# Введение

Банковская система - одна из важнейших и неотъемлемых структур рыночной экономики. Банки как финансовые посредники привлекают капиталы хозорганов, сбережения населения, и другие свободные денежные средства, высвобождающиеся в процессе хозяйственной деятельности, и выдают их во временное пользование заемщикам, проводят денежные расчеты и оказывают другие многочисленные услуги для экономики, тем самым непосредственно влияя на эффективность производства и обращение общественного продукта.

Между тем, Казахстан стал одним из первых государств в мире, оперативно отреагировавших на нарастающую турбулентность мировой экономики и приступивших к реализации опережающих мер.

Высокий уровень роста кредитования в Казахстане, характерный для предыдущих периодов, сменился более умеренными темпами, что в свою очередь не могло не повлиять на уровень развития финансовых отношений в стране. Ужесточившиеся условия по фондированию на внешних рынках привели в свою очередь к ответным мерам и в отношении внутренних потребителей услуг финансового сектора в виде ужесточения условий кредитования со стороны банков и повышения ими процентных ставок. Изменение стандартов кредитования в сторону ужесточения привело к снижению кредитной активности финансового сектора.

Чтобы сохранить стабильность финансовой системы предоставлена банкам дополнительная ликвидность. Это было сделано для обеспечения экономической активности малого и среднего бизнеса, крупных предприятий.

Увеличена сумма гарантированного возмещения по вкладам физических лиц с 700 тысяч до 5 миллионов тенге. Государство помогло снизить риски банковского сектора, связанные с внешним заимствованием и достаточностью собственного капитала.

Современный этап развития банковского бизнеса в Казахстане характеризуется значительным увеличением объёма розничных банковских услуг, под которыми понимаются операции обслуживания физических (частных) лиц. Для завоевания устойчивых позиций на кредитном рынке банку необходимо решить задачи создания уникальных кредитных продуктов, эффективной оценки кредитоспособности заёмщика, улучшения качества обслуживания клиента.

Реализация этих задач возможна адекватной информационной системой банка. В процессе своей деятельности банк вступает в контакт с различными типами аудиторий: конкурентами, клиентами, государством и т.д., с которыми банк взаимодействует с целью оптимизации прибыли.

Однако это не единственная цель, которую преследуют банки, функционируя на рынке банковских услуг. Кроме этого банки стремятся обеспечить оптимальное сочетание ликвидности и доходности финансовых ресурсов, создание и поддержку репутации банков и т.д. В свою очередь, хорошая репутация известность банка влияет на количество клиентов, обращающихся именно в этот банк.

Отношения банка с клиентурой возникает в процессе покупки / продажи банковских продуктов. Они включают в себя: предоставление кредитов, открытие депозитных счетов, операции по выпуску, покупке или продаже ценных бумаг, валютные отношения, расчетные операции, а также трастовые услуги, хранение драгоценностей и т.п.

Выполнение банковских операций с широкой клиентурой - важная особенность современной банковской деятельности во всех странах мира, имеющих развитую кредитную систему.

Известно, что ведущие коммерческие банки Казахстана стремятся выполнять широкий круг операций и услуг для своих клиентов с тем, чтобы расширить свою доходную базу, повысить рентабельность и конкурентоспособность. При этом важно иметь в виду, что развитие банковской деятельности предполагает предоставление банковских услуг с минимальными издержками для клиентов и самого банка, использование приемлемых цен на услуги, необходимые клиентам.

Эффективная гибкая система банковских услуг и операций с широкой клиентурой может и должна способствовать мобилизации внутренних сбережений. Особое значение приобретает в этой связи гибкое банковское обслуживание, способное реагировать на формирующиеся потребности изменяющейся экономики. Конкуренция на рынке банковских услуг также влияет на количественные и качественные характеристики банковского обслуживания.

На ряду с выполнением традиционных банковских услуг населению - привлечением средств в депозиты, предоставлением ссуд и осуществлением расчетно-кассового обслуживания населения - современные банковские институты в нашей стране начинают выполнять также электронные услуги, маркетинговые исследования по заказу клиентов, валютные операции, прочие услуги, в том числе трастовые, информационно-справочные консультационные, фондовые и другие.

Значение активизации роли банков, обслуживающих население, состоит в том, чтобы при наименьших затратах содействовать максимальному эффекту, наиболее полному удовлетворению потребностей клиентов в банковском обслуживании, улучшению качества банковского обслуживания частных лиц, расширению спектра банковских услуг и снижению их себестоимости.

Выше изложенное, а также тот факт, что современное состояние и перспективы развития банковского обслуживания населения не было предметом специального исследования экономистов в нашей стране, подчеркивает новизну и актуальность темы данной работы в условиях перехода к рынку.

# 1. Необходимость и сущность розничных банковских услуг

Казахстанские коммерческие банки с момента своего создания ориентировались преимущественно на оказании услуг юридическим лицам, рассматривая их в качестве приоритетных клиентов. В настоящее время рынок корпоративных услуг насыщен, большинство юридических лиц уже охвачено банковскими услугами. Рынок банковских населению находится в стадии формирования и имеет по оценкам специалистов огромный потенциал роста. По статистике, 50-60% населения практически не пользуются банковскими услугами. Население имеет значительные сбережения, которые могут служить источником для расширения ресурсной базы банков. Развитие потребительского и ипотечного кредитования позволит не только расширить активные операции банков, но и повысить уровень жизни населения, стимулировать развитие сопряженных отраслей экономики, что будет способствовать экономическому росту. Таким образом, развитие сектора розничных банковских услуг имеет большое социально-экономическое развитие [1, с.9].

Однако сегодня развитие розничных банковских услуг в Казахстане сдерживается множеством факторов, в числе которых недостаточная информированность населения, несформированная инфраструктура банковского рынка, несовершенство законодательства. Решение данных практических вопросов требует проработанности теоретических аспектов темы, уточнение используемой терминологии, таких ключевых понятий банковского дела, как "банковская услуга", "банковская операция", "розничные банковские услуги".

Коммерческие банки в настоящее время предполагают разнообразные услуги юридическим и физическим лицам. Деятельность банка характеризует также по выполняемым им операциям. Трактовка данных понятий является дискуссионной, что вызывает необходимость их уточнения.

розничная банковская услуга казахстан

Услуга рассматривается и как действия, направленные на удовлетворение потребностей людей, общества и как результат этих действий. Услуга - это результат действий по удовлетворению потребностей потребителя, а обслуживание - непосредственно сам процесс, действия по оказанию услуги при непосредственном взаимодействии с покупателем.

Банковские операции в финансово-кредитном энциклопедическом словаре под редакцией А.Г. Грязновой определяется как последовательные, связанные между действия, выполняемые банками согласно его статусу.

Особенность банковских операций заключается в том, что на их выполнение требуется специальное разрешение - лицензия. Перечень банковских операций закреплен в Законе РК "О банках и банковской деятельности" от 31 августа 1995 года. Наряду с банковскими операциями в законе указываются и сделки, которые могут осуществлять коммерческие банки. Понятия же банковской операции и сделки законодательно не закреплены, также как и банковские услуги, что порождает неоднозначность их трактовки.

Анализ современной научной экономической литературы позволяет выделить несколько основных подходов к определению рассматриваемых терминов.

К основным сторонникам денежного подхода можно отнести О.И. Лаврушина, Н.И. Быкову, Ю.В. Головина и др. Мнения сторонников данной концепции различаются по некоторым вопросам, но объединяет их "денежная" составляющая как ключевая характеристика деятельности банка. Ю.В. Головин отмечает, что деньги - это ресурс, который "изготавливается" банками в соответствии с требованиями объективных экономических законов. В рамках данного направления банк рассматривается как специфическое предприятие, производящее продукт, существенно отличающийся от продукта сферы материального производства. Продуктом деятельности банка выступают "платежные средства, эмитируемые на макро и микро уровне, кредиты, различного рода операции и услуги" [2, с.47].

Анализ литературы не позволяет четко разделить понятия услуги и операции у сторонников данной концепции. Под банковской услугой некоторые авторы понимают "услуги денежного характера" или услуги, обеспечивающие перемещение денег, в том числе их перемещение со счета на счет и образование денежных фондов [3, с.115].

Лаврушин И.О. считает, что "о банковских услугах речь может идти лишь в рамках взаимоотношений "клиент-банк", т.е. наличие клиента позволяет рассматривать операции банка как его услуги. Таким образом, услуги коммерческих банков можно определить как проведение банковских операций по поручению клиента в его пользу за определенную плату. Операция представляет собой конкретное проявление банковской функции на практике. Но, в отличие от услуг, операции осуществляются в денежной форме, отражают денежные потоки…" затрагивают взаимоотношения банка с различными субъектами воспроизводства [4, с.93].

Семантика слова "service" позволила выделить следующие отличительные свойства: деятельность по оказанию клиенту помощи или содействия в получении прибыли; квалифицированная помощь или совет, подходящий для повседневного использования.

Семантика слова "operation" включает следующие понятия: состояние движения; действие, движение, совокупность действий [5, с.61].

На основе анализа вышеизложенного автор предлагает следующие определения понятий "банковская услуга", "банковская операция".

