**ДИПЛОМНАЯ работа**

на тему:

**«Реализация розничных услуг коммерческими банками Республики Беларусь ( на материалах филиала № 416 АСБ « Беларусбанк» г. Новогрудка)»**

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1 РЫНОК РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ: ПОНЯТИЕ, ЗНАЧЕНИЕ, ОТЕЧЕСТВЕННЫЙ И ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ

1.1 Экономическая сущность и значение розничных банковских услуг

1.2 Основные факторы, влияющие на развитие рынка розничных банковских услуг

1.3 Основные тенденции развития розничных банковских услуг в зарубежных странах

2 ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ АНАЛИЗА РЫНКА РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

2.1 Современное состояние и тенденции развития розничных банковских услуг в Республике Беларусь

2.2 Оценка работы банка на розничном рынке на примере филиала № 416 АСБ «Беларусбанк» г.Новогрудок

3 СОВРЕМЕННЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ РЫНКА РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Структура средств населения

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Структура и динамика привлечения средств населения в АСБ «Беларусбанк»

ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Вклады населения

ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Остатки средств населения АСБ «Беларусбанк» и банков Республики Беларусь

**ВВЕДЕНИЕ**

Одной из важнейших задач развития банковского сектора в Республике Беларусь является расширение состава и качества банковских услуг и приближение их к уровню развитых европейских банков, а также создание действенного механизма аккумулирования денежных средств населения, предприятий и трансформации в кредиты реальному сектору экономики. В связи с этим представляется необходимым изучить зарубежный опыт развития розничных услуг с позиций их адаптации на белорусском рынке розничных банковских услуг.

Актуальность выбранной темы дипломной работы заключается в том, что развитие розничного банковского рынка ведет к формированию эффективной банковской системы в целом, а также достижению значимого социально-экономического эффекта.

Для потребителей розничных банковских услуг важнейшие результаты развития данного сегмента рынка будут заключаться в улучшении качества и расширении спектра оказываемых услуг, что приведет к повышению доверия населения к банковской системе.

Для банковской системы и государства в целом важность развития сегмента розничных услуг заключается в том, что в любых экономических условиях операции с физическими лицами обеспечивают стабильный и достаточно высокий уровень доходов для банков. Учитывая, что в отличие от корпоративных клиентов, в сегменте клиентов - физических лиц существует значительный потенциал роста, необходимо развивать рынок розничных банковских услуг и формировать у населения потребность в банковском обслуживании.

Объектом исследования в дипломной работе выступает рынок розничных банковских услуг в Республике Беларусь. Предметом же изучения является деятельность АСБ «Беларусбанк», в частности, его Новогрудского филиала №416 на розничном рынке.

Современный розничный банковский рынок Беларуси характеризуется существенным возрастанием объемов предоставления услуг населению. В связи с этим ***целью дипломной работы*** является проанализировать отечественный и зарубежный опыт банковской деятельности на розничном рынке и выявить наиболее эффективные пути совершенствования этой деятельности для достижения такого уровня обслуживания, который бы позволил максимально удовлетворять потребности частных лиц в банковских услугах.

***Для достижения поставленной цели в работе ставятся следующие задачи***:

1) изучить различные точки зрения и подходы к определению экономической сущности рынка розничных банковских услуг и банковской услуги, как таковой;

2) проанализировать основные факторы, которые оказывают влияние на развитие изучаемого сегмента рынка;

3) выявить основные тенденции развития современного рынка розничных банковских услуг в Республике Беларусь и в зарубежных странах;

4) наметить возможные направления и пути совершенствования розничного банковского рынка.

Для решения поставленных задач и проведения анализа исследуемого в дипломной работе явления использовались методы экономико-статистического анализа: сравнительный, структурный, балансовый, индексный.

Было проанализировано и изучено множество литературных источников по теме дипломной работы. Это различные экономические справочники и словари таких авторов, как С.В.Бичик, А.С.Даморацкая, А.Н.Азрилиян, А.Г.Грязнова, учебники и учебные пособия по банковскому делу, денежному обращению, маркетингу услуг под редакцией таких авторов, как В.И.Колесников, Г.Н.Белоглазова, В.Ф.Медведев и других. Использовались материалы зарубежных периодических изданий, а также опубликованные статьи белорусских экономистов, преподавателей ВУЗов, служащих банковской сферы (Б.Лисак, А.Ким, Е.Пивоварова, А.Рутковский, Г.Кузьменко, Т.Леонович, В.З.Лукьяненко, И.Рудой, Т.Григорьева, Е.Лагунина и др.). Кроме того, в основу дипломной работы была положена Концепция развития розничных банковских услуг в Республике Беларусь до 2010г. и Программа комплексного обслуживания населения учреждениями АСБ «Беларусбанк». Использовались статьи Банковского кодекса Республики Беларусь, а также положения и методики, содержащиеся в нормативных документах, регулирующих банковскую деятельность.

В результате исследования было дано определение рынка розничных банковских услуг и банковской услуги, изучены современные направления деятельности зарубежных банков на розничном рынке, а также тенденции развития рынка в Республике Беларусь, в связи с этим проанализирована деятельность одного из филиалов АСБ «Беларусбанк». А также внесены предложения по совершенствованию розничных услуг, предлагаемых белорусскими банками.

1 РЫНОК РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ: ПОНЯТИЕ, ЗНАЧЕНИЕ, ОТЕЧЕСТВЕННЫЙ И ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ

***1.1 Экономическая сущность и значение розничных банковских услуг***

В настоящее время в современной экономической литературе нет достаточно четкого определения понятия "рынок розничных банковских услуг". Такие авторы, как, например, Бичик С.В., Даморацкая А.С. под "рынком услуг" понимают рынок, в основе которого лежат товарно–денежные отношения по поводу реализации услуг розничного характера. Выделяют рынки услуг производственного характера и услуг, оказываемых населению [1,с.104].

Автор Азрилиян А.Н. предполагает, что рынок услуг населению – это совокупность отношений (социально–экономических, юридических, материальных, финансовых), возникающих между производителями услуг – продавцами, потребителями и покупателями [2, с.617].

В Республике Беларусь понятие рынка розничных банковских услуг дано в Концепции развития розничных банковских услуг в Республике Беларусь до 2010г. Так, рынок розничных банковских услуг – это сфера рыночных отношений, складывающихся по поводу удовлетворения потребностей массового потребителя в банковских услугах [3, с.44].

Рынок розничных банковских услуг в Республике Беларусь имеет свою институциональную структуру и инфраструктуру. Институциональная структура представлена банками и их филиалами, а также небанковскими кредитно–финансовыми учреждениями, а инфраструктура – совокупностью организационно–технологических элементов, обслуживающих рынок розничных банковских услуг (мини–офисы, обменные пункты валют, банкоматы, инфокиоски, терминалы и т.д.). Основными участниками, действующими на рынке розничных банковских услуг, выступают банки, небанковские кредитно–финансовые учреждения и физические лица [3,с.44].

Основополагающим элементом или, объектом, по поводу которого возникают отношения между участниками розничного рынка является банковская услуга.

В экономической литературе и банковской практике существует несколько основных подходов к определению понятия "банковская услуга".

Большинство зарубежных ученых под банковскими услугами понимают все виды операций и сделок, осуществляемых банками [4,с.412] (при этом понятия "операции" и "сделки" чаще всего отождествляются). В российской литературе по банковскому делу понятие "банковская услуга" определяется как проведение банком операций по поручению клиента в пользу последнего за определенную плату [5,с.311]. Некоторые авторы подразумевают под банковской услугой выполнение банком определенных действий в интересах клиента [6, с.198].

В белорусской экономической литературе понятия "банковская услуга" и "банковская операция" чаще всего не разграничиваются. Например, даются следующие определения: банковские услуги – банковские операции, выполняемые по поручению клиентов; банковская услуга – непосредственно банковская операция по обслуживанию клиента [7, с.115].

К этому подходу примыкают точки зрения, согласно которым банковские услуги рассматриваются как разновидность банковских операций, или, напротив, банковские операции рассматриваются как разновидность банковских услуг. Причем банковские операции трактуются как основная банковская деятельность, а банковские услуги – как вспомогательная. Основное отличие банковских услуг от операций в том, что при проведении банковских операций происходит перемещение денег, а при оказании услуг – нет. Соответственно, под банковской операцией понимают комплекс взаимосвязанных действий банка и клиента, производимых от имени банка, предусматривающих перемещение денежных средств, и направленных на решение конкретной экономической задачи; к банковским услугам относят виды деятельности, связанные с информационным обслуживанием, хранением ценностей и т.п. [8,с.21].

Анализ содержания белорусского банковского законодательства показывает, что и здесь понятия "банковские операции" и "банковские услуги" рассматриваются по сути как тождественные. Например, в статье 51 Банковского кодекса определяется, что к операциям, осуществляемым Национальным банком Республики Беларусь, относятся, в том числе и банковские услуги правительствам иностранных государств и посреднические услуги в качестве финансового агента Правительства Республики Беларусь [9].

Концепцией развития розничных банковских услуг в Республике Беларусь до 2010г. предложены следующие определения исследуемого явления: банковская услуга – деятельность банка, осуществляемая по поручению клиента с целью удовлетворения его потребностей в банковском обслуживании; розничная банковская услуга – услуга, ориентированная на массового потребителя [3, с.44].

В мировой литературе и экономической практике на рынке розничных банковских услуг осуществляются операции по кредитованию физических лиц, вкладные операции, валютно-обменные, расчетные операции и др. В Республике Беларусь наиболее распространенными операциями на рынке розничных услуг являются кредитование населения, вкладные операции и расчеты пластиковыми карточками.

Кредитование населения занимает особое место. За счет банковских кредитов повышается возможность реализации многих семейных проектов белорусских граждан, увеличиваются объемы выручки предприятий и торговых организаций, а это влечет рост конкуренции между товаропроизводителями. Кроме того, в современных условиях банковское кредитование строительства и покупки жилья имеет исключительно важное значение, поскольку оно способствует решению жилищной проблемы за счет привлечения денежных средств населения в реальный сектор экономики, развитию строительного комплекса, стабилизации денежного обращения и росту доходов бюджета государства.

Особая роль на рынке розничных услуг принадлежит АСБ«Беларусбанк», в том числе, и в части кредитования физических лиц.

Учреждения АСБ «Беларусбанк» осуществляют кредитование населения в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь, Банковским кодексом Республики Беларусь, Инструкцией о порядке предоставления (размещения) банками денежных средств в форме кредита и их возврата от 30.12.2003 N 226, Положением о кредитовании населения за счет ресурсов АСБ «Беларусбанк» от 30.06.2004 N 32.4 и другими нормативными правовыми актами, регулирующими вопросы кредитования физических лиц.

Физическим лицам кредиты предоставляются на финансирование недвижимости и на потребительские нужды, а также в белорусских рублях либо в иностранной валюте по курсу Национального банка Республики Беларусь на момент заключения кредитного договора. Кредитование осуществляется в безналичной форме путем перечисления денежных средств в оплату за товары, работы (услуги) на счета третьих лиц, либо на счет кредитополучателя (счет спец-режима по учету средств, депонированных для расчетов чеками) с выдачей чековой книжки, расчетного чека. По заявлению Кредитополучателя допускается выдача кредитов в белорусских рублях на потребительские нужды наличными деньгами в размере не более 100 базовых величин.

Решения о выдаче кредитов физическим лицам принимаются кредитными комитетами учреждений банка. А также руководители учреждений банка вправе самостоятельно принимать решения о выдаче кредитов населению на потребительские нужды в размере, не превышающем эквивалента 2000 долларов США по официальному курсу Национального банка Республики Беларусь, «доверительных кредитов» без рассмотрения данных вопросов на кредитном комитете.

Основанием выдачи кредита является заключенный между кредитополучателем и банком кредитный договор на условиях:

* единовременного предоставления денежных средств;
* открываемой кредитной линии, в том числе возобновляемой.

В кредитном договоре указываются [10]:

* стороны по договору;
* цель, сумма кредита и наименование валюты;
* срок и порядок предоставления и погашения кредита;
* способ обеспечения исполнения обязательств по кредитному договору;
* размер процентов за пользование кредитом и порядок их уплаты;
* очередность погашения платежей по кредиту;
* права и обязанности сторон;
* право кредитодателя в одностороннем порядке изменять процентные ставки;
* ответственность сторон за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение обязательств по договору;
* иные необходимые условия выдачи, сопровождения и погашения кредита.

Два экземпляра договора подписываются обеими сторонами и скрепляются печатью учреждения банка.

Выдача кредитов на потребительские нужды производится:

* на оплату медицинской помощи и услуг, приобретение медикаментов, медицинской техники и приборов;
* на санаторно-курортное лечение, отдых и туризм;
* на обучение в высших и средних специальных учебных заведениях;
* на ритуальные услуги по погребению и установке памятников;
* на приобретение домашнего скота;
* на развитие личного подсобного хозяйства;
* на телефонизацию;
* на приобретение автомобилей;
* в порядке комплексного обслуживания с организациями;
* на другие потребительские нужды.

Кредиты на финансирование недвижимости физическим лицам предоставляются:

* на строительство (реконструкцию) жилых помещений;
* на приобретение индивидуальных жилых домов, квартир;
* на ремонт жилых помещений;
* на оборудование индивидуальных жилых домов (квартир) инженерными системами;
* на строительство и приобретение гаражей;
* на строительство и приобретение садовых домиков.

Для получения кредита и оформления кредитного договора кредитополучатель представляет в банк следующие документы:

- заявление-анкету кредитополучателя,

- паспорт,

- справки кредитополучателя и его поручителей о среднемесячном доходе и размере удержаний за последние 3 месяца. Вместо справок для некоторых категорий кредитополучателей (поручителей) могут быть представлены справки о размере получаемой пенсии, выписки с текущих (карт-) счетов, сведения о доходах индивидуального предпринимателя и справки налоговой инспекции об уплате налогов за последние 3 месяца.

Наряду с этими документами для получения кредита на потребительские нужды кредитополучатели предоставляют и другие (счета-фактуры на приобретаемый товар (услугу), договора купли-продажи, товарные накладные и т.п.)

Для получения кредита на финансирование недвижимости перечень документов, предоставляемых Кредитополучателем, более сложный.

Для определения платежеспособности кредитополучателя (поручителя) изучаются его доходы и расходы. Кредиты не выдаются физическим лицам, у которых выплаты по исполнительным документам в сумме составляют 50 и более процентов чистого дохода. Коэффициент ( Кд ), определяющий долю ежемесячных платежей по кредиту и процентам за пользование кредитом в сумме среднемесячных расходов, рассчитывается по формуле [10]:

где П – платежи в погашение кредита и процентов за пользование кредитом, включая платежи по ранее полученным кредитам;

Д – среднемесячный доход кредитополучателя;

Р – среднемесячные расходы;

Этот коэффициент не должен превышать 0,5.

При недостаточной платежеспособности кредитополучателя в расчет могут приниматься доходы его поручителей или, как правило, доходы близких родственников.

Исполнение обязательств по кредитному договору может обеспечиваться:

* поручительством физических лиц (именно этот способ обеспечения применяется чаще всего в учреждениях АСБ «Беларусбанк» при кредитовании физических лиц),
* залогом имущества,
* поручительством или гарантией юридических лиц,
* гарантийным депозитом денег,
* другими способами обеспечения.

В соответствии с кредитной политикой АСБ «Беларусбанк» на 2005 год кредитование физических лиц на решение жилищных и социальных проблем определено как приоритетное направление вложений кредитных ресурсов с целью снижения рисков, обеспечения прибыльности и эффективности работы банка с учетом состояния экономики и потребностей рынка. В числе основных задач при выдаче и сопровождении кредитов населению - улучшение качества кредитного портфеля и развитие розничного бизнеса.

С целью сохранения ведущей позиции АСБ «Беларусбанк» на рынке кредитных услуг населению требуется уделять значительное внимание вопросам приближения кредитных услуг к клиенту, расширению их спектра и повышению качества, в том числе установлению времени обслуживания, приемлемого для клиентов, развитию и совершенствованию информационного и консультационного обслуживания, оптимизации и упрощению технологии их предоставления.

Развитие продуктов потребительского кредитования необходимо проводить по таким направлениям, как: максимальное вовлечение предприятий торговли и сервиса в качестве участников программ кредитования своих покупателей; предоставление кредитов на территории торговых предприятий; доминирование кредитных карт как основного инструмента кредитования населения на повседневные расходы. Преимущественным в работе с физическими лицами является расширение спектра кредитных услуг для граждан, проживающих и работающих в сельской местности.

Для расширения спектра розничных банковских услуг разработан порядок выдачи кредитов на потребительские нужды в белорусских рублях и иностранной валюте с предоставлением кредитной пластиковой карточки.

Физическим лицам, получающим заработную плату и приравненные к ней выплаты в учреждениях банка, может быть предоставлен кредит на потребительские нужды в виде возобновляемой кредитной линии в белорусских рублях с использованием кредитных банковских пластиковых карточек сроком до 3 лет. Кредитная карточка предоставляется на период возобновления кредитной линии и затем сдается в учреждение банка. При предоставлении кредита на срок до 3 лет, возобновление кредитной линии производится с первого по восемнадцатый календарный месяц пользования кредитом, начиная с девятнадцатого месяца после заключения кредитного договора, в течение 17 платежных месяцев осуществляется только погашение предоставленного кредита. Размер кредита определяется исходя из платежеспособности Кредитополучателя, определенной из расчета 17 платежных периодов. Сумма кредита устанавливается в кредитном договоре определением лимита выдачи и лимита задолженности. Кредиты предоставляются для оплаты товаров, работ (услуг) в безналичном порядке, а также получения денежных средств в пунктах выдачи наличных и банкоматах (в течение первых 11 месяцев).

Кредиты на потребительские нужды в иностранной валюте с использованием кредитной пластиковой карточки предоставляются на следующих условиях:

1) валюта кредита - доллары США;

2) возобновление кредитной линии не производится;

3) срок использования кредитной карточки- 11 месяцев;

4) цель кредита- потребительские нужды;

5) срок кредита – 3 года, процентная ставка – 12 % годовых,

6) сумма кредита на карточку зачисляется в белорусских рублях по курсу Национального банка Республики Беларусь.

Порядок оформления кредита на потребительские нужды с использованием кредитной пластиковой карточки почти аналогичен порядку предоставления обычного потребительского кредита.

Основными направлениями денежно-кредитной политики Республики Беларусь на 2005 год предусмотрено, что одним из важнейших условий расширения состава операций, выполняемых банками, улучшения качества банковских услуг, повышения роли банковской системы в социально-экономическом развитии страны должно стать дальнейшее наращивание ресурсной базы банков. Причем одним из основных источников для этого по-прежнему являются неорганизованные сбережения населения, которые необходимо трансформировать в банковские депозиты. Этому должны способствовать расширение перечня современных банковских услуг и формирование надежной системы гарантирования вкладов населения.

Банковский вклад (депозит) – денежные средства в белорусских рублях и иностранной валюте, размещаемые физическими и юридическими лицами в целях хранения и получения дохода на срок или до востребования. Доход по банковскому вкладу (депозиту) выплачивается в виде процентов, а также в иной форме, предусмотренной конкретным видом вклада, на условиях и в порядке, определенных договором……банковского вклада (депозита) [9].

Влияние на объем привлекаемых в банковскую систему средств населения оказывают разнообразие предлагаемых банковских вкладов и качество обслуживания.

Существует множество критериев, по которым можно классифицировать вклады физических лиц:

а) по форме изъятия – до востребования (вкладополучатель обязан возвратить вклад и выплатить начисленные по нему проценты по первому требованию вкладчика), срочные (вклад возвращается вкладчику вместе с начисленными процентами по истечении указанного в договоре срока) и условные (для возврата такого вклада необходимо наступление (не наступление) определенного в договоре банковского вклада события) [11, c.94];

б) по срокам размещения:

* до востребования,
* по срокам до 1 года (до 1 месяца включительно, на 1-3 месяца, на 3-6 месяцев, на 6-12 месяцев),
* по срокам свыше 1 года (на 1-3 года, свыше 3 лет);

в) по валюте вклада (в белорусских рублях, в долларах США, в Евро, в российских рублях);

г) по способу выплаты процентов: проценты могут начисляться на остаток вклада либо в конце отчетного периода (чаще всего - это месяц ) либо в конце срока действия договора банковского вклада; кроме того, проценты могут присоединяться к остатку вклада (капитализироваться), могут не присоединяться.

