**Сущность различных банковских услуг, условия их развития и виды**

**1. Розничный бизнес банка, его отличия от корпоративного бизнеса.**

**2. Понятие банковской услуги.**

**3. Структура розничного бизнеса.**

**4. Розничный портфель банка.**

**5. Понятие банковской операции.**

**6. Инфраструктура рынка розничных банковских услуг.**

**7. Классификация розничных операций банка.**

**1)Розничный бизнес** – самостоятельное направление банковской деятельности, связанное с предоставлением стандартизированных услуг массовому потребителю.

В отличие от корпоративного бизнеса розничный бизнес позволяет устанавливать персональные отношения и реализовывать концепцию «менеджер-клиент».

**3 варианта организации розничного банковского бизнеса:**

* создание самостоятельного независимого банка, основным и единственным направлением деятельности которого является розничный бизнес;
* организованное выделение розничного бизнеса в структуре универсального банка как обособленного самостоятельного направления банковской деятельности;
* полное организованное обособление розничного бизнеса и создание дочернего розничного банка в рамках банковской группы (холдинга).

Независимо от организационного оформления, розничный банковский бизнес должен включать в себя следующие **элементы**:

**1**. устойчивый и дифференцированный продуктный ряд, который может мобильно меняться в соответствии с потребностями различных групп клиентов;

**2**. широкие розничные сети, обеспечивающие возможность оказания любой из предлагаемых банком услуг в непосредственной близости к потребителю;

**3**. корпоративные (деловые) связи с другими организациями, оказывающими финансовые услуги частным лицам;

**4**. рыночная стратегия, основанная на изучении потребностей клиентов в финансовых услугах, динамики рынка и перспективы их развития;

**5**. эффективные технологии банковского бизнеса и управления, позволяющие оценить рентабельность отдельных банковских продуктов, групп клиентов и рыночных сегментов и принимать оперативные решения в ответ на изменение рыночной ситуации.

**Продуктный ряд** розничного бизнеса базируется на глубоком изучении потребностей клиентов в финансовых услугах и включает комплексные продукты, максимально удовлетворяющие эти потребности.

**Стратегия развития розничного бизнеса**

**Стратегия развития розничного бизнеса** – это программа его действий, направленных на формирование и удержание долговременных конкурентных преимуществ на рынке услуг для населения. Стратегия должна разрабатываться и реализовываться таким образом, чтобы банк имел возможность достигать и удерживать определенное конкурентное преимущество на рынке и формировать такой набор услуг, который позволял бы ему быть узнаваемым среди огромного количества конкурентов и постоянно наращивать объемы продаж своих услуг.

Розничный бизнес ориентирован, главным образом, на внутренний рынок (национальный рынок), его особенности и закономерности развития. Корпоративный бизнес более глобален и ориентирован на банковский продукт и его модификации.

Разная ориентация банковского бизнеса (на клиента и банковский продукт) предопределяет необходимость формирования двух разных стратегий. Разработка стратегии обеспечивает общее видение целей, которыми банк занимается в рознице.

**Цели**:

- повышение прибыльности;

- привлечение большего числа клиентов;

- завоевание позиций лидера рынка.

**Две основные стратегии проникновения на рынок розничных банковских услуг**:

**1**. построение собственного розничного бизнеса с нуля;

**2**. приобретение банка, который уже имеет широкую сеть региональных подразделений, занимающихся розничным обслуживанием клиентом;

На характер стратегии и ее разработкинакладывают определенный отпечаток направления и сферы деятельности коммерческого банка.

**По классическому подходу М. Портера выделяют три типа банковских стратегий**:

**1**. Стратегия лидерства по издержкам. Здесь основная цель деятельности банка – сокращение издержек при предоставлении банковских услуг за счет эффекта масштаба. В розничной сфере этого можно достичь при обслуживании корпоративных клиентов, осуществляя массовое агрессивное привлечение клиентов. В рамках этой стратегии для банка большое значение имеет постоянное наращивание клиентской базы, увеличение объемов реализации услуг для постоянных клиентов, расширение спектра предоставляемых услуг. Это предполагает принятие соответствующих решений в отношении построения сбытовой сети, формирование продуктного ряда, а также привлечение и постоянное удержание внимания клиентов.

В результате этого сбытовая сеть такого банка, реализующего эту стратегию, включает несколько **уровней**:

- филиалы и отделения банков;

- удаленные рабочие места (представительства банков в торговых точках);

- система дистанционного банковского обслуживания (банкоматы, инфокиоски, платежные терминалы).

**Основная проблема** при реализации данной стратегии – возможное сокращение качества предоставляемых услуг. Снижение издержек зачастую происходит за счет привлечения неквалифицированного персонала и за счет экономии на каналах сбыта услуг.

**2**. Стратегия дифференциации. Эта стратегия заключается в формировании лояльности большого числа клиентов и их приверженности определенному банковскому бренду. Для банков, реализующих эту стратегию, важнее не формально наращивать клиентскую базу, а предоставлять более качественные, чаще уникальные услуги, в максимальной степени соответствующие высоким и разнообразным потребностям клиентов. Уровни могут быть такими же. Продвижение банковских продуктов в этой стратегии осуществляется целенаправленно, а не массово.

**3**. Стратегия фокусирования. Эта стратегия не нашла распространения на рынке.

**2) Банковские услуги характеризуются такими чертами как:**

- неосязаемость,

- неотделимость производства услуги от потребления,

- неспособность их к хранению,

- неоднородность или изменчивость качества услуги.

**Банковские продукты** сближает с услугами их нематериальный характер, неосязаемость. Нематериальный характер банковских продуктов означает, что они не имеют материального воплощения, неосязаемы и абстракты для восприятия. Невозможность ощутить банковский продукт как некий материальный объект и оценить его качество до момента приобретения влекут за собой повышенное внимание потребителей к осязаемым элементам обслуживания (банковским офисам, стилю обслуживания, оформлению документов).

**Сходство банковской услуги и банковского продукта в том, что они**:

**1**. удовлетворяют финансовые потребности клиента;

**2**. способствуют получению прибыли банка.

**К функциональным особенностям банковских услуг можно отнести следующие:**

* обеспечение экономики платежными средствами;
* регулирование количества денег в общении;
* специализация в условиях рыночных отношений;
* ориентация на универсальную деятельность;
* связь со всеми отраслями и секторами экономики.

**3)** Для развития розничного бизнеса банка возможно использование существующих отделений, ориентированных на обслуживание корпоративной клиентуры, о внутри этих подразделений необходимо выделять структурные единицы по работе с розничными клиентами.

**В связи с этим различают структуру розничного бизнеса**:

**Структура розничного бизнеса**

|  |  |
| --- | --- |
| Внутренний контроль | Управление рисков |
| Карточный центр | Управление кредитования |
| Управление развития бизнеса | Управление вкладов |
| Бэк-офис | Управление розничных технологий |
| Управление розничных продуктов | Управление по работе с сетью |
| Бухгалтерия и отчетность |  |

**Управление рисков** - подразделение, ответственное за мониторинг рисков, возникающих в процессе деятельности банка. Занимается оценкой рисков при разработке и внедрении новых продуктов. Выполняет проверку заемщиков в рамках предоставленных кредитных ресурсов. В случае банкротства заемщика проводит дополнительную работу по взысканию задолженности. Участвует в разработке всех новых банковских продуктов с точки зрения оценки рисков.

**Управление кредитования** – координирует деятельность кредитных подразделений, организует процесс предоставления кредитных продуктов. Описывает методологию кредитования. Также участвует в разработке новых банковских продуктов.

**Управление вкладов** – организует функционирование сберегательного бизнеса, в т.ч. доверительное управление и работу с VIP-клиентами. Отвечает за привлечение денежных ресурсов.

**Управление розничных технологий** – обеспечивает технологическую разработку и функционирование информационных технологий . Также участвует в разработке новых банковских продуктов.

**Управление по работе с сетью** – координирует деятельность удаленных рабочих мест, отвечает за открытие новых мест и закрытие нерентабельных. Производит подсчет рентабельности функционирования сети. Участвует в разработке новых банковских продуктов, реализуемых через данную сеть.

**Внутренний контроль** – контроль за правильностью выполнения операций и правомерностью финансовых схем, розничных продуктов. Контролирует правомерность выполнения действий всех служб. Участвует в разработке новых банковских продуктов с точки зрения контроля.

**Карточный центр** – ответственно за функционирование карточных продуктов, координирует взаимодействие со сторонним процессинговым центром, в случаях сбоя – обеспечивает работу.

