МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

УО “БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ”

Кафедра международного бизнеса

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**на тему: Международная торговля банковскими услугами**

Студентки ФМЭО Ю.Г. Лашкевич

4 курса, УВЭД - 2

Руководитель

ассистент кафедры

международного бизнеса

П. И. Рыжковский

МИНСК

2004

Содержание

Введение

Глава1 Международный рынок банковских услуг

§ 1.1 Понятие и виды банковских услуг

§ 1.2 Банковские услуги в международной экономике

Глава 2 Современные тенденции международной торговли банковскими услугами

Глава 3 Рынок банковских услуг в Республике Беларусь и перспективы его развития

Заключение

Список литературы

ВВЕДЕНИЕ

Характерной тенденцией современного экономического развития является формирование мировой экономической системы, основывающейся на международном производстве, международных рынках капитала и рабочей силы, международном научно-информационном пространстве. Данное явление связано с глобализацией – качественно новым этапом интернационализации производства и обмена. Этим явлением в настоящее время охвачены все сферы экономики, в том числе и банковская. В мире, где все большее число людей не ограничены в своих передвижениях по свету и нуждаются в современных и своевременных финансовых услугах, развитие международных банковских услуг идет быстрыми темпами. Во многих странах совершенствование деятельности банков, как на национальном, так и на международном уровне стало одним из приоритетных направлений социально-экономического развития. Поэтому возникает необходимость исследования основных тенденций развития рынка банковских услуг в условиях глобализации. Актуальность данной темы обусловлена также тем, что банковские услуги являются традиционной и наиболее прибыльной сферой банковского предпринимательства, направленного на удовлетворение потребностей частных и корпоративных клиентов в целях развития экономики.

Целью данной работы является исследование основных принципов формирования и управления портфелем банковских услуг на международном рынке и путей их использования в деятельности белорусских банков в условиях перехода к рыночной экономике. Исходя из этой цели были поставлены следующие задачи:

* раскрыть содержание понятия «банковская услуга», ее отличие от банковской операции, дать классификацию банковских услуг;
* определить международные банковские услуги и их роль в мировой экономике и международных экономических отношениях;
* выделить основные тенденции современного рынка международных банковских услуг;
* исследовать состояние и перспективы белорусского рынка банковских услуг, разработать предложения по созданию адекватного современным условиям рынка банковских услуг.

При написании данной работы использовались различные источники, в которых рассматриваются теоретические основы банковских услуг, современные технологии и тенденции в этой сфере, а также освещается зарубежный опыт формирования и управления портфелем банковских услуг и пути его использования в деятельности белорусских банковских учреждений.

Глава1 Международный рынок банковских услуг

§ 1.1 Понятие и виды банковских услуг

При исследовании международного рынка банковских услуг большое внимание уделяется определению основных терминов и понятий, используемых в зарубежной и отечественной банковской практике. Прежде всего к таким терминам относятся банковская услуга, банковская операция, банковский продукт и портфель банковских услуг. В настоящее время не существует единого подхода к разграничению понятий банковская услуга и банковская операция.

Банковские операции рассматривают как проявление банковских функций на практике, а банковские услуги – как одну или несколько банковских операций, удовлетворяющих определенные потребности клиента и проведение банковских операций по поручению клиента в пользу последнего за определенную плату [4, с.23 ]. Однако последнее определение перекликается с недавно возникшим понятием банковского продукта, рассматриваемого как комплекс взаимосвязанных операций, направленных на удовлетворение потребностей клиента в отдельных видах банковской деятельности [12, с 19].

В связи с этим в последнее время в зарубежной и отечественной литературе банковскую операцию в общем смысле определяют как действия банка, тем или иным образом связанные с движением денежных средств, а под услугой подразумевается деятельность, способствующая оптимальному выполнению операции. В соответствии с этим можно предложить следующие определения понятий «банковская операция» и «банковская услуга». Банковская операция – это комплекс взаимосвязанных действий банка и клиента, производимых от имени банка, предусматривающих перемещение средств и направленных на решение конкретной экономической задачи. Банковская услуга, таким образом, представляет собой предоставляемые клиентам технические, технологические, финансовые, интеллектуальные профессиональные виды деятельности банка, сопровождающие и оптимизирующие проведение банковских операций [12, с.19].