Многими банками практикуется привлечение средств в праздничные (новогодний, рождественский) и юбилейные вклады. Действует система молодежных вкладов, семейных, вкладов на обучение, депозитов к отпуску. Однако, несмотря на достаточно большое разнообразие, отсутствуют принципиально новые формы привлечения средств населения. Отсутствует система пенсионно-накопительных вкладов. Действующие пенсионные вклады отличаются от срочных только обязательным условием достижения вкладчиком пенсионного возраста, повышенной процентной ставкой, возможностью досрочного снятия средств без значительных потерь в доходности. Для накопления необходимых сумм средств для крупных покупок население размещает деньги, как правило, в срочные вклады, не имеющие целевой направленности и соответствующих условий долгосрочных накоплений.

В целом, вкладчики при принятии решения о размещении собственных средств руководствуются, прежде всего, следующими соображениями:

* во-первых, надежность банка (клиенты оценивают и репутацию банка и историю развития),
* во-вторых, важное значение имеет уровень процентных ставок по вкладам; причем зависимость здесь такова: чем стабильнее банк, тем меньше процентная ставка по депозитам, и наоборот: малоизвестные банки предлагают максимально высокие ставки в надежде захватить лидерство на рынке за счет высоких процентов,
* в-третьих, сеть учреждений банка и качество обслуживания клиентов: разветвленность филиальной сети в сочетании с высоким уровнем сервиса, затраты времени на обслуживание одного клиента, возможности пользоваться современными системами расчетов и платежей и другие факторы несомненно имеют первостепенное значение при выборе клиентом «своего» банка.

Как упоминалось неоднократно выше, лидером на рынке услуг для населения, в том числе, и в привлечении депозитов, является АСБ«Беларусбанк».

Удельный вес АСБ «Беларусбанк» в общей сумме остатка средств населения в Республике Беларусь на 01.01.2006 года составил 61,6 % (на 01.01.2005.года – 62,7 % ) (приложения Б,В). Остаток средств населения на счетах в банке составил 2423,1 млрд.руб., в том числе 1606,7 млрд.руб. в белорусских рублях, в иностранной валюте: 291,9 млн. долларов США; 61,6 млн. Евро. За 2005 год привлечено средств населения в эквиваленте всех валют в размере 1,5 трлн.руб., АСБ «Беларусбанком» - 932,6 млрд.руб. или 59,8 % от этой суммы. Удельный вес средств населения на 01.01.2006 года в общей сумме привлеченных банком средств на платной основе составил 50,1 %, и этот показатель выше, чем на 01.01.2005 год на 6 процентных пунктов [12,13].

Приоритетным в проводимой банками депозитной политике является увеличение доли долгосрочных вкладов (депозитов) физических лиц (более года) в общей сумме привлеченных денежных средств населения до 40 %. На 01.01.2006 года этот показатель равнялся 33 % [12] (приложение Г ). С целью его улучшения вводятся новые виды вкладов на длительные сроки хранения, например, АСБ «Беларусбанком» введены: вклад в белорусских рублях на 1 год и 1 месяц «Победа», в долларах США и Евро сроком на 2 года вклад «Универсальный», в российских рублях на 1 год и 1 месяц «Накопительный».

Вклад в белорусских рублях «Победа» введен в действие с 01.02.2005 года. Срок действия договора банковского вклада - 1 год и 1 месяц. Минимальная сумма первоначального взноса - 10000 белорусских рублей. Возможно открытие вклада на другое лицо и пополнение в течение срока действия договора банковского вклада. Процентное вознаграждение рассчитывается, исходя из размера ставки рефинансирования Национального банка Республики Беларусь плюс 2 процентных пункта. Происходит ежемесячная капитализация процентов.

Срочный вклад в иностранной валюте «Универсальный» принимается на срок 2 года с правом пополнения в течение 22 месяцев. Минимальная сумма первоначального взноса не ограничена. Валюта вклада - доллары США и Евро. Вклад может быть внесен на имя другого лица. В день наступления срока возврата вклада, при условии, что до этого срока расходные операции по вкладу не совершались, начисляется дополнительный доход в размере 0,5 % годовых.

Вклад «Накопительный» принимается в российских рублях на срок 1 год и 1 месяц, может приниматься в том числе и на имя другого лица. Минимальная сумма первоначального взноса не ограничена. Возможно пополнение суммы вклада в течение первых 10 месяцев. Ежемесячно происходит капитализация процентов.

Кроме того, с 29 декабря 2004 года АСБ «Беларусбанк» - первым из белорусских банков приступил к размещению облигаций для физических лиц. И пусть операции с облигациями не являются депозитными (т.к. это операции с ценными бумагами), все же это способ привлечения средств населения для их дальнейшего размещения в активы.

В настоящее время банк осуществляет продажу двух выпусков облигаций- в белорусских рублях и двух выпусков в иностранной валюте на предъявителя. Это значит, что операции по приобретению, выплате дохода и погашению производятся без удостоверения личности их владельца.

Облигации АСБ «Беларусбанк» выпущены номиналом 200 тысяч рублей и 1 миллион рублей. Срок обращения – 1 год с выплатой дохода в размере ставки рефинансирования НБ РБ плюс 1 %. Облигации АСБ «Беларусбанк» в иностранной валюте выпущены номиналом 100 и 1000 долларов США. Срок обращения – 3 года с выплатой дохода в размере 6 % годовых. Облигации можно приобрести, получить по ним доход и погасить в любом отделении АСБ «Беларусбанк».

Однако, как доказывает практика, клиенты все же предпочитают вклады с более короткими сроками, например «Гарантированный доход» на 35 дней или «ХХI век» на 100 дней в белорусских рублях и Срочный вклад в иностранной валюте на 3,6,12 месяцев. Это связано с опасениями населения, ожиданием изменения политической, а следовательно, и экономической обстановки в республике.

Кроме этих, самых распространенных, видов вкладов принимаются и такие, как «Детский», «Пенсионный», «Накопительный», «Выигрышный», «К отпуску» в белорусских рублях, «Капитал», «Срочный вклад на 380 дней», «Взаимопонимание и примирение» в иностранной валюте и др.

Существующая в Республике Беларусь система безналичных расчетов по розничным платежам на основе применения электронных платежных инструментов представлена в основном системой расчетов с использованием банковских пластиковых карточек. Отдельными банками прорабатываются либо реализуются проекты услуг и передачи финансовой информации с использованием мобильных телефонов и сети Интернет.

Расчетным банком по операциям в белорусских рублях с использованием банковских пластиковых карточек является Национальный Банк. Межбанковские расчеты в белорусских рублях по результатам клиринга по операциям с использованием банковских пластиковых карточек, проводимого на чистой основе процессинговыми центрами международных и внутренних систем расчетов с использованием банковских пластиковых карточек, осуществляются в системе BISS.

Техническая, организационная и информационная поддержка развития функционирующих в Республике Беларусь систем расчетов с использованием банковских пластиковых карточек осуществляется ОАО

«Национальный процессинговый центр», ЗАО «Платежная система «БелКарт».

В качестве расчетных банков по операциям с использованием банковских пластиковых карточек выступают банки, уполномоченные международными системами расчетов.

На протяжении последних лет развитие в Республике Беларусь системы расчетов на основе банковских пластиковых карточек осуществлялось преимущественно в рамках реализации банками так называемых « зарплатных проектов », которые предполагают получение заработной платы работниками организаций, предприятий и учреждений по пластиковым карточкам. В первую очередь данные проекты направлены на сокращение наличных денежных средств, находящихся на руках у населения, что дает возможность не просто снизить расходы по обслуживанию налично-денежного оборота, но и контролировать объемы денежной массы. Однако большинство пользователей карточек в день зачисления средств на карт-счета практически в полном объеме их обналичивают в банкоматах. Такая тенденция наблюдается, во-первых, из-за недостатка финансовой культуры в области безналичных расчетов; во-вторых, из-за привычки получать деньги (а в большинстве случаев это небольшие суммы) сразу; в-третьих, из-за отсутствия заинтересованности в использовании пластиковых карточек в качестве инструмента платежа за товары и услуги предприятий торговли и сервиса. Выбор зарплатной технологии как приоритетного направления развития системы расчетов с использованием карточек позволяет предоставить населению возможность выбора способа расходования заработной платы: наличными либо посредством совершения безналичных платежей. В итоге все участники расчетов получили определенные положительные результаты.

Для банков реализация карточных проектов обеспечивает увеличение ресурсной базы (за счет оседаемости средств граждан на карт-счетах до 30 % от зачислений на эти счета), получение постоянного дохода от услуг, предоставляемых держателям карточек (выдача наличных денег через сеть банкоматов и пунктов выдачи наличных, предоставление овердрафта, осуществление коммунальных и иных платежей в сети банкоматов и информационных киосков и др.), а также от эквайринга по обслуживанию безналичных расчетных операций с использованием пластиковых карточек на предприятиях торговли и сервиса (комиссионные).

Для предприятий торговли и сервиса эффект применения карточек проявляется в уменьшении рисков, которые присутствуют при использовании в расчетах наличных денег, в росте товарооборота и прибыли за счет реализации системы поощрительных мер для держателей карточек (программы лояльности- см. выше), снижении затрат на инкассацию наличности.

Для предприятий и организаций других отраслей экономики, внедряющих зарплатные проекты на базе карточек, обеспечивается диверсификация выдачи заработной платы по срокам, имеется серьезный социальный эффект за счет ухода от так называемого «дня получки», минимизируется потребность в наличных деньгах в кассе предприятия.

В настоящее время физические лица, владеющие банковскими пластиковыми карточками, наряду с минимизацией риска утери или хищения наличных денег, имеют следующие возможности:

- получать наличные деньги в любое удобное время либо в банке или его подразделениях в рабочее время, либо в банкоматах при круглосуточном доступе;

- оплачивать товары и услуги в торговых и сервисных предприятиях, принимающих карточки, по всей территории РБ (магазины, кафе, рестораны, бары, столовые, гостиницы, клубы, автозаправочные станции, авиа- и туристические услуги, связь, телекоммуникации и другие);

- осуществлять платежи за коммунальные и приравненные к ним услуги ;

- получать в банкоматах выписки о состоянии карт-счета;

- получать сведения о ежемесячном движении средств по счету и на основании этой информации наиболее оптимально использовать деньги на счете.

В зависимости от вида карточки , а также банка , в котором открыт карт-счет, физические лица могут воспользоваться дополнительными услугами (получать кредитный лимит ежемесячно и выписки о состоянии карт-счета по электронной почте, а также открывать карт-счет в другой валюте) или какими-либо льготами. В стадии разработки находится программа перевода с помощью карточки денежных средств с текущего счета физического лица на депозитный.

Новая услуга для держателей карточек - SMS-бэнкинг. Ее популярность связана с исключительным удобством для клиента, который может проводить финансовые операции независимо от места нахождения, используя мобильный телефон [14, c.11].

В масштабах государства в целом решаются задачи по сокращению налично-денежного оборота и затрат на его обслуживание, расширению возможностей кредитования реального сектора экономики за счет пополнения ресурсной базы банков, что, в конечном счете способствует экономическому росту. За счет привлечения денежных средств населения в банки и роста доли операций, проводимых с использованием банковских пластиковых карточек в безналичном порядке, обеспечиваются прозрачность и подконтрольность совершаемых населением операций с денежными средствами.

Динамика показателей в разрезе наличных и безналичных операций с пластиковыми карточками свидетельствует о сокращении доли безналичных операций в иностранной валюте и ее росте в белорусских рублях, что является следствием расширения предлагаемого белорусскими банками спектра услуг по проведению безналичных расчетов в национальной валюте с использованием карточек. Количество безналичных операций в национальной валюте за 2005 год составило 12,1% от общего количества операций, совершаемых с использованием карточек, удельный вес этих операций в суммарном выражении составил 3,1 %. За 2004 год аналогичные показатели составляли 8,4% и 2,2 % соответственно [15,с.1].

Вместе с тем результаты развития системы расчетов с использованием банковских пластиковых карточек свидетельствуют о значительном отставании темпов развития технической инфраструктуры их обслуживания, особенно в части инфраструктуры, позволяющей совершать безналичные платежи, от темпов эмиссии карточек. За 2005 год количество карточек в обращении увеличилось на 92%, количество банкоматов – на 77%, количество предприятий торговли и сервиса, оснащенных платежными терминалами, - на 46% [16].

Недостаточным на сегодняшний день является уровень развития инфраструктуры так называемого «двойного применения», позволяющей обслуживать карточки различных систем расчетов. Из 887 банкоматов, функционирующих по состоянию на 01.01.2006, только в 293 можно осуществлять операции с использованием карточек различных систем, из общего количества терминалов, установленных в предприятиях торговли и сервиса, только 15 % позволяют осуществлять платежи по карточкам различных систем [16].

Следует отметить, что по сравнению с экономически развитыми странами рынок банковских пластиковых карточек в Республике Беларусь, находится на этапе становления. Эмиссия карточек не достигла и половины потенциального объема рынка. Количества терминального оборудования, предназначенного для работы с пластиковыми карточками, недостаточно даже для находящихся в обращении карточек. При этом не унифицированы правила работы с карточками в пунктах торговли и сервиса, отчетные документы, тарифы и интерфейсы работы терминального оборудования с пользователями, что затрудняет применение карточек населением. Явно недостаточен перечень услуг, оказываемых с использованием карточек. Различные технологии, используемые международными системами расчетов и платежной системой «БелКарт», отсутствие согласованной политики банков республики по развитию карточных проектов приводят к невозможности повсеместного использования карточек и получения стандартного минимального набора услуг.

В связи с этим встает вопрос модификации операций и услуг с банковскими пластиковыми карточками, которая предполагает изменение условий их оказания с целью повышения привлекательности, а также предоставление услуг на новой технологической основе.

Одним из возможных путей не только привлечения и удержания клиентов, но и создания интереса в использовании пластиковых карточек при платежах является реализация банками Республики Беларусь «программ лояльности» на основе co-brand-карточек. При получении данной карточки физическое лицо имеет возможность воспользоваться различными дополнительными услугами, а также скидками, благодаря которым можно сэкономить деньги.

Банк-эмитент co-brand-карточки заключает соответствующий договор с предприятием торговли (сервиса). Так, например, ОАО «Приорбанк» заключил договор на льготное обслуживание в РУПС «Белгосстрах» держателей эмитируемых им пластиковых карточек. Льготное обслуживание заключается в предоставлении скидок при страховании.

Реализация программ лояльности выгодна для всех участников этих проектов, так как:

* повышается имидж банка как эмитента таких карточек;
* у торгового предприятия появляются постоянные покупатели, и таким образом решаются проблемы с продажами;
* физические лица имеют возможность сэкономить деньги и обезопасить расчеты.

Для банковской системы Республики Беларусь в целом введение подобных программ будет способствовать:

* увеличению доли безналичных расчетов в платежном обороте;
* укреплению доверия населения к банковской системе;
* росту объема ресурсной базы банков, за счет которой можно получать доходы.

Предоставление услуг физическим лицам с пластиковыми карточками на новой технологической основе предполагает следующие шаги [17, с.34]:

1 Установку банкоматов, принимающих наличные денежные средства (с функцией «cash-in»).

Банки, устанавливающие такого рода банкоматы, предоставляют возможность населению пополнять карт-счет 24 часа в сутки 7 дней в неделю, избегая тем самым необходимости посещения банка. Банкоматы принимают деньги как в бумажных конвертах (их выдает сам банкомат), так и покупюрно. Конвертные банкоматы не позволяют сразу же зачислять средства на счет, так как нужно время, чтобы достать деньги, пересчитать их и проверить на подлинность. В связи с этим в банках, где установлены конвертные банкоматы, счет пополняется только через день-два - в зависимости от того, в какое время и день недели были приняты деньги. В один конверт можно положить до 30 купюр (больше не пройдет в щель банкомата), но количество «подходов» не ограниченно. Упаковывать нужно банкноты только одной валюты- рубли, доллары или евро – в зависимости от валюты счета, на который эти деньги должны быть зачислены. Купюрные банкоматы принимают деньги без упаковки, сразу же проверяя подлинность, «распознают» их номинал, поэтому карточный счет пополняется автоматически. Можно опускать в аппарат банкноты любого номинала, в любом порядке и в любом виде.

Способ приема наличных денег в конвертах самый дешевый, так как приобретения новых аппаратов в этом случае не требуется (необходимы лишь модули, стыкуемые с обычными банкоматами). Кроме того, конвертные мини-офисы сводят риск злоупотреблений со стороны клиентов. Конверты подписываются лично клиентом, поэтому в том случае, если проверка выявит фальшивые купюры, банк точно знает, от кого они получены. В купюрных же приемниках все деньги хранятся вместе, и определить, кому принадлежала поддельная купюра (если банкомат не распознал ее сразу), невозможно, так что весь риск ложится на банк.

С помощью «умных» банкоматов также можно проводить платежи в адрес Интернет-провайдеров и операторов мобильно связи, получать информацию по действующему кредиту, обменивать валюту, и наличие карты для этого необязательно.

2 Использование «бесконтактных» платежей**.**

Речь идет о встроенных специальных ЧИПах в карточку с магнитной полосой или крышку мобильного телефона (возможно встраивание микропроцессора в брелоки, футляры для ключей, персональные компьютеры) для расчетов за товары и услуги в предприятиях торговли и сервиса. Использование бесконтактных технологий значительно сокращает затраты времени на осуществление оплаты товаров (услуг) покупателями. А предприятия торговли и сервиса за счет повышения скорости обслуживания клиентов имеют возможность увеличить объем продаж.

Банки заложили основы государственного рынка ценных бумаг и их доля на финансовом рынке республики в настоящее время очень велика.

Без активного участия белорусских коммерческих банков, несмотря на огромные трудности, которые они испытывают в своей работе, было бы невозможно создание системы финансирования расходов республиканского бюджета на безынфляционной основе посредством выпуска и размещения государственных ценных бумаг.

Банковская часть рынка ценных бумаг играет сейчас и будет играть в дальнейшем ведущую роль в его становлении и развитии.

Банки являются важнейшей частью инфраструктуры белорусского рынка ценных бумаг, так как осуществляют расчетное и депозитное обслуживание клиентов, самым активным образом участвуют в становлении специализированных организаций фондового рынка республики -фондовой и межбанковской бирж, Центрального и региональных депозитариев.

Операции банка с ценными бумагами подразделяются на:

- эмиссионные операции, служащие для формирования и увеличения собственного капитала банка, привлечения заемного капитала или ресурсов в оборот. По своему экономическому назначению — это пассивные операции;

- инвестиционные операции, охватывающие вложения банком собственных и привлеченных финансовых ресурсов в фондовые активы от своего имени. По своему экономическому назначению — это активные операции, которые осуществляются путем приобретения фондовых ценностей на фондовой бирже, в торговой системе, на внебиржевом рынке;

- клиентские, или комиссионные, операции, включающие обеспечение обязательств банка перед клиентами в отношении ценных бумаг или обязательств клиента, обеспеченных ценными бумагами.

Пассивные операции - операции по привлечению средств в банки, формированию их ресурсов с целью их последующего размещения и получения дохода. Источники ресурсов банка - это:

а) его собственный капитал, который образуется за счет вкладов учредителей и участников, т. е. уставного фонда, резервного капитала, нераспределенной прибыли;

б) привлеченный капитал, который образуется за счет вкладов (депозитов) клиентов, остатков денежных средств на счетах клиентов;

в) заемный капитал, который образуется за счет кредитов других банков, привлекаемых на межбанковском рынке.

К пассивным операциям банка относят: привлечение средств на расчетные и текущие счета юридических и физических лиц, открытие срочных депозитов, получение межбанковских кредитов, образование собственного капитала банка, выпуск собственных ценных бумаг и др. Отсюда все пассивные операции можно подразделить на:

- депозитные, включая получение межбанковских кредитов;

- эмиссионные (размещение паев или ценных бумаг банка). Особую форму банковских ресурсов представляет собственный капитал банка. Он является финансовой базой развития банка, позволяет поддерживать объемы и виды операций в соответствии с задачами банка, осуществлять компенсационные выплаты вкладчикам и кредиторам в случае убытков, банкротства. Основным элементом собственного капитала является уставный фонд (капитал). Его увеличение может происходить как за счет средств акционеров (эмиссии акций банка), так и за счет его собственных средств (прибыли, дивидендов акционеров, резервного и специальных фондов).

Активные операции - операции, посредством которых банки размещают имеющиеся в их распоряжении ресурсы для получения прибыли и поддержания ликвидности. К ним относятся: кредитование клиентов, включая лизинг, факторинг, долевое участие средствами банка в хозяйственной деятельности других субъектов, покупка ценных бумаг, ссуды, предоставляемые другим банкам, и т. п. Активные операции банка по экономическому содержанию делятся на:

- ссудные;

- расчетные;

- кассовые;

- инвестиционные и фондовые;

- валютные;

- гарантийные.

