Disynergy
Страница материала ↗
EXQT
Готовые ответы — на EXQT
Доступ к ответам приобретается отдельно.
Найти ответы ↗

Приложение 3

Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»

ОТЧЕТ
о прохождении производственной практики

по профессиональному модулю ПМ.01 «Ведение расчетных операций физических и юридических лиц»

обучающегося группы _____
шифр и номер группы

_____
(Ф.И.О.)

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер
disynergy.ru

СОДЕРЖАНИЕ:

1. Общая характеристика банка АО КБ «Московский открытый банк»	3
2. Организационная структура банка АО КБ «Московский открытый банк»	6
3. Профессиональные компетенции операционного и кассового сотрудника.	7
4. Нормативно-правовое регулирование операций банка	10
5. Линейка банковских продуктов и услуг в банке АО КБ «Московский открытый банк»	10
6. Ценообразование на продукты и услуги в банке АО КБ «Московский открытый банк»	11
7. Анализ обслуживания клиентов в банке АО КБ «Московский открытый банк»	14
8. Анализ системы контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов в банке АО КБ «Московский открытый банк»	15
9. Выводы по итогам прохождения практики	17

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер
disynergy.ru

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА БАНКА

1.1. История создания банка

Акционерное общество коммерческий банк «Московский открытый банк» оказывает финансовые услуги физическим и юридическим лицам.

Банк зарегистрирован в 1995 году в Москве. В августе 2016 года организационно-правовая форма была изменена с ОАО на АО.

29 июня 2021 года проведено годовое Общее собрание акционеров, на котором был избран Совет Директоров. В состав Совета Директоров АО КБ «Московский открытый банк» входят: Иванов Аркадий Павлович, Грунин Александр Александрович, Семидубов Максим Максимович.

1.2. Бренд

	Элемент	Банк МОБ (АО)
1	Нейм	«Московский открытый банк»
2	Логотип	МОБ
3	Слоган	Первая цель – качество, а прибыль придёт сама
4	Миссия	Главным для нас является спокойствие и уверенность наших сотрудников и клиентов Банка.

1.3. Наличие лицензий

Генеральная лицензия на осуществление банковских операций (08.07.2015);

Лицензия на привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов (08.07.2015);

Банк является участником системы страхования вкладов (Банк включен в Реестр банков-участников системы страхования вкладов 27.06.2005 г. под номером 777).

1.4. Рейтинги

В мае 2020 года Аналитическое кредитное рейтинговое агентство АКРА сохранило кредитный рейтинг АО КБ «Московский открытый банк» на уровне BB+(RU), изменив прогноз с «Позитивного» на «Стабильный».

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер
disynergy.ru

1.5. Приоритетные виды деятельности

Основным видом деятельности Банка является предоставление банковских услуг физическим лицам на территории РФ в рублях и иностранной валюте.

Банк предлагает своим клиентам такие продукты и услуги, как кредиты на неотложные нужды, кредиты «до зарплаты», «микро-кредиты» и ряд аналогичных кредитных продуктов, несколько видов вкладов, интернет-банкинг, денежные переводы по системе «Золотая Корона» и платежи, пластиковые карты (Visa), страхование.

1.6. Состав акционеров банка

Крупнейшими акционерами Банка, во владении которых находится более 5% уставного капитала Банка, по состоянию на 1 сентября 2018 г. являются:

Российская Федерация в лице Федерального агентства по управлению государственным имуществом, владеет обыкновенными акциями в размере 60 % от доли общего количества акций. Государственная корпорация «Агентство по страхованию вкладов» владеет обыкновенными акциями размере 36% от общего количества акций.

1.7. Состав филиальной сети банка

По состоянию на 01.01.2025 года инфраструктура Банка включает в себя 20 кредитно-кассовых офиса (ККО).

Сегодня региональная сеть филиалов и отделений АО КБ «Московский открытый банк» охватывает 7 городов в 3 регионах России.

1.8. Финансовые результаты

Основные показатели деятельности АО КБ «Московский открытый банк» по данным финансовой отчетности представлены в табл. 1.