**Управление развития бизнеса** – производит разработку новых розничных продуктов и услуг, организовывает и координирует продажи и обеспечивает рекламную поддержку. В структуру этого управления входят маркетинговое подразделение и рекламная служба. Составляет управленческую отчетность, рассчитывает эффективность продуктов.

**Бэк-офис** – выполняет оформление розничных и межбанковских операций в структуре банка, выполняет практически все расчетные операции, оформляются клиентские и банковские операции.

**Управление розничных продуктов** – организует работу с прочими розничными продуктами, не вошедшими в управление в связи с невысокой доходностью: переводы, чеки, страховые продукты.

**Бухгалтерия и отчетность** – занимается составлением необходимой отчетности.

**4)Розничный портфель** – это совокупность активов (требований) и обязательств банка, небанковских кредитно-финансовых организаций по предоставлению денежных средств, удовлетворяющих одновременно следующим условиям:

* контрагентами являются физические лица, в т.ч. ИП;
* совокупная величина активов (требований) по предоставлению денежных средств в отношении одного контрагента не должна превышать по первоначальному договору сумму, эквивалентную 50 тыс. евро;
* совокупная величина активов по предоставлению денежных средств в отношении одного контрагента не должна превышать 0,5% общей величины розничного портфеля, рассчитанной по сумме всех договоров.

В отношении контрагентов физических лиц, не являющихся ИП, в розничный портфель включается задолженность или обязательство по предоставлению денежных средств по кредитам и овердрафтному кредитованию.

Оценка **кредитного портфеля** включает количественные и качественные аспекты. Для количественной оценки определяют состав и структуру кредитного портфеля по следующим критериям:

- тип контрагента;

- отраслевая принадлежность клиента;

- вид кредитной операции;

- объект кредитования;

- вид валюты;

- способ обеспечения исполнения обязательств по кредитному договору;

- первоначальный срок кредитования и срок, оставшийся до погашения кредита.

Качественная оценка учитывает соблюдение сроков кредитования и уровень кредитного риска. Предполагает определение чистого кредитного портфеля и долю проблемной задолженности в его составе. Размер, состав и структура кредитного портфеля банка является базой для расчета основных нормативных показателей банка: достаточность собственного капитала банка, а также соблюдение максимального уровня риска по должникам банка.

**5)Российские экономисты группируют операции коммерческих банков следующим образом**:

**1**. пассивные операции – это операции, направленные на формирование ресурсов банка, необходимых для предоставления услуг;

**2**. активные операции – это операции, связанные с размещением собственных и привлеченных ресурсов с целью получения прибыли и обеспечения ликвидности;

**3**. комиссионные операции – это операции, которые банк выполняет по поручению своих клиентов и взымает с них плату в виде комиссионного вознаграждения.

**Банковская операция** – это лицензированная НБ-ом деятельность банков по формированию и размещению собственных и привлеченных ресурсов, а также выполнение банками поручений клиентов за комиссионное вознаграждение.

**Выделяют три уровня банковского продукта:**

**1**. основной продукт (базовый ассортимент): кредитование, услуги по расчетам, операции с валютой;

**2**. реальный продукт (текущий ассортимент) – это продукт, который постепенно и полностью меняется, не затрагивая основные направления деятельности банка;

**3**. расширенный банковский продукт – это услуги, которые направлены на дружеское отношение с клиентами, оказание ему всесторонней помощи, неформальное общение.

**6)** Инфраструктура рынка розничных банковских услуг состоит из:

- учреждений банка,

- торговых структур,

- посреднических организаций,

- других кредитных организаций.

Под **инфраструктурой розничного бизнеса в сфере кредитования** следует понимать совокупность субъектов финансового предпринимательства, деятельность которых способствует оказанию финансовых услуг в качестве предоставления розничных потребительских кредитов. При этом под **розничным кредитом** понимают разновидность потребительских ссуд, сочетающих черты коммерческого и потребительского кредита.

**Среди потребительских банковских кредитов можно выделить следующие виды кредитов**:

**1**. целевой:

- экспресс-кредит в местах продаж;

- кредит в банках;

**2**. кредит по пластиковым картам:

- кредитная пластиковая карта;

- дебетовая пластиковая карта.

Различие форм и видов кредита предполагает формирование соответствующей инфраструктуры розничного бизнеса.

**Инфраструктура розничного бизнеса включает следующие составляющие**:

* *собственная сеть банка*:

- учреждение банка;

- дополнительные офисы;

- филиалы;

- операционные кассы;

- офисы самообслуживания;

- онлайн-представительства;

* *торговые структуры –* магазины, в которых осуществляется продажа товаров в кредит;
* *кредитные брокеры;*
* *посредники рынка услуг розничного кредитования*:

- колекторские агентства,

-страховые организации;

* кредитные организации как поставщики финансовых ресурсов.

**7)** **Корпоративные операции**:

**1**. все операции, связанные с основной деятельностью;

**2**. операции по инкассации торговой выручки;

**3**. конверсионные сделки;

**4**. сделки по ценным бумагам с банком или при его посредничестве;

**5**. операции по доверительному управлению денежными средствами;

**6**. аккредитивы, гарантийные операции.

Розничные операции, в первую очередь, ориентированы на физических лиц.

**Различают 4 группы розничных операций**:

**1**. операции по обслуживанию клиентов, т.е. ФЛ (обмен валюты, вклады и др.);

**2**. корпоративно-розничные операции – это обслуживание и взаимодействие ФЛ с компаниями, которые являются клиентами банка или имеют доверенность с банком (плата за коммунальные услуги, выдача заработной платы и командировочных, оплата договоров по квартирам и др.);

**3**. условно-розничные операции – это банковские операции, которые осуществляются не только ФЛ-ми, но и ЮЛ-ми в связи с их коммерческой деятельностью (прием чека на инкассо, проведение платёжек и др.);

**4**. розничные операции с VIP-клиентурой.

**Банковские услуги по инвестированию денежных средств населения**

**1. Понятие сбережений населения.**

**2. Вклады (депозиты) населения и их характеристика.**

**3. Пассивные формы сбережений.**

**4. Активные формы сбережений.**

**5. Методы привлечения сбережений населения.**

**6. Способы оформления банковских вкладов.**

**1)** Сбережения представляю собой часть денежных доходов населения, которую оно откладывает для удовлетворения своих будущих потребностей.

**Факторы, влияющие на сбережения населения**

Факторы

Микроэкономические

Макроэкономические

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Экономические**  - общеэкономическое положение страны;  - ставка рефинансирования;  - уровень цен и их динамика;  - уровень инфляции;  - уровень и развитие рынка ценных бумаг; | **1. Экономические**:  - уровень доходов и заработной платы;  - уровень налогообложения;  - возможность удовлетворения покупательского спроса;  - доступность кредита; |
| **2. Психологические:**  - общие тенденции, сложившиеся в обществе;  - идеологические ценности;  - культура; | **2. Психологические**:  - возможность обеспечения безопасности;  - склонность к риску;  - жизненный опыт; |
| **3. Социальные:**  - развитие структур социального и пенсионного обеспечения;  - государственные гарантии на случай болезни, безработицы. | **3. Социальные**:  - обеспечение старости, получение текущей стабильности;  - склонность к потреблению. |

**В зависимости от способа накопления все сбережения населения подразделяются на**:

**1**. организованные – это формируемые под воздействием проводимой финансово-кредитной политики организациями по привлечению средств населения в хозяйственный оборот страны;

**2**. неорганизованные – это осуществляемые населением исходя из своих собственных интересов с учетом критериев риска и доходности.

К организованным сбережением населения относятся их средства, находящиеся в страховых компаниях, пенсионных и инновационных фондах, вложенные в недвижимость, а также вклады на банковских счетах и в ценные бумаги. К неорганизованным сбережениям граждан относят находящиеся у них в руках сбережения в наличной денежной форме, а также в драгоценных металлах, в художественных картинах, антиквариате.

**Услуги банка по привлечению и размещению временно свободных средства граждан можно разделить на 4 группы**:

**1**. прием вкладов и продажа собственных долговых обязательств;

**2**. размещение средств в драгоценные металлы;

**3**. размещение средств в ценные бумаги на основании договоров брокерского обслуживания;

**4**. доверительное управление денежными средствами и ценными бумагами граждан.

**2)Депозит** – это форма выражения кредитных операций банка с вкладчиками по поводу предоставления банку своих собственных средств во временное пользование. Потребительская ценность депозитной услуги для клиента состоит в сбережении и накоплении денежных средств.

