

С.В. Сплошнов Н.Л. Давыдова

Банковский розничный бизнес

*Допущено
Министерством образования
Республики Беларусь
в качестве учебного пособия
для студентов учреждений
высшего образования
по специальности
«Финансы и кредит»*

2-е издание,
дополненное

УДК 336.717(075.8)
ББК 65.262.1я73
С72

Рецензенты: кафедра банковского дела, анализа и аудита УО «Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации» (кандидат экономических наук, доцент *О.Н. Шестак*); кандидат экономических наук, доцент *С.В. Измайлович*

Все права на данное издание защищены. Воспроизведение всей книги или любой ее части не может быть осуществлено без разрешения издательства.

Сплошнов, С. В.

С72 Банковский розничный бизнес : учеб. пособие / С. В. Сплошнов, Н. Л. Давыдова. — 2-е изд., перераб. — Минск : Вышэйшая школа, 2016. — 304 с. : ил.
ISBN 978-985-06-2578-6.

Подготовлено в соответствии с учебной программой курса «Розничный бизнес в банковской сфере». Рассматриваются содержание банковского розничного бизнеса, организация расчетно-кассовых, кредитных, депозитных, валютных, посреднических операций банков с населением, аспекты формирования розничной продуктовой и процентной политики банка, вопросы маркетинга и инновации на рынке розничных банковских услуг.

Первое издание вышло в 2012 г.
Для студентов учреждений высшего образования, слушателей образовательных программ переподготовки, практических работников.

УДК 336.717(075.8)
ББК 65.262.1я73

Учебное издание

Сплошнов Сергей Валерьевич, Давыдова Наталья Леонтьевна

БАНКОВСКИЙ РОЗНИЧНЫЙ БИЗНЕС

Учебное пособие

2-е издание, переработанное

Редактор *Т.С. Житкевич*. Художественный редактор *Т.В. Шабунько*.
Технический редактор *М.В. Горецкая*. Корректор *Т.В. Кульнис*.
Компьютерная верстка *М.В. Горецкой*.

Подписано в печать 12.08.2016. Формат 84×108/32. Бумага офсетная.
Гарнитура «Ньютон». Офсетная печать. Усл. печ. л. 15,96.
Уч.-изд. л. 17,23. Тираж 800 экз. Заказ 2034.

Республиканское унитарное предприятие «Издательство «Вышэйшая школа»».
Свидетельство о государственной регистрации издателя, изготовителя,
распространителя печатных изданий № 1/3 от 08.07.2013.
Пр. Победителей, 11, 220048, Минск. e-mail: market@vshph.com http://vshph.com
Открытое акционерное общество «Типография «Победа»».
Свидетельство о государственной регистрации издателя, изготовителя,
распространителя печатных изданий № 2/38 от 29.01.2014.
Ул. Тавлая, 11, 222310, Молодечно.

ISBN 978-985-06-2578-6

© Сплошнов С. В., Давыдова Н. Л., 2012
© Сплошнов С. В., Давыдова Н. Л., 2016,
с изменениями
© Оформление. УП «Издательство
«Вышэйшая школа»», 2016

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	5
1. Сущность и виды розничных банковских услуг	7
1.1. Содержание банковского бизнеса в корпоративном и розничном сегментах	7
1.2. Рынок розничных банковских услуг	12
1.3. Обеспечение качества розничных банковских услуг	19
1.4. Розничный бизнес в организационной структуре банка ...	23
1.5. Каналы доставки розничных банковских услуг	30
2. Расчетные операции населения	37
2.1. Система розничных платежей	37
2.2. Банковские счета физических лиц	45
2.3. Безналичные расчеты населения	51
2.4. Международные денежные переводы физических лиц	56
3. Кассовое обслуживание физических лиц	63
3.1. Организация работы кассового узла	63
3.2. Работа банка с денежной наличностью	68
3.3. Порядок приема банками платежей населения	74
4. Банковские платежные карточки как инструмент безналичных расчетов физических лиц	80
4.1. Виды банковских платежных карточек	80
4.2. Расчеты с использованием банковских платежных карточек	89
4.3. Инфраструктура операций с банковскими платежными карточками	98
4.4. Платежные системы на основе банковских карточек	104
5. Операции с иностранной валютой, дорожными чеками, драгоценными металлами	109
5.1. Валютные операции населения	109
5.2. Организация деятельности пункта обмена валюты	117
5.3. Операции с дорожными чеками	124
5.4. Операции с драгоценными металлами, аттестованными бриллиантами и монетами	131
6. Сберегательный бизнес	141
6.1. Аккумуляция банками денежных сбережений населения	141
6.2. Условия привлечения денежных средств населения во вклады	151

