

УДК 336.7 (476)

ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

*О.Д. Дем, доцент, к.э.н.,
УО «Витебский государственный технологический университет»,
г. Витебск, Республика Беларусь*

Разделение розничных банковских операций на группы зависит от целей классификации. Вот несколько различных подходов:

- маркетинговый подход - классифицирует услуги с точки зрения технологии продаж и продвижения;
- технологический подход - группирует услуги по операционным технологиям и возможностям автоматизации;
- организационный подход - выводит на первый план возможности объединить ведение операций в рамках внутрибанковской структуры.

Розничные операции - это в первую очередь обслуживание физических лиц. В этой связи можно выделить четыре группы розничных операций (в основном отражают технологический подход):

1. Операции по обслуживанию клиентов - физических лиц, не связанные с обслуживанием банком какой-либо организации. Например, это обмен валюты или открытие вклада для клиента.

2. Корпоративно-розничные операции, т.е. обслуживание финансового взаимодействия физических лиц с компаниями, которые являются клиентами банка или имеют какие-либо отдельные договоренности с банком. Например, оплата квартир-новостроек частными лицами в пользу компании-застройщика; оплата коммунальных услуг; выплата зарплат и командировочных сотрудникам.

3. Условно-розничные операции. Имеются в виду те виды банковских операций, которые:

а) осуществляются не только физическими, но и юридическими лицами в связи с их коммерческой деятельностью, но по технологии их исполнения банком идентичны операциям с физическими лицами;

б) относятся исключительно к корпоративному сектору, но по технологии близки к розничным продуктам банка.

4. Розничные операции с VIP-клиентурой (private banking). В более точном смысле термин private banking относится к доверительному управлению денежными средствами, ценными бумагами и прочими активами клиента, например недвижимостью. В это понятие также входят консультационные услуги, услуги так называемого финансового инжиниринга и тому подобное. Однако в том виде, как это описано выше, private banking существует только в крупных зарубежных инвестиционных банках. В отечественной практике услуги по доверительному управлению денежными средствами и бумагами могут предложить лишь несколько крупных банков.

В технологическом подходе различают операции без счета и со счетом.

Операции без счета. К этой группе относятся все операции, совершаемые между клиентом и банком одновременно. Иными словами, это операции типа "сделка". Примерами являются наличный обмен валюты, отправление перевода, получение наличных в банкомате и т.д. Операции без счета ограничены во времени, как правило, одним банковским днем.

Операции со счетом. Характеризуются наличием долговременных отношений клиента и банка. При этом речь может идти как о совершении одной операции (срочный вклад), так и о

разнообразных множественных операциях, совершаемых в течение длительного промежутка времени.

Обратимся теперь к маркетинговой стороне дела. Любая услуга, в том числе банковская, удовлетворяет какие-то потребности клиентов, за которые они готовы платить. На самом деле потребности физических лиц в финансовых услугах не отличаются большим разнообразием. Скорее банки, являясь регуляторами денежного обращения и одновременно распределительной системой экономики, всеми силами пытаются внедрить новые инструменты привлечения средств частных клиентов. На поверку же почти все новшества сводятся к предоставлению старых услуг на основе новых технологий.

Итак, перечислим виды розничного услуг необходимых потребителям - физическим лицам.

1. Сберегательные услуги. Имеются в виду услуги по накоплению, сбережению и хранению денежных средств в различных валютах на счетах физических лиц либо операции с долговыми инструментами с физическими лицами, например со сберегательными сертификатами. Сберегательные услуги при внимательном рассмотрении не являются однородными. Можно выделить достаточно четко обособленные группы клиентского интереса к отдельным сторонам вклада денег под проценты. Во-первых, это потребности в средствах накопления. Клиент, накапливающий средства, например, на квартиру будет заинтересован во вкладе с возможностью пополнения и капитализацией процентов. Во-вторых, потребности в сохранении средств при отсутствии определенных целей по их использованию. Для таких клиентов важны размер процентной ставки, капитализация, они готовы размещать средства на длительный срок при условии повышения ставки. В-третьих, потребности в получении ренты. Такие потребности часто присущи пенсионерам, которых интересует регулярность выплат, ставка и особенно важно отношение сотрудников банка к ним, так как эта категория клиентов рассматривает банк как одно из неформальных мест общения.

