Содержание

Введение 2

I. Теоретические аспекты предоставления услуг коммерческими банками 6

1.1 Сущность банковских услуг и продуктов 6

1.2 Классификация банковских услуг 10

II. Анализ действующей практики предоставления услуг коммерческими банками в рк 21

2.1 Депозитный рынок на современном этапе. 21

2.2 Анализ кредитной деятельности банка 44

2.3 Особенности обслуживание банковских карточек 58

III. Проблемы и перспективы развития банковских услуг в РК 64

3.1 Проблемы внедрения новых услуг 64

3.2 Пути решения проблем, возникающих на рынке банковских услуг 66

Заключение 80

Список использованной литературы 83

## Введение

Банковская система - одна из важнейших и неотъемлемых структур рыночной экономики. Банки как финансовые посредники привлекают капиталы хозорганов, сбережения населения, и другие свободные денежные средства, высвобождающиеся в процессе хозяйственной деятельности, и выдают их во временное пользование заемщикам, проводят денежные расчеты и оказывают другие многочисленные услуги для экономики, тем самым непосредственно влияя на эффективность производства и обращение общественного продукта.

Проводимая в стране экономическая реформа открыла новый этап в развитии банковского дела. Особую актуальность в условиях перехода к рынку приобретают вопросы перспектив развития банков и других кредитных институтов в нашей стране, ее практическая реализация.

Решение поставленной задачи возможно лишь на основе изучения практического осмысления функционирования казахстанских, а также зарубежных банков и внедрения наиболее прогрессивных, рациональных форм и методов работы на практике. Это подтверждает актуальность темы исследования.

В последние годы идет бурный процесс формирования финансовых рынков - денежного рынка и рынка капиталов. Развития последнего невозможно без совершенствования двуединого, взаимосвязанного процесса мобилизации сбережений и инвестирования средств. Сбережения представляют собой разность между доходами и потреблением.

Инвестиции - вложения средств с целью получения дохода. Формы инвестирования сбережений могут быть различными: прямое вложение средств в производство и косвенное, когда между владельцами сбережений и их конечным "потреблением" выступают те или иные финансовые посредники. Важно, чтобы в конечном счете вложенные средства выступали как фактор, способствующий развитию производства и оздоровлению экономики.

В процессе своей деятельности банк вступает в контакт с различными типами аудиторий: конкурентами, клиентами, государством и т.д., с которыми банк взаимодействует с целью оптимизации прибыли.

Однако это не единственная цель, которую преследуют банки, функционируя на рынке банковских услуг. Кроме этого банки стремятся обеспечить оптимальное сочетание ликвидности и доходности финансовых ресурсов, создание и поддержку репутации банков и т.д. В свою очередь, хорошая репутация известность банка влияет на количество клиентов, обращающихся именно в этот банк.

Отношения банка с клиентурой возникает в процессе покупки / продажи банковских продуктов. Они включают в себя: предоставление кредитов, открытие депозитных счетов, операции по выпуску, покупке или продаже ценных бумаг, валютные отношения, расчетные операции, а также трастовые услуги, хранение драгоценностей и т.п.

Выполнение банковских операций с широкой клиентурой - важная особенность современной банковской деятельности во всех странах мира, имеющих развитую кредитную систему.

Известно, что ведущие коммерческие банки Казахстана стремятся выполнять широкий круг операций и услуг для своих клиентов с тем, чтобы расширить свою доходную базу, повысить рентабельность и конкурентоспособность. При этом важно иметь в виду, что развитие банковской деятельности предполагает предоставление банковских услуг с минимальными издержками для клиентов и самого банка, использование приемлемых цен на услуги, необходимые клиентам.

Эффективная гибкая система банковских операций с широкой клиентурой может и должна способствовать мобилизации внутренних сбережений. Особое значение приобретает в этой связи гибкое банковское обслуживание, способное реагировать на формирующиеся потребности изменяющейся экономики.

Конкуренция на рынке банковских услуг также влияет на количественные и качественные характеристики банковского обслуживания.

В век стремительно развивающихся информационных технологий использование концепции предоставления классических банковских услуг, не обращая внимание на новые технологии, может запросто привести к банкротству. Поэтому все банки большое внимание отводят внедрению новых услуг и совершенствование уже существующих.

К новым услугам относятся пластиковые карточки, межбанковские электронные расчеты, образование финансового рынка в мировой сети Интернет и т.д.

На ряду с выполнением традиционных банковских услуг населению - привлечением средств в депозиты, предоставлением ссуд и осуществлением расчетно-кассового обслуживания населения - современные банковские институты в нашей стране начинают выполнять электронные услуги, к ним относятся пластиковые карточки, межбанковские электронные расчеты, образование финансового рынка в мировой сети Интернет. Проводят маркетинговые исследования по заказу клиентов, валютные операции, прочие услуги, в том числе трастовые, информационно-справочные консультационные, фондовые и другие.

Значение активизации роли банков, обслуживающих население, состоит в том, чтобы при наименьших затратах содействовать максимальному эффекту, наиболее полному удовлетворению потребностей клиентов в банковском обслуживании, улучшению качества банковского обслуживания частных лиц, расширению спектра банковских услуг и снижению их себестоимости.

Выше изложенное, а также тот факт, что современное состояние и перспективы развития банковского обслуживания населения не было предметом специального исследования экономистов в нашей стране, подчеркивает новизну и актуальность темы моей дипломной работы в условиях перехода к рынку.

Теоретической и практической основой данной работы являются материалы исследования экономистов по смежным проблемам, как в нашей стране, так и за рубежом, материалы, полученные в процессе анализа работы коммерческих банков Казахстана и западных стран, статистические материалы и данные изданий периодической печати.

Целью дипломной работы. Целью дипломной работы является анализ действующей практики предоставления услуг коммерческими банками в Республики Казахстан. Анализ депозитного рынка РК, кредитоспособности, анализ автоматизированных процессов в банках. Рассмотрены пути решения проблем, возникающих на рынке банковских услуг.

Основные задачи работы. В соответствии с целью дипломной работы поставлены и решены следующие задачи:

ознакомится с теоретическими аспектами предоставления услуг коммерческими банками;

провести анализ и оценку действующей практики предоставления услуг коммерческими банками;

определить основные направления развития рынка банковских услуг;

рассмотреть проблемы, возникающие на рынке банковских услуг и определить пути их решения:

Методологической основой работы явились законодательные и нормативные акты Правительства Республики Казахстан, Национального Банка РК, регулирующих деятельность банков, статистические материалы Агентства по статистики Республики Казахстан. В процессе работы применялись общенаучные, статистические и экономико-математические методы.

Практической основой работы являются нормативные и финансовые документы Народного банка Казахстана.

## I. Теоретические аспекты предоставления услуг коммерческими банками

## 1.1 Сущность банковских услуг и продуктов

Рассматривая этапы развития банковской системы в Казахстане, мы наблюдаем картину сокращения банковских институтов: если в 1993 году в стране насчитывалось 204 банка, к 1997 году их стало 82, а на начало июля 2000 г. функционирует 48 банков, в 2002 году 44. Причинами данной ситуации могут служить как внешние факторы (такие, как экономическая ситуация в целом в республике, степень развития банковского законодательства, отвечающего требованиям рыночной экономики, конкуренция на рынке банковских услуг и другие), так и внутренние факторы (такие, как наличие у банка необходимых ресурсов, политика банка в отношении проводимых операций и т.п.). Так, одной из причин является конкуренция банков в сфере предоставляемых услуг. Мы хотели бы уяснить, что такое "услуга банка", а для этого необходимо разобраться, чем банки, собственно, занимаются или могут заниматься.

Известно, что банки осуществляют различные операции и услуги. Закон Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан" определяет банковскую деятельность как "осуществление банковских операций, а также проведение иных установленных настоящей статьей операций банками". В Законе "О банках и банковской деятельности в Российской Федерации" говорится, что банковская деятельность - это банковские операции, а также другие сделки, разрешаемые настоящим Законом, другими законодательными актами Российской Федерации для проведения банками и кредитными учреждениями помимо банковских операций". Мы видим, что в обоих законах присутствует понятие "банковской операции", в то же время понятие "банковская услуга" постоянно присутствует во всех упоминаниях относительно банковской деятельности. В экономической науке существует множество подходов к толкованию этих двух понятий. В "Финансово-Кредитном словаре" под редакцией Гарбузова В.Ф. дается следующее определение банковских операций: "банковские операции - операции банков по привлечению денежных средств и их размещению, выпуску в обращение и изъятию из него денег, осуществление расчетов и т.п. ". На вопрос - чем же занимается банк - оказанием услуг или проведением операций - ответить сложно. Попытаемся разобраться в этом вопросе, первоначально изучив само понятие "банк".

"Банк" - это специфический экономический институт, создающий особый продукт, связанный с движением денежных потоков, аккумулированных у юридических и физических лиц, предоставляющий за счет этих денежных средств банковские услуги".

Чем же отличаются банки от других финансовых посредников? Во-первых, для банков характерен двойной обмен долговыми обязательствами: они размещают собственные долговые обязательства, а мобилизованные на этой основе средства размещают в долговые обязательства и ценные бумаги, выпущенные другими. Во - вторых, банки отличает принятие на себя обязательств с фиксированной суммой долга перед юридическими и физическими лицами. В-третьих, банки опосредуют движение денежных средств между государствами, предприятиями, населением, осуществляя расчетно-кассовое обслуживание, выпуская и обслуживая электронные деньги, пластиковые карты. Можно сказать, что сущность банков в аккумуляции капитала, не участвующего в производственном процессе и приложение данного капитала к труду, делу с целью создания новых благ и услуг. То есть банки являются посредниками между производителем и потребителем, при этом они участвуют в двухстороннем обмене. Наглядно это можно продемонстрировать в виде следующей схемы:

Эта схема отражает основной вид банковской деятельности, связанный с привлечением денежных средств и размещением их на условиях платности, срочности и возвратности. Но банк является универсальным предприятием и оказывает широкий спектр финансовых услуг, где схема взаимодействия банка и клиентов будет представлена в виде аналогичной схемы:

Товары и услуги

Свободные

Денежные средства

Кредит

Потребитель

Банк

Производитель

Потребитель

Банк

Производитель

Кредит

Погашение

кредита

Клиент

Банк

Клиент

Определение сущности понятия "банк" и построение схемы клиент - банк - клиент было необходимо для выявления итогового результата деятельности такого предприятия как банк. Если в сфере материального производства итогом деятельности является готовый продукт, то в банковской сфере итогом деятельности - банковская услуга. Необходимо отметить, что экономическая наука под услугами понимает своеобразный полезный эффект труда, не создающего материальных благ, но полезного именно как процесс. Услуга - это вид деятельности, работ, в процессе выполнения которых не создается новый, ранее не существовавший материально-вещественный продукт, но изменяется качество уже имеющегося, созданного продукта. Другими словами, услуга - это нематериальные блага как особый вид результатов или продуктов труда. То есть, операции банков в их собственном качестве с точки зрения результата эффекта такой деятельности - это оказание услуг клиентам. Именно наличие клиента и предопределяет трансформацию операции банка в его услугу. Можно проследить направления банковской деятельности, где происходит такая трансформация. Все операции коммерческих банков можно подразделить на три группы:

Пассивные (привлечение средств);

Активные (размещение средств);

Комиссионно-посреднические и доверительные (трастовые) операции.

Каждая из этих групп операций предполагает определенную степень вовлечения в них клиента, а, следовательно, и определенную долю предлагаемых банком услуг. Значительная часть привлеченных средств банка формируется при непосредственном участии клиента, вносящего сумму денег в банк в виде депозита до востребования, а также срочного, сберегательного или же другого вклада. Это первый этап предложенной выше схемы, а именно, отношения "клиент - банк", в результате чего начинается процесс предоставления услуг. В зависимости от намерений клиента банк предоставляет ему ту или иную услугу, проводя при этом собственную операцию в пользу клиента. Степень участия самого клиента в пассивных операциях не велика, хотя роль его денежных средств, размещенных в банке, естественно, значительна для банка. Важную роль отводят банки предоставлению услуг клиентам при проведении активных операций, среди которых помимо кредитных выделяются операции с ценными бумагами (фондовые операции), проводимые банками, как в рамках самостоятельной политики, так и по поручению и за счет клиента. Практически, полное участие клиента предполагает следующая группа банковских операций: доверительных и комиссионно-посреднических, проводимых по поручению клиентов и на комиссионных началах. Все эти операции отвечают схеме "клиент - банк - клиент" и равнозначны понятию банковских услуг. Целью привлечения банком средств клиента является не только прямое извлечение прибыли, но и возможность аккумуляции данных средств с целью последующего их использования, выполняя общественно необходимую функцию платежей. При этом за услуги, предлагаемые своим клиентам, банк обычно взимает комиссию.