6.3. Привлечение средств населения с использованием ценных бумаг	158
6.4. Розничная депозитная политика	165
6.5. Системы гарантирования банковских вкладов физических лиц	171
7. Розничное кредитование	179
7.1. Сущность банковского розничного кредитования	179
7.2. Рынок банковского потребительского кредитования	190
7.3. Кредитование населения на цели строительства и приобретения жилья	201
7.4. Методы оценки кредитоспособности физических лиц	214
7.5. Платежи по розничным кредитам	221
8. Инновации в банковском розничном бизнесе	227
8.1. Сущность и классификация банковских инноваций	227
8.2. Маркетинг розничных банковских услуг	234
8.3. Разработка розничных банковских продуктов, стратегии их продажи	241
8.4. Дистанционное банковское обслуживание	248
8.5. Обеспечение эффективности банковского розничного бизнеса	256
9. Развитие розничных посреднических услуг	262
9.1. Депозитарное и брокерское обслуживание физических лиц	262
9.2. Услуги банковского хранения	269
9.3. Общие фонды банковского управления	276
9.4. Банковские операции с электронными деньгами	287
Тесты	296
Литература	303

ПРЕДИСЛОВИЕ

Потенциал развития отдельных банков в значительной степени определяется объективно имеющимися резервами на рынке розничных банковских услуг, наличием ресурсов населения, не вовлеченных в банковский оборот, возможностями дальнейшего расширения клиентской базы за счет физических лиц, предоставлением им всего спектра кредитных, расчетно-кассовых, депозитных, посреднических и информационных услуг.

Совершенствование технологий предоставления розничных банковских услуг, оптимизация и развитие сети структурных подразделений банков, развитие удаленных каналов обслуживания, разработка новых и совершенствование действующих линеек банковских продуктов, внедрение в практику работы принципов комплексного обслуживания розничных клиентов, повышение качества и культуры обслуживания населения входит в число приоритетных задач развития банковской политики Республики Беларусь.

Стратегия развития банковского сектора экономики Республики Беларусь предусматривает возможность перехода на качественно новый уровень отношений банков с частными клиентами за счет предложения на выгодных условиях совокупности наиболее востребованных услуг. В качестве основных направлений увеличения спектра розничных банковских услуг рассматриваются:

- развитие дистанционного обслуживания клиентов за счет внедрения банками передовых информационных технологий, что позволит расширить географию предоставления банковских услуг, приблизить их к потребителю и привлечь новых клиентов;
- предложение современных банковских продуктов, в том числе комплексных (с гибкими условиями, позволяющими применить индивидуальный подход к каждому клиенту);
- развитие современных стратегий продаж и технологий самообслуживания; поддержание имиджа банка;
- повышение качества розничных банковских услуг посредством модификации услуг, уже оказываемых банками населению, освоения новых сегментов рынка, включая ипотечное кредитование, услуги, связанные с операциями с ценными бумагами, драгоценными металлами и камнями и др.

Данные аспекты обуславливают важность изучения студентами специальности «Финансы и кредит», а также слушателями образовательных программ переподготовки по специальности

«Банковское дело» учебной дисциплины «Розничный бизнес в банковской сфере», позволяющей в комплексе освоить основные закономерности развития рынка розничных банковских услуг, знать современные технологии организации банковского обслуживания физических лиц, специфику отдельных банковских операций с населением, приобрести навыки разработки новых банковских продуктов и их модификации.