Таблица 1

Основные показатели деятельности АО КБ «Московский открытый банк»

Наименование показателя	2022	2023г	2024г	Изменение	Темп

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер
disynergy.ru

	г			+,-	роста, %
1	2	3	4	5=4-2	6=4/2x100
Активы, млрд.руб.	689	967	1135	446	164,73
Чистая прибыль, млрд.руб.	30	18	30	-	100
Численность сотрудников, тыс.чел.	11	16	16	5	145,45
Розничные клиенты, млн.	2,7	3,9	6,3	3,6	233,33
Розничные отделения, тыс.	2,4	2,6	2,5	0,1	104,17
Розничные отделения, расположенные в малонаселенных и экономически развитых регионах	548	596	525	-23	95,8
Рентабельность активов, %	4,35	3,24	3,89	-0,46	-
Рентабельность капитала, %	35,29	38,12	34,21	-1,08	-

Умеренный запас капитала поддерживается сильными показателями рентабельности и низкой склонностью к риску. В целом, рентабельность активов повысилась за последние два года на 0,65% и составила 3,89%, рентабельность капитала понизилась на 3,91% до 34,21%.

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер
disynergy.ru

2. СХЕМА ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ БАНКА

Организационная структура банка представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Организационная структура АО КБ «Московский открытый банк»

АО КБ «Московский открытый банк» относится к линейно функциональной структуре построения организации. Главное звено этой структуры –управление или отдел. Такое управление имеют собственные функциональные отделы и управляются по функциональному признаку. Работа таких подразделений направлена на достижение общих целей организации.

Подразделения банка по своему функционалу относятся к «профит» или «кост» центрам (приносящие прибыль или обеспечивающие функционирование банка). Во главе каждого подразделений находится свой руководитель.

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер
disynergy.ru

3. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ СОТРУДНИКА БАНКА

Профессиональные компетенции - индивидуально-личностные характеристики, знания, умения, навыки, модели поведения сотрудника, его ценности и факторы мотивации.

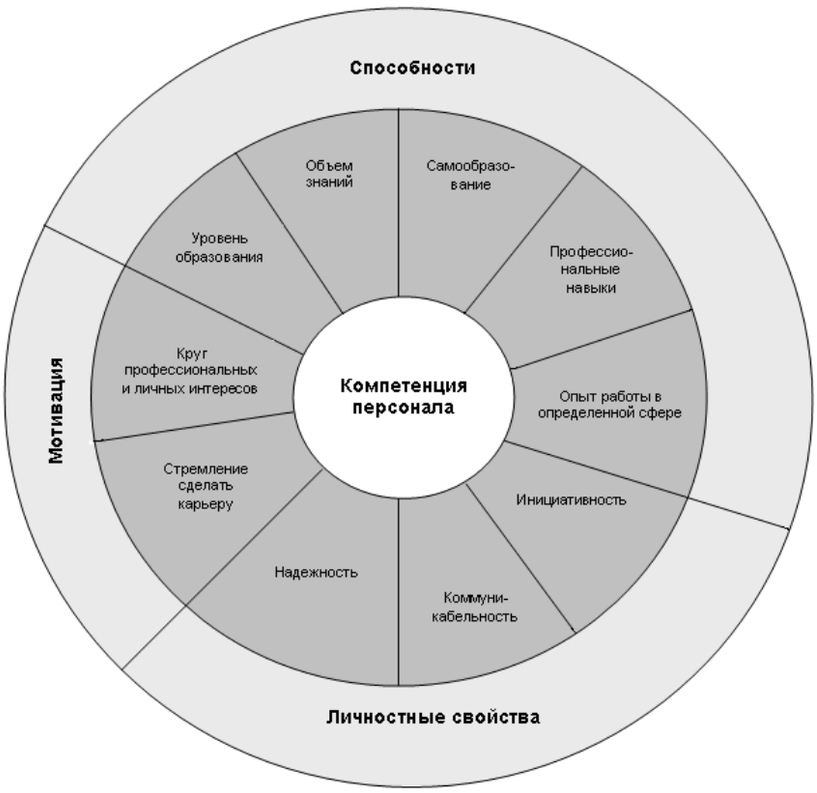

Рисунок 2 – Профессиональные компетенции сотрудника

Профессиональные компетенции сотрудника банка АО КБ «Московский открытый банк»:

- нацеленность на результат;
- построение взаимоотношений;
- ориентация на клиента;
- убедительная коммуникация;
- работа в команде;
- решение проблем;
- ориентация на качество;
- стремление к профессиональному росту;
- корпоративность.