Ссудные операции - это операции по предоставлению кредитов заемщикам. Они могут быть связаны с учетом (покупкой) векселей либо принятием их в залог (учетно-ссудные операции).

Расчетные операции - операции по зачислению и списанию средств по счетам клиентов.

Кассовые операции - операции по приему и выдаче наличных денежных средств. Более широко кассовые операции - это операции, связанные с движением наличных денежных средств.

Инвестиционные и фондовые операции - операции по инвестированию банком своих средств в ценные бумаги, в том числе акции, облигации, векселя.

Валютные операции - это операции с иностранной валютой в наличной и безналичной форме, конверсионные операции.

Гарантийные операции - операции по выдаче банком гарантий (поручительств) уплаты долга клиента третьему лицу.

Активно-пассивные операции банков - комиссионные, посреднические операции, выполняемые банками по поручению клиентов за определенную плату - комиссию. Именно эту группу операций называют услугами. Это услуги по купле-продаже банком по поручению клиентов ценных бумаг, инвалюты, посредничество в размещении акций и облигаций, трастовые операции.

К прочим операциямотносят услуги по хранению и охране ценностей, аренда сейфовых ячеек юридическими и физическими лицами консультационно-информационные услуги и т. п.

Также банк выполняет такие операции как:

- услуги по оценке и экспертизе имущества;

- финансовый лизинг;

- банковские вклады юридических лиц в иностранной валюте и белорусских рублях;

- операции с векселями и банковскими сертификатами; « работа с государственными ценными бумагами;

- операции с корпоративными ценными бумагами;

- услуги банковского депозитария;

- международные валютные операции;

- покупка-продажа иностранной валюты по поручению клиентов на ОАО «Белорусская валютно-фондовая биржа» и внебиржевом валютном рынке Республики Беларусь;

- международные торговые расчеты;

- выдача гарантий;

- установление корреспондентских отношений и ведение корреспондентских счетов;

- банковские пластиковые карточки;

- денежные переводы по системе Western Union;

- услуги обменных пунктов.

Конкурируя между собой, коммерческие банки стремятся разнообразить, расширить круг выполняемых услуг и операций для привлечения новых клиентов. Они внедряют новые, ранее не проводившиеся операции и услуги. Это направление становится одним из основных звеньев политики многих банков.

1.2 Основные факторы, влияющие на развитие рынка розничных банковских услуг

На текущее состояние рынка розничных банковских услуг оказывают воздействие ряд факторов. Условно их можно разделить на макроэкономические факторы и факторы, определяемые состоянием банковской системы. Последние, определяя развитие отечественного розничного рынка, в свою очередь, находятся под воздействием макроэкономических факторов.

На макроуровне существенное влияние на развитие рынка розничных банковских услуг в Республике Беларусь оказал ряд следующих факторов.

Эффективность общественного производства определяет такие важные параметры банковской системы, как ее ресурсная база, управленческий и кадровый потенциалы, состояние инфрастуктуры, способность банков развивать новые технологии, повышать качество и снижать издержки, связанные с оказанием банковских услуг. Экономический рост повышает общий объем доходов населения и, соответственно, спрос на розничные банковские услуги. В связи с этим высокие темпы экономического роста являются необходимым условием последовательного развития розничных банковских услуг.

Вместе с тем, не менее важным условием является качество экономического роста. Экономическое развитие Беларуси в последние годы характеризуется как позитивными, так и негативными тенденциями. Наряду с абсолютным приростом большинства основных количественных показателей наблюдалось относительное ухудшение ряда важнейших качественных показателей. Так, при достаточно высоком и устойчивом ежегодном росте ВВП повышении средней заработной платы, в экономике, тем не менее, велико число убыточных предприятий — их удельный вес на конец 2004г. составил 27,2 % от общего числа. Средний уровень рентабельности предприятий снизился до 8—9 %, официальный уровень безработицы превысил 3 процента от численности экономически активного населения. Реальная средняя заработная плата и реальные денежные доходы населения в целом после резкого подъема в 2002 году в последующие два года демонстрировали заметное замедление темпов роста [3, с.24].

Таким образом, недостаточная эффективность общественного производства оказала негативное воздействие на формирование ресурсной базы банков, структуру их пассивов и активов; себестоимость оказания услуг клиентам; распределение доходов населения по социальным группам, а также в отраслевом и региональном разрезе; размеры теневых доходов населения, рост которых сужает платежеспособный спрос на потребительские кредиты – все это неоправданно повышает банковские риски.

Темпы инфляции и динамика обменного курса белорусского рубля являются следующим важнейшим макроэкономическим фактором, так как развитие рынка розничных банковских услуг во многом зависит от уровня стабильности в стране, включая последовательность финансовой и денежно-кредитной политики. В наибольшей степени уровень стабильности влияет на средне – и долгосрочные сбережения населения, являющиеся потенциально основным источником ресурсов для расширения активных операций розничного банковского бизнеса и для банковской системы в целом. При этом если общее влияние факторов стабильности формирует склонность к сбережениям, то сложившийся уровень и ожидания темпов инфляции определяют объем и структуру новых сбережений.

В отличие от реального сектора экономики, финансовая система страны развивалась более стабильно и предсказуемо. Ужесточение денежно-кредитной политики, предпринятое с начала 2002г. привело к заметному замедлению темпов понижения обменного курса белорусского рубля до 33,9 процента в 2001г., 21,5 процента – в 2003г. и до 12,5 процента – в 2004г. [3, с.25]

Стабилизация рубля оказала благотворное влияние на темп роста цен, который снизился в 2004г. до 25,4 % [3, с.25].

Переход Национального банка Республики Беларусь к поддержанию положительных процентных ставок на фоне общего снижения темпов девальвации и инфляции значительно повысил доходность рублевых сбережений физических лиц. Как следствие темпы роста сбережений физических лиц заметно превышали темп роста реальных денежных доходов населения. Так, за 2004г. при росте средней реальной заработной платы на 3 процента и реальных денежных доходов населения в целом на 3,4 процента, реальные сбережения физических лиц в белорусских банках выросли на 31,7 процентных пункта. Рост сбережений, прежде всего, был обеспечен за счет стабильных положительных реальных процентных ставок по вкладам [3, с.25].

Косвенно это свидетельствует, во-первых, о наличии на руках у населения значительных сумм свободных денежных средств и, во-вторых, о перемещении их из теневой экономики в банковскую систему.

Тем не менее, одной из главных причин, сдерживающих процессы накопления и препятствующих более широкому привлечению сбережений населения в национальной валюте в долгосрочные вклады, является все еще сохраняющийся высокий уровень инфляции. Это, в свою очередь, обусловливает высокую стоимость предоставляемых кредитов и других видов банковских услуг, что является фактором сдерживания спроса на них.

Уровень совокупных доходов физических лиц и их распределение по группам населения также влияет на состояния розничного банковского рынка. Рост доходов населения определяет рост платежеспособного спроса на кредиты, обеспечивает приток средств во вклады. В свою очередь, степень концентрации (или, наоборот, диверсификации) доходов физических лиц существенно влияет на перспективы развития розничного банковского рынка и может служить как индикатором для его участников, так и целевым ориентиром для разработчиков программ развития розничных банковских услуг.

В странах Центральной и Восточной Европы показатель концентрации доходов у 10 процентов самых обеспеченных людей не превышает 25 процентов. По оценкам Министерства статистики и анализа, уровень концентрации доходов у 10% самых обеспеченных людей в Беларуси к 2005г. составил 22,3 %. Однако по показателю валового национального дохода на душу населения Беларусь отстает от крупнейших стран Центральной и Восточной Европы более чем в 3,7 раза, что оказывает негативное влияние на спрос на банковские услуги со стороны населения, и, как следствие, снижает их рентабельность для банков [3, с.25].

Таким образом, рост доходов населения при сохранении допустимого уровня их концентрации позволят в перспективе расширить спрос физических лиц на банковские услуги и, соответственно, повысить уровень рентабельности розничных операций для банков.

На развитие рынка розничных банковских услуг оказывают влияние и факторы, определяемые состоянием банковской системы.

Позитивная динамика финансового потенциала банковской системы (повышение уровня капитализации банковской системы, рентабельности банковской деятельности, рост объема и оптимизация структуры ресурсной базы банков и т.д.) является одним из важнейших условий как увеличения объемов и расширения спектра розничных услуг, предоставляемых банками, так и улучшения их качества.

Собственный капитал белорусских банков за период с 01.01.2003г. по 01.01.2005г. возрос более чем в 2,5 раза, ресурсная база – более чем в 2,2 раза, в т.ч. в национальной валюте – в 2,5 раза. Отношение валовых активов банковской системы к ВВП в 2004 году увеличилось с 42 до 47 процентов. Их реальный рост составил 22,6% (в 2003г. — 23,1%) [3, с.26]. Ресурсная база банков за январь- июль 2005 г. увеличилась на 19,7%. Совокупный уставный фонд за январь- июль 2005 г. увеличился на 11,5 %, собственный капитал банков - на 16,7 %. Основным источником увеличения ресурсной базы являлись средства населения и предприятий. Средства населения в виде депозитов и сберегательных сертификатов выросли за январь- июль 2005 г. на 35,5 % [18].

Несмотря на позитивную динамику вышеотмеченных показателей, тем не менее, например, собственный капитал белорусской банковской системы не превышает 4,3% ВВП, что значительно ниже аналогичных показателей не только развитых, но и основной части развивающихся стран. До сих пор достаточно низкой остается и рентабельность банковского бизнеса (на 01.01.2005 г.- 8,4 %) [3, с.26].

В пассивах банков низок удельный вес привлеченных средств с длительными сроками вложения. В структуре ресурсной базы абсолютно преобладают депозиты сроком до 1 года, их удельный вес в общем объеме вновь привлеченных депозитов в национальной валюте колеблется около 80—88%. Вместе с тем, несколько улучшилась структура вновь привлеченных депозитов в иностранной валюте: доля депозитов сроком свыше одного года возросла с 20 до 37,8 % [3, с.26].

Правовое обеспечение банковской деятельности – один из важнейших факторов, определяющих развитие рынка розничных банковских услуг. Законодательство Республики Беларусь позволяет банкам оказывать услуги по кредитованию, привлечению средств во вклады, расчетному и кассовому обслуживанию, обмену валюты, доверительному управлению, а также услуги при проведении операций с ценными бумагами, драгоценными металлами, с использованием банковских пластиковых карточек, чеков. Основным документом, регулирующим сферу банковских услуг, является Банковский кодекс Республики Беларусь. Данный документ определяет систему отношений в банковской системе в целом, устанавливает перечень операций, относящихся к банковским, регламентирует права и обязанности участников банковских операций.

Кроме того, регулирование отношений в сфере банковских услуг осуществляется рядом иных законодательных актов, постановлений Правительства Республики Беларусь, нормативных правовых актов, принимаемых Национальным банком совместно с другими государственными органами. Порядок совершения отдельных банковских операций определен нормативными правовыми актами Национального банка.

Однако определенная нестабильность, в отдельных случаях несогласованность и несовершенство правовой базы по ряду важнейших направлений (например, по ипотечному кредитованию, доверительному управлению ценными бумагами, недостаточная степень защищенности прав кредиторов (в частности, неэффективность механизма залога) затрудняют развитие розничного банковского рынка.

Для банковской системы в последние годы характерно повышение уровня доверия к банковскому сектору со стороны населения. Однако, как правило, это касается только банков, уполномоченных на выполнение государственных программ. В то же время доверие к другим банкам значительно ниже, в том числе вследствие недостаточной государственной гарантии сохранности средств, размещаемых в данных банках.

Это выражается в том, что сбережения в банковской системе все еще не рассматриваются значительной частью населения как особо надежные и выгодные формы размещения временно свободных денежных средств. Такое отношение формирует негативные для развития розничных банковских услуг последствия, выражающиеся в концентрации наличных средств на руках населения, его высокую чувствительность к слухам и негативным новостям банков. В конечном итоге все это делает предложение средств со стороны частного сектора высокочувствительными к процентной ставке.

Развитие сектора розничных банковских услуг предполагает дальнейший рост уровня конкуренции между участниками данного сегмента рынка. Однако сегодня основной объем розничных услуг оказывает АСБ «Беларусбанк», который, к примеру, привлекает около 62 % от общей суммы депозитов населения и предоставляет более 80 % кредитов физическим лицам [19].

Помимо АСБ «Беларусбанк» наиболее активными участниками розничного банковского рынка являются ОАО «Приорбанк», ОАО «Белагропромбанк», ОАО «Белинвестбанк», ОАО «Белпромстройбанк», ОАО «Белвнешэкономбанк».

В результате недостаточно высокий уровень конкуренции, обусловленный монопольным положением отдельных банков, наличием преференций для ряда участников рынка, серьезным образом тормозит процессы увеличения объемов, расширения спектра и повышения качества услуг, оказываемых населению.

По сравнению с европейскими странами в Беларуси недостаточно развита институциональная структура и инфраструктура рынка розничных банковских услуг. Институциональная структура представлена практически одними универсальными банками и не включает небанковские кредитно-финансовые институты, ориентированные на оказание услуг населению (инвестиционные фонды, кредитные кооперативы, ссудо-сберегательные ассоциации и т.п.), а также организации, обслуживающие деятельность основных участников рынка. Специфика деятельности таких небанковских кредитно-финансовых организаций, как правило, позволяет им оказывать розничные услуги, которые банки не стремятся предоставлять вследствие недостаточной рентабельности (или убыточности) этих услуг [3,с.27].

Недостаточно рациональное распределение инфраструктуры по территориальному принципу, обусловленное неравномерностью распределения плотности населения и экономической активности между территориями. В частности, далеко не во всех сельских населенных пунктах и поселках городского типа (в которых проживает 32,9 % населения республики) есть филиалы и отделения банков; наряду с этим там пока не созданы условия для внедрения современных каналов предоставления услуг вследствие отсутствия соответствующего технического обеспечения (персональных компьютеров, банкоматов и т.п.) и низкого уровня технической грамотности населения. Все это обусловливает неравные условия доступа к получению услуг в зависимости от места жительства и социального статуса.

Неразвитость институциональной структуры и инфраструктуры рынка розничных банковских услуг сдерживает развитие конкуренции, негативно влияет на увеличение объемов и расширение перечня розничных банковских услуг, улучшение качества обслуживания населения. Более того, высокие издержки на создание и поддержание инфрастуктуры зачастую не покрываются полученными от этого доходами даже в крупных банках, которые при прочих равных условиях способны реализовать экономию от масштаба.

Ряд проблем формирования рынка розничных банковских услуг вызван недостаточным уровнем активности банков в данном сегменте рынка.

Большинство банков до сих пор не сформировало целостную, обоснованную и последовательную долгосрочную стратегию развития розничных услуг, позволяющую определить наиболее благоприятную клиентскую нишу и наращивать объемы операций в сочетании с построением эффективной системы управления рисками и гибкого перераспределения ресурсов.

В связи с исторически сложившейся ориентацией большинства крупнейших банков на отдельные сектора экономики и корпоративных клиентов требует совершенствования банковский менеджмент в части организации предоставления услуг населению.

Недостаточно активно проводятся маркетинговые исследования рынка розничных услуг, не в полной мере внедряются современные стратегии продаж, новые банковские технологии. Помимо этого, банки не уделяют должного внимания повышению качества розничных услуг.

***1.3 Основные тенденции развития розничных банковских услуг в зарубежных странах***

В мировой практике основу деятельности банков на розничном рынке услуг составляет ипотечное жилищное кредитование населения, удельный вес которого равен 30% от общего объема банковских услуг. В США объем ипотечных кредитов в 2004 году составил 3751 млрд. EUR, в странах Западной Европы – 2700 млрд. EUR [20,с.23].В связи с этим представляется целесообразным исследовать передовой зарубежный опыт в этой области с целью выявления наиболее приемлемых и доступных для нашей республики моделей организации ипотечного жилищного кредитования.

В США ежегодно более 67% всего построенного жилья приобретаются с помощью ипотечного кредитования граждан, что обеспечивает ввод около 1300 тыс. жилых домов и квартир. Согласно прогнозам Национальной ассоциации жилищного строительства США, в 2006 году предполагается продать 903 тыс. жилых домов, значительная доля продаж которых будет осуществляться с использованием данного способа кредитования. В странах Западной Европы в 2005 году более 70% построенных жилых домов также приобретено с помощью ипотечного кредитования [21, с.4;].

Широкое распространение ипотечного жилищного кредитования населения за рубежом обусловлено преобладанием частной собственности на жилую недвижимость (например, 87% жителей США являются владельцами односемейных домов), что подразумевает возможность ее залога, и высоким уровнем платежеспособного спроса населения на данную банковскую услугу. В условиях значительного превышения стоимости жилых домов над годовым доходом граждан ипотечное жилищное кредитование является практически единственным способом приобретения жилья. Например, ежегодно в США населению выдаются ипотечные кредиты на сумму, превышающую 800 млрд. долларов США [23, с.511].

Мировая практика до настоящего времени выработала две модели организации ипотечного жилищного кредитования :

- одноуровневую модель ипотечного кредитования;

- двухуровневую модель ипотечного кредитования.

Одноуровневая модель ипотечного жилищного кредитования получила широкое распространение в Германии, Дании, Франции, Испании, Польше, Венгрии, Чехии.

Участниками одноуровневой модели ипотечного жилищного кредитования являются ипотечные банки и другие специализированные кредитно-финансовые учреждения, выступающие в роли кредитодателей, а также физические лица, являющиеся получателями ипотечного кредита. Кредитополучатель при получении кредита передает кредитодателю закладную в качестве обеспечения взятого им кредита, выступая при этом залогодателем. Кредитодатель становится обладателем залогового права и является залогодержателем. В данной модели получает развитие только первичный рынок закладных.

Важной особенностью одноуровневой модели является то, что совокупная потребность всех клиентов в ипотечных кредитах обеспечивается за счет ресурсов, не связанных с рынком ипотечных ценных бумаг, а именно: собственного капитала кредитного учреждения; средств клиентов, размещенных во вкладах и депозитах банка; межбанковских кредитов. Привлекая ресурсы для ипотечных кредитов, банк в данной модели не использует закладные для операций купли-продажи на рынке ценных бумаг.

Второй характерной чертой одноуровневой модели является то, что весь кредитный процесс регулируется непосредственно кредитным учреждением: предполагается минимальная степень передачи кредитором своих функций посредникам по организации и обслуживанию кредитов. Данная особенность обеспечивает относительную независимость банков от конъюнктуры финансового рынка.

В странах Западной и Восточной Европы в рамках одноуровневой модели наиболее развита система жилищных строительных сбережений (СЖСС). Так, в Дании, Нидерландах и Германии с помощью модели стройсбережений в 2003-2005 гг. осуществлялось более 60% всего объема жилищного строительства, а задолженность по таким кредитам составляла 50% от ВВП. Во Франции каждый третий гражданин имеет жилищный накопительный контракт, в том числе 28,3% этих контрактов заключены с целью приобретения нового жилья; 44,9% – для покупки жилья на вторичном рынке; 26,8% – для финансирования ремонта и реконструкции жилья. В Венгрии, Польше и Чехии кредиты на жилищное строительство в рамках данной модели составляют 90% предоставляемых кредитов населению [24, с.41].

В банковской практике европейских стран модель жилищных строительных (контрактных) сбережений, в свою очередь, представлена двумя различными системами в зависимости от состава участников и способа формирования кредитных ресурсов: немецкой системой (Bauspar) и французской системой (Epargne-Logement) [25, c.27]. Принципы организации данных систем являются неизменными на протяжении многих лет, тем самым подтверждая эффективность их функционирования, в связи с чем могут быть приняты в качестве исходных для создания модели стройсбережений в республике.

Общими условиями привлечения средств в рамках данных систем являются следующие: сумма накопительного вклада составляет 40-50% от стоимости приобретаемого жилья; процентная ставка по жилищным накопительным вкладам варьируется от 2,5 до 4,5% годовых; в обязательном порядке предусмотрено предоставление государственной субсидии [24, с.42].

Основные отличия данных систем стройсбережений заключаются в том, что во Франции в целях обеспечения положительной доходности по накопительным жилищным вкладам ипотечные институты ориентируются на рыночные ставки по депозитам, в то время как в Германии процентная ставка зависит только от стоимости привлеченных ресурсов внутри системы стройсбережений.