Банковские услуги можно классифицировать по нескольким критериям, характеризующим особенности их предоставления клиентам. В их числе:

1. направленность на удовлетворение потребностей клиента:
* прямые услуги, удовлетворяющие непосредственные пожелания клиента (платежные, коммерческие);
* косвенные или сопутствующие услуги, облегчающие предоставление прямых услуг без получения клиентом дополнительной прибыли (клиринговые, консультационные);
* услуги, приносящие дополнительный доход или снижение издержек при использовании прямых услуг[18, с.107].
1. степень сложности:
* услуги, которые могут быть востребованы большим количеством потребителей (клиринговые услуги);
* услуги, требующие специального уровня подготовки банковских кадров (управление активами, инвестиционные услуги);
* услуги, требующие профессиональных знаний в области использования услуг (услуги в области корпоративных финансов);
* услуги, требующие специальных знаний (финансовое планирование) [12, с. 18].
1. тип обслуживаемых операций:
	* кредитные услуги;
	* расчетно-кассовые услуги;
	* инвестиционные услуги;
	* трансформация ссудных капиталов (форфетирование, факторинг, лизинг, траст и др.);
	* консультационные услуги [16, с. 2].

Предоставляемые банком услуги можно условно разделить также на четыре типа:

* 1. стратегические (позволяют клиенту банка разработать и достичь существенных стратегических преобразований в характере, направлениях и масштабах деятельности, либо образе жизни);
	2. текущие (позволяют клиенту банка оптимальным образом добиться целей, поставленных в годовом плане);
	3. оперативные (позволяют клиенту банка подготовиться и быстро решить не запланированные проблемы);
	4. специальные (позволяют клиенту получить профессиональную помощь в непредвиденных кризисных ситуациях) [16, с. 4].

Банковская деятельность требует формирования портфеля предлагаемых услуг, организации торговли и сбыта их конечному потребителю, т.е. нуждается в рынке банковских услуг. Рынок банковских услуг – это специфичная сфера рыночных отношений, обеспечивающая спрос и предложение на услуги банков, направленная на стимулирование банковских операций в целях удовлетворения потребностей клиентов. Основными составляющими инфраструктуры рынка банковских услуг являются в настоящее время не только центральные и коммерческие банки, но и торговые компании, инвестиционные фонды, консалтинговые компании, оффшорные зоны и т.д. [12, с. 20]. В общем другими субъектами рынка банковских услуг являются небанковские кредитно-финансовые институты и нефинансовые предприятия [3, с.57]. Первые формально не являются банками, но основная деятельность их связана с оказанием финансовых услуг, во многом аналогичных банковским (консалтинговые фирмы, инвестиционные фонды, факторинговые и форфейтинговые компании). Ко второй группе относятся, прежде всего, торговые компании и финансовые конгломераты.

Рынок банковских услуг состоит из следующих секторов:

* рынок платежных и корреспондентских услуг;
* услуги на рынке ссудных капиталов;
* рынок коммерческих услуг корпоративным клиентам;
* рынок услуг частным клиентам;
* рынок услуг по обслуживанию внутренней и внешней торговли;
* рынок электронных банковских услуг;
* рынок услуг по доверительному управлению активами [12, с.21].

Таким образом, при исследовании международного рынка банковских услуг прежде всего необходимо определить основные понятия, разграничить термины «банковская операция» и «банковская услуга». Банковскую операцию в общем смысле определяют как действия банка, тем или иным образом связанные с движением денежных средств, а под услугой подразумевается деятельность, способствующая оптимальному выполнению операции. Банковские услуги классифицируют по степени сложности, по направленности на удовлетворение потребностей клиента, по типам обслуживаемых операций и т.д. С целью максимизации прибыли от банковской деятельности необходимо формирование портфеля банковских услуг, который, в свою очередь нуждается в рынке банковских услуг. Данный рынок состоит из определенных секторов, а основными его субъектами являются центральные и коммерческие банки, а также небанковские кредитно-финансовые институты и нефинансовые предприятия. В настоящее время рынок банковских услуг занимает особое место в мировой экономике и международных экономических отношениях.

§ 1.2 Банковские услуги в международной экономике

Рынок банковских услуг занимает значительное место в мировой торговле. По подсчетам Международного Валютного Фонда, они составляют 7,5 % от общего объема мировой торговли услугами [18, с.107]. Типовой портфель международных банковских услуг в настоящее время включает услуги в сфере корреспондентских отношений, управления рисками, внешнеэкономической деятельности клиентов, а также глобальные инвестиционные услуги.

Корреспондентские отношения представляют собой совокупность различных форм сотрудничества между двумя или несколькими кредитными учреждениями при осуществлении платежей и расчетов одним из них по поручению и за счет другого [1, с. 101]. Лидерами в предоставлении банковских услуг в области корреспондентских отношений являются универсальные банки с развитой сетью филиалов и банков-корреспондентов, обладающих гибкой системой управления счетами и кредитными рисками, оперативностью принятия решений и конкурентоспособной тарифной политикой. В их числе: Ситибэнк, Бэнк оф Нью-Йорк, Дойче банк, Дрезднер банк и др. [18, с. 111]. Широкая корреспондентская сеть, крупный объем активов, солидная клиентская база позволяет им завоевывать новые рынки сбыта банковских продуктов и увеличить доходы от комплексного предоставления банковских услуг.