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер
disynergy.ru

4. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ОПЕРАЦИЙ БАНКА

Под регулированием банковской деятельности понимают, прежде всего, создание соответствующей правовой базы. Во-первых, это разработка и принятие законов, регламентирующих деятельность банков. Во-вторых, это принятие соответствующими учреждениями, уполномоченными государством, положений, регламентирующих функционирование банков, в виде нормативных актов, инструкций. Они основаны на действующем законодательстве и конкретизируют, разъясняют основные положения законов.

Федеральным законом, регулирующим гражданско-правовые отношения в банковской сфере, является *Гражданский кодекс РФ*. Общие положения, регулирующие способы обеспечения кредитных обязательств, принципы построения договорных отношений и т.д., сформулированы в части первой ГК РФ. Кроме этого, кредитные отношения регулируются частью второй ГК РФ. Нормы гл. 42 ГК РФ устанавливают понятие кредитного договора, условия его заключения, а также взаимоотношения сторон, возникающие при предоставлении кредита.

В своей деятельности сотрудник банка опирается на Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. № 395-1 *«О банках и банковской деятельности»*. Предметом его правового регулирования являются общие положения и требования к порядку осуществления банковских операций и сделок, осуществления защиты интересов клиентов кредитных организаций, обслуживания клиентов.

Финансовые аспекты банковской деятельности регулируют Федеральные законы от 23 декабря 2003 г. № 177-ФЗ *«О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»* (устанавливает правовые, финансовые и организационные основы функционирования системы обязательного страхования вкладов физических лиц в банках РФ, компетенцию, порядок образования и деятельности организации, осуществляющей функции по обязательному страхованию вкладов, а также порядок выплаты возмещения по вкладам), от 10 декабря 2003 г. № 173-ФЗ *«О валютном регулировании и валютном контроле»* (в части предоставления кредитов в иностранной валюте и

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер disynergy.ru

кредитных взаимоотношений между резидентами РФ и нерезидентами).

Федеральный закон от 27.06.2011 №161-ФЗ *«О национальной платёжной системе» (редакция от 23.11.2024).* Документ устанавливает правовые и организационные основы национальной платёжной системы, регулирует порядок оказания платёжных услуг, в том числе осуществления перевода денежных средств, использования электронных средств платежа, деятельность субъектов национальной платёжной системы.

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер
disynergy.ru

5. ЛИНЕЙКА БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ

Среди клиентов АО КБ «Московский открытый банк» на сегодняшний день есть и корпорации, и частные лица, и банки, и торгово-сервисные предприятия. Для каждого из них АО КБ «Московский открытый банк» предлагает свой комплекс услуг:

– *предприятиям* – кредитные продукты, систему «Электронный клиент», РКО, корпоративные и таможенные карты, зарплатные проекты, размещение денег;

– *физическим лицам* – пластиковые карты, интернет-сервис, денежные переводы, СМС-информирование, вклады, РКО, электронный кошелек, кредитные продукты, аренду ячеек;

– *банкам* – открытие счетов и РКО, карточные программы, систему переводов;

– *торгово-сервисным компаниям* – систему приема платежей, торговый эквайринг, карточные программы по зарплате, РКО, корпоративные карты.

АО КБ «Московский открытый банк» предоставляет своим клиентам широкий спектр банковских услуг в следующих бизнес-сегментах:

– розничное обслуживание: банковское обслуживание розничных клиентов с низким и средним уровнем дохода, а также микробизнеса, малого бизнеса и индивидуальных предпринимателей преимущественно из небольших городов;

– корпоративно-инвестиционный бизнес: кредитование, предоставление услуг в сфере инвестиций и банковского обслуживания ведущим российским корпорациям, государственным компаниям и субъектам РФ;

– казначейские операции: управление портфелем ценных бумаг и ликвидностью.

