Введение 3

Глава 1. Банковская система Российской Федерации история и развитие. 4

1.1. История развития коммерческой банковской системы РФ 4

1.2. Регулирование деятельности коммерческих банков 5

Глава 2. Основы экономических взаимоотношений коммерческих банков с клиентами 8

2.1. Классификация видов операций коммерческих банок в с клиентами 8

2.2. Активные операции коммерческих банков 9

2.2.1. Кредитные операции 9

2.3. Пассивные операции коммерческих банков 13

2.3.1. Депозитные операции 14

2.4. Прочие операции коммерческих банков 15

Глава 3. Методы совершенствования взаимоотношений коммерческих банков с клиентами 19

3.1. Развитие межбанковской конкуренции и нововведений 19

3.2. Перспективы развития кредитования клиентов банков в России 21

3.3. Использование современных технических средств для совершенствования взаимоотношений коммерческих банков с клиентами 23

Заключение 25

# Введение

В экономике любого государства банковская система занимает особое место. Являясь элементом производственной инфраструктуры, своей деятельностью банки создают возможность эффективной работы современной рыночной экономике.

Развитие рыночных отношений в России, возрастающая роль потребителя в формировании спроса на конкретные услуги, как по количеству, так и по качеству объективно выдвигают новые требования к системе управления банками, увеличению объёма продаж банковских продуктов, совершенствованию существующих услуг, а так же внедрению новой технологии передачи расчетной документации и другой информации клиентам

Доведение банковской продукции до потребителя - одна из важнейших задач деятельности коммерческого банка. От качества решения этой задачи в полной мере зависит успех деятельности банка. Процесс доведения услуг до потребителя решается посредством функционирования так называемых систем доставки. Типы систем доставки могут варьироваться в широких пределах, поэтому перед маркетингом стоит проблема выбора той из них, которая будет соответствовать уровню обслуживания, месту и времени оказания банковских услуг.

В современных условиях ставится задача интенсификации деятельности коммерческих банков путём создания дополнительных услуг, предоставления различных льгот и премий своим клиентам, ведение рекламы, в том числе престижной, позволяющей создать благоприятное мнение о банке и его деятельности. Всё это определило актуальность темы и её выбор для исследования.

Цель курсовой работы: изучить экономические основы взаимодействия банков с клиентами и предложить методы совершенствования.

Задачи:

- банковскую систему РФ и роль коммерческих банков в ней;

- проанализировать основные операции коммерческих банков;

- внести предложения по совершенствованию взаимоотношений коммерческого банка с клиентами.

В настоящей курсовой работе, посвященной состоянию и развитию спектра услуг, предоставляемых банками, мною рассматриваются, прежде всего, основы организации и деятельности современного коммерческого банка, операции и сделки современного коммерческого банка и нововведения в сфере предоставления услуг.

# Глава 1. Банковская система Российской Федерации история и развитие.

## 1.1. История развития коммерческой банковской системы РФ

В историческом плане банки возникли первоначально как частные коммерческие формирования, представляющие элементы торгово-рыночной инфраструктуры, то есть внешнее обрамление рынка. Несомненно, что первые банкиры руководствовались не только целью способствовать движению денежных средств, представляя их взаймы, но и стать ростовщиками, иметь на этом, как говориться, навар. Ведь ростовщичество - самый простой и надежный путь получения прибыли, что хорошо усвоили коммерческие банки, орошенные дождем рыночных нововведений в стране. Государственные банки возникли в мире позже частных и стали сосуществовать с ними таким образом, что каждый занял свою нишу в сфере экономических отношений или, как принято говорить сейчас, в экономическом пространстве.

Социализм по-своему перекроил банковскую систему, установив полную государственную монополию на банковские денежные операции, отодвинув частный финансово-коммерческий бизнес в теневую область, сделав его запретным. Достигнутый в социалистической системе хозяйствования высший уровень монополизма государственного банка привел к тому, что республиканские и местные банки фактически представляли отделения центрального Государственного банка страны. Более того, как Госбанк СССР был непосредственно подчинен правительству и министерству финансов, то возникла бесконтрольная государственная финансо-банковская олигархия, державшая за семью печатями тайны золотого запаса, выпуска денег в обращение, распределения и использования денежных средств, государственного долга.

Предельная централизация банковской системы имела и свою притягательную сторону, по крайней мере, для отдельных экономических субъектов. Денежная система находилась в единых руках, что позволяло подавлять инфляцию, стабилизировать денежное обращение, сдерживать рост государственного внутреннего и внешнего долга. Удавалось осуществлять практически беспроцентное банковское кредитование государственных предприятий, и в особенности совхозов и колхозов, в ряде случаев долги государственному банку просто не возвращались и превращались в дотации.

Когда созрела концепция перехода к рыночной экономике, стало ясно, что сложившаяся и укоренившаяся в прежней экономике банковская система должна быть подвергнута кардинальному преобразованию в направлении ликвидации государственной монополии на банковское дело, установления контроля законодательных органов над государственным банком, делегирования ряда функций и полномочий государственного банка республиканским, региональным, местным банкам, возрождения коммерческих негосударственных банковских структур. Хотя банковская система присуща любой экономике, только в условиях рыночной экономики она обретает роль центрального звена финансового контура управления. Господствующая роль товарно-денежных отношений в экономике рыночного типа выдвигает на передний фронт проблемы регулирования денежного обращения, а посредством его - и всей хозяйственной деятельности. Поэтому банки, как центры управления финансово-кредитными процессами во всем многообразии их проявлений, имеют непроходящее значение в рыночной экономике.

В период господства командно-административной системы в нашей стране роль банков была предельно сужена. Их функции сводились к проведению безналичных расчетов между предприятиями, кассовому обслуживанию, а также финансированию капитального строительства за счет средств госбюджета и специальных целевых фондов. Будучи составной частью государственного аппарата, банки при централизованном общегосударственном планировании осуществляли кредитные операции в рамках строго регламентируемых направлений использования денежных средств и лимитируемых фондов кредитования. Внеплановые операции допускались только по решениям партийно-правительственных органов. Для руководителей предприятий и для самих банковских работников фактически не было существенной разницы между бюджетным и кредитным финансированием, кредитование проводилось из того же бюджета по условным процентам. Государственный банк постоянно занимался воспроизведением через кредит финансового образа директивного государственного народнохозяйственного плана и дополняющих его правительственных программ и постановлений. По сути дела Госбанк являлся кассой правительства, осуществляя денежную и кредитную эмиссии для финансирования во многом дефицитных, расточительных, и часто, просто ненужных правительственных программ. Введение в дополнение к государственному сети специализированных банков не меняло дела по существу, поскольку они стали разделенным централизованным банком, в котором прибавилось число вертикальных структур. Подобная банковская система лишь тормозила развитие товарно-денежных отношений.

Следует иметь в виду, что банки не просто хранилища денег и кассы для их выдачи и предоставления в кредит. Они представляют мощный инструмент структурной политики и регуляции экономики, осуществляемой путем перераспределения финансов, капитала в форме банковского кредитования инвестиций, необходимых для предпринимательской деятельности, создания и развития производственных и социальных объектов. Банки могут направлять денежные средства, финансовые ресурсы в виде кредитов в те отрасли, сферы, регионы, где капитал найдет лучшее, эффективное применение.

Непродуманная политика кредитования, искусственно заниженные процентные ставки приводят к разрушительным инфляционным процессам, дефициту государственного бюджета, пустой трате средств. В условиях, когда банки подмяты под себя государственным аппаратом, финансовая саморегуляция заменяется принудительным распределением зачастую не реальных, а фиктивных денежных средств, движением омертвленного капитала. В итоге все это ведет к обнищанию страны. Переход к рыночной экономике потребовал высвобождения банковской системы из тисков государственного засилья, превращения ее в активный инструмент, ведущую часть финансового контура управления экономикой. В результате реформы банковской системы в 1990-1991 гг., она стала двухуровневой, состоящей из Центрального банка и коммерческих банков.

## 1.2. Регулирование деятельности коммерческих банков

Современная банковская система России существует лишь несколько лет, и поэтому в России регулирование банковской системы, носит, скорее всего, временный характер. Тем не менее, ряд российских нормативных актов, регулирующих банковскую сферу страны, принят в соответствии с международными нормами банковского дела.

Основными законами в России, регулирующими деятельность коммерческих банков, являются Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации» и Федеральный закон «О банках и банковской деятельности». Банковская деятельность регулируется также рядом статьей Гражданского кодекса и Конституцией Российской Федерации.