Таким образом, можно сделать вывод, что банк - это предприятие, оказывающее банковские услуги. А под банковской услугой понимаются операции банка, проводимые по поручению клиента и в пользу последнего за определенную плату.

## 1.2 Классификация банковских услуг

Сущность деятельности банков проявляется в выполнении ими определенных функций, которые отличают их от других органов.

Банковскую услугу можно охарактеризовать как выполнение банком определенных действий в интересах клиента. В основе любого банковского продукта лежит необходимость удовлетворения какой-либо потребности.

К основным традиционным услугам в настоящее время по-прежнему относятся привлечение вкладов и предоставление ссуд. От разницы в процентах по этим услугам банки и получают наибольшую массу прибыли. Однако даже только в рамках этих двух услуг может быть выработано множество самых разнообразных форм банковских продуктов.

Сегодня универсальные банки предлагают широкий ряд продуктов, охватывающий практически все аспекты банковской деятельности и финансовых услуг. В то же время другие банки в целях завоевания и прочного удержания конкурентного преимущества стремятся специализироваться на оказании строго определенных видов услуг.

Сеть коммерческих банков способствует становлению денежного рынка, экономической основой которого является наличие временно свободных средств у юридического и физического лица, а также государства и использование их на удовлетворение краткосрочных потребностей экономики и населения.

Коммерческие банки практически занимаются всеми видами кредитных, расчетных и финансовых операций, связанных с обслуживанием хозяйственной деятельности своих клиентов.

В соответствии с Законом "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан" банки могут выполнять следующие услуги:

привлечение депозитов на платной основе;

ведение счетов клиентов и банков-корреспондентов, их кассовое обслуживание;

предоставление юридическим и физическим лицам краткосрочных и долгосрочных кредитов на условиях возвратности, срочности и платности;

финансирование капитальных вложений по поручению владельцев или распорядителей инвестируемых средств;

выпуск собственных ценных бумаг (чеков, векселей, аккредитивов, депозитных сертификатов, акций и других долговых обязательств) в порядке, предусмотренном законом;

покупку, продажу и хранение платежных документов и иных ценных бумаг и другие операции с ними;

выдачу поручительств, гарантий и иных обязательств за третьих лиц, предусматривающих исполнение в денежной форме;

приобретение права требования поставок товара и оказания услуг, принятие риска исполнения таких требований и инкассации этих требований (факторинг);

оказание брокерских услуг по банковским операциям, выступать в качестве агента клиентов по их риску;

услуги по хранению документов и ценностей для клиентов (сейфовый бизнес);

финансирование коммерческих сделок, в т. ч. без права продажи (форфейтинг);

доверительные операции по поручению клиентов (привлечение и размещение средств, управление ценными бумагами);

оказание консультационных услуг, связанных с банковской деятельностью;

осуществление лизинговых операций.

При наличии специальной лицензии Нацбанка, банки могут осуществлять другие банковские операции, в т. ч. проведение операций с иностранной валютой; привлечение денежных вкладов населения; оказание услуг по пересылке денег (инкассация).

Группируя эти операции коммерческих банков, можем сформулировать выполняемые ими основные функции:

аккумулирование временно свободных денежных средств, сбережений и накоплений (депозитные операции);

кредитование экономики и населения (активные операции);

организация и проведение безналичных расчетов;

инвестиционная деятельность;

прочие финансовые услуги клиентам.

Ресурсы банка формируются за счет собственных, привлеченных и эмитированных средств. К собственным средствам относятся акционерный и резервный капитал, а также нераспределенная прибыль. Собственные средства составляют незначительную часть ресурсов банка, основная часть ресурсов привлекается в виде вкладов (депозитов), а также корреспондентских счетов.

Под депозитами понимается все срочные и бессрочные вклады клиентов банка, кроме сберегательных. Депозиты бывают двух видов: вклады до востребования и срочные вклады. Вклады до востребования - это средства на текущих счетах клиентов, они могут быть востребованы в любой момент, по ним выплачивается низкий процент и они предназначены для текущих расчетов.

Вторую форму депозитов составляют срочные вклады. Эти вклады в отличие от текущих вносятся на более длительный срок. Вкладчику выплачивается более высокий процент, банк располагает этими средствами, увеличив доходы от процента за счет выданных ссуд под эти вклады. Привлечение сбережений населения сейчас стало одним из важнейших видов операций в банковской системе. Средства, мобилизуемые с помощью этих операций, используются для финансирования отраслей народного хозяйства.

К пассивным операциям относятся кредиты, полученные от других банков, - привлеченные средства. Этот вид операций является обычной кредитной сделкой, при которой инициатива исходит от банка.

Кредитные операции можно классифицировать по ряду признаков. По срокам, на которые предоставляется кредит, он подразделяется на краткосрочные, среднесрочные и долгосрочные. В зависимости от обеспеченности ссуды бывают бланковые (без обеспечения) и обеспеченные. Последние бывают вексельными (выдаваемые в виде покупки векселя или под его залог), под товарные под ценные бумаги. По характеру погашения ссуды делятся на погашаемые в рассрочку и погашаемые единовременно. Кредит классифицируется также по методу взимания процента, который может удерживаться в момент предоставления ссуды или в момент погашения кредита. В зависимости от размера кредит подразделяется на мелкий, средний и крупный.

В последние годы стали распространенными такие банковские операции, как лизинг и факторинг.

Лизинг - это сдача в аренду предметов длительного пользования. Практикуются: оперативный лизинг, при котором договор аренды заключается на короткий срок (3 - 5 лет) и может быть расторгнут арендатором в любое время; лизинг недвижимости, финансирующий лизинг. Лизинг дает арендатору ряд преимуществ, так как способствует сбережению его собственных средств, предоставляет возможность осуществления лизинговых платежей из доходов от эксплуатации арендуемого объекта, освобождения лизинговых платежей от налогообложения.

В операции факторинг участвуют: фактор, первоначальный кредитор (клиент фактора) и должник, получающий от клиента товары с отсрочкой платежа. Факторская компания, или фактор, покупает требования у первоначального кредитора и в последующем сама получает платежи по ним.

Следующим видом операции банков является банковские услуги. Для банков они служат важной частью рекламы. Существуют три вида банковских услуг: управление имуществом (доверительные или трастовые операции); операции по выпуску, размещению и хранению ценных бумаг, а также управление ими; платежный оборот, операции с валютой и драгоценными металлами, инкассация векселей и чеков. Под платежным оборотом понимается осуществление банками за счет клиентов или за их собственный счет наличных и безналичных платежей.

В современных условиях получила распространение банковская операция андеррайтинг, т.е. гарантированное размещение на рынке облигационного займа или пакета акций на согласованных с эмитентом условиях за специальное вознаграждение.

Проводя свои операции, банки получают операционные доходы, образующие их валовую прибыль. Валовая прибыль включает:

доходы от учетно-ссудных операций (процент);

проценты и дивиденды от вложений в ценные бумаги;

комиссионные по расчетным, переводным и другим операциям;

прибыли от учредительства, биржевых сделок;

доходы по доверительным операциям;

доходы от внешних операций (валютных сделок, зарубежных кредитов).

После вычета из валовой прибыли расходов по осуществлению операций,

выплаты зарплаты сотрудникам банка, процентов вкладчикам и других расходов образуется чистая прибыль банка. Из этой прибыли выплачиваются налоги, дивиденды, отчисляются средства в резервный капитал. Отношение чистой прибыли к собственному капиталу банка представляет норму банковской прибыли.

Одной из центральных задач управления коммерческими банками является поддержание оптимального соотношения между ликвидностью банка и его прибыльностью, доходностью его операций.

Банки должны постоянно обеспечивать определенный уровень ликвидности, чтобы не ставить под сомнение свою платежеспособность.

Понятие ликвидности тесно связано с инвестициями в ценные бумаги.

Коммерческие банки на рынке ценных бумаг могут выступать в качестве:

эмитентов ценных бумаг,

посредников при операциях с ценными бумагами,

в роли инвестора, приобретая ценные бумаги за свой счет.

Ценные бумаги, выпускаемые коммерческими банками, можно разделить на две основные группы:

акции и облигации;

сберегательные и депозитные сертификаты, векселя.

Коммерческие банки, выпуская собственные акции, выступают преимущественно в качестве акционерного обществе, а не финансово-кредитного общества.

Эмитируя и обслуживая векселя, сберегательные и депозитные сертификаты, коммерческие банки по поручению предприятий, выпустивших акции, осуществляют их продажу, перепродажу, хранение и получение дивидендов по ним, получая комиссионное вознаграждение.

На комиссионные же началах коммерческие банки по договоренности с организациями, выпустившими облигации и другие ценные бумаги, могут взять на себя их продажу, перепродажу или получение дохода по ним.

Банки могут принимать от заемщиков ценные бумаги в качестве залога по выданным ссудам. Порядок получения дохода по ценным бумагам в период действия залога определяется в кредитном договоре, заключаемом между ссудозаемщиком и банком.

На основании различных инвестиций формируется инвестиционный портфель банка.

Инвестиционный портфель банка - это совокупность ценных бумаг, приобретенных банком в ходе активных операций. Он включает: инструменты денежного рынка - сроком до года, с низким риском и высокой ликвидностью;

инструменты рынка капиталов (сроком более года с более высокой доходностью);

новые финансовые инструменты и др.

Крупные банки, как правило, акцентируют внимание на бумагах местных органов власти, частных лиц, иностранных бумагах.

Мелкие банки специализируется на государственных бумагах.

Доходы от инвестиционного портфеля включает:

поступления в форме процентных платежей;

доход от повышения капитальной стоимости бумаг, находящихся в портфеле бумаг;

комиссия за оказание инвестиционных услуг;

спрэд - разница между курсами покупок и продаж при дилерских операциях.

Для получения максимального эффекта от операций с ценными бумагами необходимо разработать стратегию банковских инвестиций. Выделяют пассивную и агрессивную стратегию.

В процессе своей деятельности каждое предприятие находится в непрерывной связи с другими хозяйствующими субъектами, государством, банками, рабочими и служащими, другими партнерами. Такие отношения предприятий осуществляются при помощи денег, а их совокупность в масштабах страны представляет собой денежный оборот.

Денежный оборот осуществляется в двух формах - в форме обращения наличных денег и в форме безналичных расчетов.

Безналичные расчеты осуществляются путем списания денежных средств со счетов плательщиков и зачисления их на счета получателей, а также путем зачета встречных обязательств.

Благодаря использованию безналичных расчетов достигается огромная экономия издержек обращения, ускоряются и облегчаются расчеты, обеспечивается сохранность денежных средств, улучшается организация денежного обращения.

Безналичные расчеты в системе национальных платежей республики, определяют общие подходы к организации расчетов и единому документообороту в банках; предусматривают формы безналичных расчетов и расчетные документы, применяемые юридическими лицами всех организационно-правовых форм и физическими лицами.

Основные формы безналичных расчетов:

платежное поручение;

акцептованное платежное поручение;

платежное требование-поручение;

аккредитив;

чек;

инкассовое поручение.

Платежное поручение - поручение данное плательщиком обслуживающему банку, перечислить бенефициару определенную сумму денег.

Акцептованное платежное поручение представляет собой поручение, данное самим плательщиком банку-плательщику, о перечислении определенной суммы денег через почту на имя отдельных граждан причитающихся им лично денежных средств.

Платежное требование-поручение - требование бенефициара к плательщику оплатить на основании направленных ему, минуя банк, отгрузочных документов о стоимости поставленной продукции, оказанных услуг и других платежей по договору.

Аккредитив представляет собой обязательство банка об уплате определенной суммы денег бенефициару за отпущенные товары или оказанные услуги при предъявлении документов, подтверждающих отправку товара или оказание услуг в установленный период.

Чек - расчетный документ, посредством которого чекодатель дает распоряжение банку-плательщику оплатить определенную сумму денег при предъявлении чекодержателем чека.

Инкассовое поручение - поручение бенефициара на бесспорное списание определенной суммы денежных средств со счета плательщика без его согласия на основании исполнительных документов или других законодательных актов, предусматривающих право бесспорного списания.

Клиринг. По согласованию между предприятиями могут производиться зачеты взаимной задолженности минуя банк. На сумму разницы по зачету в банк представляется платежное поручение или чек, в котором в графе “Назначение платежа” делается ссылка на акт сверки.

Кроме текущих денежных операций и услуг, оказываемых клиентам, банки также консультируют клиентов в вопросах управления капиталом.

Клиент, его запросы и пожелания, их удовлетворение - важный аспект работы банка.

Банк, его работники, заинтересованные в клиентуре, призваны выступать не только в качестве одной из сторон в финансовой операции, но и в качестве консультантов клиента, кровно заинтересованных в его благополучии, в упрочении его финансового положения. Ведь клиент - равноправный партнер банка важно “не упустить”. Для этого нужно подробно разъяснить ему возможные варианты сделки, порекомендовать наиболее для него выигрышные.

