

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»*

УДК 336.7(075.8)
ББК 65.262.1я73
С72

Рецензенты: кафедра банковского дела, анализа и аудита УО «Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации» (канд. экон. наук, доцент *О.Н. Шестак*); канд. экон. 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. — Минск : Выш. шк.,
2012. — 304 с. : ил.
ISBN 978-985-06-2200-6.

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.

Для студентов учреждений высшего образования, слушателей образовательных программ переподготовки, практическим работникам.

УДК 336.7(075.8)
ББК 65.262.1я73

Учебное издание

Сплошнов Сергей Валерьевич, **Давыдова** Наталья Леонтьевна

БАНКОВСКИЙ РОЗНИЧНЫЙ БИЗНЕС

Учебное пособие

Редактор *Т.С. Житкевич*. Художественный редактор *Т.В. Шабунько*.
Технический редактор *М.В. Горецкая*. Корректоры *Н.Г. Баранова*,
Т.В. Кульнис. Компьютерная верстка *М.В. Горецкой*

Подписано в печать 29.11.2012. Формат 84×108/32. Бумага офсетная.
Гарнитура «Ньютон». Офсетная печать. Усл. печ. л. 15,96.
Уч.-изд. л. 17,23. Тираж 400 экз. Заказ 2723.

Республиканское унитарное предприятие «Издательство “Вышэйшая школа”».
ЛИ № 02330/0494062 от 03.02.2009. Пр. Победителей, 11, 220048, Минск.
e-mail: market@vshph.com <http://vshph.com>

Филиал № 1 открытого акционерного общества «Красная звезда».
ЛП № 02330/0494160 от 03.04.2009. Ул. Советская, 80, 225409, Барановичи.

ISBN 978-985-06-2200-06

© Сплошнов С.В., Давыдова Н.Л., 2012
© Оформление УП «Издательство
“Вышэйшая школа”», 2012

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	60
3. Организация кассового обслуживания населения в банках	67
3.1. Организация работы кассового узла	67
3.2. Работа банка с денежной наличностью	72
3.3. Порядок приема банками платежей населения	78
4. Банковские пластиковые карточки как инструмент безналичных расчетов физических лиц	83
4.1. Виды банковских пластиковых карточек	83
4.2. Расчеты с использованием банковских пластиковых карточек	92
4.3. Инфраструктура операций с банковскими пластиковыми карточками	100
4.4. Платежные системы на основе банковских карточек	106
5. Операции с иностранной валютой, дорожными чеками, драгоценными металлами и камнями	112
5.1. Валютные операции населения	112
5.2. Организация деятельности пункта обмена валют	119
5.3. Операции с дорожными чеками	126
5.4. Операции с драгоценными металлами, аттестованными бриллиантами и монетами	134
5.5. Получение и использование иностранной безвозмездной помощи гражданами Республики Беларусь	145
6. Сберегательный бизнес	150
6.1. Аккумулирование банками денежных сбережений населения	150

6.2. Условия привлечения денежных средств населения во вклады	160
6.3. Привлечение средств населения с использованием ценных бумаг	166
6.4. Розничная депозитная политика	173
6.5. Системы гарантирования банковских вкладов физических лиц	179
7. Розничное кредитование	187
7.1. Сущность банковского розничного кредитования	187
7.2. Рынок банковского потребительского кредитования	197
7.3. Кредитование населения на цели строительства и приобретения жилья	208
7.4. Методы оценки кредитоспособности физических лиц	221
7.5. Платежи по розничным кредитам	228
8. Инновации в банковском розничном бизнесе	235
8.1. Сущность и классификация банковских инноваций	235
8.2. Маркетинг розничных банковских услуг	242
8.3. Разработка розничных банковских продуктов, стратегии их продажи	249
8.4. Дистанционное банковское обслуживание	256
8.5. Обеспечение эффективности банковского розничного бизнеса	264
9. Развитие розничных посреднических услуг	271
9.1. Депозитарное и брокерское обслуживание физических лиц	271
9.2. Услуги банковского хранения	278
9.3. Общие фонды банковского управления	285
9.4. Банковские операции с электронными деньгами	295
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 на 2011–2015 годы¹ 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.

¹ Одобрена постановлением Правления Национального банка Республики Беларусь от 3 марта 2011 г. № 73.

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 частные платежные системы, сущность, организация и инфраструктура банковских операций с пластиковыми карточками. Представлено содержание и особенности организации банковских операций с населением с валютными ценностями, дорожными чеками, иных розничных посреднических услуг.

Значительное внимание уделяется вопросам 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, аспекты оценки его эффективности.

При подготовке книги учтены действующие акты законодательства, инструктивные и методические положения Национального банка и других банков Республики Беларусь по состоянию на 1 июля 2012 г.

Канд.экон.наук, доцент *С.В. Сплошнов*,
канд.экон.наук, доцент *Н.Л. Давыдова*