В российском законодательстве термин «коммерческий банк» практически не используется, а используется термин «кредитная организация». При этом *кредитная организация* определяется как юридическое лицо, которое для извлечения прибыли как основной цели своей деятельности на основании лицензии Банка России имеет право осуществлять банковские операции. А *банк* определяется как кредитная организация, которая имеет исключительное право осуществлять в совокупности, следующие банковские операции: привлечение во вклады средств физических и юридических лиц, размещение указанных средств от своего имени и за свой счет на условиях возвратности, платности, срочности, открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц.

Российское законодательство к банковским операциям относит:

- привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок);

- размещение привлеченных средств от своего имени и за свой счет;

- открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;

- осуществление расчетов по поручению физических и юридических лиц, в том числе банков-корреспондентов, по их банковским счетам;

- инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц;

- купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах;

- привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов;

- выдача банковских гарантий.

Кредитная организация помимо перечисленных банковских операций имеет право осуществлять следующие сделки:

- выдачу поручительств за третьих лиц, предусматривающих исполнение обязательств в денежной форме;

- приобретение права требования от третьих лиц исполнения обязательства в денежной форме (факторинговые операции);

- доверительное управление денежными средствами и иным имуществом по договору с физическими и юридическими лицами (трастовые операции);

- предоставление в аренду физическим и юридическим лицам специальных помещений или находящихся в них сейфов для хранения документов и ценностей;

* лизинговые операции;
* оказание консультационных и информационных услуг.

Для осуществления банковских операций и других сделок в иностранной валюте кредитной организации необходимо иметь соответствующую лицензию Банка России.

Кредитной организации в России запрещается заниматься производственной, торговой и страховой деятельностью. Банк вправе осуществлять выпуск, покупку, продажу, хранение и иные операции с ценными бумагами, а также вправе осуществлять доверительное (трастовое) управление указанными ценными бумагами по договору с физическими и юридическими лицами. Любая кредитная организация при осуществлении банковских операций обязана предоставить по требованию физического или юридического лица лицензию на осуществление банковских операций, информацию о своей финансовой отчетности (бухгалтерский баланс и отчет о прибылях и убытках) и аудиторское заключение за предыдущий год, а также ежемесячные бухгалтерские балансы за текущий год.

Уставный капитал кредитной организации состоит из величины вкладов ее участников и определяет минимальный размер имущества, гарантирующего интересы кредиторов. Для приобретения учредителем более 5 % акций (долей) кредитной организации требуется уведомление об этом Банка России, более 20 % – предварительное согласие Банка России.

Учредителями кредитных организаций не могут быть государственные органы, общественные и религиозные организации, специализированные фонды. Вкладом в уставный капитал могут быть: денежные средства в рублях и иностранной валюте, материальные активы.

Осуществление банковских операций производится только на основании лицензии, выдаваемой Банком России. В лицензии указываются банковские операции, на осуществление которых данная кредитная организация имеет право, а также валюта, в которой эти банковские операции могут осуществляться. Лицензия выдается без ограничения сроков ее действия.

В российской практике существуют следующие виды банковских лицензий: лицензия на осуществление банковских операций со средствами в рублях (без права привлечения средств физических лиц); лицензия на осуществление банковских операций со средствами в рублях и иностранной валюте (без права привлечения во вклады средств физических лиц); лицензия на привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов; генеральная лицензия.

# Глава 2. Основы экономических взаимоотношений коммерческих банков с клиентами

## 2.1. Классификация видов операций коммерческих банок в с клиентами

Современные коммерческие банки способны оказывать до 300 видов услуг (как, например, в Японии). В настоящее время круг банковских операций растет, и все больше стирается грань между традиционными банковскими и небанковскими операциями.

Далеко не все банковские операции повседневно присутствуют и используются в практике конкретного банковского учреждения, так, например, выполнение международных расчетов и трастовых операций. Но есть определенный перечень операций, так сказать, стандартный набор, без которого банк не может существовать и нормально функционировать. К ним относятся:

1. прием депозитов
2. осуществление денежных расчетов и платежей
3. выдача кредитов

Помимо выполнения базовых операций банки предлагают клиентам множество других финансовых услуг. В то же время наряду с различиями, обусловленными национально-историческими обязанностями хозяйственного развития отдельных индустриально-развитых стран, можно выделить некоторые ведущие направления банковской деятельности, присущие всем банкам независимо от государственной принадлежности и фактора их местонахождения, к которым относятся: активные, пассивные и активно-пассивные операции.

Активно-пассивные операции – это комиссионные, посреднические операции, выполняемые банком по поручению клиентов за определенную плату. Именно эту группу банковских операций называют услугами. Это различные расчетные услуги, связанные с осуществлением внутренних и международных расчетов, трастовые операции по купле-продаже банком по поручению клиентов ценных бумаг, драгоценных металлов, иностранной валюты, посредничество в размещении акций, облигаций, бухгалтерское и консультационное обслуживание клиентов. Некоторые виды такого рода услуг направлены на улучшение качества обслуживания клиентуры.

Особой группой операций является заключение коммерческим банком договоров о совместной деятельности по реализации конкретных проектов.

Кредитные операции, которые являются активными, приносят банкам основную часть их прибыли.

Как участники рынка ценных бумаг, коммерческие банки могут выступать в качестве эмитентов, инвесторов и посредников. Эмитентом банк является при выпуске собственных акций, облигаций, векселей, депозитных и сберегательных сертификатов. Выступая в роли инвестора, коммерческий банк формирует свой портфель ценных бумаг. Посреднические операции коммерческий банк имеет право проводить в рамках профессиональной деятельности по ценным бумагам.

Наиболее укрупненной классификацией операций коммерческих банков с ценными бумагами является выделение в их составе пассивных, активных и посреднических операций.

Под валютными операциями коммерческих банков подразумеваются операции, связанные с переходом права собственности и иных прав на валютные ценности; операции, связанные с использованием в качестве средства платежа иностранной валюты; ввоз, вывоз, пересылка валюты; осуществление международных денежных переводов; операции так или иначе связанные с использованием валюты.

Классификация операций коммерческих банков с иностранной валютой может осуществляться по традиционным для банков критериям: активные, пассивные и посреднические.

Следующий вид операций коммерческих банков – кассовое обслуживание клиентов. Для приема, выдачи и хранения денежных средств и других ценностей каждый коммерческий банк имеет кассу. В ее составе могут быть созданы следующие операционные кассы: приходные, расходные, приходно-расходные, вечерние, разменные, по продаже чековых книжек, а также кассы пересчета.

Можно сказать, что кассовые операции - это операции по приему и выдаче наличных денег из касс предприятия и предпринимателя. Кассовые операции содействуют развитию денежного обращения. В процессе организации денежного оборота решаются такие важные экономические задачи, как определение общего объема налично-денежного оборота и его структуры, направление денежных потоков, размещение денежной массы по территории страны, определение массы находящихся в обращении денег в наличной форме и расчет эмиссионного результата за определенный период.

Нетрадиционными операциями коммерческих банков являются операции, которые могут выполнить и другие небанковские учреждения. К ним относятся: лизинговые операции, факторинговые операции, форфейтинг, трастовые операции, поручительства и гарантии коммерческих банков, операции с драгоценными металлами и другие виды услуг.

## 2.2. Активные операции коммерческих банков

Активные операции – это операции, посредством которых банки размещают имеющиеся в их распоряжении ресурсы для получения прибыли; операции по предоставлению денежных средств, различающихся по срокам, размерам, типам пользователей, кредитным ресурсам, характеру обеспечения, формами передачи денежных средств. Это краткосрочное и долгосрочное кредитование, предоставление потребительских ссуд населению, приобретение ценных бумаг, лизинг, факторинг, инновационное финансирование и кредитование, долевое участие средств банка в хозяйственной деятельности предприятий и так далее. Активные операции по экономическому содержанию делятся на: ссудные, расчетные, кассовые, инвестиционные, гарантированные.

Активные операции коммерческого банка можно разделить на 4 большие группы:

- кредитные операции (или ссуды);

- инвестиции в ценные бумаги;

- расчетно-кассовые операции;

- посреднические операции.

### 2.2.1. Кредитные операции

На сегодняшний день существует ряд трактовок понятия кредита, но унифицированным в них считается определение кредита как сделки юридических и физических лиц о предоставлении одной стороной другой определенной суммы денежных средств (иногда имущества) на условиях платности, возвратности и срочности. Эти условия и являются основными принципами кредитования, т.е. главными правилами, которые должны соблюдаться при его осуществлении.