Банковская услуга - это предоставляемые клиентам технические, технологические, финансовые, интеллектуальные и профессиональные виды деятельности банка, сопровождающие и оптимизирующие проведение банковских операций.

Банковская операция представляет собой комплекс взаимосвязанных действий банка и клиента, производимых от имени банка, предусматривающих перемещение средств и направленных на решение конкретной экономической задачи.

Наиболее четкая позиция в отношении рассматриваемых терминов сложилась у Ю.И. Коробова и Ю.С. Масленчекова. Именно клиент становится критерием, определяющим отличия понятия "банковская услуга" от "банковской операции". Ю.И. Коробов считает, что объектом купли-продажи на банковском рынке являются не деньги, а банковские услуги. При этом банковские услуги выражают отношение между производителем (банком) и потребителем, а операции - отношения внутри банка как производителя. Услуги являются одним из результатов осуществления операций.

Ю.С. Масленчеков определяет банковскую операцию как упорядоченную совокупность действий работников банка по удовлетворению заявленной клиентом потребности, по его обслуживанию. Под "банковской услугой" Ю.С. Масленченков, понимает, во-первых, итог трудовой, производительной деятельности сотрудников банка как процесса удовлетворения потребностей его клиентов, а во-вторых, результат обслуживания клиентов (выполнения банковских операций).

Если рассматривать банк как предприятие, то с этим можно согласиться. Но, как справедливо отмечает профессор О.И. Лаврушин, банк является специфическим предприятием, его нельзя относить к сфере материального производства. Результатом деятельности банка являются финансовые услуги. Услуга - это то, что стремится приобрести клиент для удовлетворения своей потребности. Услуга направлена на клиента, выражает отношения между банком и потребителем. Большинство банковских услуг связано с перемещением денежных средств. Однако в последнее время растет доля услуг, связанных с интеллектуальным трудом сотрудников банка, предоставлением финансовой информации - налоговое планирование, финансовое консультирование и т.д.[6, с.21].

Для совершения услуги банку необходимо совершить одну или ряд операций. Следовательно, операция лежит в основе банковской услуги, выступает ее элементом.

Банковская операция представляет собой ряд связанных между собой регулярных действий, выполняемых банком согласно его статусу.

Банковская услуга более сложное понятие. Исходя из вышеизложенного, банковская услуга - результат комплекса банковских операций, направленных на удовлетворение потребности клиента, несущих определенную выгоду для потребителя, связанных с перемещением финансовых активов или предоставлением финансовой информации.

В настоящее время наряду с банковской услугой широко используется понятие "банковский продукт", который трактуется как "комплекс взаимосвязанных банковских услуг и операций, направленных на удовлетворение потребностей клиентов в отдельных видах банковской деятельности", как материально оформленная часть банковской услуги, часто смешивается с понятием банковской услуги. Среди зарубежных экономистов также нет однозначного ответа на вопрос, что считать банковским продуктом. В соответствии с одним из подходов, банковские пассивы, например депозиты, рассматриваются в качестве "сырья". Ссуды и другие активы, приносящие проценты, рассматриваются как соответствующие показатели банковского продукта. В соответствии с другим подходом депозиты так же могут иметь форму продукта.

Базовым понятием выступает "банковская услуга". Банковская услуга находится в основе банковского продукта. Банковский продукт можно определить как форму проявления банковской услуги, обладающую конкретными характеристиками: цена, срок, сумма, качества и т.д. На основе услуги могут быть разработаны различные банковские продукты. Так, депозитные услуги могут включать различные виды вкладов: вкладов до востребования, срочные, в тенге и иностранной валюте. Состав банковских услуг практически не меняется с течением времени. Банковские продукты подвержены инновациям, зависят от конъюнктуры рынка и клиентских предпочтений.

В теории маркетинга получила развитие трехуровневая концепция продукта, которая включает:

основной продукт: свойства и достоинства;

осязаемый продукт: физические характеристики, дизайн, упаковка, наименование марки и т.д.;

дополненный продукт: обслуживание, персонал, гарантии, доставка.

Таким образом, продукт представляет собой совокупность свойств и достоинств, несущих определенную выгоду, пользу для потребителя. Банковские продукты в большинстве своем являются нематериальными, не имеют физических характеристик, в этой связи приобретает значение основной и дополненный продукт.

Динамичное развитие банковских услуг для населения привело к появлению и активному использованию термина "розничные" банковские услуги.

Несмотря на интерес к теме розничного банковского бизнеса и большое количество статей по данной тематике, определению ключевых понятий не уделяют должного внимания.

Под розничным банком понимают:

банк, занимающийся массовым обслуживанием физических лиц;

банк, осуществляющий массовое поточное обслуживание физических и юридических лиц;

розничное банковское обслуживание включает обслуживание частных лиц, предпринимателей и предприятий [7, с.33].

В качестве основного критерия, определяющего розничные операции, рассматривается массовость обслуживания. Данный критерий является не совсем точным, так как для крупного и мелкого банка количество клиентов, означающих массовость, будет существенно различаться. Но, развивая розничные услуги, банк нацелен на привлечение большого числа клиентов, развитие клиентской базы.

Для уточнения понятия "розничные" банковские услуги проанализируем толкование "розница" в энциклопедической литературе. Наиболее часто встречается словосочетание "розничная торговля", которое трактуется как "способ реализации продукции конечным потребителям для их личного некоммерческого использования" или как "торговля товарами и оказания услуг покупателям для личного, семейного, домашнего пользования, не связанного с предпринимательской деятельностью"

С учетом этого, определяем розничные банковские услуги как услуги банков, предлагаемые населению для удовлетворения личных, семейных потребностей, не связанных с предпринимательской деятельностью. В розничные услуги мы не включаем услуги предпринимателям, предприятиям, а также персональные услуги частным лицам, которые выделились в отдельное направление - Private Banking.

Эффективная организация розничного бизнеса требует переосмысления подходов к организации деятельности банка и маркетинга с учетом особенностей банковских услуг и специфики розничных банковских услуг. Банковские услуги, как и услуги вообще, обладают следующими характеристиками, отличающим их от товара - неосязаемость, неотделимость, невозможность хранения, непостоянство качества. Неосязаемость банковских услуг означает, что их нельзя потрогать и увидеть. Неотделимость услуги означает, что ее нельзя отделить от источника. Банковские услуги нельзя хранить впрок, производить про запас и складировать. Эта характеристика особенно важна, если принять во внимание непостоянство спроса на банковские услуги, который может колебаться в разное время года, дни недели и время суток. Непостоянство качества банковских услуг связано с их предоставлением сотрудниками банка, которые имеют различный уровень подготовленности и навыков. Более того, один и тот же сотрудник может предоставлять услуги неодинакового качества в зависимости от ситуации, настроения.

Кроме перечисленных, банковские услуги обладают также следующими характеристиками:

договорной характер банковских услуг. Оказание большинства банковских услуг предполагает заключение между банком и потребителем гражданско-правовых договоров;

связь банковского обслуживания с деньгами. Оказание основных банковских услуг связано с использованием денег в различных формах;

протяженность банковского обслуживания во времени. При приобретении банковских услуг клиент банка вступает в более или менее продолжительные отношения с банком.

К особенностям банковских услуг можно отнести также:

использование заемных средств;

индивидуализированный характер;

закрытость для третьих лиц;

жесткое государственное регулирование;

зависимость от клиентов;

зависимость стабильной работы банка от доверия клиентов;

информационная емкость;

неподтвержденность амортизации;

отсутствие патентной защиты.

Особенности розничных банковских услуг связаны с их потребителями - населением и их поведением. В связи с этим к особенностям розничных банковских услуг можно отнести:

мелкие денежные суммы, и как следствие более высокие издержки;

мобильность клиентов, то есть возможность быстрого переключения на другой банк;

в большой степени зависимость от доверия населения, что требует от банка формирования положительного имиджа, проведения активной коммуникационной политики;

направленность на удовлетворение личных потребностей.

Учет данных особенностей позволяет определить комплекс мероприятий банка, способствующий более эффективной организации деятельности в секторе розничных услуг.

Изучение экономической литературы свидетельствует о многообразии подходов к определению понятия банковской услуги. Исходя из этого, можно сделать следующие выводы.

Банковская услуга - это результат комплекса банковских операций, направленных на удовлетворение потребностей клиента, несущих определенную выгоду для потребителя, связанных с перемещением финансовых активов или предоставлением финансовой информации.

Розничные банковские услуги - это услуги предоставляемые населению для удовлетворения личных, семейных потребностей, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Банк - это особый вид предпринимательской деятельности, результатом которой является создание специфического продукта. Выполняемые банками операции и оказываемые ими услуги принято называть банковским продуктом. Банковским продуктом является: создание платежных средств и предоставление услуг.

Банковский продукт имеет свои особенности, связанные с определенными свойствами банковских услуг. Во-первых, банк выполняет операции и оказывает услуги преимущественно в денежной форме. Кроме того, банковский продукт сложно представить как нечто материальное, вещественное. Банковский продукт материальной формой не обладает.