Корреспондентские услуги, с одной стороны, являются самостоятельным направлением банковской деятельности, а с другой стороны, - важным элементом сопровождения внешнеэкономического бизнеса. В целом портфель банковских операций и услуг при обслуживании внешнеэкономической деятельности клиентов можно представить в следующей таблице.

Таблица 1

Банковские операции и услуги по обслуживанию внешнеэкономической деятельности [12, с. 64]

|  |  |
| --- | --- |
| Основные банковские операции | Банковские услуги |
| Кредитование внешнеэкономической деятельности клиентов | Консультационные услуги по организации торговых сделок клиентов |
| Валютные операции | Организация международных корреспондентских отношений с иностранными банками для кредитно-расчетного обслуживания клиентов |
| Международные расчеты | Проведение переговоров о получении от иностранных банков кратко- и среднесрочных кредитных линий для обслуживания торговых и документарных операций клиента |
| Форфейтинговые операции | Участие в банковских синдикатах и консорциумах в целях привлечения ресурсов других банков и кредитно-финансовых институтов для проектного финансирования и кредитования торговых сделок клиентов |
| Факторинговые операции | Управление страновыми, кредитными, платежными и прочими рисками при осуществлении клиентом внешнеэкономической деятельности |
| Лизинговые операции | Развитие отношений с экспортно-импортными банками и организация сделок в рамках полученных кредитных линий |

Перечисленные услуги в сфере международных отношений обычно предусматривают комиссионное вознаграждение и играют значительную роль в получении прибыли банками.

Основной проблемой при разработке стратегии банковского обслуживания внешнеэкономических сделок клиентов остается необходимость унификации правил, подходов к управлению рисками. Это вызвано увеличением объемов международной торговли и сделок на мировых валютных, кредитных и финансовых рынках. С позиции предоставления банками услуг корпоративным клиентам в управлении рисками в области внешнеэкономической деятельности понятие риска можно определить как возможность частичного или полного неисполнения контрагентом своих платежных, кредитных и контрактных обязательств, вследствие воздействия различных факторов на проведение сделки, финансовое и экономическое состояние клиента [12, с. 68]. Банковские услуги по управлению рисками включают в себя анализ различных факторов риска, консультирование клиентов, хеджирование этих рисков.

В настоящее время особое внимание уделяется так называемым глобальным инвестиционным услугам. Это связано, прежде всего, с объединением мировых финансовых и инвестиционных центров в единую систему, развитием международной финансовой интеграции, финансовых инноваций, созданием новых финансовых инструментов и технологий в инвестиционной деятельности. Эволюция глобальных инвестиционных услуг проходила в три этапа, которые представлены в следующей таблице.

Таблица 2

Эволюция глобальных инвестиционных услуг [12, с. 107]

|  |  |
| --- | --- |
|  | Периоды |
| Середина 80-х гг. | Середина 90-х гг. | 2000-2004 гг. |
| Терминологическое определение услуг | Глобальные депозитарные услуги | Глобальные услуги на рынке ценных бумаг | Глобальные инвестиционные услуги |
| Географический охват | 20-25 стран | 50-60 стран | 100 и более стран |
| Основные виды услуг | Ответственное хранение, расчеты по сделкам, отчетность по движению средств по счетам | Кредитование ценными бумагами и под залог, управление индексными фондами и проведение сделок с дериватами | Стратегическое партнерство, управление инвестиционными рисками и т.д. |

Подводя итоги, можно сказать следующее. Рынок банковских услуг занимает значительное место в международной торговле. На глобальном уровне в него входят услуги в сфере корреспондентских отношений, управления рисками, обслуживания внешнеэкономической деятельности, а также глобальные инвестиционные услуги. Они обычно предусматривают комиссионное вознаграждение и приносят основной доход банкам. Развитие этих видов услуг вызвано увеличением объемов мировой торговли, интеграцией финансовых, валютных и кредитных рынков, развитием новых технологий в банковской деятельности, а также другими тенденциями международной торговли банковскими услугами.

Глава 2 Современные тенденции международной торговли банковскими услугами

Увеличение объемов продажи товаров, услуг, технологий и интеллектуальной собственности в развитых странах оказало прямое воздействие на развитие банковских услуг. В настоящее время возрастает значимость услуг по обслуживанию внешнеэкономической деятельности, увеличивается объем инвестиционных, консультационных, информационных услуг, возрастает роль услуг в сфере финансового консультирования, управления активами, на передний план выходят банковские услуги в сфере информационных технологий с использованием Интернета.