Наличие спроса и предложения на кредитные средства предопределило возникновение и формирование кредитных рынков. Совершаемые на них кредитные сделки опосредуются, главным образом, банками, которые берут взаймы и ссужают деньги.

Кредитные отношения предполагают движение стоимости (ссудного капитала) от банка (кредитора) к ссудозаемщику (дебитору) и обратно. Заемщиками выступают предприятия всех форм собственности (акционерные предприятия и фирмы, государственные предприятия, частные предприниматели и т.д.), а также население.

Возврат полученной заемщиком стоимости (погашение долга банку) в масштабах одного предприятия и всей экономики должен быть результатом воспроизводства в возрастающих размерах. Это определяет экономическую роль кредита и служит одним из важнейших условий получение банком прибыли от кредитных операций. Задолженность по кредитам, предоставляемым населению, может погашаться за счет уменьшения накопления и даже сокращения потребления по сравнению с предыдущим периодом. В то же время кредитование населения обеспечивает рост потребления, стимулирует повышение спроса на товары (особенно дорогостоящие, длительного пользования) и зависит от уровня доходов населения, определяющих возможность получения банками прибыли от этих операций.

Кредитные операции занимают наибольшую долю в структуре статей банковских активов.

В российской практике чаще всего используются краткосрочные (кредиты до 1 года); среднесрочные (от 1 до 3 лет) и долгосрочные (свыше 3 лет). В зарубежной практике на долю краткосрочных, как правило, приходится значительно меньше половины всех кредитов и больше половины – на среднесрочные.

По методу погашения обычно среди краткосрочных ссуд особо выделяются ссуды до востребования (*онкольные*), которые оформляются без четко обозначенного срока погашения, т. е. ссуда, может быть возвращена по требованию банка и заемщика.

Структура предоставляемых коммерческими банками кредитов зависит от многих факторов, как долговременных, так и конъюнктурного характера. В целом по стране она определяется традициями банковской практики. Некоторые методы банковского кредитования предприятий и населения, можно сказать, универсальны и распространены во многих странах, хотя и могут иметь незначительные отличия приих применении в отдельных странах. Например, такие виды ссуд, как овердрафт, кредитные линии, ссуды под недвижимость (ипотечные) и др.

Значительное влияние на изменение структуры оказывает финансово-кредитная политика государства, которая может вводить ограничения или предоставлять льготы по видам кредита – осуществлять регулирование экономики, влияющее на проводимые банками кредитные операции.

Кредитная политика банка. Коммерческие банки в соответствии со своей спецификой разрабатывают общие принципы кредитной политики (в мировой практике - меморандум о кредитной политике), формируют ее главную цель, основные направления кредитования.

Кредитные операции связаны с риском, степень которого в РФ в условиях спада производства, нестабильности экономики растет. Это определяет необходимость формирования качественного кредитного портфеля банка, в котором доля более рискованных операций должна быть меньше, несмотря на то, что в ряде случаев такие операции могут быть более прибыльными для банка. Степень риска должна соответствовать обычной норме доходности по ссудам с учетом стоимости кредитных ресурсов и административных издержек банка. При определении кредитной политики следует ориентировать кредитную стратегию на диверсификацию, как состава клиентов, так и спектра представляемых им ссуд (услуг), что необходимо в условиях конкуренции.

Развитие и совершенствование производственных процессов предопределяет потребность предприятий в долгосрочном банковском кредите, доля которого в общей сумме кредитных вложений коммерческих банков очень мала. Существующий значительный неудовлетворенный спрос на инвестиционные ресурсы, а также резко снизившаяся доходность краткосрочных операций банков, кризис рынка межбанковских кредитов и жесткая валютная политика правительства повышают актуальность долгосрочных инвестиций, так что политика инвестирования начинает реально воздействовать на формирование стратегии банка.

Уже наметилась общая тенденция роста интереса коммерческих банков к долгосрочным кредитам. В первую очередь это относится к банкам, которые в ходе приватизации стали собственниками предприятий.

***2.2.2. Инвестиционные операции***

Западные банки традиционно осуществляют долгосрочные инвестиции в ответ на желания и предложения своих клиентов (CITIBANK: «У нас нет никаких заранее определенных проектов, которые мы будем осуществлять, мы следуем за нашими клиентами»), однако российские банки стремятся занять более активную позицию, и все чаще сами выступают инициаторами инвестиционных проектов.

В процессе совершения инвестиционных операций банк выступает в качестве инвестора, вкладывая ресурсы в ценные бумаги или приобретая права по совместной хозяйственной деятельности. Это участие в хозяйственной деятельности предприятия приносит банку доход посредством прямого участия в создании прибыли. Экономическое назначение таких операций, как правило, связано с долгосрочным вложением средств непосредственно в производство.

Для отечественных коммерческих банков активы в виде ценных бумаг наименее ликвидны по сравнению со ссудами, так как при отсутствии развитого вторичного рынка ценных бумаг реализация акций и облигаций предприятий весьма затруднительна.

 Разновидностью инвестиционных операций банков является также вложение средств в конторские здания, оборудование и оплату аренды. Указанные вложения осуществляются за счет собственного капитала банка, их назначение состоит в обеспечении условий для банковской деятельности. Эти инвестиции не приносят банку дохода и имеют относительно низкий удельный вес в активах коммерческих банков. Но именно эти активы создают коммерческим банкам материальную основу для получения прибыли.

Цели инвестиционной деятельности заключаются в том, чтобы обеспечить банку сохранность средств, доход и ликвидность. Требования к доходности инвестиций обычно выше, чем к доходности других видов банковских активов. Более высокий доход достигается в ущерб ликвидности и связан, как правило, с более высоким уровнем риска, поэтому инвестиции должны быть диверсифицированы.

В России роль банков при осуществлении инвестиционных проектов будет возрастать, т.к. это практически единственные хозяйственные структуры, аккумулирующие средства. Работая с инвестициями, банки сейчас являются фактически единственным элементом системы учреждений, необходимых для инвестиционной инфраструктуры.

***2.2.3. Кассовые операции***

Наличие кассовых активов в необходимом размере – важнейшее условие обеспечение нормального функционирования коммерческих банков, использующих денежную наличность для размена денег, возврата вкладов, удовлетворения спроса на ссуды и покрытия операционных расходов, включая заработную плату персоналу, оплату различных материалов и услуг. Денежный запас зависит от: величины текущих обязательств банка; сроков выдачи денег клиентам; расчетов с собственным персоналом; развития бизнеса и т.д. Отсутствие в достаточном количестве денежных средств может подорвать авторитет банка. На величину денежной наличности влияет инфляция. Она увеличивает опасность обесценения денег, поэтому их необходимо скорее пускать в оборот, помещать в доходные активы. Из-за инфляции требуется все больше и больше наличных денег.

Кассовые операции – операции, связанные с движением наличных денег, с формированием, размещением и использованием денежных средств на различных активных счетах.

Операции банков с наличными деньгами проводятся в специально оборудованных помещениях – кассах. Приходные кассы ведут пересчет денежной выручки клиентов, формируя ее в стандартные пачки по сто купюр одного достоинства бумажных денежных знаков Центрального банка. *Корешок –* десять сформированных пачек. Сформированные блоки денежных средств передаются в расходные кассы для ведения операций с клиентами или их кассового обслуживания. Сбор денежной выручки предприятий, организаций и учреждений возложен на банки и называется  **инкассацией,** или доставкой наличных денег в их кассы.

Значение банковских кассовых операций определяется тем, что от них зависят формирование кассовой наличности в хозяйстве, соотношение денежных средств между различными активами, статьями, пропорции между массой бумажных, кредитных купюр и билонной (разменной) монетой.

***2.2.4. Посреднические и комиссионные операции***

Банки ведут также комиссионные операции, то есть «выполняют различные поручения своих клиентов за их счет». Такие поручения связаны с переводом денег как внутри одной страны, так и из одной страны в другую. Это переводные операции, при которых клиент поручает своему банку (в котором он встал на расчетно-кассовое обслуживание и с которым заключил договор о расчетно-кассовом обслуживании) перевести определенную сумму со счета клиента указанному адресату. Когда операция совершена, банк высылает или выдает (если клиент является в банк лично) документ о совершении перевода. За проводимую операцию банк взимает комиссию.

*Аккредитивная операция* состоит в том, что банк принимает поручение от клиента произвести платеж третьему лицу (бенефициару), т.е. лицу, в пользу которого открыт аккредитив, или акцептовать векселя бенефициара, или произвести платеж бенефициару, но только на определенных условиях.

