

Современное
состояние и
перспективы развития
электронных
банковских услуг

Выпускная
квалификационная
работа

Актуальность темы исследования

- Развитие банковского сектора в современных условиях во многом происходит за счет роста доли персональных услуг. Кроме того, кризис финансовой системы, начавшийся в 2014 году, обострил для коммерческих банков проблему поиска внутренних источников финансирования. В современных условиях интеграции РФ в мировых экономических процессов и глобализации финансовых рынков, что сопровождается активной экспансией иностранных банков на рынок банковских продуктов РФ актуальным является трансформация банковских услуг и внедрения новых инновационных услуг, которые позволяют существенно повысить конкурентоспособность отечественных банков и банковской системы.

Цель и задачи работы

- Цели исследования: изучить и оценить состояние процесса предоставления электронных банковских услуг, на примере АО «Газпромбанк»; сформулировать перспективы развития электронных банковских услуг; применить знания и навыки, полученные в процессе обучения в Синергии.
- Задачи исследования: изучить теоретический материал на тему электронных банковских услуг; изучить процесс предоставления электронных банковских услуг, на примере АО «Газпромбанк»; выбрать методы оценки состояния электронных банковских услуг; проанализировать процесс предоставления электронных банковских услуг, на примере АО «Газпромбанк»; сформулировать выводы на основе полученных при анализе данных; проанализировать перспективы развития электронных банковских услуг.