Огромное влияние на развитие международной торговли банковскими услугами оказывает обострившаяся конкуренция между банками, небанковскими кредитно-финансовыми и нефинансовыми предприятиями. Роль финансовых посредников банки экономически развитых стран уступают сегодня другим финансовым институтам – факторинговым и лизинговым компаниям, инвестиционным и инновационным фирмам. Удельный вес банков в кредитных операциях упал с 82% до 69% [11, с. 10].

Обострилась конкуренция и между однотипными банковскими учреждениями. В борьбе за клиентов банки все чаще выходят на чужую территорию. При этом следует отметить, что борьба идет в основном не за крупных корпоративных клиентов, а за предприятия малого и среднего бизнеса. Если в 1990-е гг. банки стремились обслуживать корпорации, то сейчас существует тенденция к переориентации на более мелких клиентов. В данном случае все чаще используется стратегия предоставления сначала одной услуги, к которой потом неизбежно добавляются другие, как правило, более дорогие [17, с. 26].

Данная тенденция порождает некоторые структурные изменения в банковской сфере, а именно такое понятие, как «вхождение в отрасль». Оно подразумевает создание транснациональными корпорациями «внутренних банков». Например, «Вольвобанк», «Бритиш петролеум», «Рено» полностью обслуживают финансовые потребности своих учредителей и предоставляют определенный набор услуг иностранным клиентам [12, с. 26].

Одной из проблем ведущих банков на ближайшие годы является реструктуризация сети филиалов и отделений, так как создание глобальной сети ведет к удорожанию стоимости услуг и дополнительным издержкам. Базовым принципом банковского обслуживания становится сегментный подход к продаже услуг, основанный на портфельном принципе их предоставления, в том числе при помощи информационных технологий [12, с. 27].

Изменения потребностей клиентов и возможностей банковских услуг ведет к определенной реорганизации каналов их сбыта. Общение банка с клиентом в стационарном помещении теряет свою актуальность, т.к. последний получает возможность это делать при помощи электронных систем связи. Банки тратят огромные суммы на развитие банковских услуг в Интернете. В Европе банки около 4% всех своих операций осуществляют через Интернет, а в США доля онлайновых банковских транзакций составляет 3%, при этом доля клиентов, работающих через Сеть, у ведущих европейских банков превышает 10% [5, с. 1]. Согласно прогнозам исследовательской компании Datamonitor, 121 млн. человек в Западной Европе и США совершат в 2005 году банковские операции посредством Интернета, только в Европе обороты рынка онлайн-банкинга составят 5 млрд. евро [15, с.1].

На современном этапе возрастает потребность в оказании клиентам различных консультационных услуг по управлению активами, страхованию, приватизации и банкротству, при этом банковские клиенты предъявляют повышенный спрос на качество услуг. Понятие качества банковских услуг состоит в способности совокупности характеристик банковской услуги удовлетворить функциональные (время, способ оказания), информационные (доступность, конфиденциальность) и эмоциональные (обратная связь, точность и аккуратность) потребности клиентов [9, с. 24-25]. Согласно исследованиям, в Западной Европе 30% рабочего времени банковских служащих тратится на исправление ошибок [18, с. 109].

К перспективам развития банковских услуг следует отнести проблему рисков, обусловленную увеличением объемов внешнеэкономических сделок, кредитования, распространением компьютерной торговли, быстрым ростом деривативных сделок. К ним относятся страновые, политические, валютные, клиентские риски, риск наступления «эффекта домино» при финансовой несостоятельности одного или нескольких участников рынка, рыночный риск, риск ухудшения финансового положения участников или стран [12, с. 24].

Важным направлением в развитии банковских услуг является концентрация банковского капитала и стремление крупнейших транснациональных банков к комплексности и универсальности их предоставления. В данном случае универсальность банковского учреждения подразумевает возможность предоставления комплексного портфеля банковских услуг независимо от географического положения филиала или отделения транснационального банка. Большое значение для универсализации деятельности банка играют создание глобальной филиальной сети и развитие корреспондентских отношений [18, с. 110].