*Инкассовые операции* – это операции по получению банками для клиентов денег по их поручению и за их счет по различным документам. Инкассовые операции осуществляются с чеками, векселями, товарными документами и ценными бумагами. При инкассировании ценных бумаг клиент передает их банку для реализации на рынке той страны, где они эмитированы.

*Факторинговые операции* также относятся к посредническим. Суть их в том, что банк покупает долговые требования (счета-фактуры) клиента и, соответственно, право получения платежа по этим требованиям на условиях немедленной оплаты 80% стоимости отфактурованных поставок и уплаты остальной части, за вычетом процента за кредит и комиссионных платежей, в строго обусловленные сроки независимо от поступления выручки от должников. Деятельность банковских факторинговых отделов призвана решать в данном случае проблемы рисков и сроков платежей в отношениях между поставщиками и покупателями и придавать этим отношениям большую устойчивость.

*Лизинговые операции* – вид инвестиционной деятельности по приобретению имущества у поставщика и передачи его на основании договора лизинга физическим и юридическим лицам (лизингополучателям) за определенную плату на определенный срок и на определенных условиях с правом последующего выкупа имущества – предмета лизинга.

Особая разновидность комиссионных операций – *трастовые (доверительные) операции*, состоящие в том, что банк по поручению клиентов берет на себя хранение, передачу и управление определенным имуществом, выраженным как в деньгах, так и в ценных бумагах. К комиссионным относятся также *торгово-комиссионные операции* – покупка и продажа по поручению клиента драгоценных металлов и драгоценных камней, покупка и продажа ценных бумаг и т.д.

Развитие кредитных отношений и связанных с ними рисков делает необходимым использование кредиторами, которые стремятся избежать финансовых потерь, банковских гарантий (поручительств).

*Банковская гарантия* означает, что банк берет на себя обязательство в случае неуплаты клиентом в срок причитающихся с него платежей произвести платеж за счет своих средств. Если иное не предусмотрено договором, должник и гарант (поручитель) несут солидарную ответственность перед кредитором. В зарубежной практике банковская гарантия получила широкое распространение. В России в условиях экономической и правовой нестабильности, разнообразных банковских рисков ставки банков-гарантов имеют гораздо более высокие значения, чем за рубежом.

Расширение разнообразия банковских операций, а также увеличение их сложности вызывают необходимость предоставления клиентам различных *консалтинговых операций* (консультационных услуг), которые также являются комиссионными. Это могут быть консультации о порядке открытия и ведения расчетных, текущих и валютных счетов; консультации о применении положений по кредитным, расчетным и кассовым операциям; консультационные услуги по вопросам выпуска и обращения ценных бумаг на фондовом рынке; консультации по оформлению расчетных документов. Подобные консультационные услуги – необходимая часть операций банка, он позволяют повысить авторитет банка, сделать ему дополнительную рекламу. Комплексное обслуживание клиентов банка – от консультирования по отдельным вопросам до разработки путей реализации рекомендованных предложений – осуществляется с помощью консалтинговых операций.

## 2.3. Пассивные операции коммерческих банков

 Пассивные операции - это операции, связанные с мобилизацией ресурсов банка. В результате проведения пассивных операций коммерческие банки получают необходимые средства для финансирования активных операций. Окончательные результаты этих операций отражаются в пассиве баланса банка, где выступают как источники формирования его ресурсов.

Ресурсы коммерческих банков состоят из собственных и привлечённых средств.

Собственные средства банка включают:

1. Уставный (акционерный) капитал;

2. Резервный, страховой и другие фонды банка, созданные за счёт прибыли;

3. Нераспределённую в течение года часть прибыли коммерческого банка.

*Уставный капитал* является отправной точкой при организации коммерческого банка. Принципы его формирования зависят от организационно-правовой формы банка и определяются действующим законодательством.

Важным источником формирования собственных средств банка служат ресурсы *резервного фонда*, который создаётся за счёт отчислений от текущей прибыли банка и предназначен для компенсации возможных убытков при проведении активных операций, а также для покрытия непредвиденных расходов и потерь банка. Величина резервного фонда определяется банком самостоятельно и составляет как правило 15-100 % от величины уставного фонда.

*Страховые резервы* (фонды) банка также являются источником собственных средств и формируются за счёт отчислений от прибыли. Эти резервы необходимы для нивелирования потерь в случае утраты предоставленных клиентам кредитных ресурсов, а также для гарантированного обеспечения возврата привлечённых банком денежных средств.

*Нераспределённая прибыль* коммерческого банка существует в течение финансового года и является важным источником формирования собственных средств. Это текущая прибыль банка, которая ещё не распределена по результатам его финансовой деятельности в течение года среди акционеров и не зачислена в резервы или страховые фонды. Таким образом, банк в течение года может использовать нераспределённую прибыль по своему усмотрению.

Собственные средства являются основным видом обеспечения обязательств банка перед вкладчиками, поэтому определение их фактической величины и поддержание последней на необходимом уровне является для банка одной из первостепенных задач.

К привлечённым средствам коммерческих банков относятся:

* депозиты до востребования и срочные вклады юридических и физических лиц;
* остатки средств на расчётных, текущих и прочих счетах клиентов;
* остатки на корреспондентских счетах;
* межбанковские кредиты (полученные);
* кредиты Центрального банка;
* прочие источники средств.

Основная часть привлечённых ресурсов коммерческих банков формируется за счёт средств, хранящихся на счетах клиентов в виде депозитов и срочных вкладов, а также межбанковских кредитов и ссуд, получаемых от других коммерческих банков и Центрального Банка.

### 2.3.1. Депозитные операции

 *Депозитные операции* — это операции банков по привлечению денежных средств во вклады (пассивные депозиты) или размещению имеющихся в распоряжении средств во вклады в иных банках или кредитно-финансовых институтах (активные депозиты).

В условиях рыночных отношений роль депозитных банковских операций возрастает. Правильная, эффективная организация этих операций необходима для обеспечения нормальной банковской деятельности на коммерческих началах, регулирования денежной массы в стране, успешного осуществления традиционных операций банка, расширения предоставляемых вкладчикам услуг.

*Депозит* — это определенные денежные средства (включающие стоимость ценных бумаг), которые субъекты депозитных операций вносят в банк или которые, в силу действующего порядка осуществления банковских и финансовых операций, на определенное время оседают на счетах в банках.

Сейчас депозиты являются основным источником (до 70%) ресурсов коммерческих банков.

Важную роль в ресурсах банков играют *сберегательные вклады* населения, в частности вклады целевого назначения. Они вносятся и изымаются в полной сумме или частично и удостоверяются выдачей сберегательной книжки. Банки принимают целевые вклады, выплата которых приурочена к периоду отпусков, дням рождений, практикуются также «новогодние вклады» – течение года банк принимает небольшие вклады на празднование Нового года, а в конце года банк выдает деньги вкладчикам, желающие же могут продолжить накопление денег до следующего нового года.

Коммерческие банки в целях привлечения средств населения в последние годы резко увеличили число различных видов вкладов для населения.

*Ценные бумаги* делят на следующие группы: акции и облигации предприятий, акционерных обществ, принадлежащих банку; акции и облигации, находящиеся на хранении в банке; ценности и документы по иностранным операциям.

Большое значение в решении проблемы укрепления депозитной базы банков имеют не столько количественные (увеличение объемов различных депозитов), сколько качественные факторы: улучшение организации депозитных операций и системы стимулирования привлечения вкладов. Это может быть достигнуто, прежде всего, за счет выпуска банками нетрадиционных депозитных инструментов: депозитных и сберегательных сертификатов, чековых депозитов, банковских векселей.

Рост числа коммерческих банков и предоставление им возможности привлекать средства населения положили конец монополии Сберегательного банка на привлечение средств населения. Происходит быстрое и достаточно стабильное привлечение сбережений населения коммерческими банками. Этот процесс стимулируется целым рядом факторов. Наиболее важными являются имеющиеся диспропорции на потребительском рынке и желание населения разместить свои денежные средства на условиях, наиболее выгодных, чем в Сберегательном банке.

Для поддержания устойчивости депозитов банки должны иметь свою стратегию. Одним из направлений этой стратегии является маркетинг — повышение качества обслуживания клиентов.

***2.3.2. Внедепозитные операции***

К недепозитным источникам привлечения ресурсов относятся межбанковские кредиты (МБК) и кредиты, полученные от ЦБ России.

Важным источником банковских ресурсов выступают *межбанковские кредиты*, т.е. ссуды, получаемые у других коммерческих банков.