**Депозиты физических лиц подразделяются на**:

* депозиты до востребования;
* срочные депозиты;
* условные срочные депозиты.

Депозиты до востребования – это в основном банковские дебетовые пластиковые карточки, на которые перечисляются заработная плата, пенсии и стипендии. По вкладам до востребования банк выплачивает самый минимальный доход и минимальные процентные ставки.

Срочные депозиты – это денежные средства, внесенные физическим лицом на фиксированный срок.

**Их можно классифицировать по следующим критериям**:

* в зависимости от владельца вклада:

- именные;

- на предъявителя;

* в зависимости от срока вклада:

- краткосрочные (до 1 года);

- долгосрочные (свыше 1года);

* способа его оформления:

- оформление договора банковского вклада сберегательной книжкой;

- оформление сберегательным сертификатом;

- оформление банковским векселем;

* валюты;
* режима пользования вкладным счетом

- срочные непополняемые вклады – когда вклад принимается на определенный срок без права внесения вкладчиком дополнительного взноса в течение срока действия вклада или снятия его части;

- срочные пополняемые вклады – этот вклад принимается на определенный срок и условиями договора предусматривается возможность внесения дополнительных взносов;

- срочные вклады с правом изъятия их части до окончания общего договора вклада.

Условно срочные депозиты – это вклады, срок действия которых прекращается при наступлении определенных событий, обозначенных договором.

**3)** Депозитные операции – это срочные и бессрочные вложения клиентов в банк. Средства, хранящиеся на счетах до востребования (бессрочные вклады) предназначаются для осуществления текущих платежей наличными или через банк, или при помощи кредитных карточек или аккредитивов. Также к пассивным операциям относятся сберегательные операции. Сберегательные депозиты служат для накопления средств, и ему выдается свидетельство (сберегательная книжка).

**Банковский вклад (депозит)** – это денежные средства в белорусских рублях или иностранной валюте, размещаемые физическими и юридическими лицами в банке или небанковской кредитно-финансовой организации в целях хранения и получения дохода на срок или до востребования, или до наступления (ненаступления) определенного в заключенном договоре обстоятельства.

**Виды банковского вклада (депозита):**

**1**. договор банковского вклада (депозита) до востребования;

**2**. договор срочного банковского вклада;

**3**. договор условного банковского вклада.

Под **договором банковского вклада до востребования** понимается договор, в соответствии с которым банк обязан возвратить вклад и выплатить начисленные по нему проценты по первому требованию вкладчика.

Под **договором срочного банковского вклада** понимается договор, в котором банк обязан возвратить вклад и начисленные по нему проценты по истечении срока, указанного в договоре.

**Договор условного банковского вклада** – это договор, в соответствии с которым банк обязан возвратить вклад и выплатить по нему проценты при наступлении (ненаступлении) определенного в заключенном договоре обстоятельства или события.

К существенным условиям договора банковского вклада относятся:

- валюта вклада и первоначальная сумма взноса вклада;

- размер процентов по вкладу;

- вид договора банковского вклада;

- срок возврата вклада (для договора срочного банковского вклада);

- обстоятельства, при наступлении (ненаступлении) которых банк обязуется возвратить вклад (для условного банковского вклада);

- ФИО, паспортные данные вкладчика, юридический адрес (для ЮЛ);

- порядок внесения денежных средств вкладчиком;

- порядок возврата денежных средств вкладчиком.

**Сберегательная книжка** – это договор банковского вклада с вкладчиком (физическим лицом за исключением ИП). В сберегательной книжке указывается:

- наименование и местонахождение банка;

- серия и номер сберегательной книжки;

- ФИО вкладчика;

- вид договора банковского вклада;

- номер счета по вкладу;

- сумма вклада цифрами и прописью;

- валюта вклада;

- размер процентов по вкладу;

- остаток денежных средств на счете на момент предъявления сберегательной книжки;

- срок возврата суммы вклада.

Сберегательные и депозитные сертификаты.

**Сберегательный сертификат** – это ценная бумага, удостоверяющая сумму вклада, внесенную в банк, и права вкладчика на получение по истечении установленного срока суммы вклада и процентов по нему у банка, выдавшего сертификат либо в любом отделении (филиале) банка.

**Депозитный сертификат** – это ценная бумага, удостоверяющая сумму вклада на получение по истечении установленного срока суммы вклада и процентов по нему.

Сберегательные и депозитные сертификаты могут быть как именными ценными бумагами, так и ценными бумагами на предъявителя.

**Сберегательный и депозитный сертификат должен содержать**:

- наименование «Сберегательный сертификат», «Депозитный сертификат»;

- серия и номер;

- дата внесения вклада;

- сумма вклада цифрами и прописью в белорусских рублях;

- размер процентов по вкладу и периодичность их выплаты;

- срок возврата вклада;

- обязательства банка по возврату вклада и процентов, начисленных по нему,

- ответственность банка за неисполнение обязательств;

- подписи уполномоченных лиц, заверенные печатью;

- ставка процентов при досрочном предъявлении сертификата к оплате;

- отрывной талон, который отделяется от основного бланка при выписке сертификата и остается и вкладчика.

Сертификаты выдаются в белорусских рублях. Выдача в иностранной валюте не допускается. Сертификат не может быть расчетным и платежным средством средством за товары, за исключением услуг, оказываемых банков или небанковской кредитно-финансовой организацией. Срок обращения и размер процентовустанавливаются банком при выдаче сертификата и не могут быть изменены в течение срока его обращения. При приобретении банковского сертификата покупатель должен заключить с банком договор купли/продажи и внести наличными деньгами или перечислить на соответствующий банковский счет. Владелец сертификата может уступать права требования по сертификату другому лицу. По сертификатам на предъявителя эта уступка осуществляется простым вручением сертификата, по именному сертификату - посредством передаточной надписи, которая оформляется на обратной стороне бланка сертификата.

Банковский вексель – это ценная бумага, содержащая безусловное долговое обязательство банка об уплате определенной суммы вкладчику в конкретном месте и в конкретно указанный срок. Банки могут выпускать простые векселя и размещать среди физических и юридических лиц.

**4)Активные операции коммерческого банка** – это операции по размещению привлеченных и собственных средств в целях получения дохода и создания условий для проведения банковских операций. Это:

- кредитные операции;

- инвестиционные операции;

- операции по формированию имущества банка;

- расчетно-кассовые операции;

- комиссионно-посреднические операции (факторинг, лизинг).

**Все кредитные операции можно сгруппировать следующим образом**:

**1**. **в зависимости от обеспечения**:

* ссуды без обеспечения;
* ссуды с обеспечением:

-вексельные;

- товарные,

- фондовые,

- ипотечные;

**2**. **по методу взимания процентов**:

* в момент предоставления ссуды;
* в момент погашения ссуды;
* равномерными взносами;

**3**. **по категориям заемщика**:

* - коммерческие ссуды;
* потребительские ссуды;
* ссуды посредникам;
* сельскохозяйственные ссуды;

**4**. **по характеру погашения**:

* единовременный взнос;
* в рассрочку.

**5**. **по срокам погашения**:

* краткосрочные;
* среднесрочные;
* долгосрочные.

**5)** С целью привлечения средств хозяйствующих субъектов и населения банки разрабатывают и осуществляют целый комплекс мероприятий. Важным средством привлечения ресурсов является *процентная ставка и процентная политика банка*. Уровень процентных ставок по вкладам устанавливается коммерческими банками самостоятельно и ориентируется на ставку рефинансирования НБ.

Также уровень процентной ставки зависит от типа вклада. По депозитам до востребования, отличающимся нестабильностью и размерами остатка, устанавливаются минимальные процентные ставки. При установлении процентных ставок по срочным вкладам определяющим фактором является срок, на который, размещаются средства. Чем больше срок вклада, тем выше процент. Ставка процента по вкладу находится в обратной зависимости от частоты выплаты дохода по процентам. Чем реже выплаты, тем уровень установленной процентной ставки по вкладу выше.

Традиционным видом начисления дохода являются простые проценты. Начисленные, но не выплаченные проценты могут присоединятся к вкладу, увеличивая его сумму. Сложные проценты целесообразно исчислять, если фактическая выплата доходов по вкладу осуществляется по окончании срока действия договора.

**Для привлечения средств во вклады банки осуществляют следующее:**

**1**. разработка различных программ по привлечению средств населения;

**2**. предоставление клиентам-вкладчикам различного рода услуг;

**3**. проведение широкой открытой рекламной акции по привлечению клиентуры;

**4**. использования более высокой процентной ставки по «крупным» вкладам;

**5**. выплаты постоянным вкладчикам премий «за верность банку».

Помимо гибкой процентной ставки с целью привлечения средств, банки должны создавать вкладчикам гарантии надежности размещения средств по вкладам.