Кроме того, в отличие от замкнутой немецкой модели, формирование ресурсов во французской модели стройсбережений осуществляется не только за счет средств граждан, желающих получить ипотечный кредит, но и за счет средств граждан, заинтересованных в получении рыночного процентного дохода по контрактным сбережениям, что позволяет трансформировать свободные сбережения граждан в кредитные ресурсы банков. Собранные таким образом средства могут быть использованы не только на предоставление ипотечных кредитов, но и инвестированы в ипотечные ценные бумаги, что способствует развитию вторичного рынка ипотечных ценных бумаг.

Следует подчеркнуть, что в немецкой и французской СЖСС кредитные ресурсы не заимствуются на открытом рынке капитала, что особенно важно в белорусских условиях недостаточного развития фондового рынка, а целенаправленно формируются за счет привлечения средств будущих кредитополучателей посредством контрактных сбережений – постепенного накопления первичного капитала для получения ипотечного кредита. Сочетание в одном лице вкладчика и кредитополучателя является характерной чертой этой модели: до выплаты общей суммы вкладчик является кредитодателем, а после предоставления ему кредита – становится должником.

Важно, что государство стимулирует накопление собственного капитала потенциального кредитополучателя путем предоставления им субсидий (10% стоимости жилья) или налоговых привилегий (из налогооблагаемого дохода вычитается сумма сбережений в качестве расходов на социальное обеспечение).

В странах с развитой экономикой, таких как США, Англия и некоторые страны Западной Европы, наибольшее развитие получила двухуровневая модель рынка ипотечного кредитования. Отличительной особенностью данной модели является то, что решение основной проблемы ресурсного обеспечения ипотечного жилищного кредитования осуществляется путем организации вторичного рынка ипотечных кредитов.

Основные этапы организации и функционирования американской двухуровневой модели ипотечного жилищного кредитования могут быть представлены следующим образом [24, с.40]:

1. платежеспособный клиент обращается в кредитно финансовое учреждение за кредитом. Максимальный срок ипотечного кредита составляет 30 лет, средний – 12. Относительно невысокий процент по ипотечному кредиту в размере 5-8% годовых обусловлен государственными льготами. В зависимости от финансового состояния кредитополучателю может быть предоставлена гарантия правительства (например, в США 80% всех выдаваемых ипотечных кредитов обладают такой гарантией). Предоставление ипотечного кредита и оформление ипотечного договора формируют на данном этапе первичный рынок закладных;
2. кредитодатель может сохранять выданные закладные в собственном портфеле ценных бумаг либо продать их первичным инвесторам (пенсионным фондам, коммерческим банкам, страховым компаниям) или эмиссионно-финансовым корпорациям. Таким образом, формируется второй уровень модели ипотечного жилищного кредитования. Покупая закладные, инвесторы обеспечивают кредитодателей дополнительными денежными средствами для предоставления новых кредитов.

Таким образом, на основе изучения практики ипотечного жилищного кредитования в странах с развитой экономикой можно выделить следующие преимущества двухуровневой модели ипотечного жилищного кредитования:

* повышение ликвидности банковских активов вследствие возможности продажи обязательств по ипотечным кредитам на вторичном рынке, что позволяет кредитору восстановить инвестированные средства и направить эти ресурсы новым заемщикам;
* разграничение функций кредитора и эмитента ипотечных ценных бумаг, что позволяет диверсифицировать кредитный риск;
* создание равных условий кредитования для населения в различных географических районах.

Однако, как считает большинство экономистов, механизм функционирования двухуровневой модели сложен и требует значительных организационных затрат для банков, что влечет удорожание кредитных средств для кредитополучателя. Кроме того, будучи открытой и ориентированной на получение кредитных ресурсов рынка капиталов, данная модель подвержена существенному влиянию колебаний конъюнктуры финансового рынка и поэтому применяется в странах с устойчивой экономикой.

Следует также отметить, что в большинстве стран с развитой экономикой одновременно используются обе рассмотренные модели ипотечного жилищного кредитования, которые ориентированы на различные финансовые возможности кредитополучателей.

Подчеркнем отдельно, что в современных условиях высокого уровня рисков кредитования в зарубежных странах, снижения темпов строительства жилья и усиления конкуренции на ипотечном рынке (например, европейские банки начали развивать ипотечное кредитование в Канаде, Японии, России), общим для всех моделей является наличие различных форм государственной поддержки участников системы. Так, для кредитополучателей осуществляется субсидирование платежей по кредиту и предоставление льготы по налогам с физических лиц; для инвесторов – нелицензионный порядок создания организаций, принимающих на себя кредитный риск и способствующих снижению рисков инвестора; для кредитодателей – компенсация разницы по процентным ставкам ипотечного кредитования.

Данный опыт зарубежной практики ипотечного жилищного кредитования особенно важен для республики, так как позволяет начать реализацию ипотечных программ в условиях дефицита долгосрочных кредитных ресурсов, высоких банковских рисков и недостаточного развития фондового рынка [26,с.35].

Одной из важнейших предпосылок современного уровня развития рынка розничных банковских услуг в развитых странах стал, прежде всего, высокий уровень массового доверия граждан к государственной экономической политике, банковской системе, а также к национальной валюте, эмитентам ценных бумаг и иных финансовых инструментов. Помимо этого, движущей силой развития данного сегмента рынка выступает конкуренция, которая заставляет коммерческие банки постоянно работать над улучшением качества обслуживания клиентов, внедрением новых видов банковских услуг для населения.

Основными тенденциями развития розничных банковских услуг в европейских странах являются:

* использование стратегий многоканального обслуживания частных лиц;
* переход от оказания отдельных видов услуг к комплексному обслуживанию клиентов;
* переход при оказании стандартных услуг от прямого контакта «клиент – клерк» (через банковский прилавок) к самообслуживанию;
* расширение спектра и повышение качества розничных банковских услуг.

Во многих развитых странах основной является многоканальная стратегия организации продаж банковских услуг. Содержание данной стратегии заключается в предоставлении стандартных услуг в комбинации с современными мультимедийными формами их сбыта (на основе развития информационных технологий), что предполагает большее удобство для потребителя и при достижении определенных объемов операций обеспечивает снижение стоимости данных услуг. Это выражается в расширении каналов поставки банковских услуг путем внедрения удаленного обслуживания клиентов.

Широкое распространение получили розничные банковские услуги, оказываемые через банкоматы, инфокиоски, с использованием средств мобильной связи, систем удаленного доступа, телефонной связи.

Такие мультимедийные каналы сбыта банковских услуг в практике деятельности европейских банков все чаще либо дополняют собой филиальную сеть, либо заменяют ее. Общемировой тенденцией является сокращение традиционной филиальной сети.

Многоканальная стратегия организации продаж розничных банковских услуг позволяет значительно увеличить объемы предоставляемых услуг и стимулирует возрастание спроса на эти услуги вследствие снижения их стоимости. Согласно исследованиям, обслуживание клиентов через банкоматы и с использованием систем удаленного доступа позволяет снизить стоимость одной розничной банковской услуги на 25 %, а обслуживание по телефону — до 40—70 % по сравнению с традиционными способами оказания услуг[3,с.30].

Современный уровень развития банковского розничного бизнеса в развитых странах обеспечивает возможность предоставления частному лицу комплексного набора (портфеля) услуг независимо от географического положения филиала банка или используемого клиентом канала доступа к банковскому обслуживанию.

Комплексное обслуживание населения предполагает предоставление банком определенного набора услуг на более выгодных условиях, чем если бы эти услуги были бы приобретены обособленно.

Основой комплексного обслуживания населения являются платежные планы, такие как планы потребления, планы сбережений и накоплений, расчетные планы и др.

Планы потребления, обеспечивая финансирование текущих расходов населения, являются основой предоставления потребительского кредита. В европейских странах они реализуются, в основном, совместно с расчетными планами (например, с использованием пластиковых карточек), поскольку финансирование потребительских расходов напрямую связано с расчетами.

Цель планов сбережений и накоплений — стимулировать накопление населением денежных средств на счетах в банках. Реализация планов сбережений осуществляется на основе совершенствования традиционных видов вкладов.

При использовании многоканальной и других стратегий продаж розничных банковских услуг широкое распространение получил такой способ, как организация банковских отделений самообслуживания. В данном случае в основу планировки банковского зала положен принцип разделения операционного зала на зоны обслуживания.

Первая из них предназначена для оказания стандартных банковских услуг, связанных с проведением платежей постоянного характера (коммунальные платежи, платежи за телефон и др.), получением наличных денежных средств, а так же информации о состоянии счета и т.д. данные услуги автоматизированы и в большинстве случаев проводятся круглосуточно через устройства самообслуживания (банкоматы, информационные киоски). При возникновении проблем клиент может обратиться за помощью к консультанту.

Услуги, при оказании которых необходимо участие банковских сотрудников (прием вкладов, выдача кредитов), предоставляются клиентам в отдельном зале (вторая зона обслуживания).

Банки оказывают розничные услуги, ориентируясь как на неопределенный круг клиентов, так и на конкретную группу клиентов. Учет интересов отдельных групп населения предполагает проведение банками сегментации рынка розничных банковских услуг. Рост доходов населения и социальное расслоение формируют дифференцированные требования клиентов к банковским услугам. Так, для клиентов с высоким уровнем дохода большое значение имеют факторы комфортности и престижа. Наряду с этим предложение услуг только высокого качества (с соответствующим ценовым диапазоном) может оказаться невостребованным значительной массой клиентов, которые не испытывают необходимости в таком уровне обслуживания. В связи с этим актуальным является использование зарубежными банками современной системы организации продаж обслуживания, основанной на реализации принципов не только технологичности и оперативности, но и сегментации клиентов.

Сегментирование розничного рынка банковских услуг проводится банками в зависимости от используемой маркетинговой стратегии, имеющихся каналов сбыта и других факторов. Так, потребителей розничных услуг классифицируют по признаку постоянства их взаимоотношений с банком: постоянные (фактические) клиенты, у которых есть банковский счет и долговременные отношения с банком; случайные (разовые) клиенты, которые не заинтересованы в долгосрочных отношениях с данным банком; потенциальные клиенты. Последняя группа является наиболее перспективной в отношении перевода ее в ранг постоянных клиентов и расширения на этой основе ресурсной базы и сбыта услуг банка. В связи с этим банки расширяют предложения розничных банковских услуг сотрудникам, например, тех предприятий, которые являются корпоративными клиентами банка. Это позволяет проецировать доверительные отношения между банком и предприятием и на взаимоотношения с его сотрудниками.

Расширение спектра услуг частным лицам на европейском розничном банковском рынке в значительной мере обусловлены развитием банковских технологий, международной конкуренцией банков, в том числе, национальных банков и международных банковских институтов, а также конкуренцией банков и небанковских кредитно-финансовых организаций на национальных (локальных) рынках.

В настоящее время доля банков на европейском рынке составляет менее половины общего объема оказываемых услуг, что связано с усилением проникновения небанковских кредитно-финансовых организаций в традиционно банковскую сферу деятельности. Например, крупные европейские финансовые компании специализируются на выдаче потребительских кредитов и предоставлении услуг на дому, кредитные союзы предлагают частным лицам услуги по привлечению средств в депозиты, выдаче кредитов, проведению платежей, страхованию жизни и имущества и т.д. В свою очередь, коммерческие банки расширяют нетрадиционные виды деятельности, в частности, страховой бизнес.

В последние три десятилетия европейские банки значительно расширили перечень услуг, предоставляемых частным клиентам. Крупнейшие банки превратились в своего рода «финансовые супермаркеты», оказывающие широкий набор услуг и характеризующиеся универсализацией своей деятельности. Вместе с тем европейский банковский рынок сегментирован в зависимости от величины и стратегической направленности развития банков: например, небольшие региональные банки привлекают значительную часть депозитов частных лиц; специализированные банки оказывают очень ограниченный спектр услуг (несколько видов), чаще всего – услуги по ипотечному кредиту и другим видам потребительского кредитования.

Расширение спектра банковских услуг, предоставляемых частным лицам, осуществляется по следующим направлениям:

* модификация существующих (уже оказываемых) услуг;
* оказание принципиально новых услуг, отличных от существующих;
* развитие вспомогательных услуг (консультационные услуги по управлению активами, страхованию, наследованию прав и т.п.)

Повышение качества розничных банковских услуг**.**

Усиление внимания европейских банков к качественным аспектам своей деятельности на рынке розничных банковских услуг связано с тем, что на достаточно развитом рынке розничных банковских услуг именно от качества предоставляемых услуг зависят конкурентные рыночные позиции банков.

Основными критериями качества банковского обслуживания при предоставлении розничных услуг выступают:

* доступность услуг – возможность получить необходимый набор услуг с минимальными издержками и затратами времени, в удобное время и в удобном месте;
* состояние материальных факторов обслуживания – интерьеры помещений, оргтехника, внешний вид персонала, информационные материалы и т. д.;
* уровень подготовки обслуживающего персонала – компетентность и ответственность работников банка, творческий подход к своей работе. Все работники должны пройти обучение особенностям предоставления услуг и общения с клиентами независимо от того, являются услуги индивидуальными, массовыми или предоставляются в форме удаленного обслуживания;
* характеристика банком услуги – точность описания свойств услуги, доступность этого описания для восприятия клиента;
* поведение обслуживающего персонала – приветливость, уважительное отношение работников банка, их стремление как можно лучше удовлетворить потребность клиента;
* надежность обслуживания – предоставление услуг банком в точном соответствии с заявленными свойствами, стабильно и в срок;
* отсутствие рисков – получение достоверной информации, квалифицированного совета и т.д.

Уже в конце 80-х годов крупнейшие европейские банки стали проводить систематическую, комплексную работу по повышению качества оказываемых услуг. Эта работа ведется в направлении внедрения систем управления качеством (например, системы тотального качества) и сертификации основных услуг на основе стандартов ISO-9000, разработанных Международной организацией по стандартизации.

Банковские системы управления качеством базируются на принципе соответствия качества услуг требованиям и ожиданиям клиентов. В рамках этих систем разрабатываются методы и определяются структуры управления качеством, осуществляется планирование деятельности подразделении, отвечающих за качество услуг, реализуются программы обучения качеству, рассчитанные на всех сотрудников банка. Оценка качества предоставленных услуг производится на основе анализа анкетных опросов, телефонных опросов или личных бесед с клиентами, а также показателей издержек (потерь) банков в связи с низким качеством обслуживания и внутренних показателей качества. Многие банки для определения уровня качества обслуживания клиентов используют два основных подхода, дополняющих друг друга: оценку качества оказываемых услуг с позиций клиента и оценку величины финансовых потерь банка от снижения качества. Как показывает опыт, использование при управлении качеством показателей финансовых потерь банка от снижения качества услуг позволяет существенно снизить такие потери.

В последние годы развивается процесс сертификации банковских услуг на основе международных стандартов. Банки, желающие значительно повысить качество своих услуг и внедрять современные системы управления качеством, проводят сертификацию своих услуг на соответствие стандартам ISO. По оценкам, такая сертификация позволила проводившим ее банкам существенно повысить степень удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.

Подводя итоги вышесказанному, следует отметить, что использование зарубежного опыта банковской деятельности в розничной сфере и, в частности, внедрение в практику белорусских банков стратегий многоканального обслуживания частных лиц, комплексного обслуживания и самообслуживания клиентов, расширение спектра и повышение качества розничных услуг будет способствовать развитию рынка розничных банковских услуг в Республике Беларусь.

При этом одной из наиболее перспективных сфер банковского бизнеса является потребительское кредитование. Предпосылками для активного развития рынка потребительских кредитов станут рост реальных доходов населения, падение процентных ставок по кредитам, совершенствование законодательства и развитие эффективных кредитных схем, применяемых в развитых странах, таких как отсрочка начала платежей по кредиту, увеличение количества долгосрочных кредитов, ипотечное кредитование .

Ипотечное жилищное кредитование будет способствовать развитию инфраструктуры жилищно-коммунального хозяйства, обеспечит создание новых рабочих мест в сфере строительства жилья, позволит вовлечь в рыночный оборот свободные денежные средства граждан. В целом, благодаря ипотеке повысится жизненный уровень населения республики. Предоставление гражданам долгосрочных жилищных ипотечных кредитов на приобретение жилья позволяет государству решить целый комплекс социально-экономических задач:

- трудоспособное население страны получает возможность самостоятельно, без финансовой помощи государства решать проблемы улучшения жилищных условий;

- банковский сектор существенно расширяет операции по ипотечному жилищному кредитованию, создавая для себя устойчивый и перспективный рынок финансовых услуг, предоставляемых населению;

инвесторы получают возможность вкладывать свободные денежные средства в новые надежные долгосрочные финансовые инструменты, создаваемые на основе долгосрочных жилищных кредитов, обеспеченных ипотекой [27, c.18].

**2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ АНАЛИЗА РЫНКА РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

***2.1 Современное состояние и тенденции развития розничных банковских услуг в Республике Беларусь***

Анализ деятельности белорусских банков на рынке розничных банковских услуг целесообразно проводить по следующим направлениям:

* оценка вкладных операций банков;
* выявление тенденций банковского кредитования населения;
* анализ динамики расчетов посредством пластиковых карточек и др.

Поскольку в настоящее время большую часть привлеченных ресурсов банков составляют средства населения (около 55% всего объема ресурсов), для анализа ресурсной базы кредитования предлагается использовать следующую группу показателей: динамика объема вкладов населения, структура депозитного портфеля по срокам привлечения средств населения, а также по видам валют.

Тенденция динамики вкладов населения и изменения структуры депозитного портфеля банков обусловлена макроэкономической ситуацией. В частности, начиная с 1996 года, в условиях роста номинальных денежных доходов населения, обусловленных высоким уровнем инфляции, объем вкладов населения в банках республики ежегодно увеличивался в номинальном выражении на 35-40% [28, с.46].

В 1997-2000 гг. удельный вес вкладов населения в депозитном портфеле банков составлял в среднем 36%. При этом в реальном выражении объем вкладов населения ежегодно уменьшался в среднем на 3,3 п.п., что привело в 2001 году к оттоку вкладов из банковской системы и размещению свободных средств граждан в иностранной валюте [28, с.46].

В 2002 году объем вкладов населения в белорусских рублях и иностранной валюте увеличился в 1,5 раза по сравнению с 2001 годом и составил 823,8 млрд. руб., а за 2003 год объем депозитов физических лиц увеличился еще в 1,9 раза и на 01.01.2004 составил 1416,1 млрд. руб, на 01.01.2005 – 2336,7 млрд. руб, на 01.01.2006 – 3886 млрд. руб. Депозиты в иностранной валюте за 2003 год возросли на 35,1%, за 2004 год - на 50,6%, за 2005 год – на 31,8% и составили 713,2 млн. долларов США (в эквиваленте) [28, с.47].

Укрепление белорусского рубля в 2002-2003 гг. способствовало росту доверия граждан к банковской системе. В частности, если в 2003 году сальдо операций по покупке и продаже валюты между банковской системой и населением составило отрицательную величину (около 13,6 млн. долл.), то в 2005 году — положительную (около 86,0 млн. долл.). Несмотря на существенное снижение процентных ставок, продолжилась тенденция к увеличению рублевых депозитов населения, привлеченных в банковскую систему. Причем, если в 2004 году соотношение рублевых и валютных вкладов населения практически было равным, то в 2005 году объем вкладов национальной валюте превысил объем валютных более чем на 20% [29, с.48].

В тоже время наметилась тенденция переориентации физических лиц на покупку сберегательных сертификатов со сроком хранения 3 месяца, обеспечивающих фиксированную доходность на уровне ставки рефинансирования. На 01.01.2005 в обращении находилось сберегательных сертификатов на сумму 28,5 млрд. руб.

В течение 2004 года депозитная ставка сохранялась на уровне, превышающем уровень инфляции. В частности, в январе-декабре 2004 года средняя процентная ставка по срочным депозитам населения превышала на 0,8 п.п. прирост цен. При этом среднемесячная валютная доходность вкладов в национальной валюте (депозитные ставки по рублевым вкладам, скорректированные на уровень девальвации белорусского рубля) составила 19,4% годовых, а по валютным вкладам – 7,3% [29, с.21].