2. Услуги кредитования. Прежде всего, потребительское и ипотечное кредитование, а также нецелевое розничное кредитование физических лиц. Выдача кредитов физическим лицам представляет собой сложную маркетинговую и технологическую задачу. Самый удобный способ классификации кредитов заключается в группировке по целям предоставления. Такой подход годен для классификации схем предоставления, мониторинга рисков и способов истребования кредитов.

3. Расчетные и кассовые услуги. Все виды расчетов для физических лиц как с открытием, так и без открытия счетов. Продажа, выкуп и инкассо дорожных и коммерческих чеков, иных расчетных инструментов для физических и юридических лиц.

4. Валютный обмен. Услуги по наличным и безналичным конверсионным операциям для физических лиц.

5. Хранение и перевозка ценностей. Предоставление в аренду сейфов, ответственное хранение ценностей и всевозможные сопутствующие услуги, например пересчет и проверка банкнот, доставка наличности и т.д.

6. Услуги по выпуску и обслуживанию платежных карточек .

Платежные карточки – один из самых перспективных кредитных продуктов для физических лиц, постепенно заменяющий потребительские кредиты и кредиты на неотложные нужды. Главным преимуществом кредитных карт перед кредитами является возможность использования кредита, не отчитываясь перед банком о его целевом использовании, и возможность постоянного возобновления кредитной линии после погашения. Существует несколько видов карточных кредитов. Наиболее распространенные овердрафтные и револьверные карты.

Сегодня основной объем розничных услуг оказывает АСБ "Беларусбанк, который исторически располагает более развитой институциональной структурой. Помимо АСБ

"Беларусбанк" наиболее активными участниками рынка розничных банковских услуг являются ОАО "Приорбанк", ОАО "Белагропромбанк", ОАО "Белинвестбанк", ОАО "Белпромстройбанк", ОАО "Белвнешэкономбанк". Наблюдается недостаточно высокий уровень конкуренции, обусловленный монопольным положением отдельных банков, наличием преференций для ряда участников рынка розничных банковских услуг, что серьезным образом тормозит процессы увеличения объемов, расширения спектра и повышения качества услуг, оказываемых населению.

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

В настоящее время развитие розничного бизнеса осуществляется по следующим направлениям:

- разработка новых и совершенствование действующих линеек банковских продуктов;
- внедрение в практику работы принципов комплексного обслуживания розничных клиентов;
- развитие удаленных каналов обслуживания;
- совершенствование технологий предоставления розничных банковских услуг;
- оптимизация и развитие сети структурных подразделений;
- повышение качества и культуры обслуживания населения.

Основными тенденциями развития розничных банковских услуг в европейских странах являются: использование стратегий многоканального обслуживания физических лиц; переход от оказания отдельных видов услуг к комплексному обслуживанию клиентов; переход при оказании стандартных услуг от прямого контакта «клиент – клерк» (через банковский прилавок) к самообслуживанию; расширение спектра и повышение качества розничных банковских услуг; мультимедийные каналы сбыта банковских услуг в практике деятельности европейских банков все чаще либо дополняют собой филиальную сеть, либо заменяют ее. Общемировой тенденцией является сокращение традиционной филиальной сети.

УДК 001:316.014(476)

ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ И РАЗВИТИЯ КАДРОВОГО ПОТЕНЦИАЛА РЕГИОНАЛЬНОЙ НАУКИ: АНАЛИЗ ПО ИТОГАМ 2006-2010 ГГ.

*П.П. Димитрук, старший научный сотрудник,
ГНУ «Институт социологии НАН Беларуси»,
г. Минск, Республика Беларусь*

Государственная политика в области науки и технологий направлена на создание предпосылок для обеспечения устойчивого развития производственной и социальной сферы и повышения на этой основе жизненного уровня населения как всей страны в целом, так и ее регионов с учетом их экономических и ресурсных возможностей. Исходя из этих предпосылок, необходимо строить региональную научно-техническую политику. Задача