Важнейшим свойством банковских услуг является их производительный характер. Банк не просто собирает деньги - он превращает "неработающие", неиспользуемые денежные ресурсы в работающие активы.

Свойства банковских услуг состоят в том, что они охватывают как активные, так и пассивные операции. Банки предоставляют возможность собственникам временно свободных денежных средств не только хранить свои накопления в безопасном месте, но и получать определенный доход в виде банковского процента.

В настоящее время в условиях рыночной экономики операции и услуги банка возникают на добровольной основе. Это было не всегда. По действующим законам клиент и банк сами выбирают друг друга.

Банковские операции и услуги не всегда являются монополией только банка в связи с тем что, на рынке капиталов работают как банковские, так и небанковские организации (имеющие право совершать ряд банковских услуг и операций). Такие, как страховые, инвестиционные, трастовые, лизинговые, факторинговые компании. В условиях свободного рынка идет серьезная борьба за то, чтобы занять свою нишу в бизнесе. В настоящее время на рынке появились новые продавцы банковских услуг, которые имеют возможность быстро развиваться и участвовать в конкурентной борьбе с банками. В связи с этим перед банками стоит задача не только повышать качество своего продукта, но и разрабатывать новые, неизвестные ранее банковские проекты. В настоящее время в банковском секторе Казахстана наметилась тенденция, с одной стороны к универсализации банковских услуг (предоставляют максимально возможное количество банковских продуктов для всех субъектов), а с другой стороны - к специализации банка (расширяют свою деятельность, направленную на создание продуктов для физических лиц) [8, с.94].

Сейчас почти все банки определились с основными направлениями своей деятельности. Некоторые выбирают усиленную работу с физическими лицами, некоторые же предпочитают работать с юридическими лицами. В этом уже почти все банки заняли свою нишу.

Необходимость розничных банковских услуг заключается в следующем:

удобность;

надежность;

так как большинство людей не знают, как правильно распорядиться своими деньгами, банк, будучи универсальной организацией, может предложить своим клиентам множество услуг по приумножению своих денег;

в век информации, банк обладает достаточной информацией по всем областям деятельности и точно знает, куда можно вкладывать средства;

во многом сокращает время своих клиентов, так как можно воспользоваться различными инновационными продуктами банков (Home-banking, интернет-банкинг, смс-банкинг и др.);

вкладывая средства в банк, клиент не рискует потерять свои вклады в одностороннем порядке, так как банк берет не себя ответственность за вкладываемые средства.

Определившись с понятиями банковская услуга, банковский продукт и розничные банковские услуги следует перейти к классификации розничных банковских услуг.

# 2. Классификация банковских розничных услуг

Рассмотрение рынка банковских услуг как совокупности взаимосвязанных элементов, позволяет сделать вывод о необходимости наличия всех элементов для развития рынка и определить факторы, оказывающие на него влияние, в числе которых - государственное регулирование банковской деятельности, состояние конкуренции, наличие необходимой инфраструктуры. На основании данного подхода возможно дальнейшее структурирование банковского рынка, исходя из объектов и субъектов рынка.

Рынок банковских услуг можно детализировать, используя в качестве критерия покупателей услуг и выделить следующие сегменты:

услуги корпоративным клиентам (юридическим лицам);

финансовым организациям;

физическим лицам.

Частные лица являются активными участниками финансового рынка, выступая в качестве покупателей финансовых услуг. "Розничная" составляющая рынка финансовых услуг в странах с развитой рыночной экономикой достигает одной четвертой всего рынка, превращаясь, таким образом, в самостоятельный рынок с масштабным оборотом [9, с.44]

Рынок услуг физическим лицам также не является однородным и включает услуги физическим лицам - предпринимателям, персональные услуги частным лицам, розничные банковские услуги.

Рынок розничных банковских услуг является сложной, изменяющейся и развивающейся системой. Ключевыми субъектами рынка выступают коммерческие банки. Значительная доля рынка принадлежит почте, осуществляющей коммунальные и другие платежи, переводы денежных средств.

Объектом купли-продажи на банковском рынке выступают банковские услуги. Многообразие и постоянное расширение предлагаемых услуг требуют их классификации.

Банковские услуги можно подразделить на специфические и неспецифические. Специфическими услугами являются те, что вытекают из специфики деятельности банка как особого предприятия и выполнением особых функций по аккумуляции ресурсов, регулированию денежного обращения, посредничества. К специфическим услугам традиционно относятся депозитные, кредитные и расчетные услуги.

Промежуточное положение между традиционными и нетрадиционными услугами занимают дополнительные услуги. К их числу относят валютные, операции с ценными бумагами, драгоценными камнями и металлами. В состав нетрадиционных банковских услуг входят все другие услуги: доверительные, предоставление гарантий, услуги по предоставлению сейфов и другие.

По экономическому содержанию выделяют депозитные, кредитные, расчетные, инвестиционные и прочие услуги. Депозитные услуги предоставляют клиенту возможность получения дополнительного дохода при помещении временно-свободных денежных средств во вклады. Кредитные услуги связаны с предоставлением банком клиенту денежных средств во временное пользование на условиях возвратности, платности, срочности. Расчетно-кассовое обслуживание включает открытие и ведение счетов клиентов, а также осуществление расчетов наличными деньгами.

Таблица 1 - Классификация банковских услуг

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии классификации | Тип предоставляемых услуг |
| В зависимости от соответствия специфике банковской деятельности | Специфические (традиционные) Неспецифические (нетрадиционные)  |
| По экономическому содержанию | Депозитные Кредитные Расчетно-кассовые Инвестиционные Прочие |
| В зависимости от решаемых задач | Стратегические Текущие Оперативные Специальные |
| В зависимости от направленности на удовлетворение потребностей | Прямые Косвенные или сопутствующие Услуги, приносящие доход или снижение издержек |
| По степени сложности | Простые Требующие определенных знаний и навыков |
| В зависимости от платы за предоставленные услуги | Платные Бесплатные |

К инвестиционным услугам относятся услуги по купле-продаже ценных бумаг, драгоценных металлов и камней, услуги на валютных рынках. Прочие услуги включают трастовые услуги, лизинг, факторинг, гарантийные, консультационные услуги.

В зависимости от решаемых задач можно выделить:

1) стратегические услуги, позволяющие клиенту разработать и достичь существенных стратегических преобразований в характере, направлениях деятельности, либо образе жизни. К ним относятся услуги, предоставляемые на основе пластиковых карточек, кредиты на образование, ипотечные кредиты, сберегательные счета;

2) текущие услуги, позволяющие клиенту оптимальным образом достичь краткосрочных целей - потребительский кредит, депозитные счета;

3) оперативные услуги, позволяющие клиенту быстро решить незапланированные проблемы - хранение ценностей, кредитование, перевод денежных средств;

4) специальные услуги, позволяющие клиенту получить специальную помощь в непредвиденных ситуациях - консультационные услуги, вторичные закладные.

Исходя из направленности услуг на удовлетворение потребностей клиентов, выделяют:

прямые услуги, удовлетворяющие непосредственные пожелания клиента (платежные, инвестиционные, депозитные);

сопутствующие услуги, облегчающие или делающие более удобным предоставление прямых услуг без получения клиентом дополнительной прибыли (клиринговые услуги, дистанционное управление счетом, консультационные услуги);

услуги, приносящие дополнительный доход или снижение издержек при использовании прямых услуг (инвестирование текущих остатков по счетам в однодневные депозиты или другие инструменты денежного рынка) [10, с.18].

По степени сложности можно выделить простые услуги, которые могут быть востребованы массовым потребителем (депозитные, кредитные) и услуги, требующие определенных навыков - пользование пластиковыми картами, мобильный банкинг, Интернет-банкинг.

Банковские услуги можно классифицировать на платные и бесплатные. Но это не означает, что какие-то виды услуг являются полностью платными либо бесплатными. Банки самостоятельно определяют плату за услуги. По определенным соображениям (ценовая политика, маркетинговые мероприятия) отдельные расчетные, депозитные или другие услуги могут оказываться бесплатно.

Классификация услуг по различным критериям позволяет, на мой взгляд, планировать соответствующие пакеты банковских услуг. Например, прямые услуги целесообразно дополнить сопутствующими услугами, при продаже стратегических услуг предложить текущие услуги.

Далее необходимо отметить какие существуют основные розничные банковские услуги:

а) депозитные операции с физическими лицами;

б) предоставление потребительских кредитов;

в) предоставление сейфовых услуг физическим лицам;

г) предоставление трастовых услуг;

д) обслуживание электронных платежей (пластиковые карты);

ж) HOME - banking (обслуживание на дому и рабочем месте).

Согласно Закона Республики Казахстан от 31 августа 1995 года 2444 "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан" к банковским операциям относятся: прием депозитов физических лиц [11].

Депозитные операции связаны с помещением денежных средств клиентов в банк во вклады (депозиты). Определение "депозит" означает (от латинского "depositum" - вещь, отданная на хранение.) Депозиты являются основой, осуществляемой банком депозитной политики, зарубежные и отечественные ученые по-разному трактуют сущность депозита. В мировой банковской практике под депозитом понимаются денежные средства или ценные бумаги, отданные на хранение в банковские учреждения. В экономической литературе принято относить все денежные средства, собственниками которых являются клиенты банка. В экономической литературе принято понимать под депозитами все денежные средства, находящиеся на счетах, открытых на имя юридических и физических лиц.