Практически все банки время от времени могут излишек кредитных ресурсов или их временный недостаток. Это противоречие разрешается на рынке МБК. Чтобы временно свободные ресурсы приносили доход, банки-кредиторы стремятся разместить их в других банках-заемщиках. Такое помещение средств считается надежнее по сравнению с помещением средств в хозяйство в силу более высокой гарантии возврата средств со стороны банка.

Привлечение МКБ происходит двумя способами: самостоятельно, путем прямых переговоров, т.е. в случае, когда банки сами договариваются о МКБ, их отношения оформляются специальным договором. Основная часть межбанковских договоров заключается *в срочной форме,* а остальная – в бессрочной форме. *Бессрочная форма* межбанковского договора предусматривает предоставление МБК на минимальный срок, установленный договором, по истечении которого кредит переходит в разряд бессрочных, т.е. может быть востребован банком-кредитором в любое время по предварительному уведомлению. Однако, если банк, позаимствовавший кредитные ресурсы, не может их вернуть, то он прибегает к срочным займам других банков.

## 2.4. Прочие операции коммерческих банков

***Валютные операции коммерческих банков***

Внешнеэкономическая деятельность коммерческих банков связана с осуществлением банковских операций в рублях и иностранной валюте, с экспортом-импортом товаров и услуг, их реализацией за иностранную валюту на территории Российской Федерации, со сделками неторгового характера, хозяйствованием нерезидентов внутри страны.

Основным нормативным актом, регулирующим осуществление валютных операций, является закон РФ "О валютном регулировании и валютном контроле", а также издаваемые на его основе нормативные акты ЦБ России.

Коммерческие банки могут осуществлять валютные операции только при наличии соответствующей лицензии ЦБ России. Банки, получившие лицензию на валютные операции, называются уполномоченными банками.

В зависимости от качества, предоставленных коммерческим банком на рассмотрение документов для выдачи лицензии, технических условий, квалификации руководителей и исполнителей валютных операций, ЦБ России может разрешить банку проведение следующих валютных операций (всех или некоторых из них):

1. *Открытие и ведение валютных счетов клиентов.*

2. *Неторговые операции.*

3. *Установление корреспондентских отношений с иностранными банками.*

4. *Операции по международным торговым расчетам.*

5. *Операции по торговле иностранной валютой на внутреннем валютном рынке.*

6. *Операции по привлечению и размещению валютных средств на внутреннем рынке* (осуществляются с резидентами).

7. *Операции по привлечению и размещению валютных средств на международных рынках* (осуществляются с нерезидентами).

8. *Валютные операции на международных денежных рынках.*

9. *Операции с драгоценными металлами на внутреннем рынке.*

Большое значение также уделяется консультированию клиентов с целью повышения эффективности их международных операций. Для этого предоставляются отчеты о финансовом положении поставщиков или покупателей; оказывают помощь в поиске зарубежных дистрибьюторов; обобщают информацию об экономическом положении в конкретной стране и о специфике и изменениях любых экспортных или импортных постановлений в этой стране. Банки расширяют свое участие в международной торговле путем открытия отделений за рубежом, приобретения доли в зарубежных банках, открытия дочерних компаний с целью осуществления специализации в лизинге, продаже в кредит, факторинге и т.д., обеспечения специализированных услуг за счет регистрации своих филиалов.

Таким образом, можно отметить, что коммерческие банки являются активными агентами на валютном рынке.

***Операции коммерческих банков с векселями***

Операции с векселями - одна из старейших банковских операций, которая занимает важное место в деятельности коммерческих банков. Реабилитация векселя, как особой формы долгового обязательства, и формирование в России во многом новой нормативной базы для его обращения создали условия для возрождения вексельных операций в российских коммерческих банках.

Все операции, связанные с векселями в международном обороте, регламентируются принятым Женевской конвенцией в 1930г. Единообразным законом о простом и переводном векселе и решением Женевской конвенции 1930 г., разрешающей некоторые коллизии законов о простых и переводных векселях[[1]](#footnote-1).

***Операции коммерческих банков с пластиковыми картами***

*Пластиковая карточка* - это персонифицированный платежный инструмент, предоставляющий пользующемуся карточкой лицу возможность безналичной оплаты товаров и/или услуг, а также получения наличных средств в отделениях (филиалах) банков и банковских автоматах (банкоматах). Принимающие карточку предприятия торговли/сервиса и отделения банков образуют сеть точек обслуживания карточки (или приемную сеть).

 Особенностью продаж и выдач наличных по карточкам является то, что эти операции осуществляются магазинами и, соответственно, банками "в долг" - товары и наличные предоставляются клиентам сразу, а средства в их возмещение поступают на счета обслуживающих предприятий чаще всего через некоторое время (не более нескольких дней). Гарантом выполнения платежных обязательств, возникающих в процессе обслуживания пластиковых карточек, является выпустивший их банк-эмитент. Поэтому карточки на протяжении всего срока действия остаются собственностью банка, а клиенты (держатели карточек) получают их лишь в пользование. Характер гарантий банка-эмитента зависит от платежных полномочий, предоставляемых клиенту и фиксируемых классом карточки.

Для обеспечения платежей держатель карточки может не вносить предварительно средства, а получить в банке-эмитенте кредит. Подобная схема реализуется при оплате посредством кредитной карточки. В этом случае лимит связан с величиной предоставленного кредита, в рамках которого держатель карточки может расходовать средства. Кредит может быть как однократным, так и возобновляемым. Возобновление кредита в зависимости от договора с держателем карточки происходит после погашения либо всей суммы задолженности, либо некоторой ее части.

Сейчас в России происходит становление "индустрии" пластиковых карточек. Во всем мире в сферу обращения пластиковых карточек вовлечены миллионы торговых, гостиничных предприятий и предприятий разнообразнейших услуг; число пользователей таких карточек приближается к 500 миллионам. С карточками работают почти все банки развитых и развивающихся стран.

К международным платежным системам на основе пластиковых карточек принято относить следующие системы: VISA; Europay/MasterCard; Dinners Club; American Express. По крайней мере, именно они представлены на российском рынке.

Кроме международных платежных систем, в России действуют общероссийские платежные системы: СТБ, Юнион Кард, Золотая Корона и другие. Существенных технологических различий между российскими и международными платежными системами нет, однако масштабы деятельности международных компаний значительно отличаются от российских масштабов.

***Новые операции коммерческих банков***

Одним из последних банковских продуктов является услуга – **«Интернет-банкинг»**. Повсеместное распространение вычислительной техники и распространение INTERNET-технологий привели к революционным изменениям в системе документооборота. Все большее число организаций ведет всю документацию в электронном виде, что значительно упрощает и ускоряет обработку документов. Система Интернет-банкинг является программным продуктом, использующим передовые Интернет-технологии, и предназначена для осуществления документооборота между банком и его клиентами в электронном виде в любое время суток, из любой точки земного шара.

Для нормальной работы клиенту достаточно стандартного WEB-обозревателя Microsoft Internet Explorer. При этом работа с системой происходит как работа с обычной HTML-страницей. Клиент банка может использовать любой компьютер, подключенный к Интернет, на котором установлен требуемый обозреватель.

При использовании электронных средств связи для проведения документооборота, скорость последнего вырастает в несколько раз. Отсылаемые клиентом документы сразу же попадают в банк и передаются на исполнение. Большая часть документов может быть обработана автоматически, что еще больше ускоряет их выполнение. При использовании традиционных бумажных форм такая оперативность попросту невозможна.

Применение в системе Интернет-банкинг самых современных разработок в области защиты информации дает полную гарантию безопасности. Работая с системой, клиент может быть уверен в конфиденциальности переданной им информации. Использование электронного ключа, являющегося аналогом подписи клиента под электронным документом, исключает возможность передачи другими лицами документов от имени клиента.

Накладные расходы при Интернет-банкинге минимальны. Многие банки не только не берут платы за обслуживание через Интернет, но даже обрабатывают Интернет-транзакции по более низким расценкам. Плюс оперативность, плюс возможность наблюдать за операциями в режиме реального времени и работать круглосуточно, без выходных.

К **фондовым операциям** банков относятся разнообразные операции с ценными бумагами:

* покупка ценных бумаг для собственного портфеля (инвестиции);
* первичное размещение вновь выпущенных ценных бумаг среди держателей;
* покупка и продажа ценных бумаг на рынке по поручению клиента (обслуживание вторичного оборота ценных бумаг);
* ссуды под ценные бумаги. «Портфель ценных бумаг у банков служит средством получения дополнительной прибыли в виде дивидендов и процентов, орудием финансового контроля, а также одним из методов финансирования расходов государства»

Весьма быстро расширялись в последнее время **потребительские ссуды,** связанные с предоставлением банковских кредитных карточек.