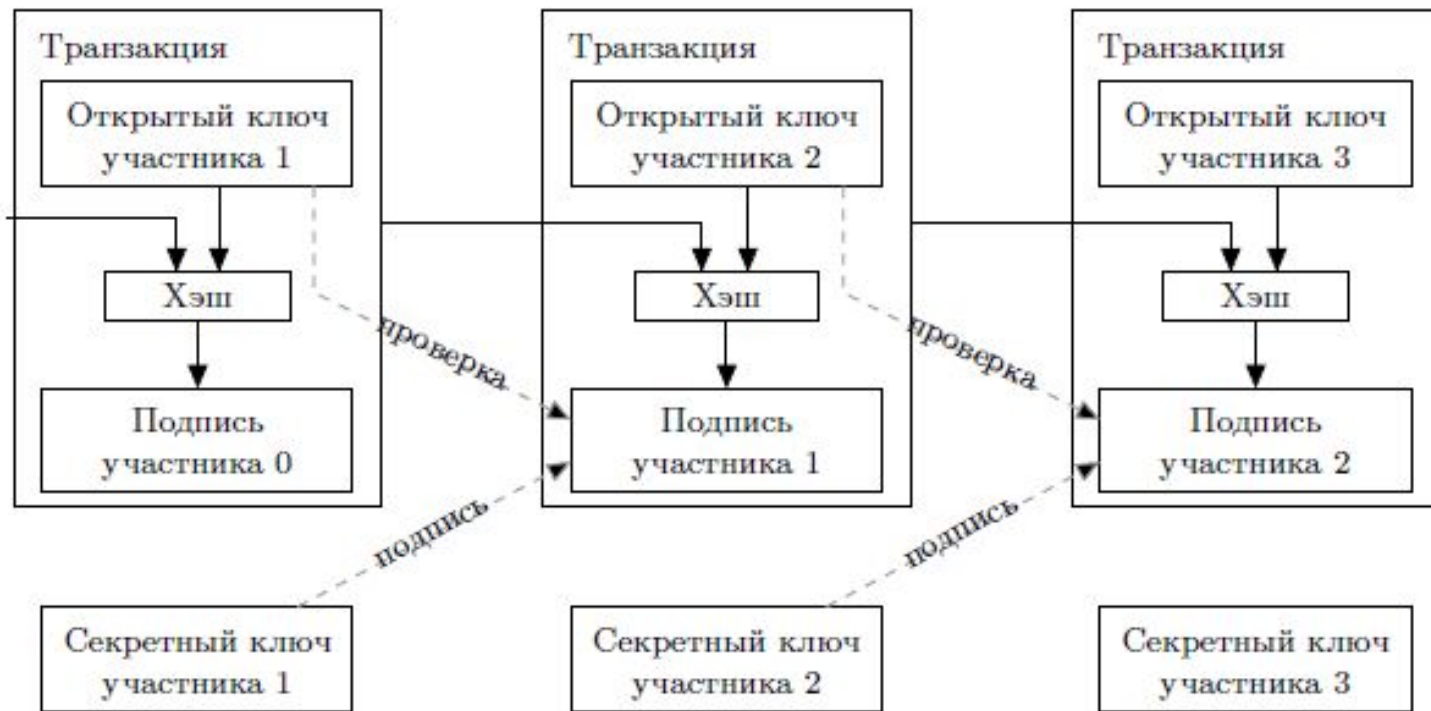
Методы, применяемые в работе

- При выполнении работы были использованы такие методы, как монографический, статистический, обобщения, анализа, сравнения, синтеза, конкретизации, графический и табличный методы отображения аналитических данных.



Наименование показателя	1Янв	1Фев	1Мар	1Апр	1Май	1Июн	1Июл	1Авг	1Сен	1Окт	1Ноя	1Дек
Норматив мгновенной ликвидности Н2 (мин.15%)	144.7	98.1	104.0	118.0	91.7	101.5	108.9	100.8	85.9	92.5	98.1	85.2
Норматив текущей ликвидности Н3 (мин.50%)	164.5	121.6	125.3	106.3	103.8	85.9	103.7	116.2	101.9	100.3	86.9	79.7
Экспертная надежность банка	69.8	74.4	66.8	72.2	61.6	70.5	66.4	77.9	65.1	63.1	59.7	63.4

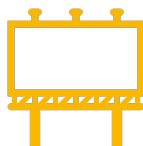
Динамика изменения показателей ликвидности АО «Газпромбанк» в 2020 году



АО «Газпромбанк» управление бизнес–процессами осуществляется на основании процессного подхода и обеспечивается посредством проектирования, контроля и постоянного совершенствования.



Основными направлениями развития интернет-банкинга АО «Газпромбанк» можно выделить:



привлечение наибольшего количества клиентов, тем самым расширяя свою клиентскую базу;



развитие каналов дистанционного обслуживания;



проведение постоянного анализа предлагаемых на рынке банковских услуг продуктов и внедрение наиболее актуальных и доходных для обеспечения конкурентоспособности банка.

Совершенствование кредитного процесса в АО «Газпромбанк»



Показатели	Прогноз, тыс. руб.
Доходы	3549,00
Расходы	1994,34
Прибыль	1554,66
Экономическая эффективность	6,03

Расчет показателей рентабельности
«Образовательного кредита»

Параметр	Характеристика
Срок действия	От 5 до 15 лет
Сумма открытия	15000–300000 руб.
Возможность пополнения	Есть, периодичность устанавливается договором
Доход клиента	13% налоговый вычет и % от инвестиционной деятельности организации (не установлен)
Бонус для банка	Возможность пользоваться средствами клиента длительный срок
Досрочное закрытие	Не ранее 3 лет с момента открытия договора

Условия накопительного счета «На всю жизнь»

Вывод

Дистанционный банкинг должен удовлетворять потребности и пожелания различных групп клиентов. Это может быть разный набор услуг, цветовых решений в оформлении или разные способы подтверждения платежей. Очень многие люди не будут готовы столь кардинально перестроить свои привычки. И банкам нужно это учитывать. Таким образом, на наш взгляд, персонализация – обоснованная необходимость функционирования всей системы оказания электронных банковских услуг в России. В настоящее время ДБО – неотъемлемая единица сервисных услуг любого банка. Это способствовало развитию высокоскоростных сервисов оплаты услуг, они уже не требуют от клиента посещения филиала банка.



**УНИВЕРСИТЕТ
СИНЕРГИЯ**

Благодарю за внимание