**ОГЛАВЛЕНИЕ**

[Введение 3](#_Toc134120510)

[1. Теоретические аспекты маркетинговой деятельности на предприятии 8](#_Toc134120511)

[1.1. Понятие и современное значение маркетинговой деятельности на предприятии 8](#_Toc134120512)

[1.2. Особенности маркетинговой деятельности коммерческого банка 14](#_Toc134120513)

[2. Оценка маркетинговой деятельности ПАО Банк Синара 23](#_Toc134120514)

[2.1. Характеристика ПАО Банк Синара 23](#_Toc134120515)

[2.2. Анализ маркетинговой деятельности ПАО Банк Синара и выявление проблем 31](#_Toc134120516)

[3. Совершенствование маркетинговой деятельности пао банк синара в условиях санкционной политики 40](#_Toc134120517)

[3.1. Направления развития маркетинговой деятельности ПАО Банк Синара 40](#_Toc134120518)

[3.2. Оценка эффективности предложенных мероприятий 50](#_Toc134120519)

[Заключение 57](#_Toc134120520)

[СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 61](#_Toc134120521)

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы выпускной квалификационной работы «Совершенствование маркетинговой деятельности коммерческого банка» обосновывается несколькими ключевыми факторами:

Во-первых, в современном мире конкуренция на рынке банковских услуг становится все более жесткой. Количество коммерческих банков растет, и каждый из них стремится завоевать свою долю рынка. В связи с этим, необходимость совершенствования маркетинговой деятельности становится критически важной для удержания и привлечения клиентов.

Во-вторых, активное развитие цифровых технологий и диджитализация экономики влияют на то, как банки предоставляют свои услуги клиентам. Это означает, что маркетинговые стратегии должны быть адаптированы под новые условия, исследовать новые каналы коммуникации и определить эффективные способы взаимодействия с клиентами.

В-третьих, изменение потребительских предпочтений и поведения клиентов требует от банков постоянного изучения и анализа данных. Маркетинговая деятельность должна учитывать все эти тенденции, а также применять современные методы аналитики и прогнозирования для адаптации к изменяющемуся рынку. Основная масса коммерческих банков нашей страны стараются выполнять большой спектр проводок и услуг имеющимся клиентам с целью роста своей доходной базы, осуществить рост экономической эффективности и конкурентное преимущество. Также необходимо иметь ввиду, что само по себе формирование банковской деятельности имеет своей составной частью выдачу банковских услуг с наименьшими издержками для потребителей услуг и для самого банка, применение адекватных цен на продукты, нужные клиентам.

В-четвертых, стремительное развитие финтех-компаний ставит перед банками новые вызовы. Коммерческие банки должны разрабатывать и применять инновационные маркетинговые решения для конкурирования с агрессивными и гибкими финтех-проектами. Действенная эластичная система банковских проводок с большой клиентской базой способна и должна оказывать помощь мобилизации внутренних сбережений. Главное преимущество, по данному поводу, дается гибкому банковскому обслуживанию, каковое имеет ответную реакцию на создающиеся потребности колеблющейся экономики. Кроме этого, конкуренция в сфере банковских услуг дает большое воздействие на все характеристики банковского обслуживания. Одновременно, с оказанием туже привычных банковских услуг потребителям - нынешние банковские институты нашей страны принимаются выполнять услуги электронного характера, услуги маркетингового характера, и другие аналогичные услуги.

Цель данной работы состоит в изучении и совершенствовании маркетинговой деятельности коммерческого банка на примере ПАО Банк Синара в условиях санкционной политики. Банк Синара в мае 2023 года занял первое место в рейтинге лучших кредитов для пенсионеров от портала «Выберу.ру». Аналитики оценили процентную ставку, сроки кредитования, максимальную сумму и другие условия банков по кредитам для клиентов пенсионного возраста. Кредит пенсионный от Банка Синара получил лучшую оценку благодаря процентной ставке от 4,5% годовых, гарантии ставки 0% и другим преимуществам. Оценка проводилась среди банков ТОП-100 России по размеру розничного кредитного портфеля.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Рассмотреть особенности маркетинговой деятельности коммерческого банка.

2. Изучить характеристику ПАО Банк Синара, включая его основные показатели и услуги.

3. Проанализировать текущую маркетинговую деятельность ПАО Банк Синара и выявить существующие проблемы.

4. Определить направления развития маркетинговой деятельности ПАО Банк Синара с учетом внешней среды и внутренних ресурсов.

5. Оценить эффективность предложенных мероприятий по совершенствованию маркетинговой деятельности ПАО Банк Синара и предложить рекомендации для их реализации.