Так, например, при предоставлении кредита банк сам анализирует и предлагает наиболее оптимальный размер кредита и сроки его погашения.

Аналогично с депозитами - при открытии счета, банк узнает, на какие цели открывается счет и посоветует наиболее приемлемый вид счета.

Банк занимается консалтингом по поводу инвестирования в ценные бумаги и т.д.

На каждом этапе общения с клиентом, в том числе в рамках разработки и выполнения договора, следует разъяснять клиенту его возможности, подсказывать наиболее эффективные пути реализации намеченного, все время памятуя, что благосостояние клиента - это благосостояние и его банка.

Трастовые услуги - операции по управлению собственностью, другими активами, принадлежащими клиенту. В настоящее время трастовые операции являются наиболее важными, поскольку банк выступает полномочным представителем-посредником между рынком и клиентом и получает целый ряд очевидных выгод от их совершения.

Банковские трастовые операции делятся на следующие виды:

трастовые услуги частным лицам;

трастовые услуги коммерческим предприятиям;

трастовые услуги некоммерческим организациям.

Трастовые услуги частным лицам бывают завещательные и прижизненные.

Завещательные трасты вступают в силу только после смерти собственника; прижизненные действуют при жизни его владельца. Завещательные трасты обычно создаются учредителем тогда, когда он хочет распределить активы бенефициарам в форме траста. Прижизненные трасты создаются для передачи права собственности на активы, чтобы владелец мог избежать налогов или принимать ежедневные решения по инвестициям, связанным с управлением имуществом.

Трастовые услуги коммерческим предприятиям делятся на агентские и попечительские.

Трастовые подразделения банков часто действуют как агенты деловых фирм. Эта деятельность обычно включает работу по выпуску ценных бумаг в интересах коммерческих клиентов, выплату дивидендов и их реинвестирование по требованию акционеров и погашение ценных бумаг по истечении срока.

Попечительские операции связаны с функционированием рынка коммерческих бумаг, на котором продаются необеспеченные закладные крупных компаний. Трастовые отделы банков ведут учет закупок коммерческих бумаг, следят за поставками всех реализуемых ценных бумаг инвесторам и производят выплату владельцам тех ценных бумаг, срок погашения которых истек.

Поручительство - соглашение, в котором поручитель принимает на себя обязательство перед кредитором заемщика отвечать за исполнение последним его обязательства полностью или в части.

Указанное соглашение оформляется договором в письменной форме.

Поручительство может обеспечивать как уже существующие требования, так и требования, которые могут возникнуть в будущем.

## II. Анализ действующей практики предоставления услуг коммерческими банками в рк

## 2.1 Депозитный рынок на современном этапе

Являясь сложной динамичной системой, депозитный рынок Республики Казахстан постоянно испытывает на себе влияние внутренних и внешних факторов. Представленный множеством субъектов, каждый из которых стремится реализовать свои собственные интересы, он в тоже время находится в русле основных течений, сформировавшихся в экономике Казахстана в последнее время. При этом в динамике развития рынка депозитов также можно определить ряд собственных тенденций и закономерностей.

На основе статистических данных, опубликованных Национальным банком Республики Казахстан, а также собственных расчетных данных проведем анализ депозитного рынка, дадим ему краткую характеристику.

Самый первый факт, который необходимо констатировать - это положительная динамика роста объема депозитов в период с января по октябрь 2000 года. С начала года прирост составил 111,87 млрд. тенге (65,6%) в "номинальном выражении" и 747,3 118В (60,6%) - в реальном (т.е. в пересчете на средний официальный обменный курс Т / $).

Однако, несмотря на столь внушительный рост, в складывающейся ситуации можно выделить и неблагоприятные моменты. Обращает на себя внимание тенденция "непривлекательности" формирования сбережений в национальной валюте. И это, несмотря на то, что за рассматриваемый период у субъектов экономики фактические не было поводов сомневаться в адекватности прогнозов о сохранении низких темпов инфляции и девальвации тенге.

Четко прослеживается зависимость динамики объемов депозитов, структурированных по валюте, от динамики национальной валюты тенге.

Так, в течение первой половины года практически не наблюдался рост депозитов в национальной валюте, (девальвация тенге за 5 первых месяцев года составила 2,87%) и лишь в июне удалось переломить этот "застой" и постепенно набрать устойчивый темп роста (девальвация тенге в период с июня по октябрь составила 0,15%). На конец рассматриваемого период прирост депозитов в национальной валюте составил 49,9% номинально и 45,3% реально по сравнению с началом года. В этот же самое время рынок валютных депозитов демонстрировал совершенно противоположную динамику: рост в первой половине и замедление во второй. В августе и в сентябре наблюдался даже некоторый спад, вызванный по всей видимости стабильностью тенге (ревальвация тенге в августе месяце составила 0,13%); однако, в октябре месяце внове произошел прирост на 14,1% по сравнению с сентябрем, и составил 82,8% по сравнению с началом года (77,3% в пересчете на американский доллар). Темп прироста депозитов в иностранной валюте превзошел аналогичный темп прироста по тенговым депозитам в 1,7 раз.

Прирост ресурсной базы банков в виде депозитных средств происходил в большей степени за счет депозитов в иностранной валюте, доля которых в процентах к общему объему привлеченных депозитов предприятий и физических лиц на конец июня месяца достигла своего максимума за последние 2 года и составила 56,7%, т.е. больше половины всего объема.

Это может служить серьезным основанием предполагать о наличии признака усиления негативного процесса долларизации страны. Даже предприятия, финансы которых составляют основу привлеченных средств банков в виде депозитов в своих текущих целях формирования банковских вкладов, практически в равной степени используя как национальную, так и иностранную валюту, на конец периода отдали предпочтение вкладам в свободно конвертируемой валюте (рисунок 1).

Рисунок 1. Динамика депозитного рынка и его структура по субъектам 300000

мар98 июн 98 сен98 дек98 мар99 июн99 сен99 дек99 марОО апрОО май 00

Объем депозитов (физических лиц)

Объем депозитов небанковских юридических лиц

Как показывают статистические данные, опубликованные Национальным банком Республики Казахстан, переводимые депозиты (почти деньги) в иностранной валюте со стороны небанковских юридических лиц составили в тенговом эквиваленте 44112 млн. (около $310 млн) против 43615 млн., вложенных в национальной валюте (примерно $306,5 млн). Такое, казалось бы незначительное отклонение привлекло внимание в связи с тем, что за исключением данных на конец 1999 года в первые четыре месяца 2000 года объемы средств высокой ликвидности, вложенные на переводимые депозиты в тенге, значительно превосходили размеры аналогов в иностранной валюте.

Рынок депозитов физических лиц практически также формируется по валютной модели. Несмотря на значительный 47,7% -ный рост привлеченных банками депозитов физических лиц (с учетом темпов девальвации тенге этот показатель выгладит немного скромнее - плюс 43,2%), первые пять месяцев текущего года в отношении сбережений резидентов Казахстана в национальной валюте вообще показали следующую картину. За исключением мая, на конец которого в банковских пассивах оказалось депозитных сумм частных лиц на 570 млн. тенге больше, чем в апреле, количество средств в тенге за практически прошедший полугодовой период в целом сократилось на 12,2%, что с учетом курсовой разницы обернулось 14,7% -ным падением.

Скорее всего, такая отрицательная динамика связана с изъятием ранее вложенных средств в национальной валюте, большая часть из которых, как известно, была искусственно заморожена во время пуска тенге в свободное плаванье (с начала этого года Национальный банк потратил значительную часть валютных резервов, в апреле 1999 года, взяв на себя обязательства по конвертации вкладов населения по фиксированному курсу тенге к доллару).

Можно предположить, что для государства, озабоченного масштабами проблемы накопленных валютных сбережений вне банковской системы, в лучшем случае судьба части этих средств отразилась на динамике роста валютных вкладов. Неслучайно, например, вклады до востребования, которые в нашей стране "конкурируют" с вложениями в наличный доллар, казахстанским населением формируются преимущественно в свободно конвертируемой валюте, хотя, теоретически, они должны предназначаться не только для "сейфовой" сохранности средств, но и для использования в текущих расчетах. Так, доля вкладов до востребования в национальной валюте в общем объеме вкладов до востребования по последним данным составляет 59,3%. В апреле месяце текущего года он вообще был равен 58,1%; этот показатель является самым низким параметром с начала 1998 года, когда 89,4% переводимых вкладов населения приходилось на счета в национальной валюте. Эти различающиеся по отношению друг к другу цифры, конечно, вписываются в такую динамику, что с начала 2000 года, наблюдается почти 6 процентное (а с учетом девальвации и все 9%) падение объемов вкладов до востребования в тенге, тогда как валютные вклады увеличились более чем в 2 раза (рост составил 209,3%; в пересчете на доллары - 203,0%).

Понимая, что вложения средств во вклады до востребования не совсем корректно связывать с ожидаемой инвестиционной доходностью, тем не менее, можно подчеркнуть, что положительные ставки вознаграждения по тенговым вкладам до востребования, по сути, принимают отрицательные значения, так как отстают от темпов инфляции в стране. Конечно, такая ситуация будет складываться в пользу вложения средств в валютные активы, при нарастании темпов инфляции и ускорения процесса девальвации национальной валюты по отношению к мировым резервным валютам.

Также необходимо отметить, что в последнее время происходило неуклонное снижение доли вкладов до востребования в общем объеме вкладов населения. По всей видимости, это обусловлено в большей степени двумя причинами: предпочтение вложения в наличность и стремление получить большую доходность, вкладывая в срочные депозиты. В подтверждение последнего можно привести тот факт, что объем срочных вкладов с начала текущего года увеличился в более чем 1,5 раза (прирост составил 64,4%).

Прирост срочных вкладов населения с начала года (64,4%) был достигнут в основном за счет значительного, почти в 2 раза, увеличения вложений на валютные вклады (рост составил 192,2%) против роста тенговых вкладов в 115,2%.

Таким образом, подводя итоги анализа депозитного рынка Республики Казахстан можно сделать выводы о том, что этот рынок развивается в русле ряда противоречивых тенденций. С одной стороны - это повышение доверия населения к банковской системе, что было достигнуто благодаря целенаправленной денежно-кредитной политики Национального банка (стабилизация курса тенге, умеренные темпы инфляции, внедрение системы обязательного гарантирования депозитов населения), проведению более агрессивной депозитной политики со стороны банков второго уровня, усилению конкуренции среди них, увеличение банковских продуктов в депозитном секторе как для корпоративных клиентов, так и для населения (виды депозитов для частных вкладчиков в крупнейших банках Казахстана смотрите в Приложении 4), а также в целом благодаря благоприятной экономической ситуации в стране. С другой стороны - это процесс усиления долларизации экономики в целом и банковского сектора в частности. Это объясняется тем, что наученных на собственном опыте вкладчиков не могут переубедить в надежности национальной валюты ни относительно устойчивый курс тенге в последнее время, ни внушительное положительное сальдо внешнеторгового оборота, вызванного в первую очередь благоприятной конъюнктурой на рынке углеводородов, ни растущие резервы Национального банка страны, ни более низкая ставка вознаграждения по депозитам в иностранной валюте.

В течение девяти месяцев 2001 года сохранялись высокие темпы экономического роста. За январь-август 2001 года рост ВВП составил 12,7% по сравнению с соответствующим периодом прошлого года (в 2000 г-10,5%) Объем промышленного производства за девять месяцев вырос по отношению к соответствующему периоду прошлого года на 13,8% и составил 1493,6 млрд тенге. Наибольший рост наблюдался в горнодобывающей промышленности - на 18,5%. Объем производства в обрабатывающей промышленности увеличился на 14,2% при этом свыше 40% его объема приходится на металлургию и обработку металлов.

Объем валовой продукции сельского хозяйства за январь - сентябрь текущего года увеличился на 7,6% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и составил 402,5 млрд, тенге.

Социальные индикаторы. Уровень официальной безработицы составил на конец августа 3% от экономического активного населения (7,4% в августе 2000 года). Номинальные денежные доходы на душу населения в январе-мае текущего года составили 48346 тенге, увеличившись на 17% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Реальные денежные доходы выросли на 7,2%.

Сохраняются высокие показатели вложений в основной капитал. По итогам девяти месяцев текущего года объем инвестиции в основной капитал увеличился на 26,4% от объема января-сентября прошлого года и составил 512,4 млрд. тенге.

Государственный бюджет страны на 1 сентября 2001 года исполнен с профицитом в 50,5 млрд. тенге, что составляет 2,4% от объема ВВП на этот период.

Положительный сальдо внешнеторгового баланса страны за восемь месяцев составило 1,597 млрд. долларов США на 39,1% меньше аналогичного периода прошлого года. При это внешнеторговый оборот (по данным таможенной статистики без учета неорганизованной торговли) возрос на 15,3% составив 10,06 млрд долларов США. Экспорт увеличился на 2,7% достигнув 5,83 млрд долларов США. Импорт с учетом расходов на транспортировку и страхование вырос на 38,5% до 4,23 млрд долларов США.