В учебном пособии рассматриваются сущность, структура и инфраструктура банковского розничного бизнеса, организация расчетного и кассового обслуживания населения банками, особенности осуществления переводов через системы денежных переводов, сущность, организация и инфраструктура банковских операций с платежными карточками. Представлены содержание и особенности организации банковских операций с населением с валютными ценностями и иных розничных посреднических услуг. Значительное внимание уделяется организации банковского сберегательного бизнеса, развитию инструментов сбережений населения, проблемам потребительского и жилищного кредитования, формированию розничной процентной политики банка. Также затронуты вопросы маркетинга розничных банковских продуктов и инноваций в банковском розничном бизнесе, оценки его эффективности. В конце книги даны тесты.

При подготовке книги учтены действующие акты законодательства, инструктивные и методические положения Национального банка и других банков Республики Беларусь.

Кандидат экономических наук, доцент *С.В. Сплошнов*,
кандидат экономических наук, доцент *Н.Л. Давыдова*

1. СУЩНОСТЬ И ВИДЫ РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

1.1. Содержание банковского бизнеса в корпоративном и розничном сегментах

Повышение функциональной роли банковской системы в решении задач, стоящих перед экономикой страны, обществом и государством, возможно на основе расширения спектра проводимых банками операций. При этом должны учитываться растущие потребности клиентов (организаций и населения), а также необходимость постепенного перехода на международные стандарты деятельности для обеспечения более полного удовлетворения спроса на банковское обслуживание.

Современный банк представляет собой сложную экономическую систему, является субъектом хозяйственных и правовых отношений, его деятельность подвержена воздействиям внешней среды и частично обусловлена ими. Результаты деятельности банка определяются как качеством принимаемых управленческих решений, структурой и характером проводимых операций, так и экономической ситуацией в стране, состоянием производственной и непроизводственной сфер, социально-экономической политикой государства.

Сфера деятельности банков — *банковская деятельность* — предполагает осуществление совокупности банковских операций, направленных на получение прибыли. Она связана с одновременным выполнением банковских операций по привлечению денежных средств клиентов, размещению их от своего имени и за свой счет на условиях возвратности, платности и срочности, открытию и ведению банковских счетов и присуща только банкам. Такая характеристика позволяет определять статус банков как уникальных финансовых посредников, обеспечивающих перераспределение свободных денежных средств между юридическими и физическими лицами, трансформацию сбережений в инвестиции.

Деятельность иных посредников на рынке финансовых услуг Республики Беларусь (финансовых и лизинговых компаний, пенсионных и инвестиционных фондов, страховых компаний, обществ взаимного кредитования и др.) обычно специализирована, концентрируется на обслуживании отдельных клиентских групп или работе на определенном сегменте финансового

рынка и не является банковской. Данные небанковские посредники в настоящее время не имеют права самостоятельного совершения банковских операций: они работают через свои банковские счета.

Для получения права на самостоятельное осуществление банковских операций (с учетом установленных законодательством ограничений по перечню одновременно выполняемых операций) небанковская кредитно-финансовая организация должна сформировать уставный капитал в белорусских рублях в установленном размере, получить лицензию на осуществление банковской деятельности в Национальном банке Республики Беларусь; на нее будет распространяться требование соблюдения ряда нормативов безопасного функционирования. В связи с этими факторами спектр предложений небанковских посредников для физических лиц в настоящее время объективно ограничен и реализуется либо в рамках самостоятельно лицензируемых видов деятельности, либо в рамках гражданского законодательства (страховые пенсионные продукты, предоставление денежных средств под залог ценностей ломбардами, привлечение и размещение денежных средств на условиях договоров займа и др.).

