

## ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ

Рассматриваются проблемы и перспективы развития банковского обслуживания корпоративных клиентов на примере Псковской области.

Банковский рынок – это специфичная сфера рыночных отношений, обеспечивающая спрос и предложение на услуги банков, направленная на стимулирование банковских операций в целях удовлетворения потребностей клиентов.

Клиентская база наряду с банками является субъектом банковского рынка и представляет собой совокупность клиентов банка – физических и юридических лиц, имеющих счета в банке и пользующихся банковскими услугами.

Юридические лица – предприятия и организации различных форм собственности, предприниматели без образования юридического лица, открывая расчетные (и прочие) счета и сотрудничая с банками, представляют совокупность счетов различных типов, которые составляют значительную долю в структуре привлеченных средств. Поэтому именно данная часть клиентской базы представляет интерес, как для самого банка, так и для его конкурентов.

Коммерческие банки предоставляют следующие виды услуг корпоративным клиентам [4]:

Расчетно-кассовое обслуживание счетов. Коммерческие банки предоставляют широкий спектр операций таких, как открытие банковских счетов в рублях и иностранной валюте, осуществление расчетов по поручению клиентов на территории России и за рубежом и т.д.

Кредиты юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям. Процентная ставка по кредиту определяется исходя из конъюнктуры финансового рынка, а также индивидуальных условий кредитования и платежеспособности заемщика. Размер и состав комиссионных платежей устанавливаются с учетом режима кредитования, особенностей кредитруемой сделки и других факторов. Источником погашения кредита является денежный поток от текущей производственной и финансовой деятельности заемщика.

Существуют следующие виды предоставляемых коммерческими банками кредитов [1]:

- овердрафтное кредитование;
  - кредитование операций с аккредитивной формой расчетов;
  - кредиты под залог объектов коммерческой недвижимости;
  - кредиты на условиях, учитывающих специфику деятельности.
- обеспечение банком денежных обязательств по сделке.

Коммерческие банки также предоставляют гарантии за юридических лиц (индивидуальных предпринимателей), использующих их услуги по расчетно-кассовому обслуживанию, имеющих устойчивое финансовое состояние и текущие денежные потоки, соизмеримые с суммой запрашиваемой гарантии.

Размещение временно свободных средств организаций. Основными инструментами размещения временно свободных денежных средств являются краткосрочные и долгосрочные депозиты, вложения в векселя и депозитные сертификаты, наличие неснижаемого остатка на расчетных и текущих счетах.

Зачисление заработной платы, пенсии и других видов доходов на счета по вкладам и счета банковских карт. Подобные зачисления – это способ получения заработной платы, пенсии и других постоянных или разовых доходов путем зачисления их на счета по вкладам или на счета банковских карт.

Оплата товаров и услуг при помощи банковских карт. Преимуществами использования данной услуги для организации являются расширение клиентской базы за счет привлечения держателей банковских карт, обеспечение большей безопасности расчетов, увеличение торгового оборота (держатели карт не ограничены количеством наличных денег и поэтому легче решаются на незапланированные покупки) и др.

Дистанционное банковское обслуживание клиента. Дистанционное банковское обслуживание позволяет управлять счетами в банке через интернет и телефон. Системы дистанционного обслуживания позволяют без необходимости посещения офиса банка в любое время получать текущую информацию о состоянии счета, а также совершать банковские операции по счету.

Обслуживание внешнеэкономической деятельности и валютный контроль. Основными услугами, оказываемыми коммерческими банками корпоративным клиентам и связанными с осуществлением валютных операций и обслуживанием внешнеэкономической деятельности являются: оформление и обслуживание паспортов сделок по внешнеэкономическим и кредитным договорам, заключаемым с иностранными контрагентами; обслуживание валютных операций, не требующих оформления паспорта сделки; покупка-продажа иностранной валюты; консультации по внешнеэкономическим и кредитным договорам, заключаемым с иностранными контрагентами; построение оптимальных схем взаимодействия с иностранными контрагентами, помощь в выборе оптимальных форм расчетов.

Операции с ценными бумагами за счет и по поручению клиента. Банки предоставляют своим клиентам брокерское обслуживание на основных российских биржевых площадках.

Депозитарные услуги. Существуют следующие виды депозитарных услуг: открытие всех типов счетов депо, необходимых для учета и перехода прав по российским и иностранным ценным бумагам; хранение и учет прав собственности на ценные бумаги, в том числе хранение и учет документарных/неэмиссионных ценных бумаг; проведение депозитарных операций по сделкам с ценными бумагами; проведение операций с векселями банка: прием на хранение и учет, депозитарные переводы по счетам в системе депозитарного учета банка, обмен и погашение векселей и др.

