

качества обслуживания.

#### Источники и литература:

1. Вовчак О. Фінансова стратегія розвитку банку як передумова ефективності його діяльності. / О. Вовчак, Н. Меда // Банківська справа. – 2009. – № 3. – С. 23-38.
2. Іткін Д. Ф. Стратегічне управління в сучасній банківській системі України / Д. Ф. Іткін // Економіка і управління. – 2010. – № 2. – С. 62-68.
3. Коваленко В. В. Ризик-менеджмент в системі стратегічного управління фінансовою стійкістю банківської системи / В. В. Коваленко // Вісник НБУ. – 2009. – № 12. – С. 1-6.
4. Любонь О. Управління та ефективність стратегічного планування у банку / О. Любонь // Банківська справа. – 2007. – № 6. – С. 8-12.
5. Показники діяльності банків : [Електронний ресурс] / Асоціація українських банків. – Режим доступу : <http://www.aub.com.ua/2010.html>.

Перзеке Н.Б., Демидова О.А.

УДК 336.71(477):338.24

### УПРАВЛЕНИЕ РОЗНИЧНЫМ БИЗНЕСОМ В БАНКЕ

**Постановка проблемы.** Основной проблемой, которая в настоящее время приобрела чрезвычайную актуальность, является банковское обслуживание населения в целом и привлечение денежных средств населения на вклады в частности. Внедрение эффективного управления розничным бизнесом, а именно обеспечение комплексности обслуживания населения, оперативности и высокого качества услуг, является залогом устойчивого развития не только отдельного банка, но и в целом рынка розничных банковских услуг. А это, в свою очередь, будет способствовать повышению доверия населения ко всем отечественным банкам, увеличение привлечения свободных денежных средств населения к расчетам в безналичной форме, упрощению и ускорению осуществления коммунальных платежей. Это даст возможность приблизить услуги банка к клиенту, тем самым расширив ассортимент нетрадиционных розничных банковских услуг. На сегодняшний день данная проблема не решена, поэтому её изучению нужно уделить особое внимание.

**Степень изученности.** Несмотря на то, что данный вопрос изучается специалистами, проблема эффективности управления розничным бизнесом в украинских банках требует дополнительных исследований.

**Целью** данной статьи является разработка практических рекомендаций относительно эффективности управления розничным бизнесом в банке.

**Основная часть.** Среди испытанных за рубежом, но не очень распространенных в Украине форм аккумуляции средств населения, можно назвать привлечение банками рождественских, отпускных, налоговых и других срочных вкладов, взносы на которых делаются регулярно (например, еженедельно) с целью накопления средств, достаточных для оплаты расходов на рождественские праздники или на время отпуска. Для банков такие методы мобилизации средств интересны тем, что они способствуют росту депозитов и стимулируют бережливость вкладчиков.

В последнее время в странах Запада клиенты банков получили возможность пользоваться так называемыми «полусчетами». Эти счета совместили в себе принципы хранения и использования срочных вкладов и вкладов до востребования – как только сумма остатка на счете превышает определенную величину, на нее начинают начислять проценты. Для клиентов «полусчета» выгодны тем, что, как и вклады до востребования, дают возможность проводить расчеты с помощью документа, который является средством платежа, а главное, как и срочные вклады, «полусчета» дают право получать соответствующий доход. Кроме того, частное лицо может получить кредит в размере до 50% от остатка на вкладе. Для банка «полусчета» привлекательны тем, что средства на них сохраняются в течение точно определенного времени и потому могут быть использованы для долгосрочных вложений.

Еще одним перспективным средством является привлечение населения на банковский вклад с плавающей процентной ставкой. Эти счета испытали на практике некоторые отечественные банки, в частности АО «Вабанк». Украинским вариантом, в отличие от зарубежного, не предусмотрено дополнительных услуг. В других странах по таким вкладом допускается выписывать неограниченное количество чеков, получать ссуды под залог недвижимости. Украинским банкам целесообразно было бы также привлекать сбережение на депозиты, что дало бы возможность совместить черты срочного вклада и вклада до востребования, то есть получать прибыль и ежемесячно пользоваться начисленными процентами.

В настоящее время все больше банков западных стран переходят к комплексному обслуживанию клиентов. Например, современный коммерческий банк США, как правило, выполняет свыше 100 видов операций и услуг, клирингового банка Англии – около 150, а большой коммерческий банк Японии – 300. Банки выполняют полное обслуживание клиентов: проводят расчетное, кассовое, кредитное обслуживание, осуществляют расчет и выплату налогов, консультируют население по вопросам инвестирования, предоставляют сейфы для хранения ценных бумаг и драгоценностей, проводят трастовые операции и тому подобное. Кстати, сегодня Сберегательный банк Украины выполняет полный перечень лицензированных операций, которые выполняют все банки Украины, – около 70 операций и услуг.

