

ИННОВАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ

INNOVATION COMMERCIAL BANKS

N. Pleshcheeva

Graduate student Nacho VPO Modern University for the Humanities

pleshcheeva@mail.ru

Плещеева Наталья Михайловна
Аспирант НАЧОУ ВПО
Современная гуманитарная академия

Материалы международной научно-практической конференции "Экономика и управление в XXI веке: теория, методология, практика", г. Москва, 30 ноября 2012 года.

Основной целью развития банковского сектора РФ на среднесрочную перспективу является активное участие в модернизации экономики на основе существенного повышения уровня и качества банковских услуг, предоставляемых организациям и населению, и обеспечения его системной устойчивости. Достижение этой цели является необходимым условием развития российской экономики и повышения ее конкурентоспособности на международной арене за счет диверсификации и перехода на инновационный путь развития. Российский банковский сектор пока не вышел на требуемый уровень развития конкурентной среды и рыночной дисциплины, что отрицательно сказывается на доступности и качестве предоставляемых банками услуг.

Современные коммерческие банки на рынке банковских услуг выступают как специфические учреждения, которые с одной стороны привлекают временно свободные средства субъектов хозяйствования и населения, а с другой стороны удовлетворяют за счет этих привлеченных средств разнообразные потребности как физических, так и юридических лиц.

Коммерческие банки способны оказывать до 300 видов услуг. В настоящее время круг банковских операций растет, и все больше стирается грань между традиционными банковскими и небанковскими операциями.

При оказании услуг по привлечению свободных денежных средств физических лиц наибольшую долю пассивов составляют банковские вклады (депозиты), которые представляют собой денежные средства в валюте РФ или иностранной валюте, размещаемые физическими лицами в целях хранения и получения дохода. Доход по вкладу выплачивается в денежной форме в виде процентов. Процентные ставки по вкладам и комиссионное вознаграждение по операциям устанавливаются кредитной организацией по соглашению с клиентами.

Вклад возвращается вкладчику по его первому требованию. Кроме того, вклады принимаются только банками,

имеющими такое право в соответствии с лицензией, выдаваемой Банком России, участвующими в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках и состоящими на учете в организации, осуществляющей функции по обязательному страхованию вкладов.

Банки обеспечивают сохранность вкладов и своевременность исполнения своих обязательств перед вкладчиками. Кредитные организации, осуществляющие операции по вкладам и функции по обязательному страхованию вкладов, гарантируют тайну об совершенных операциях, о счетах и вкладах своих клиентов и корреспондентов. Все служащие кредитной организации обязаны хранить тайну об операциях, счетах и вкладах ее клиентов и корреспондентов.

Клиенты банков вправе открывать необходимое им количество депозитных счетов в любой валюте. Открытие клиенту счета по вкладу производится только в том случае, если банком получены все необходимые для открытия счета документы, а также проведена идентификация клиента в соответствии с законодательством РФ.

Существуют различные и нередко противоположные точки зрения по вопросу депозитов и применению депозитных счетов в российской и зарубежной банковской практике. Под депозитом в мировой банковской практике понимаются денежные средства или ценные бумаги, отданные на хранение в финансово-кредитные или банковские учреждения. Наряду с вкладами в банках понятие "депозит" также означает взносы под оплату таможенных пошлин, сборов, налогов и т.д. [6].

В российской банковской практике понятия термина "депозит" определяется через договор банковского вклада, где банк, принявший сумму, обязуется по договору возвратить сумму вклада и выплатить проценты. Несмотря на срочность размещения вклада, в соответствии с российским законодательством, вклад возвращается вкладчику по его первому требованию, что нарушает условие срочности и принимает форму до востребования.

Этот факт подтверждает то, что в России практически существует только один вид депозитов.

С целью размещения денежных средств, в российских коммерческих банках, физическим лицам предлагаются сберегательные сертификаты, которые являются ценными бумагами, удостоверяющими сумму вклада, внесенного в банк, и права вкладчика (держателя сертификата) на получение по истечении установленного срока суммы вклада и обусловленных процентов в банке, выдавшем сертификат. Их владельцами могут быть резиденты и нерезиденты.

Выпускаться сертификаты российских банков могут только в валюте РФ и обращаться соответственно на ее территории.

Банковские сертификаты не могут использоваться как средство платежа при расчетах за товары и услуги. Они выполняют лишь функцию средства накопления и могут быть именными и на предъявителя. По истечении срока действия сертификата его владельцу банк возвращает сумму вклада и выплачивает доход исходя из величины установленной ставки процента, срока и суммы вклада, внесенной на отдельный банковский счет.

Владелец сертификата может уступать права требования по сертификату другому лицу. По сертификату на предъявителя эта уступка осуществляется простым вручением, а по именному – посредством передаточной надписи (цессии), которая оформляется на обратной стороне бланка сертификата.

Сертификаты имеют существенные преимущества перед срочными вкладами, оформленными депозитными договорами. Так, благодаря большому количеству возможных финансовых посредников в распоряжении и обращении сертификатов расширяется круг потенциальных инвесторов банка, а благодаря вторичному рынку сертификат может быть досрочно передан владельцем другому лицу с получением некоторого дохода за время хранения и без изменения при этом объема ресурсов банка.