Перевозка ценностей клиента службой инкассации банка.

Таким образом, опыт качественного комплексного обслуживания корпоративных клиентов, основанный на возникающих потребностях и спросе в конкретной услуге, постепенно внедряется российскими коммерческими банками, предоставляющими достаточно разнообразный спектр услуг. Такой подход повышает их конкурентоспособность и помогает в современных экономических условиях расширять диапазон оказываемых клиентам услуг, снижает себестоимость услуг, улучшает качество депозитного, кредитного и расчетно-кассового обслуживания клиентов, оказывая корпоративным клиентам сервисные услуги и профессиональные консультации сотрудников.

Для анализа банковского обслуживания Псковской области, необходимо дать общую характеристику предприятий данного региона.

Псковская область входит в состав Северо-Западного федерального округа. Уникальное геополитическое положение Псковской области определяет важные конкурентные преимущества региона, такие как развитая социальная инфраструктура, выгодное территориальное расположение с точки зрения основных транспортных потоков, наличие крупных рынков вблизи области (г. Москва, г. Санкт-Петербург, Евро Союз), наличие свободных промышленных площадок и низкая стоимость земли.

Наряду с данными преимуществами необходимо отметить также сдерживающие развитие области факторы: сокращение численности населения, несоответствие спроса и предложения на рынке труда, проблемы с положением русскоязычного населения в странах Балтии, что препятствует развитию товарообмена и приграничного сотрудничества. Данные факторы, в свою очередь, накладывают отпечаток на специфику экономического развития области.

На 1 октября 2010 года на территории области осуществляли деятельность 15,9 тысяч предприятий, что на 760 единиц меньше, чем в аналогичном периоде 2009 года. Общая динамика изменения количества организаций на территории Северо-Западного округа в 2005–2010 гг. приведена в табл. 1 [6].

В сравнении с другими регионами Северо-Западного федерального округа показатель количества предприятий в Псковской области является одним из самых низких (более низким показателем обладает Новгородская область и Ненецкий автономный округ, количество предприятий на 1 октября 2010 года в которых составили 15,2 и 1,1 тыс. единиц соответственно).

Количество организаций на территории Северо-Западного федерального округа в 2005–2010 гг.

Территориальный охват	Количество организаций на 1 октября (единицы)					
	2005 г.	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.
Республика Карелия	20 745	19 315	20 905	22 515	22 889	22 213
Республика Коми	21 285	20 852	21 922	23 604	24 673	23 019
Архангельская область	24 603	22 771	24 171	26 071	27 009	26 176
Ненецкий автономный округ	963	1 017	1 050	1 108	1 139	1 133
Вологодская область	30 312	33 006	34 176	33 077	35 607	37 896
Калининградская область	44 711	45 219	48 022	50 873	53 756	51 114
Ленинградская область	42 768	44 716	45 918	45 664	46 399	40 749
Мурманская область	21 580	20 481	21 525	22 586	24 088	22 730
Новгородская область	13 090	13 359	13 707	14 598	15 103	15 228
Псковская область	17 237	17 262	17 229	16 778	16 666	15 906
г. Санкт-Петербург	359 247	389 368	404 153	420 667	44 2605	372 764
Северо-Западный федеральный округ	595 578	626 349	651 728	676 433	708 795	627 795

Данные, приведенные в табл. 1, позволяют сделать вывод, что по территориальному распределению числа предприятий на долю Псковской области в 2010 году приходилось 2,5% от числа всех предприятий Северо-Западного федерального округа. Приоритет в развитии бизнеса в Северо-Западном экономическом районе принадлежит г. Санкт-Петербургу, где расположено наибольшее количество предприятий (59,4% от общего числа предприятий в Северо-Западном федеральном округе).

Необходимо отметить, что на протяжении исследуемого периода количество предприятий Псковской области имело тенденцию к уменьшению, что косвенно указывает на низкую степень развития экономики региона. С 2005 по 2006 год наблюдается незначительный прирост количества организаций, однако с 2006 по 2010 год общее сокращение числа предприятий области составило 1,4 тыс. единиц в абсолютной величине или 7,9% в относительном выражении.

Наибольшее уменьшение количества предприятий области отмечается в 2010 году по сравнению с 2009, за этот период число организаций уменьшилось на 760 единиц или на 4,6%. Наименьшее изменение отмечалось в 2006 году по сравнению с 2005, прирост организаций за этот период составил 25 единиц.