Сохраняется устойчивая тенденция к снижению уровня инфляции. За девять месяцев текущего года инфляция составила 3,8%, против 5,6 в 2000г.

На валютном рынке на протяжении девяти месяцев текущего года существенные изменения в конъюнктуре рынка доллара США не наблюдались. Динамика биржевого курса доллара США характеризовалась устойчивым, но пологим ростом и на конец сентября этого года составил 147,8 тенге за доллар США. Уровень девальвации тенге по отношению к доллару по официальному курсу на конец сентября составил 2,2% (против 3,29% в 2000 году) Объем валютных операции на КАSЕ млрд. долларов США, что примерно соответствует уровню девяти месяцев прошлого года.

Учитывая сложившиеся устойчивые сезонные колебания в динамике валютных курсов, следует предположить ускорение темпов роста курса доллара к концу гола. По имеющимся прогнозам правительственных экспертов курс доллара к концу года может достичь 150,5 тенге за доллар США.

Депозиты клиентов в банках второго уровня за восемь месяцев текущего года выросли на 34,6% и составили 395,6 млрд. тенге. В основном рост происходил за счет увеличения остатков на счетах населения (на 84,4%), в то время как депозиты юридических лиц увеличились лишь на 12,1%. На начало сентября депозиты населения составили 168,9 млрд. тенге или более 1,14 млрд. долларов США.

На рост депозитов населения в июле повлияла акция по легализации капиталов, по завершению которой владельцы спецсчетов перевели на депозиты более 55% легализированных денег. За месяц объем вкладов населения возрос на 20% -до 163,9 млрд тенге. Открывались в основном валютные счета которые выросли на 28,8% -до 121 млрд тенге, в то время как вклады в тенге увеличились лишь на 0,7% -до 42,9 млрд. тенге. Рост депозитов юридических лиц в некоторой степени обусловлен ростом депозитов накопительных пенсионных фондов.

В результате опережающего роста срочных депозитов их удельный вес за восемь месяцев текущего года поднялся в структуре депозитов населения с 70% до 75% и в структуре депозитов юридических лиц с 45% до 46%.

В целом средние ставки на депозитном рынке продолжали снижаться. По тенговым срочным вкладам населения они снизились за восемь месяцев с 15,6% до 14,4% по валютным с 8,6% -до 6,1%. По тенговым срочным депозитам юридических лиц-с 6,1%до 4,8%.

Общий объем государственных ценных бумаг, включая Ноты Национального банка, размещенных на первичном рынке, составил за восемь месяцев 100,7 млрд. тенге, при этом до августа этого года Министерство Финансов РК последовательно снижало объемы заимствовании через ГКО с уровня 1,9 млрд. тенге в январе до 461 млн. тенге в июле. Соответственно Национальному банку приходилось увеличивать оборот нот. В августе обозначилась обратная тенденция. Размер эмиссии ценных бумаг Министерство Финансов увеличился по сравнению с июлем месяцем в 2,2 раза - до 1,26 млрд. тенге. Доля инструментов со сроком обращения 12 и более месяцев увеличилась с 82,2% до 92,1% в августе. В то же время объем выпуска краткосрочных нот Национального банка уменьшился в 2,3 раза до 3,2 млрд. тенге. В целом за восемь месяцев 2001 года объем краткосрочных инструментов, размещенных на первичном рынке, остался на уровне прошлого года доставив 82,9 млрд. тенге (рос на 1,6% к показателю прошлого года)

По состоянию на 1 сентября 2001 года общее количество действующих в Казахстане банков составило 44 (на начало 2001 года 48, на начало 2000года - 55), в том числе 1 банк со 100% участием государства,! межгосударственный банк,16 банков с иностранным участием, в том числе 12 дочерних банков иностранных банков.

Анализ депозитных операции ОАО "Народный банк РК".

Народный банк РК совершает операции по депозитам, принимаемым от физических лиц и юридических лиц, резидентов и нерезидентов Республики Казахстан в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан. Банк гарантирует, принадлежащим ему имуществом, сохранность депозитов, принимаемых от клиентов.

За девять месяцев текущего года остатки на счетах клиентов выросли на 16,7%, составив 91 млрд. тенге на конец сентября. Рост средств и депозитов клиентов произошел, главным образом, за счет срочных депозитов населения, которые увеличились на 47,8% от начала года.

Но в целом за январь-август текущего года доля Банка на рынке клиентских депозитов снизилась с 26,5% до 22,0%. Произошло усиление позиций на депозитном рынке банков-конкурентов: ОАО "БанкТуранАлем" - с 15,6% до 20,7%, ОАО "Казкоммерцбанк" - с 17,9% до 24,1%.

Ставки вознаграждения (интереса) по привлекаемым депозитам в зависимости от вида депозита и сроков, утверждаются Наблюдательным Советом банка по предложениям Правления банка.

Банк пересматривает ставки вознаграждения в зависимости от экономической ситуации, как на внутреннем рынке, так и зарубежных рынках, но не реже чем раз в месяц.

Ставка расходов по счетам частных лиц за девять месяцев снизилась с 7,18% до 5,86% годовых. По срочным вкладам населения в тенге ставка расходов снизилась с 13,57% до 12,89% (соответствующие средние ставки привлечения БВУ с 15,6% до 14,4%), в валюте с 9,51% до 7 66% (с 8,6% до 6,1% соответственно). Однако следует отметить, что рост вкладов населения в банках второго уровня в целом был выше, чем в Народном Банке, что привело к снижению доли Банка на рынке депозитов населения на конец августа до 27,1% (на конец 2000 года - 39,0%, на конец августа 2000 года - 40,3%). Ставка расходов по срочным счетам юридических лиц в тенге за девять месяцев снизилась с 13,95% до 9,59%. Однако, в течение отчетного периода ставки Банка были выше, чем в среднем по рынку на 2-3 пункта.

При установлении ставок вознаграждения Банк исходит из анализа:

• общей экономической ситуации Казахстана

• рынка государственных ценных бумаг Казахстана

• межбанковского рынка Казахстана

• аналогичных ставок банков конкурентов

• официальных ставок Национального Банка Республики Казахстан

• тенденции валютных курсов

Ставки вознаграждения (интерес) пересматриваются банком в одностороннем порядке - Новые ставки действуют с момента их утверждения. Банк уведомляет депозиторов о новых ставках вознаграждения (интереса) через средства массовой информации либо сообщениями на именных информационных стендах, как внутри так и за пределами здания банка.

Депозитная деятельность банка унифицирована по всем филиалам банка:

• единые ставки вознаграждения

• единые депозитные услуги

Банк предоставляет услуги последующим видам депозитов:

• депозиты до востребования

• срочные депозиты

• срочные депозиты с дополнительными вкладами

• накопительные (сберегательные) депозиты.

Депозиты могут приниматься с ограничением минимальных и максимальных сумм вкладов. Счет по депозиту может быть открыт при условии внесения первого вклада, определенного банком.

Деньги на депозит вносятся наличными либо перечислением. По каждому виду депозитов существует отдельные положения, которые раскрывают детали того или иного вида депозита. По некоторым видам депозитов Банк выдает депозитору - физическому лицу депозитную (вкладную) книжку, которая является документом, подтверждающим права депозитора и ее предъявление - обязательное условие для осуществления любой операции по депозиту.

Банк удерживает сумму налога в соответствии с Указом Президента РК "О налогах и других обязательных платежах в бюджет",

Клиент имеет право:

• на получение информации по движению депозитного счета

• на передачу управления депозитным счетом другому лицу

• на снятие депозита раннее обусловленного срока

• на перевод депозита в другой банк

• использовать депозит в качестве обеспечения для погашения кредита

• на передачу депозита (денег) третьим лицам Банк имеет право:

• требовать от депозитора предоставления удостоверении личности и РНН и других необходимых сведений.

• самостоятельно устанавливать ставки вознаграждения

•к депозитору, не выполняющему свои обязательства применять санкции, предусмотренные депозитным договором.

Банковская тайна вклада.

Сведения о наличии владельцах и номерах счетов депозиторов, об остатках и движений денег на этих счетах составляют банковскую тайну. Банк гарантирует тайну по операциям и депозитам своих депозиторов.

Банковская тайна может быть раскрыта только владельцу счета, любому третьему лицу на основании письменного заявления владельца счета, данного в момент его личного присутствия в банке, а также организациям (органам) в порядке и по основаниям, предусмотренным законодательством.

Порядок начисления и выплаты вознаграждения.

Начисление вознаграждения производится согласно "Учетной политике в ОАО "Народный банк РК ". Выплата начисленного вознаграждения осуществляется в соответствии условиям депозитного договора.

При досрочном расторжении Договора депозитором: до истечения одного месяца со дня зачисления денег, вознаграждение не начисляется; по истечении более одного месяца вознаграждение начисляется по ставке "до востребования", действующей на момент расторжения договора.

Если срочный депозит не востребован по истечении срока действия Договора, то он считается пролонгированным на условиях депозита до востребования.

При закрытии счета депозитору причисляется вознаграждение за весь срок хранения, согласно условий депозита. На эту сумму вознаграждения выписываются мемориальные ордера на их зачисление в депозит /

После этого депозитору сообщается общая сумма депозита вместе с причисленным вознаграждением, депозитор выписывает расходный ордер формы 51. Менеджер счета проверяет правильность заполнения, заверяет своей подписью. Отразив вышеуказанные операции в депозитной книжке и на втором экземпляре расходного ордера (через принтер), относит документы в кассу. Депозитор получает деньги и у него изымается депозитная книжка, которая гасится в установленном порядке.

Лицевому счету присваивается статус закрытого в компьютерной системе.

Менеджер счета уведомляет налоговые службы о закрытии счета. В конце года документы по закрытым лицевым счетам и депозитные (вкладные) книжки изымаются из картотеки и передаются в архив, где они хранятся постоянно, если иное не установлено Национальным Банком Республики Казахстан.

В случае переплаты суммы при закрытии счета, она взыскивается с виновных лиц в соответствии с законодательством о материальной ответственности. При выплате депозита и суммы вознаграждения в безналичной форме, менеджер счета руководствуется порядком, описанным. Порядок замены исписанных или утерянных депозитных документов (фронт-офис).

Остаток депозита с исписанной депозитной (вкладной) книжки переносится в новую, в которую полностью заносятся все данные, и ставится печать банка.

Исписанная депозитная (вкладная) книжка погашается и с отчетностью возвращается в бэк-офис.

В случае утери депозитной (вкладной) книжки, депозитор немедленно сообщает менеджеру счета и пишет заявление об ее утере.

Менеджер счета, получив уведомление об утере депозитной (вкладной) книжки, делает отметку в компьютерной системе, на заявлении указывает остаток депозита, данным компьютера, и направляет заявление в бэк-офис.

Бэк-офис, получив это заявление, проверяет соответствие остатка депозита, указанного в заявлении с данными бухгалтерии, удостоверяет эти данные и возвращает заявление менеджеру счета с разрешением закрыть счет-

Получив из бэк-офиса заявление с отметкой, менеджер счета, при явке депозитора, закрывает лицевой счет, и депозитору выплачиваются наличные деньги или открывается новый счет на общих основаниях.

В случае утери депозитной (вкладной) книжки по срочным депозитам, все оформление производится по п, 7,1. настоящего Порядка, кроме того, депозит по желанию депозитора может перечисляться на новый, срочный, с двойной датой. В числителе - дата открытия счета (для начисления вознаграждения), в знаменателе - дата перечисления на новый счет.

В закрытом лицевом счете или компьютере обязательно указывается, что счет закрыт (депозит выплачен или перечислен на счет № \_\_) в связи с утерей депозитной книжки.

В новом лицевом счете указывается: с какого счета (№) перенесен остаток и по какой причине. За выдачу новой депозитной (вкладной) книжки, взамен утраченной, взимается плата согласно действующим тарифам Банка. Все документы, оформленные менеджером счета в течение операционного дня передаются в бэк-офис. Работники бэк-офиса проверяет правильность заполнения каждого документа, соответствие подписи на каждом документе образцам и вносит все операции в автономный компьютер. Сверяет остатки на лицевых счетах клиентов с остатками в первичных документах, Формирует в компьютере операционный журнал и сверяет данные с журналом менеджера счета. Сверяет кассовый журнал, составленный менеджерами счетов с кассой. Работник бэк-офиса раскладывает документы в картотеке по лицевым счетам депозиторов. В конце года бэк-офис изымает из картотеки промежуточные документы и сдает их в архив, где они хранятся сроком, установленным Национальным Банком РК. Документы по закрытым счетам перемещаются из рабочей картотеки в картотеку закрытых счетов. Бухгалтерия бэк-офиса осуществляет все проводки в компьютерной программе Банка "Операционный день банка", на основании документов, составленных фронт-офисом. Отвечает за правильность ввода данных. Порядок совершения операций по депозитам юридических лиц 1. Открытие счета и прием депозита (фронт-офис). Для открытия счета от депозитора требуется: заключение с Банком депозитного договора, предоставление образцов подписей и печати, заверенных нотариально; РНН, подтвержденный налоговой инспекцией.