Недостатком сертификатов по сравнению со срочными вкладами (депозитами) являются повышенные затраты банка, связанные с эмиссией сертификатов как разновидности ценных бумаг.

Для поддержания устойчивости депозитов банки должны иметь свою стратегию, которая с одной стороны зависит от целей банка, сегмента рынка, на котором он работает, и прочих факторов, а с другой – формирует его ресурсную базу, виды пассивных операций и возможность сохранять ликвидность в разные моменты времени. Одним из направлений этой стратегии является маркетинг – повышение качества обслуживания клиентов.

Кредиты занимают наибольшую долю в структуре активных операций, при этом доля кредитов физическим лицам по отношению к юридическим лицам значительно меньше и приблизительно составляет 1/3 часть от общей массы предоставленных кредитов банковским сектором.

На сегодняшний день существует ряд трактовок понятия кредита, но унифицированным в них считается опре-

деление кредита как "сделки о предоставлении одной стороной другой определенной суммы денежных средств на условиях платности, возвратности и срочности" [7, с.20]. Эти условия и являются основными принципами кредитования, т.е. главными правилами, которые должны соблюдаться при его осуществлении.

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

Наиболее распространенной формой кредитования физических лиц в России является потребительский кредит. В России к потребительским ссудам относят любые виды ссуд, предоставляемых населению, в том числе на приобретение товаров длительного пользования, ссуды на неотложные нужды, кредит на образование, кредит на оплату медицинских услуг и др.

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. Необходимо отметить, что потребительский кредит стал неотъемлемой частью современного общества.

Конкурируя между собой, коммерческие банки стремятся разнообразить, а также расширить круг выполняемых услуг и операций для привлечения новых клиентов. С этой целью используются перспективные формы и инструменты безналичных расчетов; используют стратегии многоканального обслуживания частных лиц; различные системы дистанционного обслуживания; переходят от оказания отдельных видов услуг к комплексному обслуживанию клиентов; расширяют спектр и повышение качества розничных банковских услуг.

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

Современный уровень развития банковских услуг обеспечивает возможность предоставления частному лицу комплексного набора (портфеля) услуг независимо от географического положения банка или используемого клиентом канала доступа к банковскому обслуживанию.

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

Банки оказывают розничные услуги, ориентируясь как на неопределенный круг клиентов, так и на конкретную группу клиентов. Учет интересов отдельных групп насе-

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

Сегментирование розничного рынка банковских услуг проводится банками в зависимости от используемой маркетинговой стратегии, имеющихся каналов сбыта и других факторов.

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

В настоящее время доля банков на европейском рынке составляет менее половины общего объема оказываемых услуг, что связано с усилением проникновения небанковских кредитно-финансовых организаций в традиционно банковскую сферу деятельности. Например, крупные европейские финансовые компании специализируются на выдаче потребительских кредитов и предоставлении услуг на дому, кредитные союзы предлагают частным лицам услуги по привлечению средств в депози-

ты, выдаче кредитов, проведению платежей, страхованию жизни и имущества и т.д. В свою очередь, коммерческие банки расширяют нетрадиционные виды деятельности, в частности, страховой бизнес.

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

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

Основным содержанием нового этапа в развитии банковской сферы должно стать повышение качества банковской деятельности, включающее расширение состава банковских услуг, использование инноваций в сфере обслуживания, а также совершенствование способов их предоставления, обеспечение долгосрочной эффективности и устойчивости бизнеса кредитных организаций.

Процесс интенсивной технологической модернизации банковской деятельности, связанный с внедрением в кредитных организациях банковских автоматизированных систем и технологий дистанционного банковского обслуживания, позволяет существенно расширить клиентскую базу кредитных организаций и предложение банковских услуг, а также повысить качество обслуживания клиентов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Лаврушин О.И. Проблемы реформирования банковской системы России. // Бизнес и банки. 2010, № 1–2. С. 35–40
2. Банковское дело: Учебник. 7–е изд., испр. и доп. / Жарковская Е. П., Арндтс И. О. М.: ИКФ "Омега-Л", 2011. с. 20–27
3. Деньги, Кредит, банки: учебное пособие. / Под ред. Абрамова М.А. 2–е изд., стер. М.: КНОРУС, 2012. С. 34–45
4. Деньги, кредит, банки в России. / Семенюта О.Г. М.: Финансы и статистика, 2009. 5. Апресян Ю.Д. Лексическая семантика. М., 1974.
5. Лисак Б., Ким А. Стандарты качества обслуживания клиентов в банках. // Вестник Ассоциации европейских банков. 2011, № 8.
6. Абрамова М. Деньги за качество. // Технологии обслуживания. 2011, № 2.
7. Кочеткова Н.М. Цели, задачи и функции Банка России в сфере регулирования платежных систем и расчетов. // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. 2010, № 9. С. 20–26
8. Ветвицкая Т., Российская экономика: перспективы для банков. // Экономический журнал. 2009, № 5. С. 12–19.
9. Лаврушин О.И. Основы управления банковского бизнеса. // Бизнес и банки. 2012, № 1. С. 35–40.
10. Семенюта О.Г. Технологии качественного обслуживания в коммерческом банке. // Вестник банкира. 2010, № 1. С. 19–27