Наибольшее количество организаций Псковской области в 2010 году было сосредоточено в сфере оптовой и розничной торговли и составило 28,3% от всего количества. Также весомый вклад в экономику региона внесли предприятия, осуществляющие операции с недвижимым имуществом, составив 13,2% от общего объема, далее следуют предприятия обрабатывающего производства и сельского хозяйства, которые составляют 12,4% и 11,4% соответственно. Менее одного процента составили предприятия в сфере добычи полезных ископаемых (0,3%), рыболовства и рыбоводства (0,4%) и производства и распределения электроэнергии (0,6%) [5].

В настоящее время в Псковской области работает 15 кредитных организаций: 3 региональных банка, 12 филиалов кредитных организаций. В 2010 году структура банковского сектора Псковской области была подвержена тенденциям, характерным для банковской системы в целом. В рассматриваемом периоде продолжилась тенденция расширения присутствия в регионе иногородних кредитных организаций. Среди регионов, входящих в состав Северо-Западного федерального округа, по совокупному показателю обеспеченности банковскими услугами, Псковская область на 01.01.2011 занимала 7-е место среди 10-ти регионов (совокупный индекс составил 0,61, против 0,99 – в целом по Северо-Западному федеральному округу) [2].

Тарифы банков по различным услугам в целом зависят от выбранной стратегии банка. Когда банк только выходит на рынок или ставит себе целью завоевать крупного клиента, он может установить низкие тарифы на расчетно-кассовое обслуживание (далее –

РКО). Однако есть и иные факторы, которые не влияют на рыночную тенденцию, – индивидуальный подход банков к наиболее значимым корпоративным клиентам. Чем лучше финансовые показатели работы клиента с банком, тем ниже становятся тарифы на его обслуживание. Так, банк может значительно снизить ставки по тарифам на РКО, но при этом компенсировать потери, закладывая их в кредитную ставку или в стоимость других услуг, которыми пользуется клиент.

Несмотря на это, у большинства банков есть фиксированные расценки как на РКО, так и на другие виды банковских услуг (кредитование, размещение свободных денежных средств, инкассация, операции с ценными бумагами и др.). В ходе работы над тарифными планами банк тщательно взвешивает доходные и расходные статьи, разница между которыми составляет операционный доход банка.

Свои позиции на рынке обслуживания корпоративных клиентов банки Псковской области стараются укрепить за счет сочетания стандартных технологий и индивидуального подхода к каждому клиенту и активного продвижения таких услуг, как кредитование, внедрение систем электронного документооборота. Все большее распространение получает развитие новых услуг, таких как предоставление информации об операциях по счетам клиента, открытым в разных структурных подразделениях банка, предоставление информации о состоянии счетов клиента и др.

За счет комплексного обслуживания банки решают одну из своих основных задач: не просто удержать клиента в банке, а заставить его пользоваться более чем одним банковским продуктом. И чем большее количество продуктов клиент покупает в одном банке, тем он более лоялен к данному банку, тем меньше у конкурентов шансов переманить его. Корпоративного клиента банки оценивают с разных ракурсов: расчетное обслуживание; кредиты; компания может быть интересна как работодатель, с которым можно вести «зарплатные» проекты, расчетное обслуживание и кредитование его сотрудников [3]. Остатки на счетах этих компаний могут стать хорошей базой для заключения договора депозита, люди, которые владеют и управляют компанией, также могут стать клиентами банка как частные лица. Таким образом, банки стараются взять клиента на обслуживание полностью, для чего продумывают специальные пакетные корпоративные предложения, которые максимально покрывают разнообразные потребности компаний региона.

Однако зачастую банки сталкиваются с ситуацией, когда корпоративный клиент из соображений осторожности и экономических расчетов старается работать с разными банками, брать от каждого самое лучшее, даже если банк настаивает на переводе расчетов к нему для предоставления более выгодного кредита, то часто ему переводят только часть расчетов компании. В этом случае возникает ситуация частичного распределения клиентов по банкам.

Некоторые банки Псковской области не могут полностью обслуживать клиента в силу своей стратегии, размера, тарифов и других параметров. К примеру, для крупных клиентов организация финансирования без поддержки головного офиса или организации синдицированного кредита практически невозможна, поэтому такие компании, как правило, не могут находиться на обслуживании одного банка целиком.