По оформлению операций по депозитам в Банке применяются: лицевой счет, операционный журнал, приходно-расходные ордера, поручения (тестированные и обычные) депозитора на осуществления платежей, бланк специального образца (извещение) последующему контролю, заявление о переводе депозита (тестированное или обычное), книга регистрации утраченных депозитных документов, договора о депозите, депозитные сертификаты.

Менеджер открывает счет в компьютерной программе и вносит все данные по депозитору.

В трехдневный срок после открытия депозитного счета, менеджер счета обязан отправить официальное уведомление в органы налоговых служб об открытии счета.

При внесении клиентом суммы депозита наличными, депозитор заполняет приходный кассовый ордер в двух экземплярах. Менеджер счета проверяет правильность заполнения и заверяет своей подписью, проводит операцию прихода в компьютерной системе несет приходный ордер в кассу. Кассир после принятия суммы, расписывается в квитанции приходного ордера выдает ее клиенту.

В случае приема первоначального вклада от лица, которое не является депозитором, на приходном ордере пишется "Депозит внес" и указывается фамилия и инициалы данного лица - В подтверждение о внесении суммы, специалистом банка выписывается копия приходного ордера.

Если первоначальный вклад был произведен по перечислению, то менеджер счета проводит операцию зачисления средств в компьютерной системе на основании полученного платежного документа (свифтовое кредитовое авизо). При этом менеджер проверяет в поступившем платежном документе реквизиты получателя (номер счета, наименование депозитора, сумму, вид валюты, дату валютирования) и сверяет их с данными клиента.

В случае обнаружения расхождений с данными клиента, поступившая сумма подлежит возврату. На бланке свифтового кредитового авизо менеджер ставит отметку "БЕНЕФИЦИАР ОТСУТСТВУЕТ', заверив своей подписью относит в бэк-офис.

Прием дополнительного вклада (фронт-офис).

Для получения части депозита наличными, Банк руководствуется действующим законодательством и другими документами регулирующих органов.

При снятии наличными, в действующих тарифах банка предусмотрены комиссии. На сумму комиссии выписывается мемориальный ордер менеджером счета, заверяется его подписью и подписью начальника отдела. При частичных выплатах по поручению депозитора в безналичной форме.

Периодичность причисления (выплаты) вознаграждения к сумме депозита, определяется видом депозита или условиями депозитного договора. В день открытия счета вознаграждение по депозиту начисляется, в день закрытия начисление не предусмотрено. При выплате всей суммы депозита менеджер счета должен причислить остаток вознаграждения к сумме депозита и оформить выдачу всего вклада.

На сумму причисленного к депозиту вознаграждения составляется мемориальный ордер, визируется в вышеуказанном порядке и передается в бэк-офис. В случае выдачи депозита по доверенности менеджер проверяет правильность оформления доверенности, срок ее действия и сличает подпись депозитора на доверенности с образцом его подписи в бланке извещения. В том случае, когда в тексте доверенности нет образца подписи представителя, то менеджер счета требует от представителя паспорт или другой удостоверяющий личность документ и просит дать образец своей подписи на бланке извещения для бэк-офиса. Одновременно, в компьютер заносятся паспортные данные представителя. По срочным депозитам, по истечении срока действия договора, депозит с вознаграждением перечисляются по реквизитам, указанным в депозитном договоре. Перечисление производится двумя отдельными мемориальными ордерами: один на сумму депозита; второй на сумму вознаграждения. По желанию депозитора после истечения срока договора, депозит с суммой вознаграждения может быть переведен по другим реквизитам, не указанным в договоре. Для этого между депозитором и Банком заключается дополнительное соглашение или депозитор предоставляет официальное письмо в Банк, с указанием дополнительных сведений. Депозитор вправе внести деньги на депозитный счет наличными либо перечислением. Депозитор вправе осуществлять дополнительные вклады.

Депозитор вправе ежемесячно получать начисленные проценты В случае досрочного востребования депозита Депозитор обязан письменно уведомить Банк за 5 банковских дней.

В случае несвоевременного возврата депозита и начисленного по нему вознаграждения Банк уплачивает Депозитору неустойку исходя из половины ставки рефинансирования Национального Банка Республики Казахстан.

Ответственность, применяется при наличии вины Банка и является исключительной, т.е. допускается взыскание только неустойки, но не убытков.

В случае досрочного расторжения Договора ДЕПОЗИТОРОМ до истечения одного месяца со дня зачисления денег, вознаграждение не начисляется,

Если депозит не востребован по истечении срока действия Договора, то он считается пролонгированным на условиях депозита до востребования. В случаях наложения ареста на депозитный счет органами, предусмотренными действующим законодательством, начисление вознаграждения приостанавливается на время действия ареста. Частичные востребования средств не допускаются.

Стороны не несут ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств, если таковое явилось следствием; чрезвычайных обстоятельств, как пожар, землетрясение и другие стихийные правительственных органов и вступает в силу со дня зачисления депозитором средств на депозитный счет и действует до полного возврата банком суммы депозита и начисленного вознаграждения. Все споры, возникшие разрешаются путем переговоров. При не достижении согласия спор подлежит рассмотрению в органах суда в соответствии с действующим законодательством РК.

Порядок совершения операций по депозитам физических лиц

Открытие счета и прием депозита (фронт-офис)

Для оформления операций по депозитам в Банке применяются: лицевой счет, депозитная (вкладная) книжка, операционный журнал, приходно-расходные ордера, кассовый журнал, поручения депозитора на списание суммы, бланк специального образца (извещение) послед, контролю с образцом подписи, заявление о переводе депозита, книга регистрации утраченных депозитных документов, договора о депозите, депозитные сертификаты.

Депозитор предъявляет менеджеру счета паспорт или другой удостоверяющий документ, РНН. Далее депозитор заполняет бланк извещения, в котором указывается фамилия, имя, отчество, дата рождения, номер паспорта и дату его выдачи, домашний адрес, РНН и ставит свою подпись. После чего менеджер счета проверяет заполненный бланк, заверяет своей подписью и отправляет его в бэк-офис. Менеджер открывает счет в компьютерной программе и вносит все данные по депозитору. В трехдневный срок после открытия счета менеджер счета обязан отправить официальное уведомление в органы налоговых служб об открытии депозитного счета. По некоторым видам депозитов выдается депозитная (вкладная) книжка. Депозитная (вкладная) книжка оформляется следующим образом: менеджер счета вносит фамилию, имя, отчество клиента, вид депозита, № счета. Книжка подписывается менеджером счета и начальником отдела. После первой операции по депозитному счету, в депозитной книжке главным бухгалтером Банка ставится гербовая печать. При внесении клиентом суммы депозита наличными, депозитор заполняет приходный кассовый ордер в двух экземплярах. Менеджер счета проверяет правильность заполнения и заверяет своей подписью, проводит операцию прихода в компьютерной системе и отражает ее в депозитной книжке несет приходный ордер и депозитную книжку в кассу. Кассир после принятия суммы, расписывается в книжке и выдает ее клиенту.

В случае приема первоначального вклада от лица, которое не является депозитором, на приходном ордере пишется "Депозит внес" и указывается фамилия и инициалы данного лица. В подтверждение о внесении суммы, специалистом банка выписывается копия приходного ордера, если первоначальный вклад был произведен по перечислению, то менеджер счета проводит операцию зачисления средств в компьютерной системе на основании полученного платежного документа (свифтовое кредитовое авизо). При этом менеджер проверяет в поступившем платежном документе реквизиты получателя (номер счета, ФИО, сумму, вид валюты, дату валютирования) и сверяет их с данными клиента. В случае обнаружения расхождений с данными клиента, поступившая сумма подлежит возврату. На бланке свифтового кредитового авизо менеджер ставит отметку "БЕНЕФИЦИАР ОТСУТСТВУЕТ', заверив своей подписью относит в бэк-офис. При приеме первоначального вклада на имя неграмотного депозитора менеджер счета делает отметку "НЕГРАМОТНЫЙ" на лицевом счете в компьютере в графе "ПРИМЕЧАНИЕ", заносит паспортные данные депозитора в банк данных компьютера.

Прием дополнительного вклада (фронт-офис).

Если депозитор или другое лицо, вносящее дополнительный вклад на имя депозитора, не предъявляет депозитную (вкладную) книжку, то менеджер счета, в подтверждение принятой суммы, выписывает копию приходного ордера. В депозитной (вкладной) книжке данная сумма записывается при первом ее предъявлении.

При расхождении остатка депозита по депозитной (вкладной) книжке с данными в компьютерной системе, (в случае расхождения, несвязанного с поступлением суммы в безналичном порядке) менеджер счета сообщает об этом начальнику отдела или другому должностному лицу, в т. ч. директору филиала, главному бухгалтеру и на основании полученного разрешения производит очередную операцию. При полном и частичном востребовании денег с депозитного счета, депозитору достаточно предъявить удостоверение личности и назвать номер депозитного счета.

Для получения части депозита депозитор заполняет расходный ордер в двух экземплярах. Менеджер счета проверяет правильность заполнения и заверяет своей подписью, проводит операцию в компьютерной системе, отражает расходную операцию в книжке вкладчика и на втором экземпляре кассового ордера через принтер, отдает документы депозитору, который получи, сумму в кассе. При снятии наличными, в действующих тарифах Банка предусмотрены комиссии. Операции по удержанию комиссий отражаются в депозитной книжке вкладчика. На сумму комиссии выписывается мемориальный ордер менеджером счета, заверяется его подписью и подписью начальника отдела и передается в бэк-офис. При частичных выплатах по поручению депозитора в безналичной форме. Банк руководствуется действующим законодательством. Периодичность причисления (выплаты) вознаграждения к сумме депозита, определяется видом депозита или условиями депозитного договора. В день открытия счета вознаграждение по депозиту начисляется, в день закрытия начисление не предусмотрено,

Вознаграждение, причитающееся депозитору за определенный период, записывается в депозитную (вкладную) книжку при ее первом предъявлении в банк. При выплате всей суммы депозита менеджер счета должен причислить остаток вознаграждения к сумме депозита и оформить выдачу всего вклада. Каждое действие отражается в депозитной книжке отдельной строкой: одна строка - сумма начисленного вознаграждения, вторая строка - выплаченная сумма. Записи подписываются менеджером счета, начальником отдела, а депозитная (вкладная) книжка изымается у клиента и гасится в установленном порядке. На сумму причисленного к депозиту вознаграждения составляется мемориальный ордер, визируется в вышеуказанном порядке и передается в бэк-офис. В операционном журнале (внесистемный учет) менеджер указывает номер счета по депозиту, фамилию и инициалы депозитора, сумму выданного депозита и причисленного вознаграждения. В случае выдачи депозита по доверенности менеджер проверяет правильность оформления доверенности, срок ее действия и сличает подпись депозитора на доверенности с образцом его подписи в бланке извещения.

В том случае, когда в тексте доверенности нет образца подписи представителя, то менеджер счета требует от представителя паспорт или другой удостоверяющий личность документ и просит дать образец своей подписи на бланке извещения для бэк-офиса. Одновременно, в компьютер заносятся паспортные данные представителя.

Порядок перевода депозита (фронт-офис).

Перевод депозита осуществляется по заявлению депозитора, оформленному на соответствующем бланке или заполненном произвольно, но с обязательным указанием следующих реквизитов: дата, сумма, вид валюты, Ф. И.О. депозитора, счет депозитора. Ф.И.О., счет и банк получателя, назначение платежа, соответствующая сумма прописью.

Менеджер счета проверяет достаточность средств на счете с учетом комиссий и списывает сумму перевода со счета клиента в компьютерной системе. Ставит штамп банка, дату, подпись, визирует у начальника отдела, управляющего фронт-офисом.

Далее платежный документ отправляется в хэд-офис на бумажном или электронном носителе. Перевод депозита в другой город производится через Банк, в соответствии с действующим законодательством. Перевод депозита по желанию депозитора может быть осуществлен по электронной почте. За перевод взимается плата согласно действующим тарифам Банка.

Перевод срочного депозита до истечения срока действия договора, означает досрочное расторжение договора. При переводе депозитов в иностранных валютах. Банк руководствуется действующими Правилами о проведении валютных операций в Республике Казахстан, установленными Национальным Банком РК.

За переводы менеджер счета снимает комиссию с депозитора согласно действующим тарифам Банка. На сумму комиссии оформляется мемориальный ордер в установленном порядке.

Порядок распоряжения депозитами (фронт-офис).