Следует рассмотреть направления применения международного опыта. Здесь стоит сказать в первую очередь в целом о стандарте предо

информационных технологий, но и о процедурах, о системах оценивания рисков и тому подобное. Много из этих процедур и продуктов требуют соответствующего технологического решения. Непосредственно со стандартами, с процедурами и продуктами работать более легко. Однако Украина имеет уже достаточно открытую экономику с точки зрения обмена опытом, много иностранных практикантов, в украинских банках, многие украинцы ездят на конференции или встречаются со своими иностранными партнерами. И если экономические продукты и знания внедряются легче, то технологические решения и программное обеспечение – тяжелее. И чем быстрее тот или иной банк в Украине сможет выбрать и внедрить эти технологии, продукты, процедуры, тем быстрее он использует конкурентное преимущество и тем больше будет иметь шансов выжить на рынке.

В Украине есть колоссальные возможности для развития розничного рынка, но есть одно препятствие, кроме нехватки технологий, – это отсутствие системы обмена информацией. Для того чтобы снизить риски банков, нужно развивать кредитные истории клиентов. Несколько лет назад обсуждалась необходимость создания кредитного бюро, а теперь на рынке их уже несколько. Будем надеяться, что они быстро и оперативно будут собирать и предоставлять информацию.

Следовательно, чтобы активизировать розничный бизнес Украины, нужно:

– внедрять новые виды банковских вкладов, удобных для граждан. К ним принадлежат «полусчета»; счета с плавающей процентной ставкой; вклады, по которым доход начисляется по сложным процентами; депозитные счета денежного рынка и разные (рождественские, налоговые, отпускные) депозиты;

– активнее привлекать средства граждан Украины в иностранной валюте. Отечественным финансово-кредитным учреждениям весьма целесообразно открывать счета и для иностранных граждан;

– расширить спектр дополнительных услуг, которые предоставляются банковскими учреждениями частным лицам. Приоритетным здесь должно стать предоставление трастовых услуг населению, к которым принадлежат разные операции с ценными бумагами, предоставление консультаций, аренда сейфов, уплата счетов поручителя, оформления страховых полисов и тому подобное;

– внедрять новое программное обеспечение, поддерживать бренд банка.

**Выводы.** Исходя из проведенного анализа можно сделать ряд предложений с целью улучшения управления розничным бизнесом:

1) В качестве эксперимента увеличить срок предоставления депозитов физическим лицам. Это можно оформить как альтернативный вид взноса среди уже действующих депозитов. Такое нововведение, во-первых, позволит дополнительно привлечь клиентов, потому что, как показывает банковский опыт, более конкурентной окажется процентная ставка. Кроме этого, самому клиенту также выгодно заключать относительно долгосрочные соглашения на фоне общей тенденции падения ставок по депозитам. Конечно, банк не сможет предложить такую ставку, чтобы конкурировать с инвестициями, но если владелец средств избрал политику пассивного управления своими ресурсами, грубо говоря, «жизнь на процент» (при достаточной сумме это весьма возможно), то для такого клиента данное предложение может оказаться достаточно интересным.

2) Можно порекомендовать внедрение комплексного подхода, который рекомендуется ведущими специалистами в отрасли для универсальных банков. То есть банк должен создавать конкурентноспособные условия для привлечения средств не только для клиента (что входит в определенный сегмент рынка), но и обеспечивать максимально возможный перечень услуг для тех субъектов рынка, которые не входят в данный сегмент рынка, операции с которыми осуществляет клиент банка в процессе своей деятельности.

3) В процессе привлечения новых акционеров можно внедрить такой механизм: при покупке акций клиентом целесообразно одновременно на сумму купленных акций открыть счет «Долгосрочные кредиты

должна быть перечислена на счет «Долгосрочные депозиты физических лиц», определяется процентная ставка по данным депозита. В последующем проценты по депозиту платятся с установленной периодичностью, а дивиденды, которые предусмотрены к уплате, остаются как нераспределена прибыль. Если фактический размер дивидендов превышает размер оплаченных процентов по депозиту, разница перечисляется акционеру. В случае превышения оплаченных процентов по депозиту над размером дивидендов, разница содержится из следующих процентных выплат в соответствии с депозитным договором.

#### Источники и литература:

1. Вышлинский Г. Банки перестают быть скучными / Г. Вышлинский, И. Ипполитова // Новый маркетинг. – 2007. – № 3. – С. 58-65.
2. Закиров Ш. З. Розничные услуги коммерческих банков / Ш. З. Закиров // Экономические науки. – 2008. – № 2 (39). – С. 366-368.
3. Кадыров Г. Ш. Проблемы развития рынка розничных банковских услуг / Г. Ш. Кадыров // Экономические науки. – 2007. – № 7 (32). – С. 65-