В нормативных документах понятия "депозит" и "вклад" отождествляются. Гражданский Кодекс РК определяет депозит через договор банковского вклада (депозита), где банк (заемщик), принявший от вкладчика сумму, обязуется по договору возвратить сумму вклада и выплатить проценты заимодавцу (вкладчику) на условиях и в порядке, предусмотренных договором.

Депозитные операции - это операции банков по привлечению средств юридических и физических лиц во вклады либо на определенный срок, либо до востребования.

В статье 757 пункт 1 Гражданского Кодекса Республики Казахстан дана следующая классификация депозитам:

В зависимости от условий возврата вкладов они подразделяются на следующие виды:

1) вклад до востребования;

2) срочный вклад;

3) условный вклад [12].

Некоторые ученые отражают, что депозиты в международной банковской практике подразделяются на три группы: срочные депозиты; депозиты до востребования; сберегательные вклады.

Первая группа - депозиты до востребования, они также называются чековыми депозитами. При привлечении средств в виде депозитов до востребования между банком и депозитором составляется договор.

Одна из наиболее распространенных групп - срочные вклады, в нее входят срочные вклады и вклады с предварительным уведомлением об изъятии. Эти вклады вносятся на более длительные сроки, то есть на срок не менее одного месяца. Вкладчики получают более высокие проценты, чем по другим видам депозитов, и вклады возвращаются владельцу в заранее установленный день, оговоренный в договоре. Банк имеет право полностью распоряжаться вкладами по своему усмотрению в течение оговоренного срока. На открытие этого типа депозита составляется договор о срочном депозите.

Для изъятия средств со срочного вклада с предварительным уведомлением требуется поступление в банк специального заявления вкладчика, срок подачи которого заранее оговаривается договором. В соответствии с этим сроком устанавливаются процентные ставки. Если клиент уведомляет банк об изъятии средств, банк, учитывая предстоящие изменения, рефинансирует свои активные операции из других источников, причем, так как изъятие средств связано с определенными расходами, банк имеет право уменьшить величину дохода клиента.

Следующая группа депозитов - сберегательные вклады. Сберегательный депозит открывается на основании договора о сберегательном депозите. В настоящее время главными типами сберегательных депозитов являются счета на сберегательных книжках, счета с выпиской состояния сберегательного вклада, а также депозитные счета денежного рынка.

Счета на сберегательных книжках - это не чековые депозиты, приносящие процент, которые можно изымать немедленно.

К их особенностям относятся:

отсутствие фиксированного срока на сберегательный вклад с книжкой;

банки имеют право требовать с вкладчиков предварительного уведомления о предстоящем изъятии денежных средств с этих депозитов, они редко настаивают на этом;

возможность ограничения верхнего предела счета;

обязанность владельца вклада предоставлять сберегательную книжку, в которую должны быть занесены все детали произведенной операции для внесения или снятия денег со счета;

отсутствие требования о содержании обязательного минимального балансового остатка на счете.

Счета с выпиской состояния сберегательного вклада - счета, аналогичные счетам на сберегательных книжках, однако, для них периодические выписки о состоянии счета заменяют сберкнижку с точки зрения ведения записей. По ним выплачивается такой же процент и они выполняют такие же функции.

Далее рассмотрим кредитование физических лиц.

Потребительский кредит. Кредитные отношения существуют не только между банком и предприятиями, организациями. Они возникают также между кредитной системой, с одной стороны, и населением с другой. Отношения, при которых население является кредитополучателем, кредитодателем - банки, составляют содержание потребительского кредита. В порядке исключения может существовать и третья сторона, посредствующее звено между банком и населением, например, торговая организация, которая продает товары в кредит, т.е. в рассрочку. Таким образом, потребительскими ссудами в нашей стране называют ссуды, предоставляемые населению, ипотечные ссуды, ссуды на неотложные нужды.

Кредитование населения является важной частью кредитной политики государства, направленной на повышение жизненного уровня населения. В промышленно развитых странах население тратит 10-20 % своих ежегодных доходов на покрытие потребительского кредита. А в Казахстане данная форма кредита была почти не развита. До сих пор население боится жить в долгах, к тому же процентные ставки на потребительский кредит достаточно высокий, 16-18 % в годовом исчислении в данный момент от 19 % годовых и выше.

По субъектам кредитной сделки различают:

банковские потребительские ссуды;

ссуды, предоставляемые населению торговыми организациями;

потребительские ссуды кредитных учреждений небанковского типа (ломбарды, кредитные товарищества, микрокредитные организации);

потребительские ссуды, предоставляемые заемщикам непосредственно в организациях, в которых они работают.

По срокам кредитования потребительские кредиты подразделяются на:

краткосрочные (сроком до одного года);

среднесрочные (сроком от 1 до 3-5 лет);

долгосрочные (сроком свыше 5 лет).

В данный момент банки делят ссуды на краткосрочные и долгосрочные. По методу погашения различают ссуды:

погашаемые единовременно;

ссуды с рассрочкой платежа.

По методу взимания процентов ссуды классифицируются:

ссуды с удержанием процентов в момент ее предоставления;

ссуды с уплатой процентов в момент погашения кредита;

ссуды с уплатой процентов с равными взносами на протяжении всего срока пользования (ежеквартально, раз в полугодие или по оговоренному графику).

По объектам кредитования потребительский кредит в Казахстане делится на:

кредит на неотложные нужды,

кредит на строительство и приобретение жилья,

на покупку товаров длительного пользования,

на хозяйственное обзаведение;

ипотечный кредит [13, с.74].

Кредиты населению могут предоставляться как в товарной, так и в денежной форме. Товарная форма применяется при продаже товаров населению с рассрочкой платежа, т.е. это коммерческий кредит. Денежная форма представляется как банковский кредит прямо населению или косвенно через торговую сеть.

Потребительский кредит имеет двоякую функцию: с одной стороны, с увеличением товарооборота растет объем кредита, поскольку спрос на товары порождает спрос на кредиты, с другой стороны, рост кредитования населения усиливает платежеспособный спрос.

Потребительский кредит в определенной мере способствует относительному выравниванию уровней жизни лиц с неодинаковыми доходами, сокращает разрыв между уровнем и структурой потребления различных социальных слоев и групп населения.

Он разрешает две группы противоречий: между сравнительно высокими ценами на товары длительного пользования и текущими доходами населения и между денежными накоплениями у одной группы населения и необходимостью их использования у другой.

Для потребительского кредита весьма характерно его тесное переплетение с банковскими операциями. Так, долгосрочные долговые обязательства покупателей используются торговыми организациями для получения ссуд от банков. Предоставление же кредита потребителям непосредственно банками практически устраняется личное звено кредитных отношений - между торговыми фирмами и банками.

Купленные в кредит товары рассматриваются торговыми организациями как обеспечение их ссуд. Поэтому до момента выплаты - последнего взноса право собственности на товар остается за торговыми организациями.

В промышленно развитых странах используется несколько видов потребительского кредита. Однако наибольший удельный вес среди них занимает продажа товаров в рассрочку.

Покупка товаров в кредит предусматривает, что покупатель оплачивает не только стоимость товара путем регулярных ежемесячных взносов, но и процент за пользование кредитом. Во многих случаях при продаже в рассрочку цена товара повышается сверх процента за кредит на размер комиссионных торговым организациям.

Потребительский кредит играет значительную роль в экономике многих стран. В связи с этим он подвергается государственному регулированию. На него распространяется порядок надзора и контроля за банковским и коммерческим кредитами.

Потребительский кредит стимулирует спрос населения на товары и способствует увеличению их производства и реализации.

В Казахстане создан специализированный государственный банк ЖилСтройСберБанк для предоставления потребительского кредита населению долгосрочного характера на приобретение и строительства жилья.

Организация потребительского кредитования населения.

Кредитование потребительских ссуд осуществляются коммерческими банками на основе тех же принципов, которые относятся и к другим видам кредитования:

срочность;

платность;

возвратность;

обеспеченность.

В качестве обеспечения банки принимают:

залог в виде недвижимости;

поручительства и граждан, имеющих постоянный доход;

ликвидные ценные бумаги;

страхование.

Этапы кредитования включают в себя:

подготовительный: определение кредитоспособности Заемщика, рассмотрение кредитного проекта, оформление кредитной документации;

этап реализации кредита и последующего контроля за его целевым использованием.

Преимущества потребительского кредита состоят в возможности оперативного решения возникших проблем (оплата медицинских услуг, оплата обучения), приобретение предметов домашнего обихода без длительного периода накопления средств [14, с.110].

Банковская ссуда, выдаваемая физическим лицам, под залог недвижимого имущества, называется ипотечным кредитом. Слово "ипотека" греческого происхождения, означает "деревянный кол", который вбивали для обозначения границ участка, который принимался в обеспечение ссуды. Условия и порядок кредитования клиентов под залог недвижимости различны в разных коммерческих банках, но есть и общие черты: залог недвижимого имущества (ипотека) устанавливается на основании договора между залогодателем и залогодержателем. Договор об ипотеке заключается в виде закладной, которая должна быть нотариально заверена и подлежит государственной регистрации.