**7)**

Способы формирования банковских вкладов.

Оформление договора банковского вклада осуществляется при внесении физическим лицом денежных средств. Договор банковского вклада составляется в письменной форме. Основанием для заключения договора является письменное заявление вкладчика.

В договоре может быть предусмотрено право вкладчика распоряжаться его вкладом по доверенности, а также право выплаты третьему лицу и право на невозможность изменения банком в одностороннем порядке %-тной ставки по срочному вкладу.

При открытии вклада с помощью сбер. книжки в ней указывается:

- фамилия И.О. вкладчика;

- наименование и местонахождение банка и его филиалов;

- вклада

- вид вклада.

**БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ ПО КРЕДИТОВАНИЮ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ**

1. Система потребителького кредитования

2. Кредиты населению и их характеристика

3. Льготное кредитование

4. Система строительных сбережений

5. Этапы кредитования

6. Оценка кредитоспособности заемщика

7. Понятие эффективной процентной ставки

9. Скоринговые системы

**1)Потребительские кредиты** – это широкое понятие, объединяющее различные виды кредитов, предоставляемые частным лицам на потребительские нужды. Кредиторами по потребительскому кредитованию могут выступать банки, торговые организации, небанковские кредитно-финансовые организации (ломбарды). Потребительский кредит существует в двух формах: денежная и товарная. Товарную форму имеет кредит, предоставляемый населению торговой организацией для приобретения товаров длительного пользования с рассрочкой платежа.

При предоставлении кредита заключается **кредитный договор.** В нём указывается наименование кредита, размер % по кредиту, комиссия, а также сроки погашения кредита и взыскание за несоблюдение условий договора.

Для банков фактором риска потребительского кредитования является отсутствие достоверной информации о заёмщиках, а также несовершенство методик по определению их кредитоспособности.

Банком всегда начисляются проценты на остаток суммы ссудной задолженности заёмщика (основной долг).

**Применяются 2 способа расчёта ежемесячного платежа по кредиту:**

*1.Дифференцированный*. При нём погашается задолженность ежемесячным платежом и рассчитывается исходя из того, как уменьшается основной долг (ежемесячно в равных долях) и уменьшается размер начисленных процентов.

2. *Аннуитентный платёж*. Используется для того, чтобы равномерно распределить нагрузку на заёмщика по обслуживанию долга. При этом размер ежемесячного платежа остаётся одним и тем же.

**2)**Кредиты населению на текущее потребление предоставляются **2-умя основными способами**:

1. Традиционный (в офисах банка или у представителей с оформлением кредитного договора).
2. С помощью банковских карт.

Нецелевые кредиты без обеспечения считаются достаточно рискованным видом кредитования.

Их подразделяют на:

* Кредиты, ориентированные на заёмщика. Характеризуются большими суммами и сроками. Каждый банк устанавливает предельный размер кредита, который может быть выдан заёмщику на текущее потребление без обеспечения.
* Кредиты, ориентированные на обеспечение. Это нецелевые кредиты, предоставляемые под заранее определённые виды обеспечения (под залог ценных бумаг, под залог драгоценных металлов и камней).

Традиционные кредиты на текущее потребление могут предоставляться разовым платежом или открытием кредитной линии.

*Разовый платёж* предполагает одномоментную выдачу наличных денег заёмщику или их перечисление на текущий счёт или банковскую кредитную карту.

*Открытие кредитной линии* означает, что заёмщику устанавливается предельная сумма кредита (лимит кредита) в счёт которой заёмные средства будут предоставляться в момент возникновения у него потребностей. Кредитная линия для частных лиц может быть возобновляемой и не возобновляемой. При возобновляемой кредитной линии кредит предоставляется и погашается в пределах установленного лимита. При открытии не возобновляемой кредитной линии сумма предоставляемых заёмщику денежных средств не должна превышать максимального размера кредита.

**Выделяют некоторые дополнительные виды кредитования**:

1. *Экспресс кредитование* – это предполагает, что заёмщик, находясь в местах продаж или непосредственно торговой точке, за несколько минут может получить деньги или товар в кредит.
2. *Нецелевые кредиты*. Могут предоставляться с использованием банковских карт с использованием овердрафта и просто кредитные карты. При таких формах выдаче кредита банк не контролирует целевое использование кредита.

**Автокредитование**.

***Виды:***

**1**. классическое;

**2**. bay-back;

**3**. traid-in.

**1**. *Классическое кредитование* – это потребительский кредит, назначением которого является покупка автомобиля.

**2**. *Bay-back*– это кредит с обратным выкупом автомобиля. Позволяет половину выплат по кредиту отложить на конец срока кредитования. Данная программа предполагает уплату заемщиком первоначального взноса не менее 10% при том, что остальная часть средств предоставляется банком в виде кредита, который перечисляется в автосалон.

**3**. *Traid-in* – заключается в том, что потенциальный заемщик, желающий приобрести новый автомобиль, сдает свой старый автомобиль в салон, где оценивают его остаточную стоимость и зачисляют ее в счет первоначального взноса по кредиту.

**3)** Льготное кредитование гражданам, постоянно проживающим и работающим в населенных пунктах с численностью до 20 тыс. На капитальный ремонт и реконструкцию жилых помещений, строительство и возведение хозяйственных построек установлено в соответствии с Указом Президента РБ от 07.02.2006 г. №75. Льготные кредиты на капитальный ремонт и реконструкцию жилых помещений предоставляются собственникам жилых помещений - трудоспособным гражданам, у которых среднемесячный совокупный доход на каждого члена семьи не превышает двукратного среднемесячного среднедушевого минимального потребительского бюджета семьи из 4ех человек, исчисляемого за 12 месяцев, предшествующих 6 месяцев до подачи документов, для включения этих граждан в списки на получение льготных кредитов.

В случае если собственник жилых помещений н осуществляет трудовую деятельность, то с их согласия льготные кредиты предоставляются совместно с ними проживающими членами их семьи.

Льготные кредиты предоставляются в течение 3-ех месяцев со дня утверждения райисполкомами списков граждан, нуждающихся в получении льготных кредитов. Максимальный размер льготного кредита – это 90% стоимости затрат на капитальный ремонт и реконструкцию жилых помещений, определенных проектно-сметной документацией, но не должен превышать трехсоткратного размера базовой величины, действующей на день внесения гражданина в установленном порядке в список для льготного кредитования. Погашение льготного кредита и выплата процентов за пользование им осуществляется гражданами в равных долях в течение всего периода их погашения, начиная со следующего месяца после завершения работ по капитальному ремонту, но не позднее одного года после получения первой части льготного кредита.

Перевод долга по полученному льготному кредиту допускается только на члена семьи кредитополучателя. Отчуждение жилого помещения, по которому предоставлен льготный кредит, не допускается до полного погашения этого кредита.

**4)** В РБ существует система строительных сбережений. Участником является дееспособное физическое лицо, зарегистрированное по месту жительства в пределах РБ и заключившее договор по жилищному сбережению.

**Программа строительных сбережений состоит из 3-ух периодов**:

**1**. *сберегательно-платежный период*;

**2**. *кредитный*.

**1**. *Сберегательно-платежный период* состоит из 2-ух этапов:

**1.1**. Сберегательный этап соответствует договорному сроку. В случае, когда договорной срок сберегательного этапа равен или меньше базового срока сберегательного этапа, возможно пополнение вкладного счета. Со дня окончания базового срока сберегательного этапа и до окончания договорного срока осуществляется только хранение заявленной суммы. Хранение заявленной суммы осуществляется с целью максимального приближения фактического показателя к нормативному показателю и соответственно получению максимально возможной суммы кредита.

**1.2**. Платежный этап начинается со дня окончания срока сберегательного этапа. В течение данного этапа участник осуществляет перечисления безналичным путем всех денежных средств с вкладного счета на строительство/приобретение жилья на условиях данной программы.

После сберегательно-платежного этапа банк предоставляет участнику возможность заключить кредитный договор на строительство или приобретение жилья.

Первый платеж за счет кредитных средств производится после окончания сберегательно-платежного периода.

**2**. Со дня первого платежа за счет кредитных средств начинается кредитный период программы строительных сбережений, который заканчивается в день полного исполнения участником обязательств по кредитному договору.