Сегодня под давлением нарастающей конкуренции банки Псковской области стремятся расширить спектр и качество услуг, желая не только сохранить старых, но и привлечь новых клиентов. Некоторые банки, пытаясь привлечь дополнительных клиентов, делают некоторые услуги совершенно «бесплатными». В некоторых банках бесплатно осуществляется открытие и закрытие счета, все остальные услуги предоставляются платно, за исключением случаев, когда для клиента разработаны индивидуальные тарифы.

Сегодня специалистами и экспертами широко обсуждаются перспективы развития финансовых, в том числе и банковских, услуг в России. По результатам анализа отечественной экономической литературы можно выделить следующие тенденции развития банковского обслуживания:

Увеличение количества точек продаж банков – региональное расширение, появление огромного количества региональных банков;

Сближение банка с потенциальным потребителем – проекты авто-кредитования, организация дополнительных офисов на территориях магазинов и т. д.

Смена традиционного облика банковского офиса – введение в эксплуатацию электронных кассиров, позволяющее сотрудникам банка обрабатывать нестандартные вопро-

сы в то время как рутинные банковские операции можно совершать, используя электронные терминалы;

Повседневное использование информационных технологий. Современные информационные технологии позволяют автоматизировать большинство банковских операций, сократить время на обслуживание клиента и предоставить ему доступ к счетам и платежам в любое время и в любом месте. Ключевым элементом «нового» клиентского сервиса является самообслуживание, осуществляемое посредством различных электронных устройств: терминала, банкомата, компьютера, телефона и др. Это связано с постепенным изменением самой культуры потребления финансовых услуг, идущей из крупнейших городов к периферии. Это можно назвать тенденцией автоматизации банковского обслуживания. Кроме того, электронные терминалы и программное обеспечение, формируя новую культуру потребления, берут на себя однообразные и стандартные банковские операции. Они высвобождают время сотрудников банка для личного общения с клиентами и решения их нестандартных финансовых задач.

Создание наиболее привлекательных продуктов для каждой группы потребителей. Сегментация – основной принцип маркетинговой системы коммерческого банка.

Таким образом, в настоящее время инструментами развития и модернизации банковского обслуживания являются разработка и внедрение инноваций, автоматизация банковского обслуживания, широкое использование инструментов маркетинга при предложении банковских услуг, в том числе вложение средств в создание и преобразование имиджа банка и региональная диверсификация банков.

В связи с этим банки сегодня должны пересматривать взаимоотношения с корпоративными клиентами и выбирать новые формы и методы предоставления банковских услуг, ориентируясь на клиента, исходя из его реальных запросов, создавая индивидуальную продуктовую линейку и разрабатывая индивидуальные финансовые схемы, становясь все более клиентоориентированными. Применяемые банками новые методы и инструменты (при предоставлении и развитии банковских услуг корпоративным клиентам), как правило, взаимосвязаны с выбранной стратегией и тактикой работы с корпоративными клиентами.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Гиляровская Л.Т., Паневина С.Н. Комплексный анализ финансово-экономических результатов деятельности банка и его филиалов. – СПб.: Питер, 2006. – 240 с.
2. Главное управление Центрального банка Российской Федерации по Псковской области Справочник кредитных организаций 2010 Псковской области. – Псков: Печатный двор, 2010. – 60 с.
3. Евтюхина Е. РКО и кредитование стали единым целым // Банковское обозрение. – №10, 2008. – С. 18–27.
4. Лейбов В. Развитие услуг для корпоративных клиентов как фактор устойчивости банков // www.bankir.ru – финансовый портал о банках и финансовом рынке России. – 2010.
5. Псковская область в цифрах 2010: краткий статистический сборник / под ред. Калистратовой Г.Е. – Псков: Псковстат, 2010. – 168 с.
6. Справочные материалы // www.gks.ru – официальный сайт федеральной службы государственной статистики. – 2010.

*Г.Г. САВЕЛЬЕВ*

### **ОРГАНИЗАЦИЯ НАРОДНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ КАК ОДИН ИЗ НЕОБХОДИМЫХ ДЕМОКРАТИЧЕСКИХ ЭКОНОМИКО-ПРАВОВЫХ МЕХАНИЗМОВ ПОСТРОЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВА В РОССИИ**

Рассматривается одна из форм самоуправления работников, необходимая для создания реальных механизмов и гарантий социального государства.

Всемирно известная ст. 7 Конституции РФ, провозглашая Россию социальным государством, поясняет, что политика данного государства направлена на создание условий, обеспечивающих «достойную жизнь и свободное развитие человека». В статье детализированы некоторые экономико-правовые механизмы (гарантии), призванные обеспечить