

## Оглавление

Предисловие

### ГЛАВА 1. ОРГАНИЗАЦИЯ РОЗНИЧНОГО БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА

1.1. Содержание розничного банковского бизнеса и тенденции его развития

1.2. Основные виды розничных банковских услуг

1.3. Разработка стратегии розничного бизнеса

1.4. Каналы продвижения розничных банковских услуг

Контрольные вопросы.,

### ГЛАВА 2. УСЛУГИ БАНКОВ ПО ПРОВЕДЕНИЮ БЕЗНАЛИЧНЫХ РАСЧЕТОВ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ

2.1. Виды розничных платежей и способы их проведения

2.2. Организация розничных платежей с использованием платежных карт

2.3. Порядок открытия и совершения операций по текущему счету физического лица

2.4. Системы розничных платежей без открытия банковского счета

2.5. Дистанционные услуги банка физическим лицам в расчетных операциях

Контрольные вопросы

### ГЛАВА 3. УСЛУГИ ПО ХРАНЕНИЮ СБЕРЕЖЕНИЙ И ИНВЕСТИРОВАНИЮ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ НАСЕЛЕНИЯ

3.1. Банковские вклады: их сущность и виды

3.2. Способы оформления банковских вкладов физических лиц

3.3. Вложение денежных средств физических лиц в драгоценные металлы

3.4. Методы и инструменты привлечения сбережений населения в банки

3.5. Страхование вкладов физических лиц в банках

3.6. Услуги по управлению денежными сбережениями граждан

### 3.7. Услуги сейфинга

Контрольные вопросы

## ГЛАВА 4. ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ КРЕДИТОВАНИЕ

4.1. Современная система потребительского кредитования

4.2. Нецелевые кредиты на текущее потребление

4.3. Целевые потребительские кредиты

4.4. Организация процесса потребительского кредитования .

4.5. Оценка кредитоспособности заемщика — физического лица

Контрольные вопросы

## ГЛАВА 5. ИПОТЕЧНОЕ ЖИЛИЩНОЕ КРЕДИТОВАНИЕ

5.1. Законодательная база развития ипотечного жилищного кредитования в Российской Федерации

5.2. Виды ипотечных жилищных кредитов и условия их предоставления российскими банками

5.3. Процедура ипотечного жилищного кредитования

5.4. Секьюритизация ипотечных жилищных кредитов

Контрольные вопросы

## ГЛАВА 6. ПОЧТОВО-БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

6.1. Финансовые услуги населению, предоставляемые Почтой России

6.2. Сотрудничество банков и Почты России при оказании услуг населению

6.3. Основные виды почтово-банковских услуг

6.4. Проблемы и перспективы развития почтово-банковского бизнеса в России

Контрольные вопросы

## ГЛАВА 7. МАРКЕТИНГ РОЗНИЧНОГО РЫНКА БАНКОВСКИХ УСЛУГ

7.1. Маркетинговое исследование розничного рынка

7.2. Сегментирование клиентов — физических лиц

7.3.Продуктовая политика банка на розничном рынке

7.4.Сбытовая политика банка

7.5.Модели кооперации в сбыте банковских продуктов (на примере  
Германии)

7.6.Ценообразование на розничном банковском рынке

7.7.Коммуникационная политика в сфере розничного бизнеса

Контрольные вопросы

## ГЛАВА 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ БАНКА С РОЗНИЧНЫМИ КЛИЕНТАМИ

8.1.Тактика привлечения клиентов и принципы взаимодействия

8.2.Мотивация персонала

8.3.Мотивация клиентов

Контрольные вопросы

Литература

Приложения