С 1 января 2015 г. ужесточены требования к небанковским посредникам, занимающимся микрофинансовой деятельностью (привлекающим и размещающим займы на постоянной основе). Предоставлять займы физическим лицам могут только ломбарды и только под залог движимого имущества. Иные структуры (кооперативы финансовой взаимопомощи, фонды, общества взаимного финансирования субъектов малого и среднего бизнеса) могут выдавать микрозаймы для развития предпринимательской деятельности учредителям (участникам) коммерческих структур, ремесленникам, лицам, получающим доход с подсобного хозяйства, субъектам агроэкотуризма, представителям малого и среднего предпринимательства. Максимальный размер микрозайма ограничен величиной в 15 тыс. базовых величин. Микрофинансовые организации, предоставляющие микрозаймы на регулярной основе, подлежат включению в реестр Национального банка¹.

Специфику банковского бизнеса определяют его следующие *трансформационные функции* в экономике:

– трансформация капиталов (укрупнительная функция).
Банки привлекают значительное количество мелких вкладов

¹ Указ Президента Республики Беларусь от 30 июня 2014 г. № 325 «О привлечении и предоставлении займов, деятельности микрофинансовых организаций».

(остатки на счетах организаций, депозиты населения) и выдают крупные кредиты. Происходит перераспределение средств между домохозяйствами и реальным сектором экономики. В условиях повышения доли сбережений в общих доходах населения средства физических лиц являются наиболее доступным, устойчивым и нецелевым внешним источником ресурсов кредитования для банков;

– трансформация сроков. Временная потребность в дополнительных финансовых ресурсах, а также временный избыток (наличие) свободных денежных средств у различных экономических агентов, секторов экономики не совпадают. Банки привлекают и размещают ресурсы с разными сроками погашения (возврата) и, таким образом, балансируют интересы вкладчиков и кредитополучателей;

– трансформация рисков. В соответствии с принципами банковской деятельности банки обеспечивают возврат денежных средств вкладчикам, т.е. принимают на себя риски размещения средств.

Банковские операции могут быть активными, пассивными и посредническими (рис. 1.1).

Активные банковские операции – операции, направленные на предоставление (размещение) банками денежных средств.

Под *пассивными* банковскими операциями понимаются операции, направленные на привлечение денежных средств, драгоценных металлов и (или) драгоценных камней.

Посреднические банковские операции – операции, содействующие осуществлению банковской деятельности банками и небанковскими кредитно-финансовыми организациями, т.е. операции в сфере обслуживания денежного оборота, предоставления клиентам смежных и прочих услуг.

Специфика банковской деятельности находит отражение и в формировании организационных структур. В банках создаются подразделения, ответственные за общее управление, принятие стратегических решений (*head office*); подразделения, непосредственно работающие с клиентами и контрагентами, реализующие конкретные банковские продукты (*front office*); службы планирования (*middle office*); казначейство банка, ответственное за управление ресурсными потоками, бухгалтерии (*back office*), а также группа вспомогательных и обслуживающих подразделений.

Банковский бизнес по признаку обслуживаемых клиентов традиционно разделяют на *корпоративный* (обслуживание организаций и предприятий) и *розничный* (обслуживание физи-