Под ипотечным кредитом понимается ссуда под залог недвижимости. Она выдается на приобретение или строительство жилья, покупку земли и имеет долгосрочный характер. Ипотека недвижимого имущества осуществляется в соответствии с Законом Республики Казахстан от 23.12.1995 № 2723 "Об ипотеке недвижимого имущества" [15].

Ипотечное кредитование является неотъемлемым элементом рыночной экономики и имеет следующие особенности:

Ипотека - один из способов обеспечения обязательства недвижимым имуществом, при котором залогодержатель имеет право в случае неисполнения залогодателем обязательства получить удовлетворение за счет заложенной недвижимости. Поэтому ипотечный кредит считается одним из наиболее "надежных" для кредитора.

Большинство ипотечных ссуд имеет строго целевое назначение, поскольку они используются для финансирования, приобретения постройки жилых и производственных помещений.

Ипотечные кредиты предоставляются на длительный срок от 10-30 лет с постепенным погашением кредита согласно заранее составленному графику.

Казахстаном была выбрана малазийская модель системы ипотечного кредитования. В ее основе лежит западное ноу-хау - двухуровневая структура рынка, благодаря которой банки аккумулируют на рынке ценных бумаг "долгие" целевые деньги, предназначенные для ипотеки, и имеют возможность давать под невысокий процент жилищные кредиты. Первичный уровень - сами кредиты, а вторичный - специальные ипотечные ценные бумаги (облигации, закладные), с помощью которых происходит подпитка банков-кредиторов.

Ипотечный кредит предоставляется на приобретение жилья в рамках договора о сотрудничестве, заключенного между банком и застройщиком. Обеспечением кредита служит залог приобретаемого жилья.

Банки второго уровня предоставляют розничные кредиты на следующие цели:

а) для приобретения товаров народного потребления;

б) приобретения автомобилей;

в) неотложные нужды;

г) приобретение жилой недвижимости;

д) приобретение жилой недвижимости в рамках проекта АО "Казахстанская ипотечная компания".

Кредиты на приобретение товаров народного потребления. Для того чтобы купить товары в магазинах, сейчас не надо идти в банк с огромным количеством документов. Эти услуги можно получить у находящегося тут же работника банка. Выданные кредиты обеспечены приобретенными товарами. Торговая организация является при выдаче кредита посредником. Кредитный договор заключается между клиентом и магазином, который в дальнейшем получает ссуду банка.

Если этот вид кредитования был сильно развит за рубежом, то сейчас и казахстанцы пользуются этими услугами. Покупатели нередко приобретают дорогостоящие товары (автомобили, холодильники, стиральные машины, компьютеры и другие товары длительного пользования) с рассрочкой платежа.

Преимущества в этом процессе кредитования получают все стороны. Для клиента нет необходимости обращаться в банк и терять время для сбора необходимой документации. Для торговой организации - если клиент не в состоянии рассчитаться за дорогостоящую продукцию сразу, то банк это сделает за него. Для банка - расширение клиентской базы.

Кредиты на неотложные нужды. Кредиты на неотложные нужды выдаются наличными деньгами на срок до 5 лет в сумме зависящей от заработной платы заемщика. Процент за пользование ссудой дифференцируется в зависимости от срока кредитования. В настоящее время потребительские ссуды предоставляются заемщикам различными коммерческими банками. Вместе с тем существующая практика кредитования клиентов в целом имеет ряд общих особенностей, так к числу основных факторов влияющих на выбор формы кредита, договора и условий кредитования можно отнести макроэкономические факторы (общая экономическая и политическая ситуация, уровень официальной учетной ставки инфляции и прочее) и микроэкономические факторы (конкурентоспособность банка, испытываемые им или его клиентом риски, платежеспособность клиента, является ли клиент постоянным клиентом банка и др.) действующие на уровне банка и его клиента. Эти и многие другие факторы принимаются во внимание банком при определение сроков кредитования и уровня взимаемых процентных ставок. Доля платежей по кредиту и расходов, связанных с иными долгосрочными обязательствами (потребительские кредиты, платежи за обучение, медицинское кредитование и др.), которая не должна превышать 55% в сумме месячного совокупного дохода заемщика [16, с.74].

Трастовые услуги характеризуются как особая форма распоряжения собственностью, определяющая права на имущество, передаваемое в трастовое управление, на распределение прибыли, полученной в результате этого управления, и представляет собой отношения между учредителем траста, доверительным собственником (распорядителем) и бенефициаром. Траст в переводе с английского "trast" означает - доверие. Потребность в трастовых операциях коммерческих банках, вызвано накоплением определенного богатства и состояний отдельными лицами. Вследствие чего возникла необходимость правильно и выгодно распоряжаться такими видами богатства, как денежные средства, акции, облигации, предметы искусства, драгоценные металлы и передавать их в руки тех учреждений, которые могут осуществлять управление ими. Вначале трастовыми операциями в ряде стран занимались отдельные лица, страховые компании, трастовые компании. Однако приоритет отошел к банкам, т.к. такие функции, как учет операций, хранение ценностей выполняются коммерческими банками. Основой трастовых операций является сочетание доверия между сторонами четкой формации процедур оформления трастовых отношений.

Участниками траста выступают:

учредитель траста, т.е. собственник имущества или имущественных прав, которые он передает в управление по доверенности доверительному собственнику;

доверительный собственник - это юридическое лицо (банк), принимающий на себя функции управления имуществом на условиях, предусмотренных договором траста;

бенефицарий - это физическое лицо, в пользу которого им заключен договор об учреждении траста. Бенефициар вправе получать доходы, возникающие в силу владения имуществом, переданным в траст доверительному собственнику, в пределах и на условиях, установленных договором об учреждении траста. Учредитель также может быть бенефициарием траста.

Одной из функций банка в области трастовых операций является управление персональными трастами, т. е предоставление трастовых услуг физическим лицам.

К числу трастовых услуг, предоставляемых физическим лицам относятся:

распоряжение наследством;

управление собственностью на доверительной основе;

выполнение роли опекуна и хранителя имущества;

выполнение агентских посреднических операций.

Трасты могут быть завещательными, прижизненными и страховыми. Прижизненный траст означает, что доверитель передает банку определенное имущество, которое он может хранить, инвестировать и распоряжаться на свое усмотрение. Во втором случае банк берет на себя обязательство и после смерти доверителя распоряжаться его имуществом и распределять доход с него между назначенными наследниками. Страховой траст возникает в случае, если физическое лицо назначает доверенным лицом по страховому полису банк и поручает ему выплачивать страховую сумму после его смерти одному наследнику.

Главная задача трастовых операций - сохранить и приумножить доверенный капитал [17, с.51].

Сейфовые услуги - это услуги банков по предоставлению сейфов под ответственное хранение ценностей. Банки в этих целях создают кладовые, предназначенных для хранения документов и ценностей клиентов. Они оборудуются сейфами и специальными блоками сейфовых ячеек. Для удобства клиентов используются сейфовые ячейки различных размеров. Каждая ячейка снабжается кассетой (пеналом), в которую вкладываются документы и ценности клиента. Для обеспечен6ия надежности сохранности ценностей каждый сейф или ячейка имеют двойной механический ключевой замок. Он закрывается и открывается двумя различными ключами. Один ключ находится у работника банка, другой - у клиента. Таким образом, сейф может быть открыт или закрыт только совместно работником банком и клиента. Все сейфы и ячейки пронумерованы. Для работы клиентов с документами до их вложения в сейф оборудуются кабины в помещении, непосредственно примыкающем или в самой кладовой [18, с.70].

Арендовать сейф может любое физическое лицо, достигшее 16-летнего возраста.

К хранению в индивидуальных сейфах банка запрещаются:

огнестрельное, газовое, холодное оружие;

взрывчатые вещества;

наркотические и психотропные вещества.

Все это должно быть указано в тексте договора на аренду сейфа. Перед оформлением клиент - физическое лицо должен предъявить удостоверение личности. При оформлении договора на аренду сейфа должны быть оговорены взаимоотношения банка с клиентом в случае принудительного вскрытия сейфа. Договор аренды оформляется в двух экземплярах: один хранится в банке, второй выдается клиенту, который совместно с банком определяет размер индивидуального сейфа.

На основании оформленного договора банк оформляет карточку на право пользования индивидуальным сейфом. Клиенту выдаются - один экземпляр договора, копия квитанции приходного ордера за оплату аренды, пропуск, ключ от сейфа. В соответствии с действующим законодательством клиент - физическое лицо может сделать завещательное распоряжение на право получения имущества, содержащего в сейфе. Оно должно быть составлено в письменной форме с указанием места и времени его составления, собственноручно подписано завещателем и нотариально заверено. Кроме того, право пользования сейфом клиент может предоставить доверенному лицу. В этом случае оформляется нотариально заверенная доверенность в 2-х экземплярах. Первый хранится вместе с договором в банке. Доверенное лицо имеет право от лица клиента делать вложение в сейф ценностей и документов, при этом договор и карточка оформляются на имя клиента, а документы подписываются доверенным лицом с пометкой "по доверенности". Открытие, закрытие и опечатывание кладовой с индивидуальными сейфами возлагаются приказом по банку на руководителя, главного бухгалтера, заведующего кассой. В конце дня кладовая закрывается на ключи и опечатывается сургучными печатями трех должностных лиц.