Банковские услуги, которые входят в РКО:

- **Ведение расчётного счёта и вклады**. Позволяет клиентам принимать платежи, проводить безналичные расчеты, оформлять вклады, получать выписки о транзакциях по счёту.
- **Эквайринг**. Услуга, которая даёт возможность бизнесу принимать оплату пластиковыми картами, торговать через интернет-магазин.

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер disynergy.ru

- **Кассовое обслуживание**. Банковское учреждение принимает и зачисляет наличные денежные средства на счёт, осуществляет оформление выдачи наличных, производит другие кассовые операции.
- **Инкассация**. Банк организует доставку наличности из кассы предприятия в банковское отделение.
- **Выпуск карт**. Банк предлагает оформить корпоративные карты, с помощью которых можно осуществлять покупку товаров для бизнес-нужд, оплачивать представительские расходы и производить другие операции.
- **Зарплатный проект**. Автоматизация процесса выплаты зарплаты на карты сотрудников.
- **Валютный контроль**. Услуга нужна тем, кто ведёт внешнеэкономическую деятельность. Банк помогает оформить документы, произвести финансовые операции в иностранной валюте.
- **Интернет-банкинг**. Эта услуга позволяет вести бизнес онлайн, не обращаясь к сотрудникам банковской организации.
  Помимо этого, банки могут предоставлять клиентам дополнительные услуги: аренду сейфовых ячеек, кредитование бизнеса, лизинг и другие.

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер disynergy.ru

6. ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ НА ПРОДУКТЫ И УСЛУГИ В БАНКЕ

Цена на банковский продукт — количественное выражение стоимости продукта (затраты плюс прибыль), выступающая как результат соглашения покупателя и банка исходя из спроса и предложения его на рынке.

Ценообразование на банковские продукты — важнейший элемент создания конкурентных условий для привлечения клиентов на обслуживание. При проведении ценового маркетинга нового продукта учитывается действие многочисленных факторов, влияющих на уровень процентных ставок, тарифов, размера комиссий и т. д.

Процесс выработки банковской стратегии в области установления цен на продукты состоит из ряда последовательных этапов.

1) Определение целей ценообразования.

К целям ценообразования относятся:

- максимизация текущей прибыли;
- удержание позиций на рынке;
- лидерство на рынке;
- лидерство в качестве продуктов.

2) Оценка спроса.

Адекватность оценки спроса и установление оптимальной цены на предлагаемые продукты в значительной мере определяются уровнем развития в банке источников маркетинговой информации.

3) Анализ структуры затрат.

Для определения себестоимости отдельно взятой услуги происходит идентификация каждой услуги путем четкого распределения между банковскими услугами всех проводимых банком операций. Определяются нормативные затраты времени на осуществление каждой операции. В себестоимость продукта должны включаться прочие прямые расходы, связанные непосредственно с его предоставлением, а также косвенные расходы, которые должны быть отнесены на себестоимость соответствующих продуктов после распределения их между отдельными видами. Сумма перечисленных выше затрат и дает в итоге себестоимость отдельного банковского продукта.

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер
disynergy.ru

4) Анализ цен на продукты конкурентов.

Цена и качество на банковские продукты находятся в прямой зависимости. Клиенты, выбирая банк для обслуживания, отдадут предпочтение тому, у которого цены в большей мере соответствуют уровню качества предлагаемого продукта. Поэтому цены, устанавливаемые конкурентами, во многом определяют ценовую стратегию и подлежат тщательному анализу. Средством анализа продукции конкурентов является экспертная оценка показателей качества.

Среди критериев качества банковских продуктов выделяют следующие: быстрота обслуживания, качество обслуживания, точность обслуживания, наибольшее соответствие нуждам клиентов, уникальные достоинства продукта.

Для выработки банком продуманной ценовой стратегии уровень цен и качество продуктов конкурентов должны приниматься за базу сравнения. Если качество продуктов банка примерно соответствует уровню качества конкурентного продукта, то имеются веские основания для установления банком цены на свою продукцию, близкой к цене конкурентной продукции.

5) Методы ценообразования.