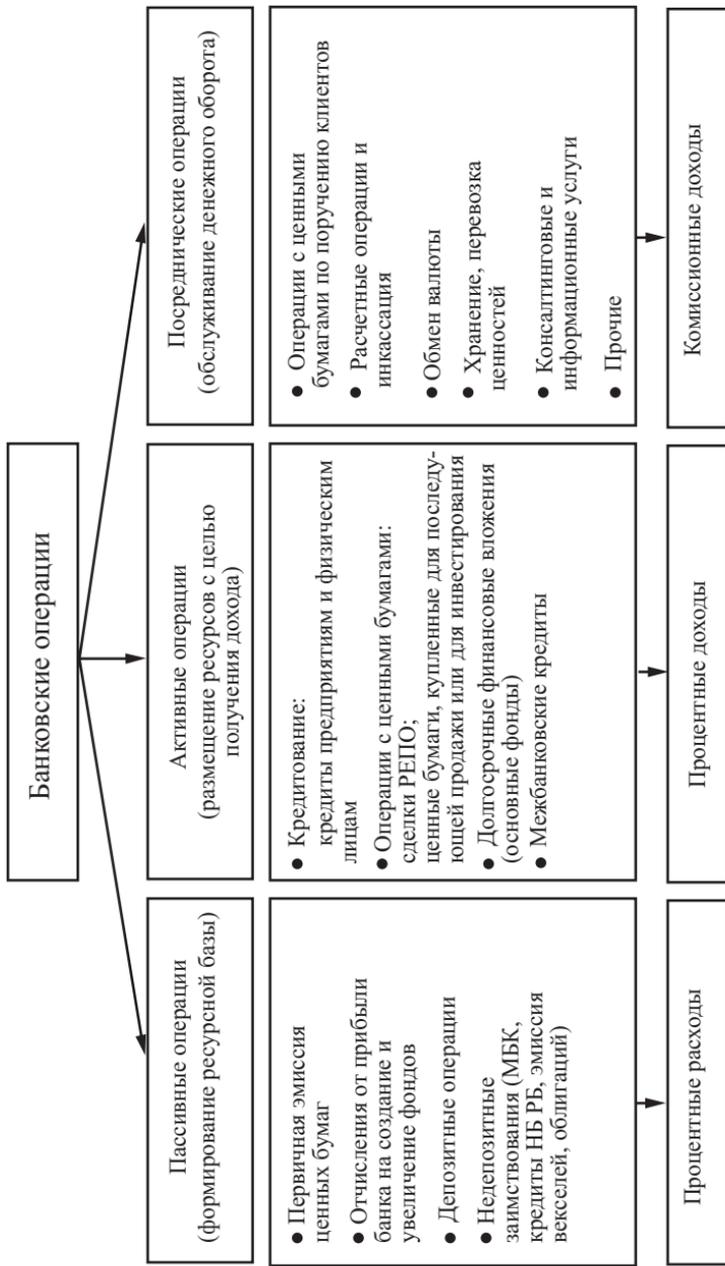


Рис. 1.1. Классификация банковских операций

ческих лиц) сегменты (такое разделение достаточно условно, поскольку, например, обслуживание банком организации также сводится и к предоставлению банковских услуг ее работникам). При обслуживании банком отношений экономических агентов значительная часть операций (имеющих «корпоративный» признак) по технологии их осуществления, размеру может быть отнесена и в розничный сегмент.

Потребности организаций и частных лиц в банковском обслуживании и проводимые банковские операции взаимообусловлены. Взаимодействие организаций и банков по направлениям деятельности представлено в табл. 1.1.

Таблица 1.1. Взаимодействие организаций и банков

Основные потребности организации	Банковские операции
Расчеты по товарным операциям и нетоварным обязательствам	Открытие и ведение банковских счетов юридических лиц, расчетные операции (банковский перевод, аккредитив, инкассо)
Кассовые операции организации с наличными деньгами	Кассовое обслуживание субъектов хозяйствования, инкассация
Размещение свободных денежных средств организации с целью получения дохода	Привлечение денежных средств в депозиты, операции с ценными бумагами по поручению клиентов
Выплата заработной платы работникам организации	Открытие и ведение вкладных счетов, карт-счетов, операции с банковскими платежными карточками
Потребность в заемных средствах	Кредитные операции
Приобретение инновационного оборудования (на условиях аренды)	Лизинговое кредитование
Управление дебиторской задолженностью	Финансирование под уступку денежного требования (факторинг)
Обеспечение сохранности и безопасной транспортировки документов и ценностей	Предоставление помещений (сейфов) для банковского хранения, перевозка ценностей из одного банка в другой, доставка ценностей клиентам
Обеспечение обязательств организаций перед контрагентами, другими банками, таможенными органами и др.	Выдача банковских гарантий, поручительств за третьих лиц, предусматривающих исполнение обязательств в денежной форме

При обслуживании банком физических лиц возникают следующие основные виды отношений (табл. 1.2).