При этом большое значение придается сегментированию рынка банковских услуг по группам клиентов в зависимости от размеров и ориентации деятельности банковского учреждения. В настоящее время можно выделить шесть сегментов рынка банковских услуг:

1.Транснациональный (услуги транснациональным корпорациям, обслуживание внешнеторговых сделок, поглощение мелких и средних банков в стране пребывания, покупка финансовых институтов за рубежом);

2.Внутристрановой (контролируется транснациональными банками, но ориентируется на местных экспортеров);

3.Специализированные банки (специализируются на 2-3-х кредитных операциях);

4.Инвестиционные банки (контролируются транснациональными банками и специализируются на привлечение иностранных инвесторов и организация средне- и долгосрочных займов);

5.Небанковские институты (инвестиционные, факторинговые, форфейтинговые, страховые услуги);

6.Филиалы иностранных банков (портфель услуг зависит от стратегии центрального офиса, в основном представлен обслуживанием внешней торговли, кредитованием крупных компаний страны пребывания) [18, с. 28-29].

Таким образом, в связи с увеличением объемов продажи товаров, услуг, технологий и интеллектуальной собственности в развитых странах в настоящее время возрастает значимость услуг по обслуживанию внешнеэкономической деятельности, увеличивается объем инвестиционных, консультационных, информационных услуг, в сфере финансового консультирования, управления активами, в сфере информационных технологий с использованием Интернета. Обостряется конкуренция не только между однотипными банковскими учреждениями, но и между банками и нефинансовыми и небанковскими кредитно-финансовыми институтами. При этом с одной стороны наблюдается тенденция к переориентации обслуживания с крупных компаний на предприятия малого и среднего бизнеса, а с другой стороны имеет место вхождение банков в отрасль с целью оказания услуг конкретным корпорациям. Базовым принципом банковского обслуживания становится сегментный подход к продаже услуг, основанный на портфельном принципе их предоставления, в том числе при помощи информационных технологий и сети Интернет, что ведет к снижению издержек и, как следствие, их стоимости. Также возрастает потребность в консультационных услугах, при этом банковские клиенты предъявляют повышенный спрос на их качество. К перспективам развития банковских услуг следует отнести проблему услуг по хеджированию рисков, а также универсализацию банковской деятельности. При этом большое значение придается сегментированию рынка в зависимости от ориентации и размеров банковского обслуживания. Все эти тенденции следует учитывать при формировании конкурентоспособного портфеля международных банковских услуг в Беларуси.

Глава 3 Рынок банковских услуг в Республике Беларусь и перспективы его развития

Деятельность белорусских банков в области торговли услугами можно с некоторыми оговорками назвать успешной. В этой сфере постоянно наблюдается выполнение большинства прогнозных показателей и приращение прибыли [14, с. 10]. Совершенствование качества обслуживания стимулирует растущая конкуренция. Это связано со снятием ряда ограничений на деятельность в нашей стране иностранных кредитных организаций. Стараясь расширить свою клиентскую базу как внутри страны, так и за рубежом отечественные банки стали действовать более активно и целенаправленно, многие стали внедрять новые технологии. В целом распределение рынка банковских услуг между белорусскими банками можно представить на следующей диаграмме.

Диаграмма 1

Распределение рынка банковских услуг между белорусскими банками [13, с. 12]

Каждый из 30 работающих на белорусском рынке банков предлагает около сотни различных услуг в области внешнеэкономической деятельности. Чаще всего корпоративные клиенты пользуются расчетно-кассовым сервисом в сфере корреспондентских отношений. В гораздо меньшей степени востребованы консультирование, кредитование, факторинг и обслуживание экспортно-импортных сделок [6, с. 11].

Если на международном рынке возрастает конкуренция между банками, небанковскими кредитно-финансовыми и нефинансовыми предприятиями, то в Беларуси данная тенденция не просматривается. Роль финансовых посредников при осуществлении основных трансакций в республике остается за банками [13, 13].

В целом к тенденциям развития белорусского рынка банковских услуг можно отнести следующие:

1.ориентация банков на обслуживание предприятий, которые обеспечивают увеличение экспортного потенциала страны (Белорусский металлургический завод, производственные объединения «Беларуськалий», «Полимир», «Белнефтехим»);

2.развитие услуг белорусских банков при работе с экспортными кредитными агентствами зарубежных стран (банки выступают заемщиком перед иностранными банками-партнерами на внешнем рынке кредитных ресурсов при реализации крупных инвестиционных проектов в нашей стране) [8, с. 13].

Наряду с инвестиционным кредитованием в последние годы успешно решаются вопросы финансирования оборотного капитала с использованием линий международных финансовых организаций. В данном случае использование банковских гарантий дает возможность экспортерам полностью избежать предоплаты за сырье и материалы, и тем самым значительно удешевить сделку. Для снижения рисков в сфере международной торговли банки предоставляют самые разнообразные услуги для экспортеров и импортеров. На сегодняшний день белорусские банки могут предоставить гарантии, подтвержденные первоклассными европейскими банками, среди которых банки Австрии, Германии, Италии, Франции, Польши, России и др. стран [10, с. 2].