В случае неявки клиента по истечению 6 месяцев с момента окончания договора аренды, или при переходе права собственности на содержимое сейфа другому лицу по завещательному распоряжению или по свидетельству о наследстве банк имеет право произвести принудительное вскрытие сейфа. Эта операция производится в присутствии трех должностных лиц с составлением акта вскрытия. Содержимое сейфа опечатывается и передается на хранение в кладовую до обращения клиента либо его наследника.

В последние годы появился спрос на услуги банков по хранению документов и ценностей клиентов, и данный вид услуги приобретает все наибольшую актуальность.

**Безналичные переводы денежных средств банками.** Они предполагают открытие банковского счета, на котором учитываются остатки денежных средств клиента и через который проводятся его платежи. В традиционных платежных системах банковские счета необходимы для быстрого разнесения платежей по участникам расчетов, более удобного учета и визуального представления выплат для банков и их клиентов. В таких системах много клиентов, каждый из которых совершает множество платежей за короткий промежуток времени, поэтому банковский счет является непременным условием их быстрой обработки. При массовых платежах банковский счет клиента позволяет быстрее и четче идентифицировать плательщика и получателя, сводить для каждого из них все множество платежей в одном документе - выписке по счету. Издержки банка на открытие и ведение счета значительно меньше, чем выгода от быстрой обработки и лучшего проведения платежей.

Банковский счет, открываемый физическому лицу в банке на основании соответствующего договора, предусматривающего совершение расчетных операций, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, называется *текущим счетом физического лица.*

При осуществлении безналичных расчетов по текущим счетам физическими лицами могут применяться установленные законодательством формы: расчеты платежными поручениями, по аккредитиву, чеками, по инкассо. Списание денежных средств с текущего счета физического лица осуществляется банком по распоряжению его владельца либо без такового (в случаях, предусмотренных законодательством) на основании расчетных документов в пределах имеющихся на счете денежных средств. Картотека неоплаченных расчетных документов к текущему счету физического лица не ведется.

В случае отсутствия денежных средств на текущем счете физического лица на момент списания средств, а также права на получение кредита (включая овердрафт), предусмотренного договором между банком и физическим лицом, расчетные документы исполнению не подлежат и возвращаются плательщикам или взыскателям [19, с.118].

Физическое лицо может предоставить другому физическому лицу (доверенному лицу) право распоряжения денежными средствами, находящимися на его текущем счете, на основании доверенности, составленной в соответствии с требованиями законодательства и удостоверенной банком либо в нотариальном порядке.

Банки имеют право эмитировать банковские карты.

***Расчетная карта*** предназначена для совершения операций ее держателем в пределах установленной банком-эмитентом суммы денежных средств (расходного лимита), расчеты по которым осуществляются за счет средств клиента, находящихся на его банковском счете, или кредита, предоставляемого банком-эмитентом в соответствии с договором при недостаточности или отсутствии на банковском счете денежных средств (овердрафт).

***Кредитная карта*** предназначена для совершения ее держателем операций, расчеты по которым осуществляются за счет денежных средств, предоставленных банком-эмитентом клиенту в пределах установленного лимита в соответствии с условиями кредитного договора.

По технологии обработки и передачи информации банковские карты делятся:

1) на карты с магнитной полосой;

2) карты со встроенной микросхемой (чиповые).

Наиболее распространенными являются ***карты с магнитной полосой.*** Для записи и хранения информации они имеют три магнитные дорожки, одна из которых предназначена для переписи данных во время каждой авторизации, а остальные две используются для идентификации владельца карты. Информация, содержащаяся на магнитной полосе, совпадает с записями на передней стороне карты: имя, номер счета владельца карты, *дата окончания ее действия. При платежах по магнитным картам* приме*няется режим on-line. Разрешение на платеж дает в этом случае* компьютер банка *или процессингового центра при связи с торговой точкой с* целью подтверждения платежеспособности владельца карты.

Магнитные карты имеют существенные недостатки, к числу которых относятся плохие эксплуатационные характеристики (информацию на магнитном носителе можно легко разрушить), невозможность надежного, обновления информации, что не позволяет хранить на карточке информацию о состоянии счета клиента, необходимость ее обслуживания в режиме on-line. Это означает, что для каждой трансакции необходимо обращаться через модемную связь в центр авторизации, что дорого и недостаточно надежно. Кроме того, эти карты слабо защищены от мошенничества (их легко украсть, подделать путем копирования информации с магнитной полосы), а также от производства фальшивых карт.

На ***картах со встроенной микросхемой*** носителем информации является интегральная микросхема (микрочип), которая записывается заранее. Чиповые карты бывают различных видов:

***1) карты памяти,*** микросхема которых содержит только запоминающее устройство. Объем памяти и уровень защиты этих карт не очень высок, поэтому они используются в прикладных системах, которые не требуют значительного уровня защиты информации, например для оплаты телефонных разговоров. Карты памяти являются простейшими электронными картами;

***2) смарт-карты -*** это карты, в интегральную микросхему которых включен микропроцессор, что делает их "интеллектуальными". Название "смарт-карта" (smart - интеллектуальный, разумный) связано с ее возможностью выполнять весьма сложные операции по обработке информации. Микросхемы смарт-карты по сути представляют собой микрокомпьютер, способный выполнять расчеты подобно персональному компьютеру, хранить в памяти информацию о состоянии карточного счета, предыдущих расчетных операциях.

При платежах по смарт-картам применяется принципиально новый режим off-line - разрешение на платеж дает сама карта (точнее, встроенная в нее микросхема) при общении с торговым терминалом непосредственное торговой точке. Накладные расходы по обеспечению платежей чрезвычайно малы, проблемы связи не играют той роли, как в технологиях on-line.

Достоинства смарт-карт заключаются также в их надежности и безопасности. Копирование данных, кроме как их производителями, невозможно благодаря внутреннему коду, записанному на каждой карте (ПИН-коду), известному только ее хозяину. Пока этот код не будет представлен карте, последнюю использовать невозможно. При несанкционированной попытке исполъзования смарт-карта способна самостоятельно на время или навсегда прекратить свою работу. Для восстановления функционирования карты необходим ее возврат на место выдачи (в банк).

Еще одним преимуществом смарт-карт над другими платежными картами является и их многофункциональность. Благодаря встроенным микросхемам, позволяющим осуществлять многие математические и логические операции, и значительному по объему хранимой на них информации одни и те же смарт-карты могут использоваться в различного типа автоматических устройствах:

в автоматах по продаже сигарет, прохладительных напитков, телефонных автоматах, на автомобильных стоянках и мойках, в автосервисах.

Банковские карты как разновидность платежных карт функционируют в рамках определенной платежной системы. Участниками платежной системы являются:

эмитент карт;

держатели карт;

торговые организации, обслуживающие карты, т.е. принимающие по ним платежи или представляющие другие услуги;

кредитная организация - эквайрер;

процессинговый центр;

расчетный агент [20, с.52].

Для расчетов с использованием расчетных и кредитных карт клиенту (физическому или юридическому лицу) открывается в банке счет, для чего с ним заключается договор банковского счета, предусматривающий совершение операций с использованием расчетных и кредитных карт. На этот счет зачисляются денежные средства, предоставленные банком. Возврат этих средств и уплата по ним процентов осуществляются в безналичном порядке путем списания или перечисления соответствующих сумм с банковских счетов клиентов, открытых в банке-эмитенте или другой кредитной организации, а также наличными деньгами через кассу или банкомат (клиентами - физическими лицами).

По одному счету клиента могут совершаться операции с использованием нескольких расчетных и кредитных карт, выданных банком-эмитентом. По нескольким счетам клиентов могут совершаться операции с использованием одной расчетной или кредитной карты, выданной банком-эмитентом.

При совершении клиентом - физическим лицом операций с использованием предоплаченной карты договор банковского счета (договор банковского вклада) с ним не заключается.

Каждая карта должна содержать наименование и логотип эмитента, позволяющие его идентифицировать. Кроме того, карте присваивается персональный идентификационный номер (ПИН-код).

Клиент - физическое лицо осуществляет с использованием банковской карты следующие операции:

получает наличные денежные средства в валюте РК или иностранной; валюте на территории РК и за ее пределами;

оплачивает товары (работы, услуги, результаты интеллектуальной деятельности) в валюте РК на территории РК, а также в иностранной валюте за пределами территории РК;

иные операции в валюте РК, в отношении которых законодательством РК не установлен запрет (ограничение) на их совершение, и в иностранной валюте с соблюдением требований валютного законодательства РК.

Клиент - физическое лицо может осуществлять с использованием предоплаченных карт данные операции за счет средств в валюте РК и/или в иностранной валюте, внесенных для расчетов с использованием предоплаченной карты.