В 2005 году наблюдались следующие тенденции привлечения средств населения во вклады как основного источника банковского кредитования строительства и покупки жилья:

- рост объема вкладов населения на 64% по сравнению с 2004 годом (например, только за январь-сентябрь 2005 года объем депозитов возрос на 52% и составил 1939,1 млрд. руб.; вклады в иностранной валюте увеличились на 50,6% и составили в рублевом эквиваленте 1166,3 млрд. руб.). В результате, в среднем на одного жителя Беларуси на 01.10.2005 приходилось 510 тыс. руб. вкладов, в то время как на 01.01.2005 – 244 тыс. руб. [29, с.22];

- значительный удельный вес средств населения в объеме банковских привлеченных ресурсов (значение данного показателя на 01.01.2006 по банковской системе составляет 39,8%). При этом в АСБ «Беларусбанк» сконцентрировано более 60% всех вкладов граждан [29, с.23];

- преобладание удельного веса краткосрочных вкладов в общем объеме рублевых депозитов населения (на протяжении последних лет этот показатель составляет более 50%) [29, с.23].

При этом несмотря на то, что в настоящее время банки предлагают от 20 до 60 видов вкладов населения (различных по срокам, ставкам и условиям внесения и снятия денежных средств), долгосрочные их виды не получили должного развития. Подтверждением этому является то, что население для накопления необходимой денежной суммы на покупку или строительство жилья размещает средства не в жилищных сберегательных вкладах, как это принято за рубежом, а в краткосрочных депозитах, не имеющих целевой направленности [29, с.24].

Несмотря на положительные результаты, достигнутые в последние годы, уровень привлечения банками сбережений населения остается пока еще недостаточным по сравнению с европейскими странами. Так, на 01.10.2005 доля депозитов населения в Беларуси составляла лишь 6,5% от ВВП (для сравнения – в странах Восточной Европы этот показатель равен от 30 до 60%, а в России за 11 месяцев 2004 года – 13,6%) [29, с.24].

В дальнейшем поддержание белорусскими банками процентных ставок по депозитам населению на уровне, стабильно превышающем уровень инфляции, будет способствовать увеличению долгосрочных кредитных ресурсов банков и расширению их возможности по кредитованию населения, в том числе на цели строительства и покупки жилья [30, c.50].

Проведем анализ современного состояния и тенденций банковского кредитования населения.

Отмечены следующие современные тенденции в данной сфере:

1. сохранение высоких темпов роста объемов кредитования населения. Так, в 2004 году в банках республики кредитная задолженность физических лиц увеличилась по сравнению с 2003 годом более чем в 2 раза, и по состоянию на 01.01.2005 составила 1008,9 млрд. руб. (включая кредиты в иностранной валюте). На 01.01.2006 банковские кредиты населению составили 1928 млрд. руб. и возросли в текущем году на 91,2%. [31, с.13];
2. рост удельного веса кредитов населению в общем объеме кредитного портфеля банков. В частности, удельный вес кредитов физическим лицам в объеме кредитных вложений банков в 2004-2005 гг. увеличился на 6,8 процентных пункта и по состоянию на 01.01.2006 достиг 21%. Основную часть задолженности составляют кредиты на строительство и покупку жилья: в 2004 году – 77,5%, в 2005 году – 63% [31, с.13];
3. сохранение доминирующего положения АСБ «Беларусбанк» в сфере кредитования населения. Это объясняется тем, что данный банк является главным участником государственной жилищной программы. Удельный вес АСБ «Беларусбанк» в общем остатке задолженности кредитов, предоставленных населению всей банковской системой в целом составляет 83% (на 01.01.2005 г.-90,8%) [19] (приложение З).

По состоянию на 01.01.2006 года остаток задолженности по кредитам, выданным населению в белорусских рублях и иностранной валюте, достиг 694,2 млрд.руб., что составляет 32,9 % от общего остатка задолженности по кредитам юридическим и физическим лицам. Доля кредитов, предоставленных физическим лицам, возросла по сравнению с началом года на 9 процентных пунктов (на 01.01.2005 – 23,9 %) [13,19].

За период 1997-2004 гг. по Указам Президента Республики Беларусь на льготное кредитование жилья АСБ «Беларусбанк» направил 742 млрд. руб., что на 01.01.2006 составило 62,3% от общего рублевого остатка задолженности по кредитам населению. За счет кредитов банка построено в 2003 году 9781 квартир, а в 2004 году – 10228 квартир [32, с.28].

Проведем анализ кредитной деятельности АСБ «Беларусбанк» как лидера на рынке розничного кредитования. Структура кредитного портфеля банка на 01.01.2006 представлена на рис.2.1

*Рис.2.1* Cтруктура кредитного портфеля АСБ “Беларусбанк”

Как видно из рис.2.1 наибольший удельный вес в кредитном портфеле физических лиц занимают льготные жилищные кредиты (68%), остаток задолженности по кредитам на приобретение жилья на 01.01.2006 составил в национальной валюте 20,2 млрд. руб. или 12% от общего остатка задолженности по кредитам населению. Объем жилищных кредитов в иностранной валюте за последние 2 года увеличился более чем в 5 раз, и на 01.01.2006 остаток задолженности равен 40,8 млн. долл. и 0,9 млн.EUR [32, с.28].

Наряду с АСБ «Беларусбанк» наиболее активными участниками розничного рынка кредитования являются ОАО «Приорбанк», ОАО «Белагропромбанк», ОАО «Белпромстройбанк» [32, с.28].

В настоящее время кредиты населению предоставляют более 10 банков, удельный вес объема жилищных кредитов отдельных банков в общем объеме кредитования на 01.01.2006 представлен рис.2.2

*Рис.2.2* Структура кредитов населению

Из рис.2.2 видно, что безусловным лидером на рынке кредитных услуг, предоставляемых населению, является АСБ «Беларусбанк». При этом значительный удельный вес ОАО «Приорбанк» по сравнению с остальными банками свидетельствует об активизации его деятельности в направлении розничного кредитования.

Составляющими компонентами системы расчетов с использованием банковских пластиковых карточек в настоящее время являются международные и внутренние системы расчетов, в том числе внутренние частные системы. В Республике Беларусь эмитируются карточки таких международных систем, как VISA, Master Card, карточки внутренней системы «БелКарт», а также карточки внутренних частных систем, созданных отдельными банками Республики Беларусь. По состоянию на 01.01.2006 эмитировано более 2 млн.197 тыс. карточек, из них международных систем расчетов - более 1 млн.910 тыс.( 86 %), внутренней системы «БелКарт» - более 242 тыс.(11 %), внутренних частных систем расчетов – более 45 тыс. карточек (2 %) [16].

Как уже было сказано выше, наиболее распространенными операциями на рынке розничных банковских услуг является кредитование населения, привлечение денежных средств физических лиц во вклады, расчеты с использованием банковских пластиковых карточек и другие (денежные переводы, прием платежей в пользу юридических лиц и др.), поэтому проведем анализ структуры и динамики данных операций на примере филиала АСБ“Беларусбанк”, что позволит выявить наиболее характерные тенденции рынка розничных банковских услуг.

***2.2 Оценка работы банка на рынке розничных банковских услуг на примере филиала № 416 АСБ «Беларусбанк» г. Новогрудок***

В связи с интенсивным наращиванием объемов кредитования населения филиалы банков анализируют свою деятельность в этой области, что позволяет установить положительные и отрицательные моменты в работе, наметить мероприятия по использованию результатов анализа в планировании. Проведем небольшой анализ деятельности по кредитованию физических лиц филиалом № 416 АСБ "Беларусбанк" г. Новогрудка.

Для начала необходимо отметить, что по данным ежедневных балансов на 2 даты: 01.04.2005г. и 01.04.2006г. (таблица 2.1) объем кредитной задолженности существенно не изменился, т.е. вырос только в 1,1 раза.

*Таблица 2.1* Состав кредитной задолженности по контингенту

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | на 01.04.2005 | на 01.10.2005 | на 01.04.2006 | Динамика за год |   |
| Сумма по балансу, тыс.руб. | Уд. вес в итоге % | Сумма по балансу, тыс.руб. | Уд. вес в итоге, % | Сумма по балансу, тыс.руб. | Уд. вес в итоге, % | Абсолю-тное измене-ние | В п/п | Темп роста |
| Кредиты физ. Лицам | 6768888,5 | 37 | 8420919 | 42 | 9959887 | 49 | 3190998,5 | 12 | 1,5 |
| Кредиты прочим клиентам | 11580475 | 63 | 11634462,8 | 58 | 10410023,1 | 51 | -1170451,9 | -12 | 0,9 |
| Итого | 18349363,5 | 100 | 20055381,8 | 100 | 20369910,1 | 100 | 2020546,6 | Х | 1,1 |

Несмотря на то, что сумма кредитной задолженности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (в таблице 2.1 эти категории кредитополучателей обозначены как "прочие клиенты") снизилась в 0,9 раз, т.е. на 1170451,9 тыс.руб., однако вместе с этим возросла в 1,5 раза (или на 3190998,5 тыс.руб.) сумма кредитной задолженности физических лиц.

Кроме того, сильно изменилась и структура кредитной задолженности. На 01.04.2006 года удельный вес кредитов населению составил 49 % в общей сумме задолженности против 37 % на ту же дату в 2005 г. (увеличение произошло на 12 процентных пунктов) и 42 % на 01.10.2005 г. Удельный вес кредитов прочим клиентам на 01.04.2006 г. составил 51 % и уменьшился на 12 процентных пунктов по сравнению с 63 % на 01.04.2005 г (рис.2.3)

на 01.04.2005 на 01.04.2006

*Рис 2.3* Структура кредитной задолженности по контингенту размещения

Такое изменение в структуре кредитной задолженности связано с резким увеличением объемов кредитования населения, ведь именно это направление считается приоритетным в работе АСБ "Беларусбанк".

В состав кредитной задолженности физических лиц (таблица 2.2, рис.2.4) входят кредиты на потребительские нужды и на финансирование недвижимости. На 01.04.2006 г. сумма кредитов на потребительские нужды составила 2900391,3 тыс.руб., на финансирование недвижимости – 7059495,7 тыс.руб. По сравнению с данными на 01.04.2005г. сумма задолженности по кредитам на потребительские нужды выросла в 2,8 раза или на 1854162 тыс.руб., по кредитам на финансирование недвижимости – в 1,2 раза или на 1336836,5 тыс.руб.

*Таблица 2.2* Состав кредитной задолженности физических лиц по видам кредитования

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели  | на 01.04.2005 | на 01.10.2005 | на 01.04.2006 | Динамика за год |  |
| Сумма по балансу, тыс.руб. | Уд. вес в итоге, % | Сумма по балансу, тыс.руб. | Уд. вес в итоге, % | Сумма по балансу, тыс.руб. | Уд. вес в итоге, % | Абсолют-ное изменение | В п/п | Темп роста |
| Кредиты физ. лицам на потребительские нужды | 1046229,3 | 15,5 | 1957231,8 | 23,2 | 2900391,3 | 29,1 | 1854162 | 13,6 | 2,8 |
| Кредиты физ. лицам на финансирова-ние недвижимости | 5722659,2 | 84,5 | 6463687,2 | 76,8 | 7059495,7 | 70,9 | 1336836,5 | -13,6 | 1,2 |
| Итого | 6768888,5 | 100 | 8420919 | 100 | 9959887 | 100 | 3190998,5 | X | 1,5 |

Кроме заметного увеличения объема кредитов на потребительские нужды вырос и их удельный вес в общей сумме кредитов населению. На 01.04.2006 г. он составил 29,1 % против 15,5 % на 01.04.2005 г. (т.е. вырос на 13,6 процентных пунктов).

Вместе с тем удельный вес кредитов на финансирование недвижимости снизился и составил на 01.04.2006 г. 70,9 % по сравнению с 84,5 % на 01.04.2005г.

Такой сильный рост кредитов на потребительские нужды вызван повышенным спросом на данный вид кредитов у населения и освоением новых форм кредитования (посредством выдачи кредитных карточек в белорусских рублях и иностранной валюте). А столь незначительное увеличение кредитов на финансирование недвижимости связано с низким предложением на рынке недвижимости в регионе и незначительным спросом на данные виды кредитов, который зачастую связан с недостаточной платежеспособностью граждан, желающих стать кредитополучателями.

Если рассматривать кредитную задолженность физических лиц более подробно (таблица 2.3), то в ее состав входят кредиты на потребительские нужды, кредиты, предоставляемые путем выдачи банковских пластиковых карточек, кредиты на строительство и приобретение жилья, льготные кредиты на строительство и приобретение жилья, а также прочие кредиты на финансирование недвижимости.

Наибольший удельный вес среди этих статей на 01.04.2006 г. занимали льготные кредиты на строительство жилья – 65,3 % и кредиты на потребительские нужды – 29,15 %, в том числе кредиты под банковские пластиковые карточки – 1,55 %, кредиты на приобретение жилья составили 5 % от общей суммы кредитной задолженности. При этом по сравнению с данными на 01.04.2005 г. удельный вес льготных кредитов на строительство жилья снизился на 14 процентных пунктов, а удельный вес кредитов на потребительские нужды вырос на 12,1 процентных пунктов. В целом же увеличение кредитной задолженности произошло по всем видам кредитов населению: в 11,4 раза увеличилась сумма задолженности по льготным кредитам на приобретение жилья, в 1,6 раза – на потребительские нужды, в 1,5 раза – на приобретение и строительство жилья, в 1,3 раза – по прочим кредитам на финансирование недвижимости и в 1,2 раза – по льготным кредитам на строительство жилья.

*Таблица 2.3* Сведения об остатках на счетах по учету кредитной задолженности физических лиц

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | На 01.04.2005 | На 01.10.2005 | На 01.04.2006 | Динамика за год | Темп рос-та |
| Сумма по балан-су, тыс.руб. | Удель-ныйвес в итоге,% | Сумма по балан-су, тыс.руб. | Удель-ный вес в итоге, % | Сумма по балан-су, тыс.руб. | Удель-ный вес в итоге, % | Абсо-лют-ное изменение, тыс.руб. | В п/п |  |
| Кредиты физическим лицам под банковские пластиковые карточки | – | - | 97276 | 1,15 | 154615,2 | 1,55 | 154615,2 | 1,55 | – |
| Прочие кредиты физических лицам на потребительские цели (включая срочную, просроченную и сомнительную задолженности) | 1046229,3 | 15,5 | 1859955,8 | 22,05 | 2745776,1 | 27,6 | 1699546,8 | 12,1 | 1,6 |
| Кредиты физическим лицам на приобретение жилья | 324240,5 | 4,8 | 429178,7 | 5,1 | 500680,8 | 5 | 176440,3 | 0,2 | 1,5 |
| Кредиты физическим лицам на строительство жилья | 12052 | 0,2 | 11990,5 | 0,14 | 18295,9 | 0,2 | 6243,9 | – | 1,5 |
| Льготные кредиты физическим лицам на приобретение жилья | 1881,3 | 0,03 | 21759,9 | 0,35 | 21377,3 | 0,2 | 19496 | 0,17 | 11,4 |
| Льготные кредиты физическим лицам на строительство жилья | 5373209,8 | 79,3 | 5989796,2 | 71,1 | 6504047,2 | 65,3 | 1130837,4 | -14 | 1,2 |
| Прочие кредиты физическим лицам на финансирование недвижимости | 11275,6 | 0,17 | 10961,9 | 0,11 | 15094,5 | 0,15 | 3818,9 | -0,02 | 1,3 |
| Итого | 6768888,5 | 100 | 8420919 | 100 | 9959887 | 100 | 3190998,5 | Х | 1,5 |

Такое увеличение кредитной задолженности свидетельствует об интенсивной работе филиала в области кредитования населения, однако с целью наращивания объемов кредитования, повышения эффективности проводимой работы необходимо привлечение работников отделений филиала к более активному участию в данной работе, что должно способствовать увеличению количества заемщиков и повышению качества обслуживания, сделает более доступным и упрощенным процесс получения кредита, а, кроме того, целесообразно организовать работу в соответствии с заявительным принципом "одно окно".

Помимо кредитования населения на рынке розничных банковских услуг Республики Беларусь распространенными являются также вкладные операции, т.е. операции по привлечению средств физических лиц и размещению этих средств во вклады (депозиты).

В связи с этим проанализируем работу филиала N 416 АСБ «Беларусбанк» г. Новогрудка в части осуществления вкладных операций. Анализ проведем на 2 даты: 01.04.2005г. и 01.04.2006г.

Средства, привлеченные на счета физических лиц, занимали на 01.04.2006г. очень большой удельный вес в общем объеме средств клиентов – 81,77%, который по сравнению с 01.04.2005г. (70,96%) вырос на 10,81 процентных пунктов (таблица 2.4, рис.2.5)

*Таблица 2.4* Состав средств на счетах клиентов по контингенту привлечения

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | На 01.04.2005 | На 01.10.2005 | На 01.04.2006 | Динамика за год | Тем-пы роста |
| Сумма по балансу, тыс.руб. | Удел. вес в итоге,% | Сумма по балансу, тыс.руб. | Удел. вес в итоге,% | Сумма по балансу, тыс.руб. | Удел. вес в итоге,% | Абсолютные изменение | В п/п |
| Средства на счетах физ. Лиц | 3192332,2 | 70,96 | 4156536,2 | 69,46 | 6013371 | 81,77 | 2821038,8 | 10,81 | 1,9 |
| Средства на счетах прочих клиентов | 1306339,4 | 29,04 | 1827800,4 | 30,54 | 1340855,2 | 18,23 | 34515,8 | -10,81 | 1,03 |
| Итого средств на счетах клиентов | 4498671,6 | 100 | 5984336,6 | 100 | 7354226,2 | 100 | 2855554,6 | х | 1,6 |

Как видно из таблицы 2.4 объем средств на счетах клиентов в целом за анализируемый период вырос в 1,6 раза, в том числе за счет увеличения объема средств на счетах физических лиц в 1,9 раза.

*Рис.2.5* Структура средств на счетах клиентов по контингенту привлечения

Такой результат свидетельствует о том, что приоритетным направлением в привлечении средств клиентов для банка и его филиалов явилась работа с населением.

В состав средств на вкладах (депозитах) физических лиц входят вклады до востребования, в том числе текущие (расчетные) счета, благотворительные счета, вклады (депозиты) до востребования и средства на счетах, задепонированные для расчетов чеками, а также срочные и условные вклады (депозиты) физических лиц (таблицы 2.5 и 2.6).

*Таблица 2.5* Состав средств на вкладах (депозитах) физических лиц по форме изъятия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | на 01.04.2005 | на 01.10.2005 | на 01.04.2006 | Динамика за год | Темпы роста |
| Сумма по балансу, тыс.руб. | Удел. вес в итоге,% | Сумма по балансу, тыс.руб. | Удел. вес в итоге,% | Сумма по балансу, тыс.руб. | Удел. вес в итоге,% | Абсолютное изменение | В п/п |
| Вклады (депозиты) до востребова-ния физических лиц | 622913,8 | 19,56 | 1031631 | 24,8 | 1648979,8 | 27,4 | 1026066 | 7,84 | 2,6 |
| Срочные вклады (депозиты) физических лиц | 2558607,3 | 80,1 | 3113886,5 | 74,9 | 4332470,7 | 72,4 | 1793863,4 | -7,7 | 1,7 |
| Условные вклады (депозиты) физических лиц | 10811,1 | 0,34 | 11097,9 | 0,3 | 11920,6 | 0,2 | 1109,5 | -0,14 | 1,1 |
| Итого | 3192332,2 | 100 | 4156536,2 | 100 | 6013371 | 100 | 2821038,8 | Х | 1,9 |

Наибольший удельный вес занимают срочные вклады (на 01.04.2006г. – 72,4%, на 01.04.2005г. – 81,1%). Удельный вес вкладов до востребования составил на 01.04.2006г. 27,4% против 19,56% на 01.04.2005г. Удельный вес условных вкладов в общем объеме средств населения на 01.04.2006г. был равен 0,2% и 0,34% на 01.04.2005г.

Таким образом, из таблиц 2.5 и 2.6 видно, что удельный вес вкладов до востребования увеличился на 7,84 процентных пунктов , в основном, за счет роста удельного веса средств на текущих (расчетных) счетах на 7,4 процентных пунктов. Удельный вес срочных и условных вкладов уменьшился на 7,7 и 0,14 процентных пунктов соответственно. Но в целом, темпы роста остатков на вкладах (депозитах) физических лиц свидетельствуют об активной проводимой работе. Итак, величина остатков средств на вкладах (депозитах) до востребования выросла в 2,6 раза, на срочных вкладах (депозитах) - в 1,7 раза и на условных вкладах – в 1,1 раза.