В рамках договора жилищных сбережений участник открывает вкладной счет на условиях срочного банковского вклада. После ознакомления с условиями программы участник самостоятельно определяет размер заявленной суммы, которая будет накапливаться на этом счете до окончания договорного срока пополнения. Также выбирает один из трех предлагаемых планов пополнения этого счета и определяет договорной срок сберегательного этапа.

Денежные средства на вкладной счет принимаются в белорусских рублях. Первоначальный взнос осуществляется в момент заключения договора жилищных сбережений. Этот счет не может быть открыт на имя другого лица. Участники вправе пополнять вкладной счет до дня окончания договорного срока пополнения. Совершение расходных операций по вкладному счету в период до дня исчисления 19-ти месяцев со дня открытия этого счета влечет перерасчет по пониженной процентной ставке. Капитализация начисленных процентов по этому счету производится в течение 139 месяцев со дня заключения договора. Со дня совершения первой расходной операции доход по вкладу начисляется в размере процентной ставки, действующей в банке по вкладу до востребования в белорусских рублях. Капитализация процентов по вкладу производится в конце каждого календарного года.

Право получить кредит может быть реально в течение одного года после истечения договорного срока сберегательного этапа. Кредиты предоставляются на строительство или приобретение жилых помещений в размере до 75% стоимости строительства или приобретения жилья сроком до 20 лет и размером процентной ставки за пользования кредитом.

**Существует 2 вида процентной ставки**:

- ставка рефинансирования + 1%;

- средневзвешенная ставка рефинансирования в период с месяца заключения договора жилищного сбережения по месяц, предшествующий месяцу заключения кредитного договора, увеличенная на 1 п.п.

Кредит предоставляется путем безналичного перечисления основных средств на основании договоров счет-фактур и других документов строительной организации. Выдача кредита производится после полного использования собственных средств и начисленных процентов, хранящихся на данном счете.

**5)При выдаче потребительских кредитов банки предъявляют к заемщикам основные требования**:

**1**. источник постоянных доходов;

**2**. стаж работы от 3 до 6 месяцев;

**3**. постоянная или временная регистрация;

**4**. достижение возраста 21 года.

При оформлении кредита заемщик должен заполнить заявку на получение кредита, анкету, предъявить паспорт, трудовую книжку и справку о доходах.

Организация процесса потребительского кредитования в целом соответствует общей схеме кредитованияи включают в себя следующие **этапы**:

* привлечение и консультирование заемщика;
* предварительная оценка заемщика;
* оценка кредитоспособности заемщика;
* санкционирование кредита;
* оформление кредитного договора и выдача кредита;
* мониторинг и сопровождение кредита.

На первом этапе работники банка информируют об основных кредитных продуктах и условиях кредитования и помогают выдать кредитный продукт. С учетом выбранного кредитного продукта определяется необходимый перечень документов для оформления.

На втором этапе производится собеседование, уточняется информация о заемщике, заполняется анкета. Основная задача – максимально качественно собрать информацию о заемщике, что позволит определить его кредитоспособность и принять решение о возможности кредитования.

На третьем этапе кредитный работник анализирует заявку заемщика по различным методикам. В случае необходимости предоставить поручителя. По различным критериям заемщику присваивает кредитный рейтинг. С учетом кредитного рейтинга принимается решение о необходимости предоставления кредита.

На четвертом этапе подписываются документы о целесообразности выдачи кредита.

На пятом этапе происходит оформление кредитного договора в зависимости от вида кредита.

На шестом этапе осуществляется контроль целевого использования кредита, а также соблюдение графиков погашения кредита.

**6)Все методики оценки кредитоспособности можно объединить в 2 группы**:

* методики, основанные на экспертных оценках, предполагающие индивидуальный подход к каждому потенциальному заемщику и учет неограниченного числа факторов кредитоспособности;
* скоринг-модели – они используются с применением математико-статистических моделей для балльной оценки клиента в зависимости от его характеристик и факторов риска.

Экспертные методики оценки кредитоспособности заемщика физического лица используются при предоставлении крупных сумм кредита и на относительно длительные сроки.

**Андеррайтинг** – оценка рисков потенциального заемщика и присвоение ему кредитного рейтинга который определяется вероятностью невозврата кредита или недобросовестным исполнением обязательств заемщика в рамках кредитного договора. *Цель его* – принятие обоснованного решения по целесообразности предоставления кредита потенциальному заемщику и оценка риска и определение возможной суммы кредита. Процедура андеррайтинга – это ключевой этап кредитного процесса, который вкл. в себя анализ кредитной заявки, оценку кредитоспособности, оценку возможного залогового имущества, поручительство, подготовка заключения о целесообразности кредита и расчет максимально возможной суммы кредита, которая может быть выдана заемщику. Анализ кредитной заявки производится на основании анкеты заемщика или др. документов.

Оценка кредитоспособности заемщика состоит в комплексном изучении его финансового правового социального положения, для определения возможностей и способностей регулярно и своевременно осуществлять платежи по кредиту и полностью погасить задолженность перед банком. При анализе финансового положения важно оценить текущее состояние и сделать прогноз на будущее. Оценка проводится по следующим факторам – возраст, семейное положение, образование, перспективность работы и длительность проживания в данном регионе. Также при анализе рассматривается состав семьи и определяется совокупный чистый доход и достаточность текущих доходов для обслуживания кредита. При проверке достоверности данных банки используют следующую цепочку «возраст – образование - занимаемая должность - доходы – наличие имущества».

На заключительной стадии анализа кредитоспособности необходимо определить, насколько можно доверять данному клиенту исходя из субъективных характеристик его личности. По итогам оценки присваивается кредитный рейтинг. Расчет максимальной суммы кредита банки проводят по специальным методикам, основанных на кредитоспособности клиентов. Размер кредита, который банк считает возможным предоставить заемщику, зависит от степени риска, который банк готов взять на себя в настоящее время. При расчете лимита учитывается размер получаемого дохода, наличие имущества, стабильность дохода. источники дохода, которые учитываются банками при расчеты максимальной суммы кредита – это з/п по основному месту работы, доходы от предпринимательской деятельности, пенсионная выплата, при расчете также учитываются расходы – подоходный налог, выплаты погашения стоимости приобретенных в рассрочку товаров, расходы на обслуживание имущества, расходы страхования, расходы на обслуживание других кредитов, расходы по поручительству, алименты. для оценки кредитоспособности поручителя изучается его платежеспособность,( а также наличие просроченной задолженности при овердрафтном кредитовании с использование дебетовой банк. пл. карточки сроком больше 30 дней. Кредиты не выдаются физ. лицам у которых выплаты по исполнительным документа в сумме составляют 50 и более процентов чистого дохода.

**Коэффициент кредитоспособности**, определяющий долю ежемесячных платежей по кредиту и проценты за пользование кредитом, рассчитывается по сл. формуле:

**Кд = П/Д-Р.**

**П**- платежи в погашение кредита и погашения %- за пользование кредитом , включая платежи по ранее полученным кредита

**Д** – среднемесячный доход заемщика

**Р** - среднемесячные расходы

Коэффициент не должен превышать 0,5%. Заявленная сумма предоставляется если коэффициент не превышает 0,5. При выдаче кредита на строительство д. б не ниже 0,2 и не превышать 0,5. срок пользования кредитом на строительство устанавливается в зависимости от коэффициента кредитоспособности и определяет долю ежемесячных платежей по кредиту и %-в за пользование кредитом.

Также анализируется кредитоспособность поручителей, при этом расчет позволяет рассчитать необходимое количество поручителей. Если количество поручителей более 1, то расчет платежеспособности производится исходя из свободного дохода поручителей, чтобы коэффициент нетрудоспособности был не более 0,5.

**9)** Скоринговые системы оценки кредитоспособности заемщика основаны на математико-статистическом регулировании и получили свое развитие с развитием экспресс-кредитования.

**Кредитный скоринг** – специальная процедура быстрого определения рейтинга заемщика в зависимости от уровня кредитоспособности, используя математические инструменты оценки вероятности будущей неплатежеспособности заемщика. В упрощенном виде сама скоринговая модель представляет взвешенную сумму определенных характеристик. В результате получается интегральный показатель. Чем он выше, чем выше надежность клиента. Используя интегральный показатель, банк может упорядочить своих клиентов по степени возрастания кредитоспособности. Большинство скоринговых моделей предполагает присвоение определенных баллов каждому фактору, характеризующему риск заемщика.

**Модель кредитного скоринга Дюрана.**

Модель кредитного скорингаДюрана выделяет 7 групп факторов кредитного риска и по каждому фактору определены баллы в зависимости от значения данного фактора у конкретного заемщика.