**Системы электронных денежных переводов.** В системах электронных денежных переводов платежи осуществляются без открытия банковских счетов. Такие системы, как правило, работают с разовыми платежами и непостоянными клиентами. Открытие счета для случайного клиента и разового платежа существенно увеличивает количество действий участников расчетов, требует больших затрат времени, хранения значительного числа документов.

В отличие от традиционных платежных систем, где единицами учета и документооборота являются одновременно и банковский счет, и платежный документ, в системах, где нет клиентского счета, такой единицей учета является только платежный документ. В последнем случае он содержит все необходимые реквизиты для однозначной идентификации получателя и плательщика, а также для удостоверения факта инициации и проведения платежа [21, с.69].

Наиболее распространенными платежными карточками в Казахстане являются карточки международных систем, их доля составляет 97,9%, доля карточек локальных систем - 2,1%. Банками второго уровня выпускаются платежные карточки локальных систем: Altyn Card - АО "Народный банк Казахстана", Smart Alem Card - АО "БТА Банк", локальная карточка Сити Банка Казахстана - АО "Сити Банк Казахстана".

Кроме того, банками Казахстана выпускаются и распространяются платежные карточки международных систем: VISA International, Europay International, American Express International, China Union Pay, Diners Club International.

Ведение банковских операций на дому (home banking) или в офисе представляет собой самостоятельную форму банковских услуг физическим лицам, основанных на использовании электронной вычислительной техники и средств связи. Впервые подобные услуги были реализованы в 1983 г. Банком Шотландии совместно с British Telecom.

Услуги дистанционного банковского обслуживания простираются от простейших информационных сервисов типа получения информации об остатке на счете до таких сложных форм обслуживания, как получение кредита в режиме удаленного доступа или размещение заявок брокеру на фондовом или валютном рынке. Каналы доступа, то есть средства коммуникации, которые использует клиент для управления счетами, могут быть самыми разными - банкомат, телефон, сотовый телефон, Интернет, сервис-центр (Call-центр), электронная почта, факс. Банк, предоставляющий своим клиентам полный набор услуг дистанционного обслуживания, тем самым становится телекоммуникационно-финансовым центром, в который по разным каналам стекаются распоряжения клиентов.

Клиенты такого "телекоммуникационного" банка могут использовать для проведения операций любой из поддерживаемых каналов доступа или пользоваться различными комбинациями каналов в зависимости от ситуации. Например, можно использовать компьютер на рабочем месте при управлении счетами с работы, мобильный телефон - по дороге домой.

В зависимости от типа запрошенной операции соответствующее дистанционное распоряжение может обрабатываться в режиме реального времени (online) либо с определенной периодичностью (offline). Примером операций, проводимых в онлайновом режиме, может служить конвертации валюты, при которых проданная валюта списывается со счета, а купленная зачисляется на счет в течение нескольких секунд и может быть использована для проведения последующих операций. Напротив, оплату коммунальных платежей целесообразно проводить в режиме offline [22, с.107].

Часть банков развивает дистанционные услуги в виде дополнительного сервиса прежде всего потому, что клиенту это удобно, а для любого банка удобство клиента - инструмент борьбы за рынок. Развитие средств связи и одновременное увеличение числа людей, пользующихся платными услугами связи, способствовало развитию телебанкинга (от гр. ***tele -*** далекий). Сначала банки использовали телефонную сеть и операторские центры для обслуживания клиентов. Позже у клиентов появилась возможность, минуя оператора, самостоятельно осуществлять необходимые действия с помощью прямого модемного соединения.

Основным видом дистанционного банковского обслуживания в настоящее время становится интернет-банкинг. В развитых странах многие банки эффективно используют возможности этой публичной глобальной сети для предоставления различных услуг индивидуальным клиентам. Некоторые специалисты, однако, считают, что этот метод больше подходит для обслуживания крупных корпоративных клиентов, а работа через Интернет с физическими лицами и мелкими компаниями пока проблематична.

В Казахстане телебанкинг развивается пока на основе частных компьютерных сетей, без использования интернет-соединений. Банк закупает такую систему, а затем продает доступ к ней своим клиентам. Тем самым автоматизируется осуществление платежей, банковских операций и обмен информацией; из технологической цепочки обработки документа исключается процедура передачи бумажного документа из рук клиента в руки операциониста и перевода его в электронную форму. Сопутствующие этому процессу операции идентификации и аутентификации клиента и документа тоже выполняются автоматически.

Поначалу введение таких систем в банках было скорее рекламным ходом, но постепенно они превратились в неотъемлемый элемент технической политики. Их использование позволяет сократить текущие расходы, разгрузить операционные залы, осуществлять круглосуточную работу с клиентами.

Расчеты в системе "Банк - Клиент" осуществляются путем передачи клиентом и приема банком электронных платежных документов и последующей передачи банком клиенту извещения об их приеме. Электронный документ представляет собой совокупность данных, которые создаются, обрабатываются и хранятся в памяти компьютера и передаются по каналам связи.

Для обеспечения безопасности и конфиденциальности расчетов используются следующие средства защиты:

шифрование электронных документов, исключающее возможность их несанкционированного чтения;

система паролей и электронная подпись, обеспечивающие защиту электронных документов от несанкционированной модификации или уничтожения.

Таким образом, система "Банк - Клиент" выполняет следующие основные функции:

платежную (передача в банк платежных поручений по списанию средств со счетов клиента);

справочно-информационную (получение выписок по счетам, получение из банка электронных копий документов по зачислению средств на счета клиента, получение текущего состояния счета клиента, информация о курсах валют);

почтовую и специализированную (прием-передача почтовых сообщений, прием-передача типизированных сообщений, требующих принятия решений и ручной обработки со стороны банка, например, прием валютных платежных поручений, заказ на покупку-продажу валюты на бирже).

К недостаткам данной системы можно отнести:

обязательное наличие у клиента на рабочем месте компьютера, модема и телефонной линии (это вызывает проблемы у мелких фирм и частных предпринимателей);

сложность настройки программ при переходе на новые версии, изменении законодательства или форм платежных документов;

многочисленные проблемы при переходе на обслуживание из одного банка в другой.

В развитых странах под интернет-банкингом подразумевается прежде всего обслуживание физических лиц, причем предлагаемый спектр услуг должен быть достаточно широк. Первая из подобных систем в Казахстане - "Internet сервис банк" Автобанка - позволяет пользователям покупать и продавать валюту и ценные бумаги, оплачивать коммунальные услуги и услуги операторов связи, совершать переводы, открывать валютные и тенговые депозиты, пополнять карточные счета, получать выписки по счетам и т.д. Тем не менее пока это в основном работа на перспективу. Идет накопление опыта, необходимого багажа знаний, который позволит в дальнейшем более эффективно использовать возможности.

Причины низкого спроса на услуги удаленного доступа очевидны: с одной стороны - недостаточное доверие населения к банковской системе в целом, с другой - опасения многих банков, что высокотехнологичные, нетрадиционные для казахстанского рынка услуги просто не найдут массового потребителя.

Тем не менее казахстанские банки довольно быстро осваивают отдельные элементы новейших технологий, позволяющих поднять качество обслуживания клиентов. Примером может служить так называемый WAP-банкинг, т.е. проведение банковских операций при помощи мобильного телефона, имеющего функцию доступа в Интернет.

Еще одна услуга, предоставляемая владельцам мобильных телефонов, - SMS-банкинг. Через службу коротких сообщений клиент может получать информацию о состоянии счетов, а также выписки по счету за требуемый период. Эта услуга имеет больше перспектив, чем WAP-банкинг из-за дешевизны и большей скорости передачи данных.

Использование сети Интернет для клиентов дает банку сразу несколько преимуществ:

снижение расходов на обслуживание клиентов, обусловленное автоматизацией электронного документооборота;

улучшение качества предлагаемых клиенту продуктов за счет индивидуальной настройки на его потребности;

возможность быстрого расширения масштаба деятельности, выхода на региональные и смежные финансовые рынки, создания более современного имиджа и др [23, с.29].

Вместе с тем воспользоваться этими преимуществами непросто. Для снижения издержек необходимо реорганизовать бизнес-процессы, сократить масштабы ручного труда. Индивидуальная настройка банковских услуг под потребности клиента требует создания специальной системы управления. Расширение масштаба деятельности невозможно без соответствующей технической инфраструктуры - мощных компьютеров (серверов), сетевого оборудования, средств защиты, специализированных программных продуктов.

Таким образом, изучение теоретической части розничных услуг коммерческих банков позволило определить их необходимость и значение для Республики Казахстан на современном этапе.

# Заключение

В результате проведенного исследования нами сформулированы следующие научные результаты, выводы, рекомендации и предложения.

1. Современное развитие экономики обусловило необходимость уточнения определения понятия "рынок банковских услуг", и выработки концепции экономического механизма управления им. В этой связи автор определяет банковскую услугу как форму удовлетворения потребностей клиента, как результат его обслуживания по поводу оказания определенных услуг.

Тогда под рынком банковских услуг подразумевается сфера экономик где формируется спрос и предложение на продукцию банковской деятельности характеризующейся свободным выбором партнеров и наличием конкуренции.