Сочетание платежных и кредитных операций способствовало популярности этих ссуд.

Широкое распространение кредитных карточек побуждает коммерческие банки предоставлять заемщикам дополнительные возможности овердрафта. По ссудам в форме овердрафта многие банки начисляют повышенные процентные платежи.

Крупнейшие банки продают свои услуги в сфере обслуживания ссуд и платежей с помощью кредитных карточек более мелким банкам, избавляя их тем самым от крупных затрат на организацию компьютерных информационных систем.

# Глава 3. Методы совершенствования взаимоотношений коммерческих банков с клиентами

## 3.1. Развитие межбанковской конкуренции и нововведений

Среда, в которой формировались и развиваются коммерческие банки России, представляет сложное переплетение экономического, социального и политического кризисов, усиленных противоборством федеральных, региональных отраслевых (хозяйственных), политических и криминальных структур. Глубокий затяжной спад производства, резкое снижение доходов и покупательной способности населения, его сбережений к началу 90-х годов решающим образом сказались на финансовой стратегии банков и соответственно объектах межбанковской конкуренции.

Существует несколько видов конкуренции, и каждый вид вносит свою долю влияния на процесс формирования конкретных инновационных потребностей банка и внедрения новых банковских услуг. Говоря о конкурентоспособности банковского продукта, мы автоматически включаем в это понятие его инновационные характеристики. Современные финансовые рынки России (не говоря уже о других странах), уже сегодня предъявляют ко всем участникам этого рынка достаточно высокие требования, в которых фактически заложены такие известные виды конкуренции, как функциональная, видовая, предметная и смешанная.

Наиболее значительными источниками новых доходов было несовершенство платёжной системы и развитие финансовых рынков. Коммерческие банки широко пользовались недостатками платёжной системы в ущерб своим клиентам. Сочетание задержек в платежах до 7 - 8 дней в пределах одного города и до нескольких месяцев в расчетах между регионами с очень высоким уровнем процентных ставок превратило «управление» платежами в высоко прибыльную деятельность.

Однако низкая деловая активность предприятий в условиях кризиса и реструктуризации производства ограничила диверсификацию кредитного портфеля банков. Корни этой проблемы уходят в банковскую реформу 1988 г., в соответствии с которой поощрялась специализация банка в одной сфере деятельности (строительной, международной, сельскохозяйственной и т.д.). Последующими реформами банкам предоставлялась возможность разнообразить свои портфели, но эта возможность оставалась скорее теоретической. Экономический спад не способствовал стремлению банкиров добиваться открытия новых счетов, что повлекло бы за собой необходимость кредитования незнакомых им предприятий. Чаще сами предприниматели проявляли крайнюю осторожность в изменении своих банковских привязанностей. Более того, инструкции, обязывавшие клиентов иметь текущие счета в национальной валюте только в одном банке, не способствовали развитию конкуренции. Таким образом, предприниматели становились полностью зависимыми от своих специализированных банков или их филиалов на местах, пока наиболее предприимчивые из них не решили создать свои собственные, так называемые «карманные» банки. Такие банки явно находились в зоне наибольшего риска вследствие своей недостаточной диверсификации, так как большая часть средств вкладывалась в кредитование одной или нескольких промышленных компаний. Последующие банковские реформы также сузили географическую диверсификацию крупных специализированных банков, созданных в 1988 г. Общенациональная сеть таких банков обычно разваливалась, и местные филиалы становились независимыми банками. Таким образом, банки, специализирующиеся на финансировании одного сектора экономики, превращались в банки, специализирующиеся на финансировании одного сектора в одном регионе.

Необходимая диверсификация ссудной деятельности сдерживалась тремя факторами: экономическим спадом; недостатком информации о финансовых продуктах со стороны банков и ограниченностью инвестиционных проектов у большинства предпринимателей. Важным фактором явился также низкий уровень конкуренции.

В свое время коммерческие банки, ввиду жесткой денежно-кредитной политики Банка России, столкнулись с ещё одной проблемой: недостатком финансовых средств. Привлечение депозитов населения традиционно концентрировалось в Сбербанке, поэтому большинство новых банков в поиске средств для ссудных и торговых операций полагались на межбанковский рынок. Несмотря на возможность получения значительной маржи в период высоких процентных ставок, только очень немногие банки развивали национальную сеть филиалов для приёма вкладов населения. Эта зависимость от межбанковского рынка также являлась источником нестабильности. В том смысле, если банки и другие, конкурирующие с ними финансовые компании, решали уменьшить свою подверженность рискам, то это приводило к массовому изъятию вкладчиками своих депозитов.

В поисках оптимального числа коммерческих банков на данном этапе (на дворе - начало 21 века) следует признать, что количество банков - не единственная и не самая важная переменная, которую следует принимать во внимание. Плотность сети банковских филиалов (рассчитываемая по числу жителей на один филиал) столь же (или даже более) важна, как и число банков. Более 1,5 тыс. коммерческих банков является одновременно и низким показателем для России, если учитывать размеры и численность населения страны, и достаточно высоким показателем, если сравнивать с положением в банковском секторе в начале перестройки.

Конкуренция по отдельным регионам развивалась неравномерно. Только в Москве доля пяти крупнейших банков в совокупном капитале региональных банков находилась на уровне ниже 40 %. В 7 из 13 укрупнённых экономических регионов этот показатель превышает 70 %. При этом в данной группе регионов сконцентрировано 17 % собственных средств банковской системы. Поэтому при управлении процессами концентрации банковских капиталов необходимо иметь в виду, что на региональном уровне укрупнение кредитных организаций может подавить межбанковскую конкуренцию. Поэтому следует применять такие формы концентрации капиталов, которые не ведут к полной потере независимости объединяющихся банков (например, создание банковских холдингов путём взаимного обмена акциями между кредитными организациями-участниками) и не сопровождаются разрушением имеющейся банковской инфраструктуры.

Необходимо оптимизировать механизм перелива капиталов. По некоторым косвенным оценкам, межбанковский кредитный рынок на две трети замкнут сам на себя, и только треть обращающихся на нём средств финансирует небанковский сектор. Перспективным путём здесь видится переход к системе кредитования крупными банками финансовых центров мелких и средних региональных кредитных организаций, которые в этом случае принимают на себя риск финансирования конечных заёмщиков. В отличие от диаметрально противоположной ситуации на сегодня, такая организация межбанковского рынка позволит содействовать оттоку средств из ресурсоизбыточных регионов. Предотвращению не всегда эффективного перелива капиталов в финансовые центры может послужить более интенсивное формирование на региональном уровне межбанковских кредитных и валютных рынков.

В России конкуренция существует не столько между прямым и косвенным финансированием, сколько между официальным и подпольным финансированием. Опыт большинства промышленно-развитых стран показывает, что рынки капитала не могут процветать при слабой банковской системе.

Российские банки играли ведущую роль в появлении рынка облигаций, торговля на котором была ограничена, в основном, государственными и муниципальными ценными бумагами. Банки могли бы сыграть важную роль и в развитии фондовой биржи. Но прежде, чем осуществлять сложные нововведения (такие, как производные финансовые продукты), важно было расширить диапазон применения финансовых инструментов, предлагаемых основными финансовыми посредниками.

Проблема инноваций в России заключается не в придумывании совершенно новых, нигде в мире не применявшихся операций, а в освоении и адаптации к местным условиям уже хорошо известных в практике зарубежных банков операций.

Помимо видов финансовых ресурсов, объектами межбанковской конкуренции являются также: клиенты (физические и юридические лица) на данной территории, в данном регионе; отрасли (определенные промышленные, сельскохозяйственные и торговые объекты, экономические и социальные сферы, сферы услуг и т.д.). Средствами конкуренции являются и, прежде всего, виды предоставляемых услуг. Однако прогресс в этом направлении идет в тесной связи с применяемой технологией. Более того, новейшие информационные технологии и электронные средства обработки данных вызывают к жизни все новые виды услуг.

Сегодня практически никакой новый банковский продукт не может быть разработан, освоен и внедрен вне единой технологии автоматизированной обработки данных, которая стала организующим фактором, информационным каркасом всей текущей работы банка. Современный этап развития банковского дела, начавшийся в 80-х годах распространился и на первое десятилетие XXI века.

