целью надзора за банковской системой является сохранение общей стабильности денежно-кредитных рынков, а также предотвращения системных кризисов за счет постоянного наблюдения за всем банковским сообществом и применение своевременных корректирующих мер.

В банках существуют разные операции для юридических лиц. Деятельность банка определяется его спецификой. Результатом деятельности коммерческого банка служит создание банковских услуг.

Банковские услуги, прежде всего можно подразделить на специфические и неспецифические услуги.

С момента возникновения банковского дела, вплоть до наших дней банковские услуги менялись, совершенствовались и обновлялись.

Процесс взаимодействия банка с клиентом является наиболее важным показателем описывающим этап развития банковского обслуживания.

На сегодняшний день выделяют следующие виды банковского обслуживания клиентов:

Телефонный банкинг, терминальный банкинг, мобильный банкинг, интернет банкинг и ТВ-банкинг.

Основными важными событиями, изменившими, банковское обслуживание являются:

- ✓ Появление телефонных связей (1920 г)
- ✓ Внедрение технологий, основанных на модемной связи(1980 г)
- ✓ Начало существования ДПО посредством беспроводных коммуникационных связей с помощью стационарных устройств(1994 г)
- ✓ Появление первых беспроводных транзакционных коммуникационных связи с банком посредством мобильных устройств(1999 г)
- ✓ Разработка и внедрение мобильных Java – приложений (мидлетов) (2009 )

## Заключение:

Для того чтобы коммерческим банкам поддерживать конкуренцию, необходимо создавать как можно больше новых услуг ориентируясь на потребности клиентов, а также модернизовать уже созданные услуги. Необходимо вносить и изменения в работе банковских работников, для того чтобы улучшать показатели по обслуживанию юридических лиц, увеличивать за счет этого количество продаж и количество новых клиентов. Также необходимо развиваться в сфере ДБО, потому что, проанализировав всю информацию можно прийти к выводу о том, что люди слишком мало знают о том, как правильно им пользоваться, что может приводить к негативным последствиям. В ходе бакалаврской работы, были рассмотрены формы обслуживания юридических лиц, нормативно-правовые акты работы банков в сфере обслуживания клиентов, а также предложены мероприятия по устранению проблем и совершенствованию банковского обслуживания.

## Список литературы:

- ❑ Федеральный закон "О банках и банковской деятельности" от 02.12.1990 N 395-1
- ❑ <https://www.garant.ru/ia/opinion/author/avdeeva/1285018/>
- ❑ [http://eos.ibi.spb.ru/umk/7\\_13/5/5\\_R1\\_T5.html](http://eos.ibi.spb.ru/umk/7_13/5/5_R1_T5.html)
- ❑ [https://www.banki.ru/forum/?PAGE\\_NAME=read&FID=34&TID=17988](https://www.banki.ru/forum/?PAGE_NAME=read&FID=34&TID=17988)
- ❑ Денежно-кредитная политика Н.М.Розанова 2016 г.
  
- ❑ Никонец О. Е. Дистанционное банковское обслуживание как элемент экосистемы современного банка / О. Е. Никонец // Вестник Волжского университета им. В. Н. Татищева. - 2020.
  
- ❑ Федеральный закон от 23 июня 1999 г. N 117-ФЗ "О защите конкуренции на рынке финансовых услуг"; Федеральный закон от 7 августа 2001 г. N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма" и другие.

**\*Спасибо за внимание !**