**Факторы**:

* возраст: 0,1 балл; за каждый год свыше 20 лет присваивается еще 0,1 балл (максимум 0,3 балла);
* пол: женский (0,4 балла), мужской (0);
* срок проживания: 0,042 за каждый год в данной местности (максимально 0,42);
* профессия: 0,55 за профессии с низким риском, 0 – с высоким риском, 0,16 – для других профессий;
* семейное положение;
* образование;
* работа

**Банковские услуги по проведению расчетов для физических лиц. Прочие розничные услуги банка**

1. Расчеты и кассовое обслуживание населения.

2. Дорожные чеки.

3. Валютные операции физических лиц.

4. Валютно-обменные операции.

5. Валютно-обменный пункт.

6. Денежные переводы.

7. Услуги по хранению и перевозке ценностей ФЛ.

1) При открытии расчетного счета банк заключает с **клиентом договор расчетно-кассового обслуживания**, который предусматривает:

* ведение счета клиента, т.е. зачисление на счет поступивших денежных сумм, а также списание денежных средств по распоряжению клиента;
* расчетное обслуживание клиента;
* кассовое обслуживание клиента, т.е. прием наличных денег клиента и зачисление на счет.

Проведение безналичных расчетов и кассовое обслуживание клиентов осуществляется через расчетно-кассовые подразделения банка. Для кассового обслуживания клиентов в банке создается **кассовый узел** – специально оборудованное помещение банка. Кассовый узел обеспечивает выдачу, прием, обработку и сохранность денежной наличности.

Совокупность всех наличных денег, находящихся в банке называют **операционной кассой**.

Операции КБ, связанные с превращением наличных денег клиентов в безналичные, и наоборот, называются **кассовыми операциями**. **Безналичный платежный оборот** представляет собой перечисление денег по счетам в банках и зачет взаимных требований. Организатором системы расчетов является Национальный банк и он определяет порядок, правила и формы проведения расчетов.

**Принципы безналичных расчетов**:

* все расчеты и все денежные средства предприятий должны храниться в банке и поэтому все расчеты осуществляются только через банковские учреждения;
* принцип обеспеченности платежей – платежи осуществляются в пределах остатков сумм на счете конкретного плательщика;
* получение акцепта плательщика на платеж (акцепт бывает предварительный и последующий);
* принцип срочности платежа, т.е. платежное поручение должно быть выполнено в строго оговоренный срок, средства должны быть четко списаны или зачислены на счет;
* свобода выбора форм расчетов, т.е. субъекты могут сами выбирать по какой форме они будут рассчитываться.

**Классификация безналичных операций**.

**В зависимости от состава участников выделяют**:

**1**. клиентские расчетные операции;

**2**. чисто банковские операции.

**2.2**. внутрибанковские расчетные операции;

**2.3**. межбанковские расчетные операции.

**На основе различий форм расчетов выделяют**:

- переводные;

- инкассовые;

- аккредитивные операции.

**В зависимости от вида платежного инструменты различают расчеты**:

- платежными поручениями;

- платежными требованиями;

- чеками и векселями.

Расчеты между коммерческими банками по своим и клиентским операциям могут осуществляться через корреспондентские счета в Национальном банке.

Для осуществления расчетных операций напрямую коммерческие банки устанавливают **корреспондентские отношения**. Это договорные отношения между банками, регулирующие осуществление платежей и расчетов одним из них по поручению и за счет другого банка.

Договор расчетно-кассового обслуживания может заключаться только с физическим лицом (дееспособным).

**Для открытия текущего счета физическое лицо должно предоставить следующие документы**:

* документ, удостоверяющий личность;
* свидетельство о постановке на учет в налоговый орган;
* карточку с образцами подписей.

Открытие текущего счета завершается внесением соответствующей записи в книгу регистрации открытия счета, которая должна быть сделана не позднее рабочего дня, следующего за днем заключения с клиентом **договора банковского счета**, где фиксируется:

- дата открытия счета;

- дата и номер договора об открытии счета;

- наименование клиента;

- номер лицевого счета;

- порядок и периодичность выдачи выписок;

- дата закрытия счета.

**2)** **Чеком признается** ценная бумага, содержащая ничем не обусловленное распоряжение чекодателя провести платеж указанной в нем суммы чекодержателю.

**Все чеки делятся на**:

**1**. классические;

**2**. банковские;

**3**. дорожные.

**1. Классические чеки** определены Женевской конвенцией, подписанной в рамках Лиги Наций, 19 марта 1931 года. Этой конвенцией установлен единый закон о чеках. Классический чек является ценной бумагой и имеет сходства с переводным векселем.

**2. Банковский чек –** это чек, который опосредует операцию банковского перевода. Перевод средств по чеку, предъявленному бенефициаром к оплате за счет чекодателя в пользу бенефициара, является разновидностью дебетового перевода. Основным отличием банковского чека является недопустимость передачи третьим лицам.

**3. Дорожный чек** – это платежный документ на определенную сумму в иностранной валюте, который покупается для получения наличных денежных средств или осуществления безналичных расчетов. В качестве валюты чека определена иностранная валют (доллары США либо евро), в качестве эмитента дорожного чека предусматривается юридическое лицо. Держателем дорожного чека, т.е. субъектом прав по нему, может быть только физическое лицо.

**Функции дорожных чеков**:

* покупка дорожных чеков в одном банке одной страны путем внесения денежной суммы и обмен дорожного чека в иностранной валюте в сумме номинала дорожного чека, например, в другом банке другой страны;
* осуществление посредством дорожного чека безналичных расчетов путем использования их в качестве оплаты за товар.

**В РБ допускается использование дорожных чеков исключительно:**

* номинированных в иностранной валюте;
* выпущенных в обращение юридическими лицами, не резидентами РБ;
* использование за пределами РБ.

**В чеке указывается**:

- наименование «дорожный чек» и на английском языке;

- наименование валюты чека;

- номинал чека (цифрами и прописью);

- наименование эмитента;

- подпись уполномоченного должностного лица эмитента,

- обязательства эмитента о выплате суммы в иностранной валюте, указанной в дорожном чеке;

- специальное место для образца подписи держателя, проставляемой при покупке чека, а также при предъявлении чека к оплате.

В случае оплаты по средствам чека за товары или услуги, разницу между суммой чека и стоимостью товара держателю возмещают наличными. В дальнейшем эти чеки направляются инкассо в банк, который оплачивает их обслуживающей организации. В случае неиспользования дорожного чека, допускается возврат денежной суммы. При выплате денежных средств банком взимается вознаграждение (комиссия).

Обычно дорожные чеки бессрочны. Но иногда предусматривается эмитентом срок действия со дня их продажи (6 месяцев, год или другой срок).

Просроченные чеки могут быть приняты только на инкассо.

**3)Согласно Банковского Кодекса валютными операциями являются**:

* сделки, предусматривающие использование иностранной валюты, ценных бумаг в иностранной валюте, платежных документов в иностранной валюте;
* сделки между резидентами и нерезидентами;
* вывоз и пересылка в РБ и из РБ валютных ценностей;
* международные банковские переводы;
* операции нерезидентов белорусскими рублями по счетам и вкладам в банках и небанковских кредитно-финансовых организациях РБ, не влекущие переход права собственности на эти белорусские рубли;
* операции с иностранной валютой по счетам и вкладам за пределами РБ.

**Валютные операции, проводимые между резидентами и нерезидентами подразделяются на:**

**1. текущие валютные операции;**

**2. валютные операции, связанные с движением капитала.**

*Текущими* валютными операциями являются:

- операции, проводимые между резидентами и нерезидентами по сделкам, предусматривающим экспорт и импорт товаров;

- операции по предоставлению и получению кредитов и займов на срок, не превышающий 180 дней;

- операции с резидентами и нерезидентами – перевод и получение процентов по вкладам и депозитам;

- операции неторгового характера (выплата заработной платы, денежного довольствия, пособия, перевод денежных средств на оплату командировочных и прочее).

К *валютным операциям, связанным с движением капитала относятся*:

- операции с резидентами и нерезидентами на приобретение акций и доли имущества нерезидентам;

- приобретение ценных бумаг и т.д.

Расчеты пол валютным операциям с участием ФЛ, не связанные с предпринимательской деятельностью могут проводиться как в наличном, так и в безналичном порядке.

**Валютные операции, связанные с движением капитала, физическим лицам разрешаются в случаях**:

- приобретения акций при их распределении среди учредителей;

- приобретения у нерезидентов ценных бумаг;

- размещения денежных средств в банках и иных кредитных организациях иностранных государств;

- предоставление займов на срок, превышающий 180 дней.

