

Банковское дело: розничный бизнес: учебное пособие / коллектив авторов; под ред. Г.Н. Белоглазовой и Л.П. Кроливецкой. — М.: КНОРУС, 2016. -414 с.

Оглавление

Предисловие.....	7
ГЛАВА 1. ОРГАНИЗАЦИЯ РОЗНИЧНОГО БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА	10
1.1. Содержание розничного банковского бизнеса и тенденции его развития.....	10
1.2. Основные виды розничных банковских услуг.....	21
1.3. Разработка стратегии розничного бизнеса	26
1.4. Каналы продвижения розничных банковских услуг.....	37
<i>Контрольные вопросы</i>	42
ГЛАВА 2. УСЛУГИ БАНКОВ ПО ПРОВЕДЕНИЮ БЕЗНАЛИЧНЫХ РАСЧЕТОВ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ.....	43
2.1. Виды розничных платежей и способы их проведения.....	43
2.2. Организация розничных платежей с использованием платежных карт	47
2.3. Порядок открытия и совершения операций по текущему счету физического лица	63
2.4. Системы розничных платежей без открытия банковского счета.....	80
2.5. Дистанционные услуги банка физическим лицам в расчетных операциях.....	90
<i>Контрольные вопросы</i>	99
: ГЛАВА 3. УСЛУГИ ПО ХРАНЕНИЮ СБЕРЕЖЕНИЙ * И ИНВЕСТИРОВАНИЮ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ; НАСЕЛЕНИЯ.....	100
1 3.1. Банковские вклады: их сущность и виды.....	102
3.2. Способы оформления банковских вкладов физических лиц.....	110
3.3. Вложение денежных средств физических лиц в драгоценные металлы.....	117

3.4. Методы и инструменты привлечения сбережений населения в банки	120
3.5. Страхование вклада® физических лиц в банках	125
3.6. Услуги по управлению денежными сбережениями граждан	131
3.7. Услуги сейфинга	147
<i>Контрольные вопросы</i>	156
ГЛАВА 4. ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ КРЕДИТОВАНИЕ	157
4.1. Современная система потребительского кредитования	157
4.2. Нецелевые кредиты на текущее потребление	164
4.3. Целевые потребительские кредиты	177
4.4. Организация процесса потребительского кредитования	193
4.5. Оценка кредитоспособности заемщика — физического лица	198
<i>Контрольные вопросы</i>	211
ГЛАВА 5. ИПОТЕЧНОЕ ЖИЛИЩНОЕ КРЕДИТОВАНИЕ	213
5.1. Законодательная база развития ипотечного жилищного кредитования в Российской Федерации	213
5.2. Виды ипотечных жилищных кредитов и условия их предоставления российскими банками	218
5.3. Процедура ипотечного жилищного кредитования	227
5.4. Секьюритизация ипотечных жилищных кредитов	235
<i>Контрольные вопросы</i>	251
ГЛАВА 6. ПОЧТОВО-БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ	252
6.1. Финансовые услуги населению, предоставляемые Почтой России	252
6.2. Сотрудничество банков и Почты России при оказании услуг населению	259
6.3. Основные виды почтово-банковских услуг	264
6.4. Проблемы и перспективы развития почтово-банковского бизнеса в России	273
<i>Контрольные вопросы</i>	278
ГЛАВА 7. МАРКЕТИНГ РОЗНИЧНОГО РЫНКА БАНКОВСКИХ УСЛУГ	280
7.1. Маркетинговое исследование розничного рынка	280
7.2. Сегментирование клиентов — физических лиц	284

7.3. Продуктовая политика банка на розничном рынке.....	291
7.4. Сбытовая политика банка.....	295
7.5. Модели кооперации в сбыте банковских продуктов (на примере Германии).....	300
7.6. Ценообразование на розничном банковском рынке.....	310
7.7. Коммуникационная политика в сфере розничного бизнеса.....	317
<i>Контрольные вопросы</i>	329
ГЛАВА 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ БАНКА С РОЗНИЧНЫМИ КЛИЕНТАМИ.....	330
8.1. Тактика привлечения клиентов и принципы взаимодействия.....	330
8.2. Мотивация персонала.....	359
8.3. Мотивация клиентов.....	363
<i>Контрольные вопросы</i>	369
Литература.....	371
Приложения.....	373