

Содержание

Введение.....	12
1 Характеристика деятельности коммерческого банка ПАО «Совкомбанк».	13
1.1 История создания банка, его местонахождение и правовой статус.....	13
1.2 Бренд название, логотип, слоган, миссию и ценности.....	14
1.3 Наличие лицензий на момент прохождения практики.....	15
1.4 Состав акционеров банка.....	16
1.5 Схему организационной структуры банка.....	16
1.6 Состав филиальной сети.....	17
1.7 Информацию о рейтингах и премиях банка.....	17
1.8 Проводимые банком ребрендинг и рестайлинг.....	19
1.9 Состав обслуживаемой клиентуры.....	20
2 Изучение продуктовой линейки ПАО «Совкомбанк».....	21
2.1 Ознакомление с работой подразделений, связанных с обслуживанием клиентов.....	21
2.1.1 Изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики их работы.....	22
2.2 Знакомство с продуктовой линейкой банка.....	23
2.3 Изучение тарифов банка.....	24
2.4 Ознакомление с системой контроля за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.....	25
2.5 Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.....	26
3 Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов и услуг.....	27
3.1 Анализ клиентской базы банка.....	27
3.2 Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.....	30
3.3 Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке молодежь, пенсионеры, инвалиды.....	31
3.4 Изучение системы обеспечения безопасности конфиденциальности клиентов.....	32
3.5 Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке.....	33
3.6 Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке.....	34
3.7 Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.....	35
Заключение.....	37
Список использованных источников.....	38