*Таблица 2.6* Сведения об остатках на счетах по вкладам (депозитам) физических лиц

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | на 01.04.2005 | на 01.10.2005 | на 01.04.2006 | Динамика за год | Темп роста |
| Сумма по балансу, тыс.руб. | Удель-ныйвес в итоге,% | Сумма по балансу, тыс.руб. | Удель-ный вес в итоге, % | Сумма по балансутыс.руб | Удель-ный вес в итоге, % | Абсолютное изменение | В п/п |
| Текущие (расчет-ные) счета физических лиц | 30838,5 | 0,97 | 217830,2 | 5,2 | 503380 | 8,37 | 472541,5 | 7,4 | 16,3 |
| Благотворительные счета физических лиц | – | – | – | – | 882,4 | 0,01 | 882,4 | 0,01 | – |
| Средства, задепони-рованные физическими лицами для расчетов чеками | 44294 | 1,39 | 88768,5 | 2,2 | 135935 | 2,22 | 91641 | 0,83 | 3,1 |
| Вклады (депозиты) до востребования физических лиц | 547781,3 | 17,2 | 725033,1 | 17,4 | 1008782,4 | 16,8 | 461001,1 | -0,4 | 1,8 |
| Срочные вклады (депозиты) физических лиц | 2558607,3 | 80,1 | 3113806,5 | 74,9 | 4332470,7 | 72,4 | 1793863,4 | -7,7 | 1,7 |
| Условные вклады (депозиты) физических лиц | 10811,1 | 0,34 | 11097,9 | 0,3 | 11920,6 | 0,2 | 1109,5 | -0,14 | 1,1 |
| Итого | 3192332,2 | 100 | 4156536,2 | 100 | 6013371 | 100 | 2821038,8 | Х | 1,9 |

Кроме того, в составе средств на вкладах (депозитах) физических лиц можно выделить средства, принимаемые на сроки до востребования, до 1 месяца, от 1 до 3 месяцев, от 3 до 6 месяцев, от 6 до 12 месяцев, на 1-3 года и свыше 3 лет. В таблице 7 содержатся сведения о структуре и динамике привлеченных филиалом средств населения на 2 даты: за март 2005г. (на 01.04.05г.) и март 2006г. (на 01.04.06г.).

В марте 2006г. во вклады в белорусских рублях было привлечено 2987709 тыс.руб. и 275602,3 тыс.руб. во вклады в СКВ. Причем по вкладам в белорусских рублях эта сумма уменьшилась в 0,7 раза по сравнению с мартом 2005г., а в СКВ – увеличилась в 1,7 раза.

*Таблица 2.7* Состав средств на вновь принятых вкладах (депозитах) физических лиц по срокам привлечения

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | на 01.04.2005 (за март 2005) | на 01.10.2005(за сентябрь 2005) | на 01.04.2006(за март 2006) | Динамика за год | Темпы роста |
| Сумма,тыс. руб. | Удел. вес, % | Сумма, тыс. руб. | Удел. вес, % | Сумма, тыс. руб. | Удел. вес, % | Абсолютное изменение | В п/п |
| Белорусские рубли |
| Вклады (депозиты) до востребова-ния физических лиц | 516384,6 | 1,2 | 1398226,6 | 44 | 1338003 | 45 | 821618,4 | 33 | 2,6 |
| Срочные вклады (депозиты) физических лиц  | 3769008,6 | 88 | 1799389,7 | 56 | 1649706 | 55 | -2119302,6 | -33 | 0,4 |
| До 1 мес. | 949709 | 22 | 564873,6 | 17,6 | 384271 | 13 | -565438 | -9 | 0,4 |
| 1-3 мес. | 2612919,1 | 61 | 1064913,7 | 33,3 | 768185 | 26 | -1844734,1 | -35 | 0,3 |
| 3-6 мес. | 172082,3 | 4 | 129495,9 | 4 | 179917,1 | 6 | 7834,8 | 2 | 1,05 |
| 6-12 мес. | 16233,7 | 0,4 | 27795 | 0,7 | 65733,4 | 2 | 49499,7 | 1,6 | 4 |
| Всего по срокам до 1 года | 3750944,1 | 87,4 | 1787078,2 | 55,6 | 1398106,5 | 47 | -2352837,6 | -40,4 | 0,4 |
| 1-3 года | 18064,5 | 0,6 | 12311,5 | 0,4 | 251599,5 | 8 | 233135 | 7,4 | 14 |
| Всего по срокам свыше 1 года | 18064,5 | 0,6 | 12311,5 | 0,4 | 251599 | 8 | 233135 | 7,4 | 14 |
| Вклады (депозиты) всего | 4285393,2 | 100 | 3197616,3 | 100 | 2987709 | 100 | -1297682 | х | 0,7 |
| С К В |
| Вклады (депозиты) до востребова-ния физических лиц | 11517,1 | 7 | - |  | 9688,5 | 3 | -1828,6 | -4 | 0,8 |
| Срочные вклады (депозиты) физических лиц | 147120,3 | 93 | 180728,1 | 100 | 26513,8 | 97 | 118793,5 | 4 | 1,8 |
| 1-3 мес. | 19946,2 | 13 | 22875,2 | 13 | 73621,5 | 27 | 53675,3 | 14 | 3,7 |
| 3-6 мес. | 75544,2 | 48 | 55342,7 | 31 | 57712,1 | 21 | -17832,1 | -27 | 0,8 |
| 6-12 мес. | 47948,7 | 30 | 62025,7 | 34 | 102109,6 | 37 | 54160,9 | 7 | 2 |
| Всего по срокам до 1 года | 143439,1 | 91 | 140243,6 | 78 | 233443,2 | 85 | 90004,1 | -6 | 1,6 |
| 1-3 года | 3681,2 | 2 | 40484,5 | 22 | 10940,6 | 4 | 7259,4 | 2 | 3 |
| Свыше 3 лет | - | - | - | - | 21530 | 8 | 21530 | 8 | - |
| Всего по срокам свыше 1 года | 3681,2 | 2 | 40484,5 | 22 | 32470,6 | 12 | 28789,4 | 10 | 8,8 |
| Вклады (депозиты) всего | 158637,4 | 100 | 180728,1 | 100 | 275602,3 | 100 | 116964,9 | х | 0,7 |

Структура привлеченных во вклады средств физических лиц в белорусских рублях за март 2006г. следующая: 45% занимают вклады до востребования, 26 % - вклады на срок 1-3 месяца, 13% - на срок до 1 месяца, 8% - на срок от 1 до 3 лет, 6% - на срок 3-6 месяцев и 2% - 6-12 месяцев.

По сравнению с мартом 2005г. удельный вес вкладов до востребования вырос на 33 процентных пункта, по вкладам на срок до 1 месяца и 1-3 месяца – снизился на 9 и 35 процентных пунктов соответственно, зато заметно (на 7,4 процентных пунктов) вырос удельный вес вкладов на 1-3 года, на 1,6 процентных пунктов - на 6-12 месяцев и 2 процентных пункта – на 3-6 месяцев.

Относительно вкладов в СКВ, то за март 2006г. удельный вес вкладов на 6-12 месяцев составил 37%, на 1-3 месяца – 27%, на 3-6 месяцев – 21%, свыше 3 лет – 8%, от 1 до 3 лет – 4% и вкладов до востребования – 3%. По сравнению с аналогичным периодом 2005г. динамика в структуре произошла по следующим направлениям: удельный вес по вкладам на 3-6 месяцев и до востребования снизился на 27 и 4 процентных пункта соответственно. По остальным же видам вкладов удельные веса увеличились: по вкладам на 1-3 месяца – на 14 процентных пунктов, от 1 до 3 лет – на 2 процентных пункта.

Кроме того, самый большой темп роста получен по вкладам, принимаемым на сроки от 1 до 3 лет: в 14 раз произошло увеличение по вкладам в белорусских рублях и в 8,8 раз – в СКВ.

Такая динамика свидетельствует о том, что филиал стал привлекать средства на более длительные сроки как в белорусских рублях, так и в СКВ. Этому способствовало внедрение новых видов вкладов: «Победа» и «Универсальный».

И, наконец, в таблице 8 и на рис.2.6,2.7 отражена динамика средств на вкладах (депозитах) физических лиц, различающихся по видам валют в контексте 2 дат: на 01.01.2006г. и 01.04.2005г. Сумма на остатках по вкладам (депозитам) в белорусских рублях выросла на 2821,1 млн.руб. или в 1,9 раза, в долларах США – на 83,3 тыс.единиц или в 1,3 раза, в Евро – на 48,7 тыс.единиц или в 1,6 раза и в российских рублях – на 93,2 тыс.единиц.

*Таблица 2.8* Информация о динамике остатков на вкладах (депозитах) физических лиц, различающихся по видам валют

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Остатки на вкладах (депозитах) физических лиц | на 01.04.2005 | на 01.10.2005 | на 01.04.2006 | Абсолютное изменение | Темпы роста |
| В бел. рублях, млн. руб | 3192,3 | 4156,5 | 6013,4 | 2821,1 | 1,9 |
| В долларах США, тыс ед. | 243,5 | 284,1 | 326,8 | 83,3 | 1,3 |
| В евро, тыс ед. | 81,9 | 104,9 | 130,6 | 48,7 | 1,6 |
| В рос. Руб, тыс ед. | - | 12,7 | 93,2 | 93,2 | - |

Источник: собственная разработка (на основе отчетов о выполнении мероприятий «Программы комплексного обслуживания населения» Новогрудского филиала № 416 АСБ «Беларусбанк»)

Отметим, что вклады населения в белорусских рублях в период с 01.10.2005г. по 01.04.2006г. росли более интенсивно (темп роста составил почти 1,5), чем в период с 01.04.2005г. по 01.10.2005г. (темп роста – 1,3). Это связано с интенсивно проводимой работой филиала по привлечению в конце 2005 года средств физических лиц на новый выгодный вид вклада в белорусских рублях «Калядны» сроком на 4 месяца.

Замечен также значительный рост объемов вкладов в долларах США и Евро именно в период с 01.10.2005г. по 01.04.2006г., связанный с введением нового вида вклада в иностранной валюте «Скарб» на 55 дней.

*Рис.2.6* Динамика остатков на вкладах (депозитах) физических лиц в белорусских рублях

*Рис.2.7* Динамика остатков на вкладов (депозитах) физических лиц в иностранной валюте

Новогрудский филиал N 416 АСБ «Беларусбанк» проводит активную работу с физическими лицами в плане открытия карт-счетов и выдачи пластиковых карточек. На 01.04.2005 года филиалом было выпущено 1366 штук карточек (Cirrus Maestro), и действовали 5 терминалов на предприятиях торговли и сервиса, принимающих оплату по карточкам за товары и услуги. За год по состоянию на 01.04.2006 года количество эмитированных пластиковых карточек увеличилось в 4,4 раза и составило 6044 штуки(в том числе-Cirrus Maestro – 5015 штук (83%) и Visa Electron – 1029 штук(17%)) (рисунок 8); количество терминалов для принятия оплаты по карточкам возросло до 14.

*Рис.2.8* Структура выпущенных пластиковых карточек различных платежных систем

Очень важно в связи с этим проводить разъяснительную работу среди клиентов о том, что карточка – это, в первую очередь, средство оплаты за товар или услугу, а не способ получения заработной платы наличными деньгами.

Необходимо также отдельно коснуться и таких форм организации работы банков по обслуживанию населения, как прием платежей, в том числе в пользу операторов сотовой связи, осуществление денежных переводов, как международных, так и внутри Республики Беларусь, работа со страховыми компаниями, реализация лотерейных билетов, валюто-обменные операции и другие услуги. Каждый банк предлагает для своих клиентов определенный набор розничных продуктов и услуг, исходя из их прибыльности и востребованности, с сохранением и повышением качества обслуживания.

На рынке приема платежей доля АСБ «Беларусбанк» составляет 60 % по республике в целом. В том числе удельный вес на рынке приема платежей в пользу операторов сотовой связи составляет: 58,6 % - МЦС, 53,2 % - МТС [13]. Прием коммунальных платежей осуществляется отделениями банка по электронным базам, а в скором времени будет осуществлен переход на прием платежей по единому лицевому счету ( т.е. одной квитанцией клиент сможет сразу оплатить услуги нескольких поставщиков этих самых коммунальных услуг), или же, кроме того, через систему банкоматов и инфокиосков. Необходимо отметить, что в некоторых филиалах (например, г. Молодечно, г. Барановичи) такая система оплаты уже внедрена и доказала свою экономичность, т.к. позволяет значительно экономить расходы на обработку информации о совершенных платежах и операционные расходы за счет уменьшения трудоемкости операций и нагрузки на операционно-кассовых работников.

Анализ работы филиала N 416 АСБ «Беларусбанк» г. Новогрудок в части приема платежей от населения (приложение К) показал, что в состав принимаемых платежей от населения в пользу юридических лиц входят платежи за газ, электроэнергию, отопление, квартплата, платежи в бюджет, платежи за телефон и в пользу операторов МТС и МЦС (Welcome), а также прочие платежи.

Причем наибольший удельный вес в общей сумме принятых платежей за 1-ый квартал 2006 года занимают платежи за отопление (27,41%), за газ (20,48%), платежи в пользу местного бюджета (13,5 %), квартплата и прочие коммунальные платежи (8,9 %), за электроэнергию (8,2 %). Для сравнения : структура принятых платежей в 1-ом квартале 2005 года была следующей : платежи за отопление-29,39 %, за газ- 16,03 %, в пользу местного бюджета- 15,4%, квартплата и коммунальные платежи составляли 7,7 %, платежи за электроэнергию –6,5 %, прочие-19,46 %.

На фоне общего увеличения почти по всем пунктам сумм принимаемых платежей заметно выросли объемы оплаты услуг операторов сотовой связи: МТС – более, чем в 8 раз, МЦС (Welcome) – почти в 3 раза, что связано с возросшим спросом на эти услуги.

Кроме того, нельзя забывать и о суммах полученного комиссионного вознаграждения. В 1-ом квартале 2005 года эта сумма была равна 31251,8 тыс.руб., в 1-ом квартале 2006 года она возросла в 1,2 раза и составила 37773,8 тыс.руб.

Одним из самых распространенных способов перемещения денежных средств между физическими лицами безналичным путем без открытия счета являются денежные переводы. В настоящее время белорусские банки предлагают своим клиентам воспользоваться совершенно различными системами денежных переводов, к числу которых можно отнести систему Western Union, систему Money Gram, Migom, «Стриж» и др. Эти денежные переводы являются удобным, оперативным и надежным способом пересылки денег как по всему миру (Western Union, Money Gram), так и по странам СНГ и Балтии (Migom), по Республике Беларусь (Migom, «Стриж»).

Существенное отличие между услугами этих систем денежных переводов - это размеры взимаемого комиссионного вознаграждения .

В филиале N 416 АСБ «Беларусбанк» г.Новогрудок клиенты могут отравить и получить средства по системам Western Union (внедрена совсем недавно) и «Стриж» (внедрена в мае 2004 года). Результаты работы филиала в 2004-2005 гг. с денежными переводами «Стриж» отражены в таблице 2.9.

Полученный результат показывает, что в 1-ом квартале 2006 года в филиале было отправлено переводов «Стриж» на сумму 13894 тыс.руб., что в 8,4 раза больше, чем в 3-ем квартале 2006 года. Соответственно получена большая сумма комиссионного вознаграждения. Сумма же полученных денежных переводов выросла незначительно. Однако можно сделать вывод, что эта услуга клиентами оценена и востребована.

*Таблица 2.9* Результаты работы с денежными переводами «Стриж»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | на 01.10.2005 (за 3-ий квартал 2005) | на 01.04.2006 (за 1-ый квартал 2006) | Динамика в сумме | Темп роста |
|  | Кол-во переводов, шт | Сумма тыс.руб. | Кл-во переводов, шт | Сумма тыс.руб. | тыс.руб. |  |
| Получено денежных переводов | 9 | 1350 | 21 | 1453 | 103 | 1,08 |
| Отправлено денежных переводов | 7 | 1882,4 | 13 | 15776,4 | 13894 | 8,4 |
| Получено комиссии | 37,6 | 315,5 | 277,9 | 8,4 |

В целом же по Республике Беларусь на 01.01.2006 года действовали 828 пунктов обслуживания системы денежных переводов «Стриж» на базе филиалов и отделений АСБ «Беларусбанк»[19]. Последними в 2005 году было отправлено 18,2 тыс. переводов на сумму 2,5 млрд.руб. [13]. И все же развитие этой услуги требует более положительной динамики, более активного использования потенциальных возможностей.

В 2005 году АСБ «Беларусбанк» заключил договор с Белгосстрахом на прием в его пользу страховых взносов от автовладельцев, и теперь в качестве агента Белгосстраха осуществляет сделки по обязательному страхованию автотранспортных средств. Однако доля Белгосстраха на этом рынке составляет 70 %, а «Беларусбанком» в среднем по республике охвачено только 1,4% потенциальных страхователей [13].

Всеми отделениями филиала N 416 АСБ «Беларусбанк» г. Новогрудок в 2005 году был заключен 61 договор обязательного страхования гражданской ответственности владельцев автотранспорта и принято страховых взносов на сумму 1448 тыс.руб.; доход, полученный от этого вида услуг- 145 тыс.руб. За 1-ый квартал 2006 года заключено 26 договоров, принято взносов на сумму 796,2 тыс.руб., получено дохода- 78,4 тыс.руб.

Как доказывает вышеприведенная статистика, АСБ «Беларусбанк» является лидером среди банков республики в сфере обслуживания физических лиц. С целью улучшения качества обслуживания этой категории клиентов Правлением банка разработана Программа комплексного обслуживания населения в АСБ «Беларусбанк», которой предусмотрены следующие основные положения [34]:

1) привлечение денежных средств населения предполагает необходимость постоянно обеспечивать прирост средств населения на счета в банке; увеличивать долю долгосрочных (более года) депозитов физических лиц в общей сумме привлеченных средств населения с целью связывания денежных средств населения и обеспечения дальнейшего развития инвестиционных проектов банка (на 01.01.2007 – 45 %); с этой целью планируется водить новые виды вкладов с длительными сроками хранения; с учетом состояния рынка привлечения сбережений населения, оперативно вносить изменения в действующие виды сбережений для поддержания их конкурентоспособности; осуществлять мониторинг процентных ставок банков-конкурентов для оперативного реагирования на изменение рынка банковских депозитов и кредитов для физических лиц.

2) создание условий и обеспечение качества обслуживания населения предполагает: открытие отделений с полным набором розничных услуг (в первую очередь в строящихся микрорайонах); открытие дополнительных касс, совершающих валютно-обменные операции в отделениях, расположенных в сельских населенных пунктах, а также отдельно стоящих пунктов обмена валют (ОПВ); открытие круглосуточных отделений самообслуживания; оборудование их современными техническими средствами (банкоматы, инфокиоски и т. д.); создание рабочих мест для обслуживания пенсионеров и комнат для индивидуального обслуживания клиентов; обеспечение продажи услуг по принципу «одно окно»:

- путем выделения кабин индивидуального обслуживания (операционных окон), оснащенных техническими средствами и программным обеспечением, позволяющих совершение всех розничных услуг;

- путем выполнения функции консультантом как координатора клиентскими потоками и разделению их по индивидуальным кабинам (окнам) в зависимости от вида совершаемых банковских услуг;

- осуществление постоянного мониторинга качества обслуживания населения в учреждениях банка, т. е. изучение и оценка качества и эффективности обслуживания населения, изучение и анализ мнений и пожеланий клиентов относительно реализуемых продуктов и услуг, путем проведения социологических опросов.

3) развитие розничного банковского бизнеса включает: внедрение системы приема платежей на основании единого платежного документа за коммунальные и другие услуги; внедрение продажи новых страховых услуг (добровольное страхование наземных транспортных средств, обязательное страхование владельцев транспортных средств, выезжающих за пределы Республики Беларусь по системе «Зеленая карта»); расширение сферы сотрудничества с организаторами лотерей; расширение системы быстрых денежных переводов «Стриж» для включения других банков-участников Республики Беларусь; внедрение пакета услуг для физических лиц по операциям с валютой и драгоценными металлами: размен иностранной валюты, операции с драгоценными металлами в виде мерных слитков, проведение валютно-обменных операций по банковским пластиковым карточкам; организацию оформления документов гражданам при обращении их в банк для получения льготных кредитов и осуществление этой работы на основе заявительного принципа «одно окно»;

4) совершенствование информационных технологий включает разработку и внедрение новейшего и высокопродуктивного программного обеспечения.