Депозитор имеет право распоряжаться депозитом как лично, так и через представителя. Представителем депозитора является лицо, имеющее от него письменное полномочие - нотариально заверенная доверенность, на распоряжение депозитом или получение депозита. Доверенность может быть заверена также в порядке, установленном гражданским законодательством.

Несовершеннолетние, достигшие четырнадцати лет, вправе вносить вклады и самостоятельно распоряжаться внесенными вкладами. Вкладами, внесенными кем-либо на имя несовершеннолетних не достигших четырнадцати лет, распоряжаются их родители или законные представители.

Если подписанный депозитором ордер предъявляется вместе с депозитной (вкладной) книжкой другим лицом, без предъявления доверенности на его имя, то выдача депозита на основании такого ордера не производится.

Депозитор может предоставить право распоряжаться своим депозитом нескольким лицам. Он вправе в любое время получить доверенность на распоряжение депозитом, в этом случае он обязан известить Банк об отмене доверенности в тот же день. Если короны депозитора не поступило такого уведомления. Банк не несет ответственности за выдачу депозита. В день отмены доверенности менеджер счета перечеркивает ранее данную доверенность, делает отметку об ее отмене, ставит дату и расписывается. Такую же отметку делает и в извещении для бэк-офиса.

Банк прекращает выдачу депозитов по доверенности с момента поступления сообщения о смерти депозитора - В то же время банк не несет ответственности за выдачу депозита по доверенности после смерти депозитора в тех случаях, когда работникам не было известно о смерти вкладчика. Депозитор вправе составить завещательное распоряжение и указать лиц, которым, в случае его смерти, должен быть выдан депозит. Оформление завещательного распоряжения по депозитам может производиться в помещении Банка, где открыт счет.

В завещательном распоряжении указывается:

• Фамилии, имена, отчества физических лиц или названия организаций, которым завещается депозит.

• Число, месяц (прописью) и год составления завещательного распоряжения

• Последовательность получения депозита наследниками

В случае, когда депозит завещан нескольким лицам, то депозитор указывает, кому какая доля завещается. Не допускается указание долей в суммарном выражении.

Депозитор также вправе указать в завещательном распоряжении иные условия выдачи депозита, Депозит, завещанный нескольким лицам без указания долей, выдается всем названным лицам в равных долях.

Примерный текст завещательного распоряжения:

• Завещаю депозит Петрову Ивану Федоровичу

• Завещаю депозит в равных долях (Ф.И. О) 1,2,3...

Если завещательное распоряжение депозитом оформлено в Банке, а в завещании, составленном позднее в нотариальной конторе отсутствует распоряжение депозитом, то это завещание не отменяет завещательного распоряжения, оформленного в Банке.

Если при удостоверении завещания на все имущество в нем будет сделано завещательное распоряжение депозитом, то это распоряжение отменяет ранее составленное завещательное распоряжение, оформленное в Банке.

Депозит, по которому завещательное распоряжение составлено в завещании, заверенном нотариально, не включается в наследственное имущество и на него не распространяются нормы наследственного права.

Депозитор вправе также указать в завещательном распоряжении лицо, которому должен быть выдан депозит, в случае если лицо в пользу которого депозит завещан, умрет ранее самого депозитора или подаст заявление об отказе от принятия завещанного депозита. В случаях, если лицо или лица, указанные в завещательном распоряжении умерли ранее вкладчика, суммы, предназначенные этим лицам, поступают к остальным лицам, указанным в завещательном распоряжении и распределяются между ними в равных долях.

Депозит, в отношении которого сделано завещательное распоряжение, может быть получен лицом, назначенным депозитором, в любое время без ограничения каких-либо сроков.

Депозит, по которому не сделано завещательное распоряжение, в случае смерти депозитора, выдается Банком наследникам в порядке, установленном законом.

Завещательное распоряжение неграмотного депозитора, по его желанию может быть оформлено любым лицом, кроме работников банка.

Лицо, оформляющее такое распоряжение, обязательно указывает свою фамилию, имя, отчество и данные паспорта. Данное завещательное распоряжение удостоверяется специалистом банка.

Завещательное распоряжение депозитом, сделанное в Банке, может быть отменено или изменено депозитором путем подачи письменного заявления в Банк. Это заявление должно быть оформлено также, как и само завещательное распоряжение. Завещательное распоряжение, составленное позднее отменяет ранее составленное.

Информация о завещании, завещательном распоряжении, об отмене и изменениях в них вносится на лицевой счет и компьютерную базу данных а также оформляется в извещении для бэк-офиса, который в случае выдачи депозита по завещанию или завещательному распоряжению проверяет законность его выдачи.

## 2.2 Анализ кредитной деятельности банка

В рыночных условиях хозяйствования основной формой кредита является банковский кредит, предоставляемый коммерческими банками разных типов и видов. Субъектами кредитных отношений в области банковского кредита являются лица (юридические и физические), предоставившие своим клиентам разнообразные виды кредитов, которые могут классифицировать по различным признакам. Совокупность кредитных отношений, форм кредита и кредитные учреждения составляют понятие системы кредитования. Другими словами, система кредитования характеризуется совокупностью банковских и иных кредитных учреждений, правовыми формами организации и подхода к осуществлению кредитных операций. Современная система кредитования направлена на формирование рыночных отношений, повышения эффективности производства, укрепления экономики, финансов Республики Казахстан, ограничение необоснованного роста денежной массы в обращении, предотвращение инфляционных процессов и укрепление национальной валюты - тенге.

Современная система кредитования предприятий имеет ряд особенностей:

Настоящая система кредитования более либеральна: не характеризуется директивностью, клиент не закрепляется за конкретным банком и самостоятельно определяет кредитующий банк, который также волен кредитовать того или иного клиента. Также стороны могут по своему желанию выбирать форму и вид кредита.

Унификация системы кредитования, основой которой является кредитование укрупненного объекта, субъектов малого и среднего бизнеса, предпринимателей - индивидуалов и частных лиц.

Кредитование осуществляется на договорной основе и носит коммерческий характер. При заключении такого договора банк исходит из соображений не только удовлетворения временной потребности клиента в дополнительных денежных ресурсах, но и повышения рентабельности банка, т.е. кредитная сделка выгодна, как для кредитора, так и для заемщика.

Зависимость современной системы кредитования от самое главное от структуры располагаемых ресурсов и пруденциальных нормативов, устанавливаемых Национальным Банком Республики Казахстан. Иными словами, во-первых, размер выдаваемых кредитов зависит от объема привлеченных банком средств. Во-вторых, пруденциальные нормы, устанавливаемые Национальным Банком Республики Казахстан, регламентируют максимально допускаемый объем привлекаемых средств, предельный размер кредита на одного заемщика и т.д., т.е. определяют границы кредитования банком его клиентуры.

Переход к формам обеспечения возвратности кредита широко используемым в мировой банковской практике. Такой период обусловлен необходимостью обеспечения защиты интересов банка и сведения к минимуму возникновения кредитного риска.

По назначению различают кредит: потребительский, торговый, промышленный, сельскохозяйственный, инвестиционный, бюджетный.

В зависимости от сферы функционирования банковские кредиты предоставляемые предприятиями всех отраслей хозяйства (т.е. хозяйствующими субъектами), могут быть двух видов: ссуды участвующие в расширенном воспроизводстве основных фондов, и кредиты, участвующие в организации оборотных фондов.

По срокам пользования кредиты бывают: до востребования и срочные.

По размерам различают кредиты крупные, средние и мелкие.

По обеспечению: необеспеченные (банковские) кредиты и обеспеченные, которые в свою очередь, по характеру обеспечения подразделяются на залоговые, гарантированные и застрахованные.

По способу выдачи банковской ссуды можно разграничить на ссуды компенсационные и платежные.

По методам погашения различают банковские ссуды, погашаемые в рассрочку (частями и долями) и ссуды, погашаемые единовременно (на определенную дату). Банковское кредитование предприятий и других организационно-правовых структур на производственные и социальные нужды осуществляются при строгом соблюдении принципов кредитования. Последние представляют собой основу, главный элемент системы кредитования, поскольку отражают сущность и содержание кредита, а также требования объективных экономических законов, в том числе и в области кредитных отношений.

К принципам кредитования относятся: срочность возврата, дифференцированность, обеспеченность и платность.

Основные факторы, которые современные коммерческие банки учитывают при установлении платы за кредит, следующие:

базовая ставка процента по ссудам, предоставляемым коммерческим банкам НБРК;

средняя процентная ставка по межбанковскому кредиту т.е. за ресурсы, покупаемые у других коммерческих банков для своих активных операций;

средняя процентная ставка, уплачиваемая банком своим клиентам по депозитам счетам различного вида;

структура кредитных ресурсов банка (чем выше доля привлечения средств, тем дороже должен быть кредит);

спрос на кредит со стороны хозяйственников (чем выше спрос, тем дешевле кредит);

срок, на который спрашивается кредит и вид кредита, а также степень его риска для банка в зависимости от обеспечения;

стабильность денежного обращения в стране (чем выше темп инфляции, тем дороже должна быть плата за кредит, т.к у банка повышается риск потерять свои ресурсы из-за обесценения денег).

Совокупное применение на практике всех принципов банковского кредитования позволяет соблюсти как общегосударственные интересы, так и интересы обоих субъектов сделки и заемщика.

Отношения в сфере кредита строятся по определенной системе.

Под системой банковского кредитования понимаются совокупность элементов, определяющих организацию кредитного процесса. И его регулирование в соответствии с принципами кредитования. В качестве составляющих элементов она включает в себя:

порядок и степень участия собственных средств заемщиков в кредитуемой операции;

целевое назначение кредита;

методы кредитования;

формы ссудных счетов;

способы регулирования ссудной задолженности;

формы и порядок контроля за целевым и эффективным использованием ссудных средств и своевременным их возвратом.

Под методами кредитования следует понимать способы выдачи и погашения кредита в соответствии с принципами кредитования.

В отношении новых коммерческих структур, т.е. субъектов других форм собственности, при выдаче ссуд коммерческие банки используют другие методы кредитования, опираясь на имеющийся зарубежный опыт.

В банковской практике используются два метода кредитования. Сущность первого метода состоит в том, что вопрос о предоставлении ссуды решается каждый раз в индивидуальном порядке. Ссуда выдается на удовлетворение определенной целевой потребности в средствах. Этот метод применяется при предоставлении ссуд на конкретные сроки, т.е. срочных ссуд.

При втором методе ссуды предоставляются в пределах заранее установленного банком для заемщика лимита кредитования, который используется им по мере потребности путем оплаты предъявляемых к нему платежных документов в течении определенного периода.

Такая форма предоставления кредита называется открытием кредитной линии. Открытая кредитная линия позволяет оплатить за счет кредита новые расчетно-кредитные документы, предусмотренном кредитном соглашении, заключаемом между клиентом и банком. Кредитная линия открывается в основном на один год, но может быть, и открыта и на более короткий период. В течение срока кредитной линии может в любой момент получить ссуду без дополнительных переговоров с банком или каких-либо оформлений. Однако, за банком сохраняется право отказать клиенту в выдаче ссуды в рамках утвержденного лимита, если он установит ухудшения финансового положения заемщика. Кредитная линия открывается, как правило, клиентам с устойчивым финансовым положением и хорошей репутацией. По просьбе клиента лимит кредитования может пересматриваться.

При анализе кредитоспособности заемщика учитываются следующие факторы:

дееспособность в соотношении ссуд. Предоставляя ссуду плательщику, необходимо ознакомиться с Уставом и положением, определяющими правомочность лиц выступать от имени заемщика;

деловая репутация заемщика. Под репутацией применительно к кредитной сделке, понимают не просто готовность вернуть долг, но и выполнить все обязательства по условиям соглашения. При оценке репутации существенную роль играет отношения заемщика к своим обязательствам в прошлом;

способность получить доход. Банку необходимо оценить способность заемщика заработать средства, достаточные для погашения ссуды.

Существуют следующие источники средств: доход, продажа активов, продажа акций, получение ссуды у другого кредитора.

Анализ кредитоспособности предприятия тесно связан с анализом финансовой устойчивости как важнейшим условием существования и развития данного предприятия. Он должен проводиться постоянно, для чего банку необходимо иметь приемлемую методику анализа. Соответствующие отделы, программное. Информационное и техническое обеспечение. Если банк не располагает возможностью провести обследование финансового положения, то следует обратиться в соответствующие учреждения, способные провести такую работу.

Банковский анализ кредитоспособности может производиться как по ограниченному, так и по расширенному кругу показателей, которые отражают различные стороны деятельности заемщика.

Проведение того или иного анализа зависит от размеров и сроков предоставления ссуд, имеющегося у заемщика, обеспечения испрашиваемого кредита, надежности гаранта и других условий.

Для анализа кредитоспособности предприятий применяются разные методики, предлагающие систему показателей, дающих возможность всесторонне оценить хозяйственно-финансовую деятельность, её эффективность, платежеспособность.