Развитие данного вида банковских услуг связано с тем, что в международной торговле для деловых партнеров часто возникает сложная задача: продавцу трудно оценить платежеспособность покупателя, покупателю нелегко оценить готовность поставщика выполнить обязательство, а также его профессиональные и финансовые возможности. Таким образом, основной потребностью импортера является обеспечение выполнения обязательств по поставке товара продавцом, а экспортера - обеспечение выполнения платежных обязательств покупателем. В данном случае гарантия является тем инструментом, который учитывает интересы и той, и другой стороны.

Одним из наиболее перспективных вариантов предоставления подтвержденных гарантий являются гарантии, выставляемые в рамках Программы финансирования торговых операций (Trade Facilitation Programme - TFP) Европейского Банка Реконструкции и Развития. Основными преимуществами данной программы являются возможность выбора подтверждающего банка по месту нахождения получателя гарантии и уменьшение стоимости гарантии для заказчика данной услуги.

Важной проблемой является комплексность предоставляемых банковских услуг, формирование индивидуального портфеля банковских услуг для корпоративных клиентов. Тенденция комплексности и универсальности предоставления услуг уже нашла свое отражение в деятельности белорусских банков. Еще в 2001 году в банковскую практику был внедрен персональный менеджмент, позволяющий предлагать клиенту не разрозненные банковские услуги, рассредоточенные по узкоспециализированным подразделениям банка, а комплексное решение всех вопросов [9, с.26].

Также, следует отметить, что Национальный банк приступил к разработке Программы развития банковских услуг на национальном и международном уровне, которая будет включать минимальный перечень услуг, оказываемых банками клиентам, план мероприятий по внедрению новых банковских услуг и продуктов [2, с. 8]. Почти во всех белорусских банках существует управление развития. Основная его задача состоит не только в разработке тактических решений для получения максимальной прибыли. Работники управления обязаны решать и стратегические задачи, выбирать на рынке международных банковских услуг интересные технологии, позволяющие привлечь новых клиентов, получить дополнительные доходы от операций некредитного характера [7, с. 3].

Достигнутые результаты являются хорошей базой для постоянного совершенствования банковской деятельности в области торговли услугами, повышения их роли в реализации государственных экономических и социальных программ, проектов поддержки отечественного экспорта, укрепления позиций на внутреннем и внешних рынках.

Однако на мировом рынке сейчас идет ожесточенная борьба за деньги иностранного клиента. Внедряются прогрессивные методы обслуживания. К одной из перспектив развития белорусского рынка банковских услуг можно отнести интернет-банкинг. 2003 год стал переломным для республики в этом плане. На сегодняшний день 3 белорусских банка ввели либо значительно расширили пакет электронных услуг, а еще 7 финансовых учреждений заявили о том, что в ближайшем будущем их клиенты также смогут воспользоваться услугами интернет-банкинга [6, с. 12].

Однако в нашей стране развитию и-банкинга мешают некоторые факторы:

* 1. Малодоступность Интернета для большинства потенциальных пользователей, в том числе - банковских (в большинстве белорусских банков слабо развиты внутренние системы электронного документооборота, далеко не у всех банковских работников есть собственные адреса электронной почты);
	2. Принудительное кредитование некоторых отраслей национальной экономики (белорусские банки не в полной мере вольны распоряжаться своими средствами, что мешает им вкладывать средства в смелые новации) [19, с. 4].

Интернет-банкинг в стране начнет развиваться лишь тогда, когда он будет кому-нибудь нужен. На этот счет существуют различные мнения. Исследования показывают, что типичный клиент интернет-банка - более или менее состоятельный человек, живущий в достаточно крупном городе, пользующийся мобильным телефоном, Интернетом и задумывающийся о том, каким образом облегчить себе жизнь при помощи технических новшеств [19, с. 3]. Таких людей становится все больше, и именно они являются основной целевой группой для банков, внедряющих Интернет-обслуживание. К тому же интернет-банкинг может стать источником привлечения иностранного капитала, если белорусские банки смогут обеспечить достаточный уровень безопасности и качества обслуживания.

Важным и актуальным в настоящее время становится использование опыта зарубежных банков по оказанию консультационных услуг при обслуживании бизнеса клиентов. К консультационным услугам банков в сфере внешнеэкономической деятельности относятся:

* анализ внешнеэкономических контрактов клиентов;
* анализ кредитоспособности и текущего финансового состояния иностранных банков;
* разработка индивидуальных схем по организации сделок клиентов [12, с. 142-143].