5) организация консультационной и информационной поддержки населения предполагает: внедрение новых информационно-справочных форм (звуковая реклама, бегущая строка, инфокиоски и т. д.); проведение рекламной кампании по новым продуктам, предоставляемым населению;

6) кадровое обеспечение процесса продажи рознично-банковских услуг осуществляется посредством: обучения сотрудников на курсах повышения квалификации; проведение подбора и расстановки высококвалифицированного персонала, имеющего профессиональный опыт и образовательный уровень, необходимый для качественного обслуживания населения; организации учебно-методической работы, направленной на обучение сотрудников банка, работающих с клиентами, психологическим основам эффективного делового сотрудничества. Для этого необходимо добиваться в процессе работы с клиентами обязательного выполнения каждым сотрудником банка этических норм и правил.

**3 СОВРЕМЕННЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ РЫНКА РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ**

Проведенный анализ современного состояния розничного рынка банковских услуг показал, что несмотря на положительные результаты, достигнутые в последние годы, розничные банковские услуги в республике остаются пока недостаточно развитыми по сравнению с европейскими странами. Так, кредитная задолженность населения в 2005 г. в Республике Беларусь составила около 2,6 процента к ВВП, при этом в Российской Федерации указанный показатель составляет около 3% к ВВП, в США – 77, в странах Евросоюза – 52%, в развивающихся государствах – 10-30%. Сумма кредитной задолженности в среднем на одного жителя республики составляет около 40 долларов США, в то время как в Российской Федерации – около 60, Казахстане – более 45 долларов [3,с.35].

В современных условиях возрастающей конкуренции среди банков республики на рынке розничных кредитных услуг основой при разработке кредитной политики должны являться маркетинговые исследования действующих условий кредитования населения в различных банках.

В настоящее время в периодической печати и статистической отчетности отсутствует сводная оперативная информация о процентных ставках и сроках банковского кредитования населения на строительство и покупку жилья, что усложняет для банков проведение мониторинга условий кредитования банков-конкурентов и затрудняет для потенциального кредитополучателя выбор приемлемого варианта кредитования.

Рассмотрим основные проблемы для банков, решение которых может осуществляться уже сегодня в рамках совершенствования действующей практики кредитования и не требует кардинальных изменений в нормативных документах, а именно:

1. недостаток долгосрочных ресурсов кредитования;
2. высокий уровень рисков кредитных операций с физическими лицами;
3. низкая доходность кредитования населения [33, с.28].

Недостаток долгосрочных ресурсов обусловлен преобладанием краткосрочных вкладов в общем объеме рублевых депозитов населения вследствие высоких темпов инфляции, а также неразвитости долгосрочных целевых видов вкладов, в частности жилищных строительных сбережений, получивших широкое распространение в зарубежных странах. Поскольку основная часть ресурсов банка имеет краткосрочную основу, а размещение средств в активы должно носить долгосрочный характер, для банков повышается уровень рисков кредитования.

В то же время в большинстве случаев белорусские банки на начальном этапе кредитного процесса используют недостаточно эффективные методики оценки кредитоспособности клиента, поэтому управление кредитным риском осуществляется только после образования просроченной задолженности. В частности, по телефону или по почте сотрудники кредитных служб напоминают кредитополучателю о необходимости внесения платежей по кредиту, обращаются за содействием к администрации по месту работы или учебы кредитополучателя, интересуются дисциплиной оплаты клиентом коммунальных платежей в жилищно-коммунальных службах. Представляется, что для практического решения данной проблемы следует совершенствовать методику оценки кредитоспособности кредитополучателя на основе всестороннего анализа доходов и расходов кредитополучателя и оценки его моральных качеств.

Сравнительный анализ рынка розничного кредитования в Беларуси и сходных по экономическому развитию стран показывает, что отечественный рынок обладает значительным потенциалом роста. Для его реализации необходимо принятия мер как со стороны государства, так и на уровне банка, направленных на совершенствование кредитного процесса, расширения спектра и внедрение современных стратегий продаж оказываемых кредитных услуг.

Стратегическими целями развития розничного банковского рынка в Республике Беларусь являются:

- достижение уровня обслуживания, позволяющего максимально удовлетворять потребности частных лиц в банковских услугах;

- приближение параметров розничных банковских услуг в республике к уровню развитых стран.

Для достижения поставленных целей деятельность банков должна вестись по следующим направлениям:

- стандартизация и автоматизация процесса оказания розничных услуг;

- внедрение современных стратегий продаж;

- развитие и оптимизация филиальной сети;

- расширение спектра розничных банковских услуг и повышение их качества.

Увеличение масштабов деятельности на розничном рынке ставит перед банками проблему снижения затрат, связанных с организацией продаж. При этом розничные банковские услуги можно разделить на две группы:

1. услуги, спрос на которые носит индивидуальный характер, требующие специального уровня подготовки банковских работников (инвестиционные услуги, ипотечное кредитование, трастовые услуги и др.);
2. базовые услуги, спрос на которые носит массовый характер (открытие счетов, осуществление платежей населения, выдача наличных денег, покупка-продажа валюты, информационные услуги и др.).

В целях увеличения объемов оказания услуг при одновременном повышении качества обслуживания наиболее массовые базовые услуги должны быть стандартизированы по своим технологическим и экономическим параметрам. Это позволит снизить операционные издержки, организовать продажу услуг без индивидуальных консультаций с банковскими работниками (например, использовать автоматизированные системы консультирования). Комплекс стандартизированных базовых услуг должен быть высокотехнологичным и рационализированным с позиций планируемого банком соотношения произведенных затрат и ожидаемых доходов. На основе стандартизации технологических и экономических параметров услуг банк может организовать свою деятельность на розничном рынке по двум основным направлениям:

а) продажа индивидуальных услуг, рассчитанных на спрос определенных групп населения и требующих консультирования клиентов работниками банка. Цена индивидуальных услуг должна одновременно обеспечивать необходимый уровень спроса на эти услуги и конкурентоспособности;

б) продажа стандартизированных высокотехнологичных базовых услуг, ориентированных на массовый спрос со стороны частных лиц и единых для всей системы банка. Цена этих услуг должна обеспечивать их доступность для населения и в то же время компенсировать банку основные расходы по продаже индивидуальных услуг за счет больших объемов продаж. Сбыт стандартизированных услуг в перспективе может осуществляться главным образом по удаленным каналам и в зонах самообслуживания.

Задачи увеличения объемов, расширения спектра и повышения качества розничных банковских услуг населению в современных условиях невозможно решить без автоматизации банковской деятельности на основе использования новых технологий. Информационные технологии не только увеличивают доступность и быстроту оказания традиционных услуг, но и служат базой возникновения новых услуг, которые невозможно оказать при использовании традиционных технологий.

Необходимость увеличения объемов продаж, развитие банковских технологий, а также изменение потребностей клиентов, повышение их требований к качеству банковского обслуживания обусловливают потребность в оптимизации каналов продаж услуг. Поэтому важным фактором повышения эффективности розничных продаж является совершенствование способов их организации: использование принципов универсальности и комплексности при обслуживании населения, расширение самообслуживания клиентов, сегментация рынка.

Перспективным является использование универсализации подходов банка при оказании услуг частным лицам в рамках многоканальной стратегии продаж. В этом случае, комбинируя традиционные и мультимедийные каналы сбыта услуг, банк может достичь значительных результатов по объемам и качеству обслуживания населения при поддержании достаточной рентабельности этой деятельности. Внедрение новых мультимедийных каналов продаж позволит повысить имидж банка и обеспечить его динамическое развитие в долгосрочной перспективе.

Повышение эффективности продаж розничных услуг предполагает развитие комплексного обслуживания. Преимущества комплексного обслуживания в направлении увеличения объемов продаж розничных услуг, исходя их мирового опыта, очевидны. Данная стратегия является выигрышной, поскольку она совпадает с целями банка в целом. Она предполагает определение и формирование такого набора банковских услуг, которые полностью удовлетворяли бы потребности клиента, гарантируя процесс наилучшего взаимодействия с ним.

В частности, при открытии счета клиенту может быть предоставлена возможность получения овердрафта, перевода остатка счета в срочный депозит, осуществления платежей постоянного характера, совершения операций по счету с использованием банковской пластиковой карточки.

Перспективной также является стратегия перевода значительной части клиентов на самообслуживание. Использование самообслуживания возможно при осуществлении операций по счетам, получении наличности, выписки о состоянии счета, информационных и консультационных услуг.

Перевод клиентов на самообслуживание для банка означает:

- получение дополнительных возможностей для продажи банковских услуг и привлечения новых клиентов банка;

- сокращение традиционных затрат на организацию рабочего места кассира, содержание обслуживающего персонала;

- максимальное использования площадей;

- мобильность при внедрении новых услуг;

- для клиента банка преимуществами являются высокая скорость обслуживания и круглосуточный доступ при достаточно широком спектре услуг.

Наряду с самообслуживанием необходимо развивать стратегию сегментирования клиентов, позволяющую оптимизировать затраты на оказание розничных банковских услуг. В частности, обслуживание наиболее обеспеченных клиентов (являющихся привлекательными для банка с точки зрения существенного расширения депозитной базы, возможности оказания услуг по доверительному управлению активами и других нетрадиционных услуг) требует разработки индивидуальных программ обслуживания. В свою очередь, для прочих клиентов, исходя из особенностей спроса на банковские услуги той или иной группы населения, можно выделить розничные услуги, оказываемые: гражданам пенсионного и предпенсионного возраста; рабочим и служащим; мелким предпринимателям; молодежи; собственным работникам и т.д.

Одним из направлений оптимизации сети сбыта банковских переориентация банков на предоставление розничных услуг через сеть специальных отделений наряду с сокращением числа полноценных филиалов.

Такие отделения, требуя значительно меньших расходов на создание, чем филиалы, и оказывая достаточно широкий спектр услуг (открытие или пополнение счетов, оформление депозитов и кредитов, получение консультаций и др.), позволяют значительно повысить доступность розничных услуг частным клиентам (прежде всего, в сельской местности). При этом крупные региональные филиалы следует ориентировать на оказание населению полного спектра розничных банковских услуг.

В дополнение к созданию сети мини-отделений перспективными направлениями являются: формирование на предприятиях торговли и сервиса сети удаленных операционных касс, расширение спектра услуг, оказываемых обменными пунктами, а также организация оказания банковских услуг через предприятия связи. В целях повышения доступности розничных банковских услуг для удаленных районов возможно использование передвижных операционных касс.

Предлагаемый вариант оптимизации сети сбыта банковских услуг позволит банку снизить затраты на содержание филиальной сети.

За счет расширения спектра услуг, освоения новых сегментов розничного рынка происходит оптимизация использования текущих возможностей, и, следовательно, повышается рентабельность розничной деятельности банка, растет отдача от вложенного капитала. Внедрение новых розничных банковских услуг предполагает изучение передового зарубежного опыта, развитие банковских технологий, дальнейшее совершенствование менеджмента и маркетинга в данной сфере, создание системы подготовки и переподготовки персонала (по обучению технике предоставления новых услуг).

Однако в связи с тем, что процесс внедрения новых технологий и услуг характеризуется высокими рисками (в первую очередь риском экономического освоения), инновационный менеджмент должен быть направлен на продвижение таких услуг, которые максимально соответствуют потребностям клиентов на каждом этапе развития розничного рынка.

Расширение спектра розничных банковских услуг может осуществляться по следующим направлениям:

1. модификация услуг, уже оказываемых банками населению республики;
2. внедрение услуг, новых для белорусского розничного банковского рынка.

Новые услуги населению, основанные на модификации уже оказываемых услуг, могут внедряться путем изменения условий оказания услуг с целью повышения их привлекательности.

К таким условиям, например, относятся:

- процентные ставки по депозитным и кредитным операциям (плавающая процентная ставка в зависимости от темпов инфляции, конъюнктуры финансовых рынков, кредиты с пониженными ставками, например, для работников субъектов хозяйствования, обслуживающихся в данном банке и др.);

- сроки депозитных и кредитных операций (широкая диверсификация сроков депозитов и кредитов, гибкие графики сроков погашения обязательств);

- формы обеспечения выдаваемых кредитов (кредиты работникам предприятий под гарантии этих предприятий – клиентов банка; кредиты под залог вкладов, ценных бумаг, драгоценных металлов и т.д.);

- вид актива при привлечении средств во вклады (национальная, иностранная валюта, драгоценные металлы и камни).

Модификация услуг может также осуществляться путем предоставления их на новой технологической основе. Например, оказание услуг с использованием систем удаленного доступа, средств мобильной связи, через банкоматы, инфокиоски. Предоставление услуг по расчетному обслуживанию может осуществляться с использованием различных платежных инструментов.

Клиенту в дополнение к уже оказываемым услугам банком могут предлагаться дополнительные услуги (овердрафт по текущему счету; размещение временно свободных средств с карт-счета во вклады и ценные бумаги). Необходимо также внедрять программы лояльности и поощрения клиентов (стимулирование держателей карточек; кредиты, предусматривающие скидку на приобретение товаров в определенных магазинах и т.д.).

Перспективным видится оказание розничных банковских услуг совместно с предприятиями торговли и сервиса (экспресс-кредитование в местах приобретения потребительских товаров; автокредитование).

Относительно новыми и одновременно достаточно интересными услугами для клиентов в перспективе могут стать:

1. услуги по ипотечному кредитованию, доверительному управлению финансовыми активами, консультационные, информационно-справочные и аналитические услуги;
2. услуги, связанные с проведением операций с ценными бумагами;
3. услуги, напрямую не связанные с банковским бизнесом (продажа страховых полисов, проездных билетов, интернет-карт и т.п.).

Кроме того, достаточно привлекательным выглядит эмиссия кредитных карточек. Необходимо создавать условия по предоставлению клиентам комплексного обслуживания, предусматривающего проведение сделок купли-продажи драгоценных металлов (камней), размещение драгоценных металлов (камней) во вклады, выдачи кредитов по залог указанных активов.

Для оценки существующего уровня и планирования мероприятий по повышению качества обслуживания населения банкам следует использовать не только показатели качества самих услуг, но и показатели обеспеченности ресурсами, которые необходимы для оказания услуг высокого качества. Состояние материальных и трудовых ресурсов определяет потенциал качества банковских услуг, т.е. возможности их предоставления на уровне требований, предъявляемых клиентами. Качество предоставляемых услуг зависит также и от того, насколько целесообразно и эффективно эти ресурсы используются.

Важными характеристиками качества банковского обслуживания частных лиц являются показатели структуры кадров. В большинстве случаев увеличение доли работников более высокого уровня квалификации приводит к повышению качества банковских услуг. Однако важной задачей является обеспечение соответствия уровня подготовки работников банка объему и сложности выполняемых ими операций.

Для существенного повышения качества предоставляемых услуг на постоянной основе в банках необходимо внедрять системы контроля и управления качеством. С помощью таких систем достигаются условия для высококачественной деятельности: осуществляется прогнозирование и планирование разработки новых видов услуг, технологическая подготовка, материально-техническое обеспечение, контроль качества и аттестация, подбор, расстановка и повышение квалификации кадров, материальное и моральное стимулирование и т.д. Таким образом, приводится в действие вся совокупность факторов, позволяющих получить требуемое качество услуг.

Внедрение в банках систем управления качеством розничных услуг должно быть направлено на максимальное удовлетворение ожиданий клиентов относительно качества оказываемых розничных банковских услуг, формирующихся под воздействием рекламы, отзывов других клиентов банка, пользовавшихся данной услугой и т.д.

Такая система управления качеством услуг должна включать:

1. регламентацию действий работников банка при проведении ими банковских операций;
2. разработку и соблюдение банком стандартов оказания услуг. В стандартах обслуживания необходимо определить последовательность и конкретную процедуру предложения банковской услуги клиенту. Разработка стандартов и внедрение систем управления качеством может осуществляться поэтапно (с отработкой на примере отдельной операции или структурного подразделения). Впоследствии полученный опыт может быть использован всеми структурными подразделениями банка и распространен на все виды розничных услуг;
3. организацию обучения и методическую помощь персоналу (обучение профессиональным вопросам и деловой этике; разработку для работников банков методических пособий, содержащих всю необходимую для них информацию);
4. проведение аттестаций сотрудников банка;
5. реализацию программ «секретный клиент» (сотрудник банка под видом клиента проверяет работу банковского персонала);
6. организацию подразделений по работе с жалобами клиентов (данные подразделения собирают и рассылают для рассмотрения руководством банка информацию о претензиях клиентов; по итогам рассмотрения в банках готовятся предложения по улучшению качества обслуживания).

Соответствие уровня обслуживания клиентов принятым стандартам должно обеспечиваться за счет постоянного контроля за всеми процессами, влияющими на качество услуги. В рамках этого контроля банкам необходимо обеспечить непрерывный мониторинг результатов обслуживания и анализ соответствия принятых стандартов потребностям клиента, проводить анализ причин некачественного обслуживания. Результаты, полученные в ходе анализа, могут быть использованы для корректировки стандартов и совершенствования системы управления качеством банковских услуг.

Для обеспечения требуемого уровня качества услуг на основе стандартизации банкам следует иметь детальные спецификации (описания) услуг и процесса их предоставления.

Кроме того, необходимо разработать документ, определяющий основные этапы работы и ресурсы, гарантирующие предоставление услуги в соответствии со стандартами.

В связи с тем, что клиент всегда стремится к определенному им соответствию цены и качества услуги, банкам при внедрении систем управления качеством следует учитывать покупательную способность населения. Внедрение систем управления качеством требует определенных затрат, при этом экономический эффект достигается не сразу. Но в то же время некачественное обслуживание приводит к потере розничных клиентов, как имеющихся, так и потенциальных, что в перспективе приведет к снижению конкурентоспособности банка на розничном рынке.

Повышению качества услуг в рамках систем управления качеством будет способствовать разработка и внедрение унифицированных национальных стандартов качества банковских услуг, ориентированных на международные стандарты ISO-9000. Данные стандарты должны предъявлять требования к системе организации предоставления банковских услуг, которая должна обеспечивать предсказуемый и стабильный уровень их качества. Качественными должны считаться те услуги, которые соответствуют не только техническим условиям, но и предполагаемым ожиданиям клиента. Внедрение национальных стандартов качества должно быть направлено на то, чтобы банк отслеживал и обеспечивал непрерывное выполнение изменяющихся законодательных и нормативных требований к производимым услугам.

Стандарты качества обслуживания должны определять и регулировать четкие правила отношений, возникающих в процессе работы банка с клиентами. Основными целями стандартов качества обслуживания являются: обеспечение устойчивого функционирования и развития банка, повышение доверия клиентов к банку, приближение к мировым стандартам обслуживания клиентов.

Основными принципами формирования стандартов качества обслуживания должны являться: их соответствие действующему законодательству, добросовестность и профессионализм банковских работников, приоритет интересов клиентов и информационная открытость. С позиций стандартов качества обслуживания специалисты банка должны с профессиональной точки зрения оценивать факты и обстоятельства, складывающиеся в процессе взаимоотношений с клиентами, не допускать действий, наносящих ущерб их интересам.

Разработку стандартов обслуживания рекомендуется начать с формализации концепции стандартов высокого уровня обслуживания клиентов, которая должна предполагать наличие:

1. уровней качества банковских продуктов и услуг; «качества исполнения» т. е. степени удовлетворения потребностей клиентов;
2. соответствующего профессионального уровня компетенции работников банка (умение представлять предлагаемые продукты, оказывать помощь в их использовании);
3. навыков общения (внимание, вежливость, учтивость, умение расположить к себе);
4. способности поддерживать длительное общение (для некоторых клиентов в зависимости от вида приобретаемых услуг период общения более длителен, чем для других); соблюдений места и иерархического уровня общения (для некоторых клиентов требуется участие управляющего, предоставление более комфортной обстановки);
5. умение гибко применять внутренние правила и инструкции банка;
6. стандартизированных банковских продуктов и услуг, единых для всей системы банка.

Для разработки стандартов необходима информация об основных банках-конкурентах, для сбора, обобщения и анализа которой можно использовать средства бенчмаркинга (от англ. *benchmark* - механизм сравнительного анализа эффективности работы одной компании с показателями других).

Бенчмаркинг проводится по определенной технологии: банк должен осуществить ряд последовательных шагов, которые и должны привести его к желаемому результату. Количество шагов может быть разным, поскольку процесс можно разбить на более мелкие этапы.

Процесс бенчмаркинга включает следующие основные этапы:

1. выбор банковского продукта, услуги или процесса для сравнения;
2. определение основных критериев оценки;
3. выбор банка-эталона для сравнения;
4. сбор информации;
5. анализ показателей и определение возможностей применения полученных данных;
6. адаптация и применение лучших практических разработок установленных задач, использование полученного опыта.