Что касается инноваций (независимо от специфики сферы), происходивших в период становления банковской системы, то все их множество вполне укладывается в схему классификаций, предложенную авторами учебника по инновационному менеджменту. Применительно к банковской сфере это схема может быть интерпретирована в виде следующей таблицы:

**Таблица** Классификация инноваций в банковской сфере.

|  |  |
| --- | --- |
| **Аспекты** | **Значения** |
| Технологические параметры | *Продуктовые инновации* – новые виды банковских услуг: пассивные и кредитные операции, финансовые услуги, расчетные (с клиентами) и межбанковские операции.*Процессные инновации* – новые методы организации расчетов и выполнения операций. Например, информационные технологии (системы автоматизации обработки данных и средств связи); новые организационные структуры (перспективного планирования, аналитические и др.) |
| Тип новизны для рынка | Новые в стране и для данного банка (группы банков) |
| Место в системе | *На входе:* пассивные операции.*На выходе:* расчетные и кредитные (активные операции).*В организационной структуре:* создание автономных подразделений, подчиняющихся непосредственно высшему руководству банка; подразделения, создаваемые в функциональных службах (по маркетингу, исследовательским работам, стратегическому планированию и др.) |
| Глубина вносимых изменений | *Радикальные* (базовые), связанные с институциональной перестройкой.*Улучшающие,* например, в области обслуживания клиентов.*Модификационные* (частные), например, в документообороте. |

## 3.2. Перспективы развития кредитования клиентов банков в России

Говоря о перспективах расширения кредитных операций в части работы с населением необходимо, по всей видимости, принять более гибкую политику в отношении клиента как в общих вопросах кредитования, так и в узких (схема погасительных платежей), т.к. не смотря на значительное количество заявок на получение кредита, многие из предложений оказываются нереализованными по причине не оперативности. Либо излишней жесткости условий банка к потенциальному заемщику или к виду обеспечения.

Идеальным вариантом могло служить нахождение той категории заемщиков, которые удовлетворяли бы всему спектру требований банка и одновременно привлекали бы максимально возможное количество кредитных ресурсов, предлагаемых банком. Но в современных условиях необходимы новые подходы к кредитованию. Иначе, не смотря на рост суммы кредитов, предоставленных населению, планируемое увеличение доходности кредитной работы банка, оптимальное использование свободных кредитных ресурсов достигнуто не будет.

Перспективными направления в сфере кредитования организаций можно назвать более тесную работу с населением с учетом зарубежного опыта. Это требует серьезных маркетинговых исследований для поиска новых неосвоенных форм кредитования либо изменения существующих условий кредитования для повышения конкурентоспособности банка в сфере уже освоенных кредитных продуктов, но все эти мероприятия на сегодняшний момент отсутствуют.

Говоря о кредитовании физических лиц в целом, можно сказать, что, несмотря на довольно высокие расходы по ведению этого направления кредитования, они заслуживают внимания, т.к. являются стабильным источником дохода банка. Характерной особенностью ссуд населению является высокая степень диверсификации, что снижает риск неожиданных крупных потерь, а также они поддерживают имидж Сбербанка как народного банка, всегда способного помочь клиенту даже в небольших финансовых затруднениях.

В сфере кредитования физических лиц наиболее перспективными представляется. выдача потребительских кредитов под покупку дорогостоящего ликвидного имущества - новых автомобилей, дорогой мебели и пр., по которым дополнительные затраты как времени, так и денежных средств невелики относительно суммы выдаваемого кредита, а спрос стабилен. Срок кредитования не позволит имуществу сильно упасть в цене в процессе эксплуатации, а возможность пользоваться приобретаемой вещью в период кредитования позволяет клиенту застраховаться на случай повышения цен на эту продукцию. Данное направление уже начало развиваться, заключаются договора с фирмами, торгующими соответствующими видами товаров и при соответствующей рекламной кампании сулит неплохие перспективы.

Также перспективен практически неосвоенный рынок жилья, а именно предоставление ссуд под покупку квартир или частных домов. Кредитование под покупку недвижимости относится к довольно крупным долгосрочным операциям, что в перспективе будет обеспечивать банку стабильный длительный доход.

Заслуживает внимания ипотечный кредит под залог недвижимости, применение которого в нашей стране возможно с 1993 года после Указа Президента России “ О регулировании земельных отношений и развития аграрной реформы в России “.Так как Закон Российской Федерации “ Об ипотеке “ так и не появился, в качестве модели законодательного акта об ипотеке Правительством РФ рекомендовано использовать в практической работе Основные положения о залоге недвижимого имущества - ипотеке от 22 декабря 1993 г. Выдаваемые Сбербанком кредиты для строительства или приобретения индивидуального жилья в большинстве случаев бывают долгосрочными и крупными по величине. Поэтому для банка важно иметь надежное обеспечение, каким является ипотека, право собственности на которую при нарушении условий погашения ссуды переходит к залогодержателю, который вправе распорядиться ею по собственному усмотрению.

Отсутствие достаточной нормативной базы и практического опыта у российских банков является причиной, по которой механизм оформления ипотечных, жилищных кредитов еще не унифицирован. В данной главе предлагается описание примерного алгоритма оформления ипотечных жилищных кредитов, составленного на основе современного законодательства и опыта некоторых российских банков.

Применение пластиковых карточек как эффективного средства привлечения новых вкладчиков. В перспективе российскими банками мог бы быть взят на вооружение и опыт работы банков США, предлагающих населению пакет различных услуг – счетов связанных услуг, например обычный чековый счет, на который при необходимости переводятся средства со сберегательного вклада, с него же выставляются аккредитивы и туристические чеки, допускается овердрафт, выдаются кредитные и дебетные карточки, чековые книжки.

Банки должны активно предоставлять населению кредиты на разнообразные цели. Прежде всего необходимо развитие потребительских кредитов и кредитов, стимулирующих индивидуальную трудовую и частную предпринимательскую деятельность населения. Кредиты на потребительские нужды населения в России требуют дельнейшего улучшения организации кредитования индивидуальных заемщиков.

В настоящее время многие граждане нуждаются в предоставлении долгосрочных ссуд на приобретение сельскохозяйственной техники, транспортных средств, оборудования, материалов для строительства жилья. Здесь рыночная экономика предлагает широкое использование ипотечного кредита – долгосрочных ссуд, предоставляемых банками под залог (заклад) недвижимости, прежде всего земли. Для России это новый вид кредита.

Следовательно, сделаем заключение что, перспективы развития потребительского кредита заслуживает пристального внимания со стороны коммерческих банков, так как связное кредитование дорогостоящих товаров народного потребления с длительным сроком использования пользуется повышенным спросом и просты в оформлении. Так же перспективен и практически не освоен рынок жилья, ипотечный кредит.

## 3.3. Использование современных технических средств для совершенствования взаимоотношений коммерческих банков с клиентами

Одним из основных видов межбанковской конкуренции является деятельность коммерческих банков по обеспечению расчетно-платёжного механизма, т.к. большая часть расчетов между предприятиями осуществляется безналичным путём. Необходимость проведения в установленные сроки каждого платёжного документа, бесперебойность расчетов и их ускорение требуют от банков разработки не только методологии организации расчетов с целью их совершенствования и соответствующего контроля, но и соответствующей технологии с использованием самых современных информационно – технических и программных средств.

Организация системы расчетов и её эффективное функционирование в коммерческих банках базируются на постоянном улучшении технологии расчетных операций, стремлении банков выгоднее использовать свои средства. В странах с развитой банковской инфраструктурой сосуществует несколько расчетных систем. Например, среди крупных коммерческих банков – клиринговые расчетные системы с филиалами и отделениями, в которые могут входить и другие кредитно-финансовые учреждения.

Расчеты осуществляются также через сеть банков-корреспондентов, когда банки устанавливают взаимные корреспондентские отношения. Для ускорения расчетов, снижения издержек и повышения надёжности операций внедряются электронные системы расчетов.

Располагая возможностями постоянно контролировать экономическую ситуацию, коммерческие банки дают клиентам консультации по широкому кругу проблем (по слияниям и поглощением, новым инвестициям и регистрации предприятий, составлению годовых отчетов). В настоящее время возросла роль банков в предоставлении клиентам экономической информации

Расширение деятельности клиентов на международных рынках побудило банки больше внимания уделять услугам консультационного характера, включая составление подробных финансово-экономических отчетов о положении дел в интересующей клиента стране, поиск потенциальных партнеров, предоставление информации юридического характера и т.п.