Под условиями кредитования понимаются требования, которые предъявляются к базовым элементам кредитования - субъектам, объектам, обеспечению кредита. Это означает, что банк не может кредитовать любого клиента. Банк вступает в кредитные отношения с заемщиком на базе оценки его кредитоспособности и платежеспособности в целом. Также обстоит дело и с объектом кредитования, которым не может быть всякая потребность заемщика, а только та, которая связана с его временными платежными затруднениями, вызванная необходимостью развития производства и обращения продукта. Обеспечение должно быть качественным и полным. И даже когда, кредит предоставлен на доверии (бланковым), у банка должна быть безусловная уверенность в том, что ссуда будет своевременно возвращена. Кредитование должно выражать интересы обеих сторон кредитной сделки. Целью кредитования с одной стороны является создание предпосылок для развития экономики заемщика, его конкурентоспособности, прибыльности, непрерывности производства и обращения, с другой стороны - получение прибыли банком. Условия кредитования связаны также с принципами кредитования - платность, срочность, возвратность, целенаправленность, обеспеченность, дифференцированность.

Возвратность является частью кредита как экономической категории. Без возвратности кредит не может существовать. Срочность кредитования представляет собой необходимую форму достижения возвратности. Принцип срочности означает, что кредит должен быть не просто возвращен, а возвращен в строго определенный срок. Сроки кредитования устанавливаются банком исходя из сроков оборачиваемости кредитуемых товароматериальных ценностей, окупаемости затрат, но не выше нормативных.

Дифференцированность кредитования означает, что кредит должен предоставляться не всем клиентам претендующим на его получение, а только тем, которые в состоянии его своевременно вернуть и не в одну отрасль, а в разные, в том числе малоразвитые.

Целенаправленность означает, что заемщик должен использовать заемные средства строго на свои нужды, потребности (на объект кредитования, под который он взял кредит в банке), а не на другие цели (в связи с этим банк проводит мониторинг).

Обеспечение должно быть ликвидным, так как современная система кредитования базируется на возможности реализации залогового права, но решение предоставить ссуду всегда должно базироваться на достоинствах самого финансируемого объекта (проекта), а не на привлекательности обеспечения. Вопрос обеспечения должен решаться уже после того, как кредитная сделка сочтена приемлемой для банка. Без обеспечения кредит может предоставляться лишь в тех случаях, когда источник погашения ссуды высоко надежен.

Принцип платности кредита. Кредитование производится на платежной основе.

Платность определяется:

кредитным риском; уровнем учетной ставки НБ РК;

общим состоянием спроса и предложения кредита на рынке; базовой ставкой процента по ссудам, предоставляемые коммерческими банками;

средней процентной ставкой по межбанковскому кредиту;

средней процентной ставкой уплачиваемой банком своим клиентам по депозитам;

структурой кредитных ресурсов банка (чем выше доля привлеченных средств, тем дороже должен быть кредит);

сроком, на который испрашивается кредит;

видом кредита;

обеспеченностью кредита;

степенью риска для банка;

стабильностью денежного обращения в стране (чем выше темп инфляции, тем дороже должна быть плата за кредит, так как у банка повышается риск потерять свои ресурсы из-за обесценивания денег).

Плата за кредит складывается из двух основных элементов: процент по ссуде и комиссии по ссуде, которая определяется путем начисления надбавки к базовой ставке (учетной ставке НБ РК и плюс себестоимость ресурсов), а все перечисленное выше начисляется в совокупности как надбавка.

Также к условиям кредитования относится такие параметры как:

Цель кредита, которая зависит от категории заемщика. Если это частное лицо, то обычно он берет потребительскую ссуду или персональный кредит на погашение долгов, выплаты взносов за учебу. Если речь идет о предприятиях, то цели займа - финансирование капитальных затрат (строительство здания, ремонта недвижимости), покупке оборудования, сырья, материалов, выплата зарплаты персоналу, погашение обязательств и другое.

Цель кредита служит важным индикатором степени риска. Выдавая кредит, банк должен убедится, что кредит берется для выполнения целей, предусмотренных уставом предприятия и с правовыми нормами государства. Цель определяет и форму кредита, то есть для преодоления разрыва между поступлениями денежных средств и платежами, представляется такая форма кредита как овердрафт.

2). Сумма кредита. Банк должен проверить обоснованность заявки в отношении суммы кредита. Важно с самого начала правильно определить требуемую сумму кредита, ибо, в противном случае, банк столкнется с просьбой об увеличении кредита при наступлении кризисной ситуации, или заемщик, взяв большую сумму не сможет ее возвратить в срок. Банк, получив расчеты клиента на необходимую сумму, должен сам дать оценку необходимой суммы кредита, внеся необходимые коррективы.

3). Источник погашения кредита. Прежде чем обратиться в банк, клиент должен точно знать за счет каких средств будет погашен кредит. Банк должен проверить соответствуют ли условия, предложенные клиентам, его реальным возможностям (то есть от величины и регулярности получаемого дохода), установить характер деловых связей и другое.

К потенциальным источникам погашения ссуды можно отнести: прибыль заемщика, средства предоставляемые в качестве обеспечения кредита; достаточный объем пригодных для продажи активов, включающих и собственный капитал.

Практика порождает и другие источники погашения, ими могут быть собственные денежные средства заемщика, однако их иногда оказывается недостаточное количество. В таких случаях источником возврата ранее выданной ссуды может быть предоставление нового кредита под новый объект (покрытие предыдущего кредита), другое обеспечение. Допускается составление нового кредитного договора с большим обеспечением. Еще одним источником погашения кредита может быть за счет гарантов, которые был предусмотрен в кредитном соглашении. Со счетов другого предприятия, то есть по решению арбитража соответствующие денежных средств могут быть взысканы от просроченных дебиторов заемщика. Ассигнования из бюджета погашают кредит в качестве поддержки государственных и других предприятий.

4). Срок ссуды. Чем более продолжителен срок ссуды, тем выше риск невозврата долга, так как могут возникнуть непредвиденные трудности и ситуации в стране, на предприятии, в семье и клиент не сможет погасить долг в соответствии с договором. Банк исходя из характера привлеченных средств и наличия ресурсов, должен ограничить свою кредитную деятельность в сфере средне - и долгосрочных операций, чтобы обеспечит необходимую ликвидность банка и удовлетворить требования вкладчиков.

Условием кредитования является заключение договоров между банком и заемщиком, предусматривающие определенные обязательства и права каждой стороны кредитной сделки, экономическую ответственность сторон. Прежде всего, заключается кредитный договор или кредитное соглашение, договор залога и другие договора заключаются в рамках кредитного соглашения (договора).

В РК существует ряд базовых законов, которые являются основой правового регулирования кредитно-банковской деятельности. Это Конституция РК, Гражданский Кодекс РК, Закон "О Национальном Банке РК", Закон "О банках и банковской деятельности в РК", Указы Президента РК, международный договора (соглашения), заключенные РК, постановления и нормативные акты Национального Банка, издаваемым на основании и во исполнение законодательных актов и указов Президента РК по вопросам, отнесенным к его компетенции.

Банк-кредитор вправе по отношению к заемщику, не выполняющему свои обязательства по кредитному договору:

не предоставлять новых кредитов;

обращать взыскание на денежные средства, имеющиеся на любых счетах заемщика (в случае, если это оговорено в кредитном договоре);

обратиться с исковым заявлением в суд о признании неплатежеспособного заемщика банкротом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

На претензии иски банков к заемщикам по ненадлежащему исполнению условий кредитных договоров сроки давности не распространяются.

Ставки процентов, а также за оказание банковских услуг устанавливаются самостоятельно. Запрещается предоставление льготных условий лицам, связанным с банком особыми отношениями.

Банковский кредит юридическим и физическим лицам осуществляется при строгом соблюдении определенных принципов, которые являются главным элементом системы кредитования, поскольку отражают сущность и содержание кредита. Совокупное применение на практике всех условий банковского кредита позволяет соблюсти как общегосударственные интересы, так и интересы обеих сторон кредитной сделки (кредитора и заемщика).

Процесс кредитования связан с действием многочисленных факторов риска, способных повлечь за собой несвоевременность погашения ссуды, что ухудшит положение банка. Поэтому банк уделяет особое внимание изучению кредитоспособности заемщика и оценки рисков, сопровождающих данный кредит. Основной целью изучения кредитоспособности является определение способности и готовности заемщика вернуть ссуду в соответствии с условиями договора. Банк не только оценивает кредитоспособность клиента на определенную дату, но и прогнозирует его финансовую устойчивость на перспективу. Анализ кредитоспособности заемщика начинается с анализа источников погашения кредита.

С развитием рыночных отношений возникла необходимость принципиально нового подхода к определению кредитоспособности и финансовой устойчивости предприятий с учетом зарубежного опыта, чему способствует, в частности, введение новых форм бухгалтерского баланса. Принятая группировка статей позволяет осуществить достаточно глубокий анализ кредитоспособности.

Также используется "правило пяти си", где критерии отбора клиентов обозначены словами, начинающимися на букву "си":

character (характер заемщика);

capital (капитал);

capacity (финансовые возможности);

collateral (обеспечение);

conditions (общие экономические условия).

При анализе "характера" заемщика банк стремится установить, является ли заявитель серьезной компанией, предпринимающей все усилия для выполнения своих обязательств, и имеет ли заемщик достаточный опыт в своем бизнесе, какие суждения о заемщике в деловых кругах, уровень менеджмента.

Анализ "капитала" показывает, сколько и какой капитал имеется у заемщика (собственный капитал, привлеченный капитал, оборотный капитал и внеоборотный капитал).

Финансовые возможности - способность заемщика погасить кредит и другие задолженности в установленные договором сроки.

Под "общими экономическими условиями" понимается экономическое, политическое, социальное положение в стране.

Анализ информационной базы о клиенте должен включать комплексную оценку сведений о клиенте полученную от деловых партнеров, данные отчетов специализированных агентств, анализ финансовой отчетности, личные впечатления банкира, сложившиеся при беседе с клиентом. Эта комплексная оценка данных составляется в экспертное заключение. На основании финансовой отчетности вычисляются финансовые показатели, характеризующие прошлое и текущее финансовое положение заемщика и тенденцию развития. В практике кредитного анализа применяются следующие показатели:

коэффициент абсолютной ликвидности;

коэффициент срочной ликвидности;

коэффициент текущей ликвидности;

коэффициент покрытия;

оборачиваемость всех активов;

оборачиваемость основного капитала;

оборачиваемость дебиторской задолженности;

оборачиваемость кредиторской задолженности;

норма прибыли;

оборачиваемость товарных запасов.

Кроме финансового анализа, в экспертное заключение вносятся данные о руководителях предприятия, маркетинговые исследования (сведения о конкурентах, конъюнктура рынка и др.) и в итоге делается вывод о финансовом положении заемщика.

Кредитоспособность заемщика определяется одинаково, как при внутреннем кредитовании, так и при внешнем кредитовании с той лишь разницей, что при международном кредитовании банки учитывают такие риски как:

валютно-курсовой риск (возможность понижения или повышения курса валют, в котором был выдан кредит);

страновой риск (или политический, включающий в себя опасность сильного изменения экономических, политических условий в стране заемщика, что может негативно сказаться на его возможности возвратить долг);

риск введения валютного контроля (местные власти могут ужесточить валютный контроль, которое может иметь разрушительное воздействие на способность заемщика вернуть долг зарубежному банку).

Целью анализа индивидуальных заемщиков является оценка риска, связанного с кредитованием частных лиц, т.е. может ли данное физическое лицо своевременно вносить проценты и др. платежи. В разных странах и даже у разных банков имеются значительные различия в методике анализа, но не смотря на это их объединяют общие принципы. Как бы ни многообразны были факторы, из которых складывается репутация отдельной личности, их можно условно сгруппировать по принципу принадлежности к определенной сфере деятельности человека:

социальной: возраст, семейное положение, число иждивенцов,

профессиональной: образование, профессия, квалификация, род занятий, продолжительность работы на одном месте,

имущественной: какое в наличии имущество,

специальной: отражает отношения заемщика с обслуживающим банком.

Важной особенностью кредитования как частных лиц так и юридических является тот факт, что в центре процесса предоставления кредита стоит человек, независимо от вида предоставляемого кредита. Каждый банк разрабатывает собственную систему оценки кредитоспособности клиента на основе экспертном заключении, которая представляет собой взвешенную оценку личных качеств и финансового состояния заемщика. Практически для всех потребительских ссуд доход заемщика является основным источником их погашения. Банк оценивает достаточность собственных средств заемщика для своевременного погашения ссуды. Для установления размера адекватного покрытия кредитного риска по потребительским ссудам банки рассчитывают специальные показатели, характеризующие минимальный размер платежей погашения ссуды и максимальный размер задолженности по отношению к доходам заемщика:

К=(мин. размер платежей погашения ссуды / доходы заемщика);

К=(максимально допустимый размер задолженности / доход заемщика). Также банк анализирует экономическую целесообразность предоставления ссуды и определяет репутацию заемщика.