Бенчмаркинг начинают с изучения внутренней среды банка. Первый шаг– это выявление ключевых факторов успеха. Важно понять, что в банковском продукте или услугах банка является самым привлекательным для клиента. Например, это качество банковских продуктов и услуг, приемлемые ставки и тарифы, уровень сервисного обслуживания.

После этого предстоит определить бизнес-процесс, который в наибольшей степени влияет на ключевые факторы успеха. Допустим, качество банковских продуктов и услуг, ставки и тарифы у банка на одном уровне с конкурентами. Значит нужно взяться за улучшение сервисного обслуживания.

Следующий шаг – поиск банка-эталона, в котором данный процесс (например сервисное обслуживание) построен наилучшим образом. Затем наступает ответственный этап информации. При этом главное – выяснить в деталях, как организован процесс сервисного обслуживания в этом банке-эталоне, и объективно сопоставить его со своими показателями. Сравнивать лучше не приблизительно, а заранее определив конкретные опорные показатели. Это могут быть:

- количество центров обслуживания клиентов и режим их работы;

- среднее время обслуживания одного клиента, среднее время осуществления банковских операций;

- квалификация персонала;

- количество жалоб и нареканий клиентов и т. д.

Следующий этап – анализ информации. Например, оказалось, что на переводы (платежи) денег клиентов банком-эталоном затрачено меньше времени, чем у нашего банка. За счет чего образовалась такое преимущество? Возможно, там персонал имеет более высокую квалификацию, а обслуживание клиентов производится только в удобное для них время. Теперь нужно осмыслить всю полученную информацию и сделать выводы, каким образом можно ликвидировать имеющийся разрыв между нашим банком и банком-эталоном. Например, набрать более квалифицированных сотрудников, сделать график работы центров обслуживания клиентов более гибким и т. д. [34, с.27].

Введение стандартов и обучение им сотрудников банка – важное, но не достаточное условие для того, чтобы они работали. Поэтому необходимо разработать систему контроля исполнения стандартов, а также регулярного обучения сотрудников банка. Важно введение изучения стандартов в программу адаптации к работе новых сотрудников банка.

Стратегия стандартов обслуживания должна показывать, что и как необходимо делать в банке для достижения целей, поставленных руководством банка. Важнейшие компоненты стратегии: регионы (где работать), банковские продукты и услуги, клиенты, конкуренты и филиалы («что мы из себя представляем»). В стратегии качественного обслуживания клиентов банку необходимо уделять больше внимания не тому, что продавать, а тому, как продавать. На то, как осуществлять продажу, влияют три основные фактора: время, обслуживание и сегмент [35, c.26].

Время: некоторые банковские продукты имеют сезонный характер, то есть за ними клиентура обращается в определенное время года; в то же время есть и такие продукты, которые не носят сезонного характера (например, открытие и ведение счетов, денежные переводы, обменные операции). Все это говорит о том, что необходимо выработать такие стратегии, которые позволяли бы своевременно предлагать сезонные продукты и одновременно направлять средства и ресурсы для удовлетворения разнообразных потребностей, которые диктует рынок.

Обслуживание: в данном случае имеются ввиду адекватные действия банка для разрешения проблем клиентуры. Речь идет о тесной увязке ожиданий клиентов и предложений банка.

Сегмент: важным моментом является процесс сегментации рынка. Сегмент в случае необходимости может сужаться до персонификации продукта для одного клиента. Такой подход дает возможность клиенту воспринимать продукт как предложение, предназначенное исключительно для него одного.

Наиболее важной на сегодняшний день является стратегия предложения комплексного пакета банковских продуктов. Данная стратегия является выигрышной, поскольку совпадает с целями банка в целом. Она предполагает определение и формирование такого набора банковских продуктов и услуг, которые полностью удовлетворяли бы потребности клиента, гарантируя процесс наилучшего взаимодействия с ним. Необходимо проанализировать, какие из банковских продуктов и услуг можно было бы обновить как для закрепления уже существующей клиентуры, так и для привлечения новых клиентов. Продукты должны быть интересными и привлекательными для клиента и включены в пакет услуг, которые можно в любой момент предложить к продаже. Эта стратегия позволяет планировать продажи, оптимально использовать ресурсы банка и лучше понять ожидания клиентов. Если клиент чувствует, что его самые разнообразные запросы в банковских продуктах и услугах могут быть качественно удовлетворены по приемлемым ставкам и тарифам, это повышает его доверие к банку. Клиент в данном случае становится проводником информации о банке на рассматриваемом сегменте рынка. Очевидно, что доверие клиента зависит не только от установившихся отношений с банком, но и от числа приобретенных им продуктов. Надежный и доверительный клиент приобретает больше продуктов, в обслуживании обходится банку дешевле и, соответственно приносит больший доход, поскольку он готов платить высокую цену за высокое качество обслуживания и доверительные отношения с персоналом банка. Персонал банка, который непосредственно контактирует с клиентурой (фронт-офис), должен обладать полной информацией о ней: тип отношений с банком, число и виды потребленных банковских продуктов и услуг, качественный и количественный оборот, основные виды спроса на банковское обслуживание и так далее. В конечном счете, речь идет о персонализации банковского продукта, потребность в котором вытекает из того, что каждый клиент отличен от другого и соответственно ожидает, что его обслуживание будет носить индивидуальный, приемлемый только для него характер. Клиенты, удовлетворенные обслуживанием в банке, сами становятся активными проводниками политики продвижения продаж – они рекламируют банк своим близким, коллегам и друзьям. Это упрощает банковские действия по расширению клиентской базы. Как известно, клиенты ведут себя активно и пассивно, приходят для приобретения заранее намеченных банковских продуктов и услуг, но случаются и так называемые «импульсивные покупки». В связи с этим необходимо научиться управлять присутствием клиента в банке.

Стандартами качества обслуживания следует предусмотреть создание таких возможностей для клиента, чтобы он не чувствовал, что теряет зря время в банке. Во-первых, вводимыми стандартами надо сократить время его ожидания до минимума и, во-вторых, обслуживать его быстро и качественно. Для этого в стандартах качества на основе разработанных норм обслуживания должно быть предусмотрено увеличение по возможности числа сотрудников.

Иногда уже при входе в банк можно заметить тот стиль, который он практикует. По тому, например, в каком порядке уложены бланки и в удобном ли для клиента месте, можно судить о том, что в банке есть сотрудник, который за это отвечает, и в данном подразделении обращают внимание на самые простые, но очень важные для клиентов вещи, формирующие у них благоприятное отношение к банковскому заведению. Важно показать, представить банк в области коммуникации. Например, если банковское учреждение придерживается концепции открытости и гласности, то снаружи оно должно хорошо просматриваться, к примеру, через стеклянные стены. В случае, когда в оформлении учреждения преобладает современный стиль, то следует выставлять в витринах терминалы, банкоматы, инфокиоски.

При разработке стандартов внутреннего размещения «окон», работающих с клиентами, можно предложить использовать следующие правила:

а) кабины для общения с клиентами следует располагать в логической последовательности в соответствии с вероятными потребностями клиентов и в глубине помещения, с тем, чтобы клиент уже при входе смог увидеть весь пункт продаж, почувствовать потребность в том или ином банковском продукте;

б) специальные услуги должны предоставляться отдельно, в месте, находящемся поодаль от общего потока;

в) клиента не нужно «пускать на самотек» - во-первых, чтобы он не мешал другим, а во-вторых, содействуя тем самым максимальному удовлетворению его потребностей.

Для того, чтобы эффективно продавать свой продукт, необходимо суметь вовлечь в данный процесс клиента, что достигается только через живой контакт с сотрудниками банка. Таким образом, персонал должен иметь высокий профессиональный уровень и способность к реализации банковских продуктов. При возникновении конфликта интересов персонал банка должен предпринимать все возможные и необходимые действия для его разрешения и максимального обеспечения интересов клиента; должен обеспечивать соблюдение служебной этики при работе с клиентами, возмещение клиенту возможных убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств перед ним.

Национальные стандарты качества банковских (в том числе розничных) услуг должны являться основой для участия банка в прохождении процедуры добровольной сертификации.

Проведение стандартизации и прохождение добровольной сертификации даст кредитной организации целый ряд конкурентных преимуществ: позволит снизить банковские риски, повысить ответственность и дисциплинированность персонала, привлечь дополнительно клиентов за счет повышения имиджа банка. Сертификация позволит гарантировать потребителю соответствие банковской услуги национальным стандартам качества, а банку - повысить качество оказываемых им услуг до европейского уровня, повысит доверие клиентов к банку.

Необходимость улучшения информационного обеспечения и консультационного обслуживания населения при предоставлении розничных банковских услуг связана со спецификой свойств этих услуг.

Приобретение банковских услуг связано с риском для клиентов, а сами услуги не относятся к жизненно необходимым. В связи с этим для повышения спроса на уже оказываемые услуги и формирование спроса на перспективные виды услуг банки должны постоянно и широко информировать население о преимуществах банковского обслуживания, проводить индивидуальное консультирование в соответствии с потребностями клиентов.

Характеристика свойств банковских услуг нередко сложна для восприятия некоторых слоев населения, поэтому обслуживание в банке требует определенного культурного и образовательного уровня. Это также обусловливает необходимость соответствующего информационного обеспечения или консультаций работников банка при организации продаж на розничном рынке [37, с.10].

Потребность в консультировании возникает и вследствие того, что банковское обслуживание носит преимущественно договорный характер, а необходимость заключения договора нередко создает психологические трудности для частного лица.

Повышение уровня информационного и консультационного обслуживания частных клиентов предполагает расширение рекламной деятельности банков, внедрение новых информационно-справочных форм (звуковая реклама, бегущая строка, информационные киоски, введение справочного телефонного номера), развитие паблисити – деятельности по бесплатному распространению информации о банке и его услугах.

Важным также является оптимизация институциональной структуры белорусской банковской системы и дальнейшее развитие инфраструктуры банковского рынка. Существенным в этом отношении будет появление на рынке небанковских кредитно-финансовых организаций и расширение перечня организаций, обслуживающих деятельность основных участников рынка.

В частности, создание кредитных бюро, располагающих информацией о кредитах физических лиц в различных банках, будет способствовать снижению рисков, сопряженных с кредитованием населения; организация ипотечных агентств позволит осуществлять рефинансирование банков на основе ипотечных ценных бумаг.

Учитывая невысокий уровень развития банковской рыночной инфраструктуры, в частности, для совершения операций с банковскими пластиковыми карточками, необходимым является поддержание заинтересованности предприятий торговли и сервиса в установке платежных терминалов для возможности проведения операций с использованием карточек различных платежных систем. Помимо этого, немаловажным является предоставление таможенных льгот для банков на ввоз элементов инфраструктуры, используемой для проведения операций с использованием карточек.

Еще одним обязательным условием развития рынка розничных банковских услуг является совершенствование нормативной правовой базы, которое должно быть направлено на полное удовлетворение потребностей и интересов участников банковских правоотношений при предоставлении банковских услуг. Развитие рынка розничных банковских услуг также предполагает разработку долгосрочных стратегий развития розничного банковского бизнеса, основанных на маркетинговых исследованиях национального рынка, изучении зарубежного опыта как в отношении расширения спектра услуг, так и в направлении оптимизации способов организации продаж розничных банковских услуг.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

По результатам проведенного в дипломной работе исследования было установлено, что рынок розничных банковских услуг представляет собой сферу отношений, возникающих между его участниками по поводу удовлетворения потребностей физических лиц в банковских услугах. Участниками розничного рынка являются банки, небанковские кредитно-финансовые учреждения и физические лица (население).

На текущее состояние рынка розничных банковских услуг в Республике Беларусь оказывают воздействие макроэкономические факторы (эффективность общественного производства, темпы инфляции и динамика обменного курса белорусского рубля, уровень совокупных доходов населения, проводимая в стране денежно-кредитная политика) и факторы, определяемые состоянием банковской системы (рентабельность банковской деятельности, объемы собственного капитала, состав ресурсной базы, правовое обеспечение банковской деятельности и др.).

В мировой практике основу деятельности банков на розничном рынке услуг составляет ипотечное жилищное кредитование населения, действует система жилищных строительных сбережений. А развитие розничных банковских услуг, в целом, характеризуется следующими основными тенденциями: использование стратегий многоканального обслуживания частных лиц, организация комплексного обслуживания и самообслуживания клиентов, постоянное расширение спектра и повышение качества розничных банковских услуг.

В Республике Беларусь наиболее распространенными розничными услугами являются кредитование физических лиц, привлечение средств населения во вклады (депозиты), расчеты с использованием банковских пластиковых карточек, прием платежей в пользу юридических лиц. Доминирующее положение на белорусском банковском розничном рынке занимает АСБ «Беларусбанк». На 01.01.2006 года удельный вес кредитов физическим лицам, выданных этим банком составил 83% в общем остатке задолженности кредитов, предоставленных населению всей банковской системой в целом. Кроме того, удельный вес АСБ «Беларусбанк» в общей сумме остатка средств населения по республике на 01.01.2006 года составил 61,6%. На рынке приема платежей доля АСБ «Беларусбанк» составляет 60% по республике в целом.

Несмотря на положительные результаты, достигнутые в последние годы, банковское обслуживание населения в республике остается пока еще слабо развитым по сравнению с европейскими странами. Недостаточно высокий уровень конкуренции серьезным образом тормозит процессы увеличения объемов, расширения спектра и повышения качества оказываемых населению услуг. По сравнению с европейскими странами в Беларуси недостаточно развита институциональная и инфраструктура, которая не совсем рационально распределена по территориальному признаку. Это сдерживает развитие конкуренции, негативно влияет на улучшение качества обслуживания населения.

В связи с этим представляется необходимым совершенствовать банковский менеджмент, активно проводить маркетинговые исследования рынка розничных банковских услуг, уделять должное внимание внедрению современных стратегий продаж, новых банковских технологий.

Деятельность белорусских банков на розничном рынке целесообразно проводить следующим образом:

- стандартизация и автоматизация процесса оказания услуг, организуемая по двум направлениям: продажа индивидуальных услуг, рассчитанных на спрос определенных групп населения и продажа стандартизированных высокотехнологичных базовых услуг, ориентированных на массового потребителя;

- внедрение современных стратегий продаж с использованием принципов универсальности и комплексности при обслуживании населения, методов самообслуживания и сегментации рынка;

- развитие и оптимизация филиальной сети путем создания мини-отделений наряду с сокращением числа полноценных филиалов, сотрудничества с предприятиями торговли и сервиса, отделениями и узлами почтовой связи;

- расширение спектра розничных банковских услуг и повышение их качества, основанное на принципах стандартов качества;

- совершенствование нормативно-правовой базы, которое должно быть направлено на полное удовлетворение потребностей и интересов всех участников правоотношений при предоставлении банковских услуг.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Бичик С.В., Даморацкая А.С. Словарь экономических терминов. - Мн.: Універсітэцкае, 1998. - 237с.
2. Большой экономический словарь/ Под ред. А.Н.Азрилияна. - М, - 2002. - 835с.
3. Концепция развития рынка розничных банковских услуг в Республике Беларусь до 2010г. // Вестник Ассоциации белорусских банков. - 2004. - N18. - С. 5-44.
4. Майдебура Е.В. Маркетинг услуг. - Киев: ВИРА–Р, - 2001. - 573с.
5. Банковское дело: Учеб. / Под ред. проф. В.И.Колесникова, Л.П.Кровелицкой. - М.: "Финансы и статистика", 2002. - 464с.
6. Денежное обращение и банки: Учеб.пособие / Под.ред.Г.Н.Белоглазовой, Г.В.Толоконцевой. - М.: "Финансы и статистика", 2000. - 272с.
7. Международный рынок услуг: Почекина В.В., Ю.П.Якубук / Под ред. В.Ф.Медведева. - Мн.: БИП–С, 2004. - 264с.
8. Кузьменко Г.С. О содержании понятия « банковская услуга » // Вестник Ассоциации белорусских банков. - 2004. - N 1-2. - С. 21-22.
9. Банковский Кодекс Республики Беларусь N 441-3 от 25.10.2000 // Информационно – аналитическая база «Консультант-плюс»
10. Инструкция о порядке предоставления (размещения) банками денежных средств в форме кредита и их возврата № 226 от 30.12.2003 // Информационно – аналитическая база «Консультант-плюс»
11. Организация деятельности коммерческих банков: Учеб. / Г.И.Кравцова, Н.К.Василенко, И.Н.Козлова и др.; Под общ.ред. Г.И.Кравцовой. - Мн.: БГЭУ, 2001. - 512с.
12. Программе комплексного обслуживания населения – особое внимание. Из выступления начальника управления кредитования населения Т.Григорьевой // Наш банк сегодня. 2005. 18 марта. - С. 2–3.
13. Лидеру доверяют. Из выступления И.Рудого, директора Департамента вкладных и расчетных операций // Наш банк сегодня. 2005.18 марта. - С. 3.
14. Лукьяненко В.З. Банковские услуги для каждого // Банковский вестник. - 2004. - №13. - С.10-13.
15. Е.Лагунина. Пластиковая карточка: наличные. Снимать или не снимать? // Наш банк сегодня. 2004. 17 декабря. - С.1–2.
16. Концепция развития в республике Беларусь системы безналичных расчетов по розничным платежам до 2010 года. - N 44 от 31.03.2005// Информационно – аналитическая база «Консультант-плюс»
17. Леонович Т. Новые направления в развитии розничных банковских услуг // Банковский вестник. - 2004. - N 34. - С.32-35.
18. Основные направления денежно – кредитной политики Республики Беларусь на 2005 год // Информационно – аналитическая база «Консультант-плюс»
19. Информация о ходе реализации программы комплексного обслуживания населения в АСБ "Беларусбанк" за 2004 год // www.belarusbank.by
20. Morio J.,Picouet M. Des formulas de prets a choisir selon ses besoin // Ibid. - 2002. - №3. - P.21–25.
21. Morio J.,Picouet M., Rey–Lefebre I. Vivre a credit: reves et realites // Monde–Agent. - 2003. - № 9/10. - P.3–5.
22. Reynier H. Calibrer l`information sur les mondeles internes // Banque mag. - 2003. - № 646. - P.20–23.
23. Rose P.C. Commercial banking management. N.-Y., 1991. 798p.
24. Дорох Е.Г. Виды ипотечного жилищного кредитования в зарубежных странах и возможные пути их использования в Республике Беларусь // Вестник ассоциации белорусских банков. - 2002. - №39. - C.39-45.
25. Рутковский А. Ипотека - перспективно, выгодно, актуально // Вестник Ассоциации белорусских банков. - 2005. - №6. - С.16-28.
26. Дорох Е.Г. Возможные пути развития ипотечного жилищного кредитования в Республике Беларусь // Вестник АСБ «Беларусбанк». - 2004. - №4. - C.33-38.
27. Пивоварова Е. Анализ условий кредитования в Республике Беларусь // Планово-экономический отдел. - 2005. - №1. - С.28-32.
28. Гусаков Б., Кондратенко Е. Ипотека: людям - жилье, экономике - стимул к развитию // Финансы, учет, аудит. - 2005. - №1. - С.16-18.
29. Дорох Е.Г. Вклады населения как источник ресурсов для кредитования жилищного строительства // Белорусский банковский бюллетень. - 2003. - №47. - C.45-49.
30. Дорох Е.Г. Трансформация сбережений населения в ресурсный потенциал кредитования жилищного строительства // Вестник Ассоциации белорусских банков. - 2004. - №16. - C.21-25.
31. Сафонов А. О роли банковского потребительского кредита // Вестник АСБ “Беларусбанк. - 2004. - №2. - С. 49-52.
32. Дорох Е.Г. Кредитование жилищного строительства коммерческими банками: российский опыт и пути развития в Беларуси // Вестник Ассоциации белорусских банков. - 2004. - №23. - C. 12-18.
33. Дорох Е.Г. Проблемы банковского кредитования жилищного строительства в Республике Беларусь // Вестник Ассоциации белорусских банков. - 2002. - №8. - C. 28.
34. Программа комплексного обслуживания населения в АСБ «Беларусбанк» на 2005 год №13.1 от 24.02.2005 // Информационно – аналитическая база «Консультант-плюс»
35. Лисак Б., Ким А. Стандарты качества обслуживания клиентов в банках // Вестник Ассоциации белорусских банков. - 2003. - №38. - C. 24-29.
36. Лукьяненко В.З. Мы должны сказать клиенту: «Спасибо, приходите к нам опять!» // Наш банк сегодня. 2005. 21 января. - С. 1-2.
37. Боговик А. Обслуживанию клиентов - новое качественное наполнение // Вестник АСБ «Беларусбанк». - 2004. - №4. - С. 8-10.