**4)К валютно-обменным операциям относят**:

**1**. операции по обмену иностранной валюты на белорусские рубли или обмен белорусских рублей на иностранную валюту по установленным обменным курсам;

**2**. операции по обмену одного вида иностранной валюты на другой вид иностранной валюты по установленному курсу (конверсия иностранной валюты);

**3**. иные операции, установленные НБ-ом.

Валютно-обменные операции на территории РБ осуществляются через банки и небанковские кредитно-финансовые организации, получившие специальное разрешение, лицензию на осуществление банковской деятельности.

Купля/продажа или конверсия иностранной валюты может осуществляться на валютной бирже и на внебиржевом валютном рынке. НБ устанавливает предельные значения обменных курсов, по которым осуществляется купля/продажа или конверсия иностранной валюты на внутреннем рынке РБ.

Обязательная продажа иностранной валюты на внутреннем валютном рынке РБ осуществляется юридическими лицами. Размер обязательной продажи, а также полное или частичное освобождение от обязательной продажи устанавливает Президент РБ.

Ввоз в РБ физическими лицами иностранной валюты, а также документальных ценных бумаг осуществляется без ограничений.

**5)** Согласно законодательству **обменный пункт** – это изолированная, специально оборудованная в соответствии с техническими требованиями кабина, в т.ч. оборудованная на базе бронированного автомобиля, расположенная вне кассового узла и предназначенная для осуществления валютно-обменных операций, а также иных банковских операций в случаях, когда осуществление этих операций в обменных пунктах предусмотрено нормативными-правовыми актами Национальным банком.

**Касса** – это специально оборудованная в соответствии с техническими требованиями помещение-кабина, предназначенная для осуществления валютно-обменных операций и иных банковских операций.

Валютно-обменные операции осуществляются в обменных пунктах, в кассе в течение всего рабочего дня за исключением времени проведения проверок, технических и обеденных перерывов.

Работник обменного пункта, кассы не вправе отказать в продаже физическому лицу наличной иностранной валюты, находящейся в обменном пункте.

В настоящее время продажа иностранной валюты осуществляется по предоставлению паспорта. Валютно-обменные операции осуществляются с использованием кассовых суммирующих аппаратов или специальных компьютерных систем с обязательной выдачей физическому лицу ***чека***, в котором должна содержаться следующая информация:

* дата и время проведения операции;
* наименование банка или филиала банка;
* номер обменного пункта, кассы;
* место проведения операции (отделение банка, филиал банка и т.д.);
* заводской номер кассового суммирующего аппарата;
* номер чека;
* признак выполнения операции с использованием фискального регистратора (Ф-РБ);
* код иностранной валюты или наименование;
* сумма иностранной валюты (принятая и подлежащая к выдаче);
* сумма в белорусских рублях (принятая и подлежащая к выдаче);
* обменный курс;
* сумма вознаграждения банку, если существует.

Каждому обменному пункту присваивается индивидуальный номер. Повторение индивидуальных номеров не допускается.

В обменных пунктах, в т.ч. на базе бронированного автомобиля, запрещается хранения личных денежных средств кассира, за исключением личных денежных средств, находящихся в изолированном месте, закрытом на ключ.

В одном обменном пункте может быть оборудовано несколько рабочих мест кассира, которые изолированы друг от друга.

Валютно-обменные операции, совершаемые в кассах, банк проводит на основании приказа, содержащего указания о совершении валютно-обменных операций в кассе.

**Обменный пункт, касса должны быть оборудованы стендом, содержащим следующую информацию**:

* наименование банка;
* номер обменного пункта;
* перечень осуществляемых валютно-обменных и иных банковских операций;
* установленные обменные курсы покупки/продажи иностранной валюты и курсы конверсии;
* размер вознаграждения, взимаемый банком за свои услуги;
* режим работы обменного пунктас указанием продолжительности и периодичности технических и обеденных перерывов;
* расположение ближайших (не менее трех) обменных пунктов, касс;
* особые указания по валютно-обменным операциям;
* номер телефона для предложений и замечаний о работе данного обменного пункта, кассы.

Стенд должен находиться в доступном для обозрения месте. Информация об обменных курсах может быть указана на специальном электронном табло.

Обменные пункты, кассы должны быть оснащены техническими средствами для определения подлинности иностранной валюты и белорусских рублей.

**6)**

**Системы денежных переводов, работающие в РБ:**

**1**. *WesternUnion* – это самая крупная платежная система как в мире, так и в Беларуси. Особенности: за дополнительную плату отправитель может отправить получателю телефонное или телеграфное уведомление или заказать отправку чека. Достоинства: каждый перевод защищен системой безопасности и 10-значным номером; быстрота перевода. Недостатки: размер комиссии, который придется уплатить отправителю.

**2.** *MoneyGram* **–** отправка переводов осуществляется за границу только в долларах США. Получить перевод можно как в долларах, так и в евро. Особенностью системы то, что можно аннулировать перевод и вернуть часть денег. Преимущества: скорость перевода (около 10 минут), возможность включить в перевод бесплатное сообщение до 10 слов. Недостатки: система не распространена в РБ и суммы переводов ограничены (10 тыс. долл).

**3**. *Migom*– эта система используется в основном на территории СНГ, стран Балтии и в РБ. Переводы осуществляются в долларах США и в российских рублях, в белорусских рублях на территории страны. Особенность: если отправитель отправил сумму перевода и по каким-то причинам решил ее вернуть и обратился в банк в этот же рабочий день, то деньги возвращаются, комиссия не возвращается. Преимущества: небольшая комиссия от 1 до 3 %, возможность отозвать свой перевод. Недостатки: распространение только на территории стран СНГ.

**4**. *Contact* – переводы осуществляются в трех валютах: доллары США, евро и российские рубли. Это первая система, которая соответствует новым международным стандартам. Преимущества: невысокая комиссия и простота оформления. Недостатки: время перевода (до 24 часов).

**5**. *Anelik* – переводы могут осуществлять ФЛ в различных валютах.Комиссия – около 3%. Недостаток – время перевода до 48 часов.

**Системы денежных переводов в России**:

**1**. *InterExpress* – международная платежная система денежных переводов. Осуществляет переводы в трех валютах: российских рублях, долларах США и евро. Переводы осуществляются по России, странам дальнего и ближнего зарубежья. Тарифы по России – 2,5%, для стран ближнего зарубежья – 2,8%, для стран дальнего зарубежья – 3%.

**2.** *PrivatMoney***–** эта система действует на территории Украины, России, Латвии, Азербайджана, Армении, Молдовы и Беларуси. Стоимость перевода от 1% до 7% в зависимости от суммы и валюты перевода.

**3**. *UNIStream* – используется по всему миру. Комиссия составляет от 1 до 2% в зависимости от вида валюты, суммы платежа, направления платежа и т.д.

**7)Существуют два способа хранения банком ценностей:**

- ответственное хранение;

- аренда сейфовой ячейки.

В первом случае банк несет полную ответственность за хранимые ценности. При ответственном хранении банк заключает договор, в котором перечисляются все передаваемые ценности, которые в последующем будут возвращены клиенту в полном объеме.

При аренде сейфовой ячейки банк не знает о содержимом сейфа, он просто сдает его в аренду. Банк ограничивает список возможных предметов, закладываемых в сейф. Аренда сейфовой ячейки предоставляется ЮЛ и ФЛ. ЮЛ чаще всего арендуют самые большие и дорогие сейфы. В основном для хранения важной документации, наличных денежных средств и т.д при наличии паспорта и суммы для оплаты срока аренды. После заключения договора клиенту выдается второй ключ от сейфа, первый хранится в банке. Если ключ утерян, то ячейка может быть вскрыта в присутствии клиента и комиссии банка. Клиент уплачивает штраф за утерю ключа, а также стоимость вскрытия ячейки.

Перевозка наличных и других ценностей – это перевозка ценностей между банками и их обособленными и структурными подразделениями, а также доставка таких ценностей клиентам банка. Это осуществляется на основании договора службой инкассации сбор наличных денежных средств и иных ценностей из касс ЮЛ и ИП и сдача этих ценностей в кассы банка.

В соответствии с законодательством РБ все ЮЛ и ИП обязаны ежедневно сдавать свою выручку. Это можно сделать 2-мы способами:

- в кассы банка и организации министерства связи (почта), т.е. самостоятельно;

- с помощью работников службы инкассации.