Наиболее простой и применяемый метод ценообразования – «средние издержки плюс прибыль» предусматривает определение соответствующей наценки к цене реализуемого банковского продукта.

Также применяются ценообразование на основе анализа безубыточности и обеспечение целевой прибыли, ценообразование на основе ощущаемой ценности продукта, ценообразование на основе текущих рыночных ставок, ценообразование на основе взаимоотношений с клиентурой, т. е. так называемые договорные цены и пр.

Факторы, влияющие на установление цены:

- имидж банка;
- географический фактор;
- влияние других субъектов рынка;
- ценовые скидки;
- ценовая дискриминация.

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер disynergy.ru

Рассмотрим процесс ценообразования в АО КБ «Московский открытый банк» на примере стоимости расчётно-кассового обслуживания (РКО

Стоимость расчётно-кассового обслуживания (РКО) формируется индивидуально для каждого субъекта предпринимательской деятельности. В неё входит фиксированная ежемесячная плата и комиссия за операции и услуги банка. Некоторые элементы, из которых складывается стоимость РКО:

- **Ставки за обработку платёжных поручений**. В тарифный план входит определённое количество переводов на счета контрагентов. Как правило, чем их больше, тем они дешевле. Если превысить лимит операций, придётся доплатить.
- **Комиссии за переводы физическим лицам**. К таким переводам относятся расчёты по договорам ГПХ, оплата услуг ЦБ РФ и даже выплата заработной платы, если не подключён зарплатный проект.
- **Плата за внесение и снятие наличных**. Комиссии при сдаче выручки и получении средств через терминал и кассу могут различаться.
- **Стоимость аренды и обслуживания дополнительного оборудования**. Например, плата за аренду сейфа, обслуживание терминала в точке продаж и прочее.
- **Стоимость открытия расчётного счёта**. Однако в большинстве случаев эту услугу предоставляют бесплатно, если клиент сразу заключает договор РКО.

На стоимость РКО влияют обороты, валюта, количество переводов на расчётные счета ИП и ООО. Также учитываются перечисления на карты физических лиц и суммы, которые вносятся и снимаются с расчётного счёта в течение месяца.

Политика процентных ставок и тарифов на новые банковские продукты в АО КБ «Московский открытый банк» в первую очередь ориентируется на совокупную стоимость имеющихся и привлеченных ресурсов. Гибкость цен во многом определяет возможность банка к расширению объемов продаж, в связи с этим вопрос о направленности ценовой политики банка упирается в оценку эластичности спроса на новые банковские продукты.

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер disynergy.ru

7. АНАЛИЗ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В БАНКЕ АО КБ «МОСКОВСКИЙ ОТКРЫТЫЙ БАНК»

В своей деятельности АО КБ «Московский открытый банк» в первую очередь следует подходу клиентоориентированности. Несмотря на нестабильные условия экономической среды, банком был выстроен непрерывный процесс обслуживания клиентов с соблюдением высоких стандартов информационной безопасности. Кроме того, обеспечена защита здоровья сотрудников и клиентов банка благодаря оперативному запуску удаленных процессов обслуживания.

Переведя на удаленный формат работы более 70 % сотрудников, обслуживающих клиентов в чате, в голосовом канале и работающих с претензионными обращениями, банку удалось: сохранить высокий уровень занятости персонала, увеличить продуктивность работы клиентов и сотрудников из дома, обеспечить высокий уровень качества консультаций клиентов.

В АО КБ «Московский открытый банк» реализован клиентоцентричный подход, он охватывает всех новых клиентов в дистанционных каналах обслуживания. Для коммуникации с клиентами используются все доступные каналы: помимо традиционных электронных писем, СМС, звонков, реализованы push-уведомления в «Бизнес-портале», smart IVR, InforCRM, stories в мобильном банке. Внутренним клиентам доступны онлайн-инструменты для быстрой аналитики.

В 2024 году операционный блок совместно с блоком малого и среднего бизнеса реализовал проект роботизации (технология RPA) пяти массовых процессов, связанных с обслуживанием клиентов банка. Это позволило сократить время открытия счетов клиентам, ускорить обработку клиентских платежей в иностранной валюте и освободить сотрудников от выполнения рутинных операций.