Конкуренция побуждает банки ускоренно развивать нетрадиционные виды финансовых услуг, которые дополняют их базовые операции. Речь идёт об участии банков (прямо или через специализированные филиалы) в операциях финансового лизинга, кредитования под залог недвижимости, покупке дебиторской задолженности (факторинг), гарантийных операциях и т.д. Это позволяет многим банкам» ослабить давление конкуренции и в определённой степени возместить потерю традиционных рынков и сокращение процентной маржи.

Более того, банки стремятся занять новые ниши, которые до последнего времени вообще не включались в понятие банковской деятельности – страхование кредитов, выпуск платёжных карточек туризма и развлечений (travel and intertainment cards), информационное обслуживание (снабжение оперативной информацией о состоянии валютных рынков, эмиссиях ценных бумаг и т.д.).

Сфера инноваций в области банковских технологий для российских банков чрезвычайно обширна. В её рамках на сегодня наиболее актуальны следующие направления: программное и компьютерное обеспечение, телекоммуникации, решение проблемы удалённого доступа, информационная безопасность, универсализация услуг, выполнение банками новых функций, обусловленных скоростью (временем) выполнения расчетно-платежных операций. Для крупного банка компьютеризация отделов, внедрение специальной банковской техники, подключение к международным коммуникационным системам, осуществляемые в комплексе и сопровождаемые организационной перестройкой, – необходимое условие работы банков на внутреннем и международном кредитно-валютном рынке.

Автоматизация, кроме того, даёт крупным банкам возможность избежать снижения доли на сравнительно менее привлекательных для них рынках, связанных с трудоёмким обслуживанием мелких клиентов и депозитных вкладов населения. Для небольших банков автоматизация – инструмент, используемый при осуществлении совместных с торгово-промышленными фирмами мероприятий по расширению доли на рынке наличных денег, в первую очередь, в сферах потребительского кредита и розничной торговли. Такая система позволяет снижать себестоимость розничных банковских услуг и высвобождать служащих для работы на наиболее перспективных направлениях развития банка.

Для банков становится всё более необходимым выбор программных решений, которые рассчитаны на перспективу технологического роста и дают возможность вложить инвестиции в систему автоматизации. Время дешевых программных решений осталось в прошлом, поэтому самое время задуматься об окупаемости затрат на системы автоматизации, в том числе за счет внедрения и использования передовых финансовых технологий, консолидированных в промышленных решениях. Еще в 1997 г. российские банки перешли на новые программные технологии. Сделать такой шаг их заставило решение Банка России о введении в действие с 1 января 1998 г. нового «Плана счетов бухгалтерского учета в кредитных организациях». Документ во многом определил состояние и тенденции рынка банковских программных технологий в 1998 г. и далее.

Сегодня у банков любого размера, филиальной структуры и произвольной специализации есть достаточный выбор среди программных решений, предлагаемых российскими и зарубежными разработчиками. Многие банки стали использовать тендеры для выбора системы автоматизации или выбора фирмы – стратегического партнёра. Подобные работы проводятся, как правило, в сотрудничестве с российскими консалтинговыми фирмами.

# Заключение

Банковская система - одна из важнейших и неотъемлемых структур рыночной экономики. Развитие банков и их услуг, товарного производства и обращения шло параллельно и тесно переплеталось. При этом банки, проводя денежные расчеты, кредитуя хозяйство, выступая посредниками в перераспределении капиталов, существенно повышают общую эффективность производства, способствуют росту производительности общественного труда.

Современная банковская система - это важнейшая сфера национального хозяйства любого развитого государства. Её практическая роль определяется тем, что она управляет в государстве системой платежей и расчетов; большую часть своих коммерческих сделок осуществляет через вклады, инвестиции и кредитные операции; наряду с другими финансовыми посредниками банки направляют сбережения населения к фирмам и производственным структурам. Коммерческие банки через свои операции, действуя в соответствии с денежно-кредитной политикой государства, регулируют движение денежных потоков, влияя на скорость их оборота, эмиссию, общую массу, включая количество наличных денег, находящихся в обращении. Стабилизация же роста денежной массы - это залог снижения темпов инфляции, обеспечение постоянства уровня цен, при достижении которого рыночные отношения воздействуют на экономику народного хозяйства самым эффективным образом.

Современная банковская система - это сфера многообразных услуг своим клиентам - от традиционных депозитно-ссудных и расчетно-кассовых операций, определяющих основу банковского дела, до новейших форм денежно-кредитных и финансовых инструментов, используемых банковскими структурами (лизинг, факторинг, траст и т.д.).

Кризисные процессы в сегодняшней российской экономики существенно осложняют положение в банковском секторе России. Возможности получения надежной прибыли относительно сокращаются. Финансовые затруднения банковских партнеров и клиентов, кризис неплатежей осложняют положение банков, а наименее устойчивых из них приводят к банкротству. Аферы со средствами населения подрывают доверие к финансовым институтам. Прогнозы роста нестабильности, слабая предсказуемость государственной экономической политики повышают риск не только производственных инвестиций, но и любых долгосрочных процессов.

Сегодня, в условиях развитых товарных и финансовых рынков, структура банковской системы резко усложняется. Появляются новые виды финансовых учреждений, новые кредитные учреждения, инструменты и методы обслуживания клиентуры.

В настоящей курсовой работе были рассмотрены современные банковские операции и услуги, предоставляемые коммерческими банками своими клиентами являющиеся в настоящее время неотъемлемыми для большинства коммерческих банков, а также различные способы конкурентной борьбы банков за клиентов.

В условиях конкуренции между банками успех сопутствует тем банкирам, которые лучше владеют современными методами банковского дела и постоянно расширяют свою деятельность новыми операциями и услугами, необходимыми их потенциальным клиентам. Сегодня коммерческий банк способен предложить клиенту свыше 200 видов разнообразных банковских продуктов и услуг, при этом, далеко не все из этих операций повседневно присутствуют и используются в практике конкретного банковского учреждения.

Список литературы.

2. Банковская система России. М.: «ДеКа», 2000. кн. I, III.

3. Вечтомова О. Кадры для российских банков. // Менеджмент. 2001. № 4.

4. Виханский О.С. Стратегическое управление: учебник. М.: Изд-во МГУ. 2003.

6. Долан Э.Дж., Кемпбелл К.Д., Кемпбелл Р.Дж. Деньги, банковское дело и денежно-кредитная политика. М., 2005.

7. Друкер Питер Ф. Рынок: как выйти в лидеры. Практика и принципы. М., 2002.

8. Егоров С. Коммерческие банки и стабилизация российской экономики.// Год Планеты: Политика, Экономика, Бизнес, Банки, Образование. Выпуск 2002 г. М.: Республика, 2002.

9. Инновационный менеджмент. Под ред. С.Д. Ильенковой. М.: ЮНИТИ, 2002.

10. Инновационный менеджмент. Справочное пособие. М.: Центр исследований и статистики, 2003.

11. Лейман Я. Диагностика в организационных нововведениях (консультационный аспект). // Проблемы интенсификации и диагностики нововведений: труды семинара. М., 2004. С. 103-113.

12. Лексис В. Кредит и Банки. М.: Перспектива, 2000.

13. Лимитовский М.А. Методы оценки коммерческих идей, предложений, проектов. М.: Дело, 2005.

14. Лунев Н.Н., Москвин В.А. Анализ качества функционирования коммерческого банка. // Банковское дело. – 2003. № 12.

15. Маневич В.Е. О подходах ЦБ РФ к преодолению кризиса финансово -банковской системы // Бизнес и банки. 1998. № 44 (418), ноябрь.

16. Медынский В.Г., Шаргаукова Л.Г. Инновационное предпринимательство: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М. 2004.

17. Молчанов А.В. Коммерческий банк в современной России: теория и практика. М.: Финансы и статистика, 2002

19. Пригожий А.И. Нововведения: стимулы и препятствия (социальные проблемы инноваций). М.: ИПЛ, 2002.

20. Рид Э., Коттер Р. и др. Коммерческие банки. М., 2002.

21. Роуз П.С. Банковский менеджмент. М., 2003.

22. Социально-экономическое положение России: 2002, М: Госкомстат, 2003.

23. Тамбовцев В.Л. Инновационная активность российских банков. //Экономический альманах. 2002. № 2.

24. Усоскин В.М. Современные коммерческие банки. Управление и операции. М. 2001.

25. Уткин Э.А., Морозова Г.И., Морозова Н.И. Инновационный менеджмент. М.: АКАЛИС, 2002.

26. Ширинская Е.Б. Операции коммерческих банков. М.: Финансы и статистика. 2002.

1. См.: Международное частное право. Сборник нормативных документов. – М., 1994. [↑](#footnote-ref-1)