**Стадии инкассации**:

**1**. ***Заключение договора***. Организация и банк заключают договор по оказанию услуг инкассации, в котором оговариваются обязанности и ответственность сторон, а также условия инкассации и размер платы. На каждую организацию составляется явочная карточка с присвоением номера и выдается необходимое количество специальных инкассаторских сумок. На сумке указывается наименование банка, а также проставляется дробный номер, в котором в числителе – номер организации, под которым она зарегистрирована в списке, в знаменателе – порядковый номер сумки. Организация предоставляет в банк два образца оттиска пломб, которыми пломбируются сумки.

**2**. ***Подготовка бригады инкассаторов к выезду***. Количество инкассаторов в бригаде составляет не менее 3 человек (включая водителя). Перед выездом на маршрут инкассаторам выдается доверенность на инкассацию денежной выручки, явочные карточки, печать службы инкассации, пустые сумки, бронежилеты, рация, оружие.

**3**. ***Предварительные действия организации-заказчика услуг банка***. Организация должна обеспечить подготовку сумки с денежной выручкой. Перед вложением в сумку денежной выручки кассир под копирку заполняет препроводительную ведомость, накладную и копию препроводительной ведомости. Затем вкладывает в специальный карман сумки. Сумку пломбируют.

**4**. ***Передача выручки инкассаторам***. Перед получением сумки с денежной выручкой инкассатор предъявляет кассиру удостоверение личности инкассатора, доверенность, явочную карточку и сумку. Кассир предъявляет образец оттиска пломбы, сумку с денежной выручкой, накладную и копию препроводительной ведомости. После передачи документов и сумок кассир производит запись в явочной карточке. При приемке сумки инкассатор проверяет:

- целостность сумки, правильно ее опломбирования;

- соответствие номера принимаемой сумки и суммы денежной выручки, указанной в явочной карточке, накладной и копии препроводительной ведомости;

- наличие подписей должностных лиц;

- соответствие сумм цифрами и прописью в накладной, копии препроводительной ведомости и явочной карточке.

**5**. ***Доставка денежной наличности в банк***. Сумки с денежной выручкой доставляются в банк и сдаются в вечернюю кассу. После чего денежная наличность пересчитывается и зачисляется на расчетный текущий счет клиента.

**ОСНОВЫ ФИНАНСОВОЙ ИНЖЕНЕРИИ И ЕЕ МЕСТО В СОВРЕМЕННОМ РОЗНИЧНОМ БИЗНЕСЕ.**

**Финансовая инженерия** (ФИ) включает в себя проектирование, разработку и реализацию инновационных финансовых инструментов и процессов, а также творческий поиск новых подходов к решению проблем в области финансов.

Финансовая инженерия используется в коммерческих и инвестиционных банках. Финансовую инженерию применяют с позиции конечного потребителя. Она связана с традиционной ролью, которую играют инвестиционные банки. Коммерческие банки участвуют в поиске финансовых решений для корпоративных клиентов и рассматривают свою работу как часть собственной инвестиционной деятельности. ФИ занимается в банках посредничеством при сделках и управляют рисками.

ФИ охватывает множество различных областей применения. Это финансы акционерных обществ, торговля, управление долгосрочными и краткосрочными вложениями средств, и управление рисками. В области корпоративных финансов часто возникает необходимость ФИ для создания новых инструментов защиты капитала при проведении крупных деловых операций. Проблемы ФИ, связанные с акционерными компаниями относятся финансовые проблемы, возникающие при слиянии или поглощении компаний.

Понятие финансовый инженер было введено в середине 70-х гг Лондонским банком, которые преступили к созданию отделов по управлению рисками. Такие отделы формировались командами экспертов, в чью задачу входило генерация решений для корпораций, подверженных риску. Эти команды разрабатывали новый стратегический подход к управлению рисками. Он заключался в том, что они тщательно изучали все факторы риска, которым подвержена фирма.

Экспертные команды работали в следующих **направлениях**:

**1)** определялись факторы риска

**2)** степень риска

**3)** определялся результат, который желали получить менеджеры данной фирмы.

Финансовому инженеру для успешной работы необходим «набор рабочих инструментов».

**Эти инструменты можно разделить на 2 категории**:

* концептуальные средства;
* физические средства.

*Концептуальные средства* включают в себя понятия и концепции, лежащие в основе финансов как формальной дисциплины. К ним относятся:

- теория определения стоимости,

- теория портфеля ценных бумаг,

- теория хеджирования,

- система БУ,

- налогообложение при различных формах организационной структуры предприятия.

В число *физических средств* входят инструменты и процессы, которые можно свести воедино для достижения какой-либо конкретной цели. Например:

- ценные бумаги с фиксированным доходом,

- обыкновенные акции,

- фьючерсы,

- опционы и проч.

**Перспективные направления развития розничного банковского бизнеса**

Дистанционная банковская услуга – это банковская услуга, оказанная посредством использования электронных каналов доставки. Под дистанционным банковским обслуживанием понимается определенный набор дистанционных банковских услуг, предоставляемых клиенту с использованием различных электронных каналов доставки и собранных в одной единой системе для каждого из каналов и каждый отдельный канал при этом может дублироваться или дополнять.

Первой дистанционной банковской услугой было предоставление сотрудниками банка консультаций клиентов по телефону. При этом клиенту предоставляется лишь общая информацию об интересующих его продуктах, графике работы банка и каких-то особенностях.

Далее клиенты получили возможность получать информацию на корпоративных сайтах банка. На сайтах появились различные «калькуляторы» кредитов и депозитов, позволяющие узнать информацию о продуктах, рассчитать возможные траты и прибыли.

Затем предоставляется клиенту различная персональная информация через пассивные запросы (предоставление информации об остатках на счетах, текущая просроченная задолженность и т.д.) и также активные запросы (пополнение депозитов, осуществление платежей и пр.).

Телефонная связь является самым популярным каналом предоставления банковских услуг. С помощью телефонной связи дистанционные банковские услуги могут предоставляться с помощью создания многофункциональных колцентров, оборудованных системами записи разговоров, мониторинга состояния очереди звонков, а также сбора оперативной и исторической статистики.

Устройства самообслуживания: платежно-справочные терминалы, инфокиоски, некоторые виды банкоматов, которые рассчитаны на обслуживание физических лиц.

Для физических лиц предусмотрено дистанционное банковское обслуживание с помощью система клиент-банк.

Основными направлениями развития дистанционного банковского обслуживания являются:

1. использование стратегии многоканального обслуживания физических лиц

2. повышение качества и безопасности;

3. интеграция различных банков в единую систему дистанционного банковского обслуживания;

4. увеличение доступных видов услуг с целью создания максимального и комплексного обслуживания клиентов.

Стратегии многоканального обслуживания являются такими же, как стратегии организации продаж банковских услуг. Данные стратегии заключаются в предоставлении стандартных банковских услуг в комбинации с современными мультимедийными формами их сбыта, что при достижении определенных объемов операций обеспечивает снижении стоимости данных услуг.

Аутсорсинг – наличие узко специализированной компании позволяет передавать в их управление системы и канал дистанционного банковского обслуживания, что приводит банк к определенному сокращению банковских затрат, связанных с организацией и обслуживание данных систем и каналов. А также позволяет ускорить процесс их организации в случае работы с нуля.

Основными критериями качества банковского обслуживания при предоставлении дистанционных банковских услуг являются:

1. доступность услуг, т.е. возможность получить необходимый набор услуг с минимальными издержками и затратами времени в удобное время в удобном месте, наличие максимального количества каналов предоставления дистанционных услуг;

2. состояние факторов обслуживания – это удобство интерфейсов систем дистанционного обслуживания, внешний вид устройств самообслуживания, информационные материалы и т.д.;

3. уровень подготовки персонала сопровождения – компетентность, ответственность работников банка, отвечающих за решение конфликтных и проблемных ситуаций при использовании систем дистанционного обслуживания;

4. поведение сопровождающего персонала – приветливость, уважительное отношение, стремление как можно лучше удовлетворить потребности клиента;

5. характеристика банком услуги – точность описания свойств услуги, доступность для восприятия клиента;

6. надежность обслуживания – предоставление услуг в точном соответствии с заявленными свойствами, в срок;

7. отсутствие рисков – получение достоверной информации или квалифицированного совета в соответствии с предъявляемыми требованиями дистанционной услуги.

Направления расширения спектра дистанционных банковских услуг:

1. модификация существующих услуг – внедрение более технологичного и качественного перечня традиционных и базисных услуг;

2. оказание принципиально новых услуг, отличающихся от уже существующих;

3. развитие вспомогательных дистанционных услуг – консультационные услуги, службы сопровождения и помощи при возникновении проблемной ситуации с использованием современных методов комуникации.