По результатам 2024 г. на 25% вырос коэффициент продуктового проникновения на одного клиента, на 7% снизился отток клиентов.

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер
disynergy.ru

8. Анализ системы контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов в банке.

В АО КБ «Московский открытый банк» действует современная эффективная система за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов в банке.

Система контроля призвана обеспечить решение следующих задач:

1) обеспечение высокого качества клиентского сервиса;

2) обеспечение эффективного удовлетворения потребностей клиента;

3) обеспечение безопасности продуктов и услуг;

4) создание единого нормативного и методологического обеспечения деятельности по управлению, обеспечению и контролю за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов

5) разработку требований к подготовке и повышению квалификации работников Банка в области обеспечения и контроля качества;

6) формирование комплексных компетенций в сфере управления качеством;

8) внедрение эффективных технологий, методологий и программных комплексов, необходимых для измерения удовлетворения потребностей клиента и качества продуктов и услуг;

9) обеспечение достоверности информации по вопросам качества продуктов и услуг и удовлетворения потребностей клиента.

9. Выводы и предложения по итогам прохождения производственной практики.

Для повышения эффективности работы АО КБ «Московский открытый банк» предлагаю провести опрос удовлетворённости клиентов. Опрос можно провести в два этапа в офисе банка и при личном обращении в т.ч. с помощью онлайн опроса.

Анкета состоит из трех вопрос на первом этапе: оцените, пожалуйста, насколько вы в целом остались довольны обслуживанием в отделении? оцените,

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер
disynergy.ru

пожалуйста, насколько вы в целом остались довольны сотрудником, которые с вами взаимодействовали? уточните, пожалуйста, был ли решен ваш вопрос в офисе банка? После каждого вопроса просят поставить оценку от 1 до 5.

На втором этапе уточняется по каким направлениям банковских услуг клиент хотел бы получить дополнительную индивидуальную консультацию.

Для оценки качества обслуживания клиентов используется анкета по методике SERVQUAL:

Надежность

Точно ли в срок банк оказал вам услугу?

Исполняет ли банк поручения по первому требованию?

Отзывчивость

Как долго вы ждали, пока к вам подойдет сотрудник банка?

Персонал сразу был готов помочь вам?

Убедительность

Сотрудник банка внушал вам доверие?

Сотрудник банка был компетентен по вашему вопросу?

Сочувствие

Уделяет ли персонал индивидуальное внимание каждому клиенту?

Всегда ли интересы клиентов на первом месте?

Осязаемость

В банке приветливый персонал?

Разнообразны ли услуги банка?

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер
disynergy.ru

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Производственная практика по ПМ.01 «Ведение расчетных операций физических и юридических лиц» проходила в АО КБ «Московский открытый банк». Банк имеет линейно- функциональную структуру построения организации.

Профессиональные компетенции сотрудника банка АО КБ «Московский открытый банк»: нацеленность на результат; построение взаимоотношений; ориентация на клиента; убедительная коммуникация; работа в команде; решение проблем; ориентация на качество; стремление к профессиональному росту; корпоративность.

Своим клиентам АО КБ «Московский открытый банк» предлагает комплекс услуг:

– предприятиям – кредитные продукты, систему «Электронный клиент», РКО, корпоративные и таможенные карты, зарплатные проекты, размещение денег;

– физическим лицам – пластиковые карты, интернет-сервис, денежные переводы, СМС-информирование, вклады, РКО, электронный кошелек, кредитные продукты, аренду ячеек;

– банкам – открытие счетов и РКО, карточные программы, систему переводов;

– торгово-сервисным компаниям – систему приема платежей, торговый эквайринг, карточные программы по зарплате, РКО, корпоративные карты.

В АО КБ «Московский открытый банк» реализован клиентоцентричный подход, он охватывает всех новых клиентов в дистанционных каналах обслуживания. Для коммуникации с клиентами используются все доступные каналы: помимо традиционных электронных писем, СМС, звонков, реализованы push-уведомления в «Бизнес-портале», smart IVR, InforCRM, stories в мобильном банке. Внутренним клиентам доступны онлайн-инструменты для быстрой аналитики.

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер
disynergy.ru