Данный вид услуг в первую очередь может заинтересовать компании малого и среднего бизнеса. Крупная компании на мировом рынке может работать самостоятельно, за счет собственных консультантов и отделов. А мелкой или средней фирме для того, чтобы выйти на международную арену и заставить свои средства эффективно там работать, необходимо воспользоваться услугами сторонних организаций. И именно банки могут стать подобными организациями.

С этой точки зрения, не менее перспективным является создание подразделений, ответственных за развитие торговых операций клиентов, выполняющих исследовательскую, маркетинговую и посредническую функцию между производителями и потребителями товаров и услуг (в западной банковской практике такие подразделения носят название Trade Promotion Department) [18, с. 113].

Развитие белорусского рынка инвестиционных услуг является перспективным видом деятельности банков, способствующим диверсификации кредитных и инвестиционных рисков, поиску альтернативных источников привлечения ресурсов в реальный сектор экономики. Участие банковских учреждений в этом процессе будет способствовать привлечению иностранных инвесторов, развитию услуг по управлению активами, ценными бумагами. Белорусский рынок инвестиционных услуг находится на начальном этапе своего развития. В настоящее время к ним можно отнести обслуживание операций с государственными и корпоративными ценными бумагами и фонды совместных инвестиций, которые представляют собой банковскую услугу, позволяющую объединить денежные средства средних и мелких инвесторов для формирования инвестиционного портфеля с заранее объявленными параметрами (уровень риска, тип инвестиций, ликвидность и т.п.) и профессионального управления им [7, с. 2]. В этой связи использование мирового опыта приобретает особую актуальность, поскольку его применение к условиям белорусского рынка инвестиционных услуг ускорит процесс перераспределения инвестиционных ресурсов и внедрения новых технологий, интеграцию Беларуси в международную систему торговли инвестиционными ресурсами.

К основным инвестиционным банковским услугам с учетом особенностей белорусской экономики можно отнести:

* информационно-аналитические услуги в процессе слияний и поглощений компаний;
* поиск стратегического инвестора или партнера;
* консультации при создании совместных предприятий;
* финансовое консультирование – анализ рынка совершаемой сделки, составление бизнес-плана компании, структурирование сделки, выбор потенциальных инвесторов;
* подготовка контрактной и юридической документации [12, с.152 -153].

В итоге, можно заключить, что целью белорусских банковских учреждений на настоящий момент является совершенствование качества обслуживания, расширение клиентской базы как внутри страны, так и за рубежом. Это стимулируется растущей конкуренцией и снятием ряда ограничений на деятельность в нашей стране иностранных кредитных организаций. Стараясь достичь этих целей отечественные банки стали действовать более активно и целенаправленно, многие стали внедрять новые технологии. Сейчас каждый из работающих на белорусском рынке банков предлагает около сотни различных услуг в области внешнеэкономической деятельности. В целом к тенденциям развития белорусского рынка банковских услуг можно отнести ориентацию на обслуживание предприятий, которые обеспечивают увеличение экспортного потенциала страны, работа с экспортными кредитными агентствами зарубежных стран, финансирования оборотного капитала с использованием линий международных финансовых организаций, предоставление гарантий с целью снижения рисков в сфере международной торговли. Тенденция комплексности и универсальности предоставления услуг также нашла свое отражение в деятельности белорусских банков, что выражается во внедрении персонального менеджмента, позволяющего предлагать клиенту не разрозненные банковские услуги, а комплексное решение всех вопросов. Однако с целью получения средств иностранного клиента необходимо внедрение новых технологий и банковских услуг, среди которых выделяется интернет-банкинг, консультационные услуги при обслуживании бизнеса клиентов, исследовательские, маркетинговые и посреднические услуги между производителями и потребителями товаров и услуг, а также участие белорусских банков в инвестиционной деятельности. Реализация перечисленных задач является одним из условий успешного развития отечественного рынка банковских услуг, противостояния возрастающей конкуренции иностранных банков как на внутреннем, так и на внешнем рынке.