2. На основе выявленных тенденций развития банков и банковские системы в Республике Казахстан обоснована концепция развития банковской системы, выработан экономический механизм управления рынком банковские услуг, предложены направления по совершенствованию структур государственных органов, регулирующих рынок банковских услуг, институциональной базы.

3. Эффективная гибкая система банковских операций с широко клиентурой может и должна способствовать мобилизации внутренних сбережений. Особое значение приобретает в этой связи гибкое банковское обслуживание, способное реагировать на формирующиеся потребности изменяющейся экономики.

4. Казахстанские банки имеют стратегию, которая акцентирует и развитие в рамках модели универсального финансового института. Они стремятся опередить конкурентов в соревновании за "органическое расширение бизнеса во всех основных сегментах рынка и направляют усилия на увеличение своей рыночной доли. Одной из первоочередных стратегических задач является диверсификация клиентской базы и продуктового ряда. Причем последнее время это в основном касается бизнеса по обслуживанию населения малого и среднего бизнеса. Учитывая, что клиентура становится все боле взыскательной, а конкуренция растет, другой важнейшей задачей становится повышение качества услуг. В связи с этим, повышается роль стратегическое долгосрочного планирования и, тем самым, расширение горизонта финансовых институтов свидетельствуют о том, что их развитие становится боле зависимым от конъюнктурных факторов.

5. Усиление конкуренции на рынке банковских услуг за наиболее доходные сегменты, снижение процентной маржи, недостатки в деятельности коммерческих банков предъявляют к ним высокие требования по выработке и уточнению стратегии развития, эффективной организации работы с клиентами Банковская система Республики Казахстан ощущает острую проблем; качественного менеджмента, что обусловливает необходимость создание; механизма, позволяющего коммерческим банкам разрабатывать и внедрят конкурентоспособные услуги для реализации потребностей национально экономики.

6. Целый ряд достаточно существенных для банков рисков вызывает тот факт, что рост сектора финансируется в значительной степени за счет заимствований на международных рынках, в том числе в форме привлечения синдицированных кредитов и прямых линий от международных финансовых организаций. Это позволило банкам в значительной степени реализовать возможности по наращиванию долгосрочного кредитования и расширению спектра банковских услуг в таких областях, как проектное финансирование инвестиции в строительный сектор, жилищная ипотека и долгосрочное кредитование под залог недвижимого имущества. Чрезмерная зависимость от внешнего фондирования усилила уязвимость банков к внешним шокам.

Возникла напряженность на международных финансовых рынках, вызванная кризисом ипотечного рынка в США. Эти события повлияли и на отечественный банковский сектор, вызвав проблемы краткосрочной ликвидности отдельных банков второго уровня.

7. Внедрение эффективных систем управления качеством банковских услуг на практике идет крайне медленно. Очевидно, что ввод в действие новых банковских национальных стандартов качества, соответствующих мировым, займет немало времени. Поэтому важно уже сегодня в максимальной степени сформировать методическую и институциональную основу, обеспечивающую повышение конкурентоспособности услуг казахстанских банков и защиту прав клиентов при некачественном банковском обслуживании.

8. Для банка проблема поддержания должного уровня обслуживания клиентов связана с постоянно изменяющейся конъюнктурой рынка банковских услуг, в условиях которого стремление работать себе не в убыток, т.е. не вкладывая дополнительных средств в повышение качества, приходит в противоречие с ожиданиями клиентов по приобретении более качественного продукта. Система управления качеством банковской услуги, как составная часть финансового менеджмента, должна охватывать все процессы, необходимые для обеспечения эффективности услуги, - от маркетинга до ее продажи, а также анализ качества услуги по отношению к запросам потребителя. В причинно-следственной связи оценки качества банковской услуги важно выявить основные объекты качества и факторы (положительные и отрицательные), прямо и косвенно влияющие на них. Основными объектами качества в банке выступают: непосредственно банковский продукт; банковские операции; банковские информационные технологии; специалисты банка.

9. Современное ценообразование в коммерческих банках в значительной мере подвержено влиянию внутренних факторов, которые нередко оказывают решающее воздействие на цены банковских услуг, что обусловлено затратным подходом к ценообразованию, то есть, методом, в основе которого лежат затраты банка. Ценообразование по принципу "издержки плюс средняя прибыль" следует рассматривать как возможность получения гарантированной прибыли от реализации услуг. Данный подход соответствует наиболее общим целям банков, связанным с максимизацией текущей прибыли. Для этого необходима адекватная сегментация клиентов банка. Рассматривая подходы к сегментации рынка банковских услуг необходимо учитывать, что банки работают как на рынке услуг для конечных пользователей, так и юридических лиц, что предполагает различную специфику рынков. Тем не менее, выделяется достаточно широкий перечень различных подходов к сегментации банковских услуг. В частности, можно выделить следующие: на основе продукте клиентов, демографические, географические, поведенческие и др.

10. На основе этого предлагаемая нами концепция обеспечения конкурентоспособности банковских услуг на различных стадиях жизненно] цикла, включает в себя: цели, задачи, технологию создания конкурентных банковских услуг; требования, предъявляемые клиентами к новым услугам характеристику этапов жизненного цикла банковских услуг, Этапов обеспечена конкурентоспособности услуг в течение жизненного цикла, расчета экономической эффективности от разработки и внедрения банковского продукта, а также механизм реализации концепции, виды ответственности участников ее реализации.

11. Для дальнейшего развития коммерческими банками банковских услуги требуется выбор стратегии, которая позволит обеспечить превращение сбережений, в том числе населения, в инвестиции и осуществлении эффективного управления разработкой и продвижением банковских услуг да регионального бизнеса. Коммерческие банки при разработке стратегии должен учитывать такие факторы, как специфику регионов, потребности хозяйствующих субъектов в банковских услугах, в том числе местной промышленности, предприятий среднего и малого бизнеса, органов власти.

# Список литературы

1. Эмери И. Дела банковские // Банки Казахстана. - Алматы, 2000. - N5. - С.9

2. Сейткасимов Г.С. Деньги, кредит, банкиАлматы, Экономика, 1999г.,432 с.

3. Дардик В.Б., Кондакова Н.В. Банковское дело. - М.: КолосС, 2007. - 247с.: ил. - (Учебники и учеб. пособия для студентов высш. учеб. заведений) с.152-163

4. Белоглазова Г.Н., Кроливецкая Л.П. Банковское дело. Организация деятельности коммерческих банков: учебник. - М.: Высшее образование, 2008. - 422 с. (с.273-304)

5. Диссертация. / А.В. Розничные банковские услуги и их развитие; Казан. гос. Финансово-экономический институт. - Казань, 2005. - 202с.

6. Лисак Б.И. Оценка эффективности банковских услуг по инкассации (методический аспект) // Банки Казахстана. - Алматы, 2001. - № 6. - С.18-20.

7. Усоскин В.М. Современный коммерческий банк. Управление и операции. - Б. м., 1994. - 297с

8. Лаврушин О.И. Банковское дело. М., 2000. - 656с.

9. Утеулин Е. Основные операции банков // Банки Казахстана. - Алматы, 2000. - № 3. - С.60-61

10. Джозлин Р.В. Банковский маркетинг. М.: Финансы и статистика, 1998 г.

11. Колесников В.И. Банковское дело. М., 1998 г.

12. Закон Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности" от 31 августа 1995 года

13. Гражданский кодекс Республики Казахстан (Общая и Особенная части). - Алматы: ЮРИСТ, 2008. - 308 с.

14. Маркова О.М. Коммерческие банки и их операции. - М.: Банки и биржи: ЮНИТИ, 1995.

15. Марченко Г. Доклад на Международном экономическом саммите "Евразия 2000" // Банки Казахстана. - Алматы, 2000. - N5. - С.2-6

16. Закон Республики Казахстан от 23.12.1995 № 2723 "Об ипотеке недвижимого имущества"

17. Сербин В. Банки в эру электронного обслуживания // Банки Казахстана. - Алматы, 2009. - № 7-8. - С.74-75

18. Жуков Е.Ф. Трастовые и факторинговые операции коммерческих банков. - М.: Изд-во АО "Консалтбанкир", 2005. - 47 с.

19. Жуков Е.Ф. Банки и банковские операции: Учеб. для ВУЗов. - М.: Банки и биржи: ЮНИТИ, 2007. - 471 с.

20. Жунусова Г. Некоторые особенности банковской конкуренции // АльПари. - Алматы, 2000. - N 3-4. - С.100-103. - Библиогр.: 8 назв.

21. Иванов А.Н. Инвестиционные и консультационные услуги иностранных банков // Деньги и кредит. - 2000. - № 5. - С.61-65

22. Кичигина М.Т. Как проводится ежегодное информирование вкладчиков // Банки Казахстана. - Алматы, 2001. - N4. - С.2-5

23. Коробов Ю.И. Практика банковской конкуренции. Саратов: Издат. центр Сарат. экон. академии, 2006г.

24. Алибекова Ф.Р. О понятии "банк" и "банковская услуга" // Банки Казахстана. - Алматы, 2000. - N10. - С.28-30