**Заключение**

В результате проведенного исследования можно сделать следующие выводы. В настоящее время все большее число людей нуждаются в современных и своевременных финансовых услугах, и это приводит к тому, что развитие международных банковских услуг идет быстрыми темпами. Во многих странах совершенствование деятельности банков, как на национальном, так и на международном уровне стало одним из приоритетных направлений социально-экономического развития. Традиционной и наиболее прибыльной сферой банковского предпринимательства являются банковские услуги. Под банковской услугой подразумевается деятельность, способствующая оптимальному выполнению банковских операций. С целью максимизации прибыли от банковской деятельности необходимо формирование портфеля банковских услуг, который, в свою очередь нуждается в рынке банковских услуг. Данный рынок состоит из определенных секторов, а основными типами продавцов на нем являются центральные и коммерческие банки, а также небанковские кредитно-финансовые институты и нефинансовые предприятия. В настоящее время рынок банковских услуг занимает особое место в мировой экономике и международных экономических отношениях. На глобальном уровне в него входят услуги в сфере корреспондентских отношений, управления рисками, обслуживания внешнеэкономической деятельности, а также глобальные инвестиционные услуги. Они обычно предусматривают комиссионное вознаграждение и приносят основной доход банкам. Развитие этих видов услуг вызвано увеличением объемов мировой торговли, интеграцией финансовых, валютных и кредитных рынков, развитием новых технологий в банковской деятельности, обострением конкуренции между однотипными банковскими учреждениями, между банками, нефинансовыми и небанковскими кредитно-финансовыми институтами. При этом с одной стороны наблюдается тенденция к переориентации обслуживания с крупных компаний на предприятия малого и среднего бизнеса, а с другой стороны имеет место вхождение банков в отрасль с целью оказания услуг конкретным корпорациям. Основой банковского обслуживания становится сегментный подход к продаже услуг, портфельный принцип их предоставления, в том числе при помощи информационных технологий и сети Интернет, что ведет к снижению издержек и, как следствие, их стоимости. Также возрастает потребность в консультационных услугах, при этом банковские клиенты предъявляют повышенный спрос на их качество. К перспективам развития банковских услуг следует отнести проблему услуг по хеджированию рисков, а также универсализацию банковской деятельности.

В результате исследования этих тенденций и зарубежного опыта оказания банковских услуг можно выработать следующие рекомендации по обслуживанию клиентов для белорусских банковских учреждений:

* повышение качества существующих банковских услуг в области внешнеэкономической деятельности, расширение клиентской базы как внутри страны, так и за рубежом;
* активное внедрение новых технологий и развитие новых банковских услуг (интернет-банкинг, консультационные, инвестиционные услуги);
* формирование комплексного и универсального портфеля банковских услуг;

Реализация данных рекомендаций является одним из условий успешного развития отечественного рынка банковских услуг, повышения их конкурентоспособности и качества, создания либерализованного и открытого рынка банковских услуг в нашей стране.

# Список литературы

1. Банки и банковское дело / Под ред. И.Т. Балабанова. – Спб.: Питер, 2001. – 256 с.: ил.
2. Банковская система РБ в первом квартале 2003 года: итоги работы и задачи на предстоящий период. Доклад заместителя Председателя Правления Национального банка Владимира Сенько на расширенном заседании правления // Банкаýскi веснiк, Май 2003
3. Банковское дело: Учебник / Под ред. д-ра экон. наук, Г.Г. Коробовой. – М.: Юристъ, 2002. – 751 с.
4. Банковское дело: Учебник / Под ред. О.И. Лаврушина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2001. – 652 с.: ил.
5. Барбаш А. Три мифа об интернет-банкинге // http://e-commerce.com.ua/banking/bank6.html
6. Бенко А. Спрос на деньги корпоративного клиента // ДЕЛО (Восток+Запад) - №1, 2004
7. Воробьев И. В «Белбизнесбанке» делают ставку на фонды совместных инвестиций // http://bdg.press.net.by/2001/01\_09\_08.400/fondinw.htm
8. Воробьев И. Точки роста // ДЕЛО (Восток+Запад) - №7/8’, 2001
9. Гамзунов А. Рынок банковских услуг: конкуренция по качеству // Банкаýскi веснiк, Люты 2004
10. Документарные операции. Гарантии // http://www.priorbank.by /rus/info/default.asp?item=3500621
11. Заико Л. Переходный возраст. Финансового сектора // ДЕЛО (Восток+Запад) - №1, 2004.
12. Иванов А.Н. Банковские услуги: зарубежный и российский опыт. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 176 с.: ил.
13. Ковалев М. Стакан полон. Наполовину // ДЕЛО (Восток+Запад) -№4, 2003
14. Коршевич К. Подъем. Без переворота // ДЕЛО (Восток+Запад) - №1, 2004
15. Кузьменко А. Интернет-банкинг: смена ориентиров или второе дыхание? // http://dit.perm.ru/articles/management/data/021308.htm
16. **Основы маркетинга банковских услуг //** http://dit.perm.ru/articles/marketing/data/011505.htm
17. Охота на клиента не знает границ // ДЕЛО (Восток+Запад) - №1, 2004
18. Почекина В.В. Услуги в международной экономике / В.В. Почекина, Ю.П. Якубук; Под ред. В.Ф. Медведева – Мн.: НО ООО «БИП-С», 2003. – 178 с.
19. Радкевич В. Щелчок мыши – и деньги в банке. Виртуальном // http://www.delobelarus.com/view.html?r=7&p=10&archiv=25102000