## 2.3 Особенности обслуживание банковских карточек

Совершенствование экономического механизма в условиях перехода к рынку предъявляет все более высокие требования к функционированию системы денежного обращения, организации расчетного и кассового обслуживания частных лиц.

В этих условиях вопросы автоматизации и механизации приобретают особую актуальность.

В настоящее время на основе широкого использования автоматизации ставится задача, имеющая народно-хозяйственное значение: в целях оптимизации налично-денежного оборота, снижения издержек государства по организации денежного оборота, рационального использования свободного времени населения, обеспечить максимальное привлечение во вклады денежных средств населения.

Основными целями создания принципиально новой системы банковского обслуживания населения являются:

значительное снижение затрат, связанных с налично-денежным оборотом;

создание условий для интенсивного и полного аккумулирования свободных денежных средств населения и максимальный народно-хозяйственный и внутрисистемный эффект от использования аккумулированных средств;

создание новых технологий платежного населения, гарантирующих максимальную мобильность денежных потоков при минимальной трудоемкости;

установление эффективного и оперативного государственного учета доходов и расходов населения;

обеспечение безопасности личных денежных средств населения.

Поэтапная разработка и реализация программных безналичных расчетов предполагает, что на первом этапе необходимо расширить безналичные расчеты через коммерческих банков, в частности, практики выплаты зарплаты.

Следующий этап - это внедрение магнитных и микропроцессорных пластиковых карт, а затем - электронных систем платежей и расчетов.

В нашей республике разработана концепция создания комплексной автоматизированной системы безналичных расчетов населения. Кроме вопросов безналичных расчетов за товары и услуги в концепции комплексно рассмотрена проблема банковского обслуживания населения. Концепция предусматривает возможность идеологического и технического единства различных банковских систем, что является обязательным условием создания единой общегосударственной системы денежного обращения и гарантией высокой рентабельности любого банка.

В деятельности банков западных стран практически не осталось таких областей и видов операций, куда бы ныне не вторглись компьютеры и другая электронная техника.

Автоматизация широко затронула многие традиционные технические виды банковского обслуживания клиентов, такие например, как инкассирование чеков, оплата счетов, перевод средств и т.д. Новая техника применяется при обработке денежных и бухгалтерских документов, а также для коммуникационной взаимосвязи банков со своими отделениями, филиалами и другими кредитными институтами. Кроме того, она используется банками для сбора, накопления, хранения, обработки анализа, передачи на расстояние и предоставления клиентам разнообразной информации о кредитных сделках, денежных платежах и расчетах и т.д., а также возможных сведениях о конъюнктуре рынков, состоянии экономики и многих других.

Процесс автоматизации разворачивается в кредитно-финансовой сфере на нескольких уровнях.

При осуществлении балансовых операций и Нарбанк все больше использует современные компьютерные системы и новые информационные технологии.

По данным за 1999 г. в учреждениях банка республики функционировало 4653 рабочих станций, 659 модемов, 1432 источников бесперебойного питания, оргтехника была представлена 81 ксероксом и 54 факсоаппаратами. Уровень автоматизированности учреждений Нарбанка по состоянию на 1 марта 2000 года составил 75%. Это позволило значительно ускорить обмен информацией между структурными звеньями, повысить скорость и качество расчетов по банковским операциям.

Наибольший прогресс в области автоматизации расчетов в 1999 году достигнут по операциям со вкладами населения, являющимися профилирующим для Нарбанка.

Степень автоматизации у нас в Мангистауском отделении составляет 100%, филиалов 100 и лицевых счетов - 100%.

А в целом по республике составляет - 92%, филиалов - 73% и лицевых счетов - около 92% (см. таблицу 1).

Таблица 1. Степень автоматизации учреждений Народного банка Республики Казахстан в 2000 г. (по вкладам населения)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Области | отделений  | филиалов  | лицевых счетов |
| кол-во автом.  | % авто-матиз.  | кол-во автом.  | % авто-матиз.  | кол-во автом.  | % авто-матиз.  |
| Акмолинская  | 14 | 100 | 183 | 88,4 | 859236 | 95,6 |
| Актюбинская  | 11 | 64,7 | 81 | 45,3 | 347207 | 73 |
| Алматинская | 19 | 100 | 197 | 100 | 2296885 | 100 |
| Атырауская | 5 | 65,5 | 26 | 53,1  | 119462 | 74,7 |
| Вост. - Казах.  | 16 | 100 | 133 | 91,6 | 1074643 | 97,5 |
| Жамбульская | 12 | 100 | 97 | 100 | 758364 | 100 |
| Жезказганская  | 10 | 100 | 89 | 100 | 422479 | 100 |
| Зап. - Казах.  | 17 | 100 | 29 | 17,6 | 412785 | 70,6 |
| Карагандинская  | 18 | 100 | 198 | 98 | 1720125 | 99 |
| Кзыл-Ординская | 9 | 100 | 83 | 100 | 308853 | 100 |
| Кокшетауская | 17 | 100 | 197 | 84,5 | 638583 | 93,4 |
| Костанайская | 18 | 100 | 226 | 100 | 1210310 | 95,3 |
| Мангистауская | 6 | 100 | 44 | 100 | 275000 | 100 |
| Павлодарская | 16 | 100 | 150 | 74,6 | 1025980 | 99 |
| Сев. - Каз.  | 13 | 100 | 174 | 96,7 | 676228 | 98,2 |
| Семипалатинская | 13 | 76,5 | 32 | 17,9 | 456681 | 62,8 |
| Талдыкорганская  | 12 | 85,7 | 28 | 22 | 521240 | 83 |
| Торгайская | 5 | 45,5 | 35 | 25,4 | 196914 | 68,5 |
| Южно-Казах.  | 20 | 100 | 110 | 64,3 | 848336 | 81 |
| Ленинская  | 1 | 100 | 4 | 100 | 38000 | 100 |
| Итого | 252 | 92 | 2136 | 72,6 | 14317311 | 91,9 |

Механизм функционирования системы электронных денежных расчетов индивидуальных клиентов основан на применении пластиковых карточек и включает в себя операции, осуществляемые при помощи банкоматов. В сфере денежного обращения пластиковые карточки являются одним из прогрессивных средств организации безналичных расчетов.

Все пластиковые карточки, предназначенные для расчетов могут быть личные и корпоративные. Банки выдают личные карточки частным лицам: своим платежеспособным клиентам, а также другим лицам, после анализа "кредитной истории" последних и открытия ими текущего счета в этом банке, либо внесения страхового депозита. Корпоративные карточки выдаются юридическим лицам под их гарантии и обеспечение, также после анализа платежеспособности юридического лица. Пользоваться корпоративными карточками могут сотрудники организации получившей карточки.

В процессе формирования системы электронных денежных расчетов на Западе была создана организация ISO (International Standarts Organization), которая разработала определенные стандарты на внешний вид пластиковых карт; порядок нумерации (образования) счетов; формат магнитных полос; формат сообщения, посылаемого владельцу карточки о его операциях. Членами ISO являются такие крупные эмитенты карточек, как VISA, Master Card, American Express.

Западные экономисты считают, что пластиковые карточки являются важнейшим элементом так называемой "технологической революцией" в банковском деле. И это так. Именно пластиковые карточки в ряде случаев выступают ключевым элементом электронных банковских систем.

Полнота функций платежной системы современного государства определяется наличием такого платежного инструмента, как пластиковые карточки различных моделей и назначения. По технологии обработки - кредитные, дебитные, предварительской оплаты, электронного кошелька.

Основное различие между дебетовой и кредитовой технологиями заключается в том, что дебитная технология работает с расчетным счетом клиента, а вторая с кредитным.

В мире имеется три основных системы карточек VISA, Master Card / Europay и American Express, и все они в настоящее время обслуживаются в Казахстане.

В конце 1993 г. Alembank первым в Казахстане приступил к обслуживанию карточек VISA, а в 1994 г. Master Card.

Вот уже 5 лет Народный банк приступил к выпуску собственных карточек Master Card. Здесь практикуются в основном "зарплатные" карточки для физических лиц, когда заключается договор с предприятием о начислении зарплаты на карточки. По этим карточкам можно погашать задолженности по краткосрочным (1-3 лет) кредитам и получить под залог деньги авансированного займа, который тоже широко используется (практикуется) в настоящее время.

Кроме дебитных и кредитных карточек существуют "электронные кошельки". У нас в Республике "электронные кошельки" использует Мунайавтоматика для оплаты бензина на бензоколонках.

## III. Проблемы и перспективы развития банковских услуг в РК

## 3.1 Проблемы внедрения новых услуг

Если говорить о банковской системе Казахстана и о методах его регулирования, то, прежде всего, необходимо отметить вмешательство Национального банка РК в деятельность банков второго уровня, осуществляемое различными способами. Одним из них является допуск иностранных банков, присутствующих на рынке Казахстана, принуждая их к приобретению тех казахстанских банков, которые находятся в плохом финансовом положении. Это имеет положительный эффект в плане того, что, во-первых, улучшается финансовый климат и происходит постепенное оздоровление критических банков, и, во-вторых, качественный уровень обслуживания банками своих клиентов. Немаловажно и то, что это является одним из видов инвестирования страны.

В целом ситуация в банковской системе Казахстана относительно стабилизировалась и представляется весьма благоприятной. Хотя больше половины банков республики (52,3%) и самые крупные находятся в Алматы, на местах создаются региональные банки, которые играют большую роль в областях, отвечая потребностям региона (2).

Общий объем кредитных вложений в экономику Республики за 1995 год возрос в 1,6 раз и на 1 января 1996 года достиг 73,5 млрд., из которых больше половины (43 млрд) - кредитование отраслей экономики. Возрастают масштабы межбанковского кредитования: в 9 раз - за 1994 год, в 4 раза - за 1995 год. Во втором полугодии 1995 г. активизировались операции на рынке межбанковского кредита непосредственно между банками второго уровня. Общий объем сделок на данном рынке в 1995 году составил порядка 24 млрд. тенге. Одними из довольно недорогих операций по привлечению ресурсов являются операции РЕПО с государственными ценными бумагами (3).

За 1995 год ставка рефинансирования пересматривалась 9 раз и снизилась с 210% в январе до 52,5% в ноябре. Важно заметить, что в настоящее время ставка рефинансирования - наиболее значимый индикатор состояния всей ресурсной базы банков и является по-прежнему основным параметром регулирования спроса на деньги. Объясняется это тем, что банки до последнего времени активно работали с аукционными, межбанковскими ресурсами, стоимость которых определяется ставкой рефинансирования.

Ненадежность и не ликвидность казахстанских банков.

Такова вкратце общая ситуация в банковской системе Республики. На ее фоне логически прослеживается цепь проблем, стоящих перед банками при проведении операций по документарным формам расчетов и финансирования экспортно-импортных операций, обслуживания международной торговли. К основным из них можно отнести следующие:

1. Отсутствие правовой базы по всем видам документарных и не документарных расчетов.

2. Высокие комиссионные банков.

3. Ненадежность и не ликвидность казахстанских банков.

4. Ненадежность иностранных банков.

5. Неразвитый бухгалтерский учет по документарным расчетам.

6. Неразвитость вексельного обращения.

7. Неунифицированность документооборота с международными стандартами.

Все вышеперечисленные проблемы являются далеко не полным списком вопросов, возникающих перед казахстанскими предпринимателями и банками в ходе осуществления экспортно-импортных операций, в том числе с применением документарных форм расчетов. У каждого банка возникают свои частные проблемы, которые ему приходится устранять самостоятельно. В условиях жесткой конкуренции банки предлагают своей клиентуре все больший спектр услуг, включая сферу документарных и не документарных форм расчетов в международной торговле. Решение всех стоящих вопросов является делом времени и не существует какого-либо универсального способа их устранения. Экономика республики находится в процессе становления, и все "детские болезни", возникающие в этот период, подлежат решению в самом ближайшем будущем.

Интеграция Казахстана в мировое хозяйство невозможна без качественного скачка в области банковского обслуживания внешнеторговых операций республики. В этой сфере обнадеживает динамичный рост и развитие казахстанских банков во всех отраслях банковской деятельности, в том числе и в обслуживании международной торговли.

## 3.2 Пути решения проблем, возникающих на рынке банковских услуг

Дальнейшее развитие рынка банковских услуг будет тесно связано с развитием фондового рынка. Национальным Банком совместно с Национальной Комиссией по ценным бумагам Республики Казахстан (НКЦБ) проводится работа по активизации обращения на организованном фондовом рынке акций и других ценных бумаг банков, действующих в организационно-правовой форме открытых акционерных обществ с обязательным опубликованием в средствах массовой информации их котировок на регулярной основе. Совместно с НКЦБ будет разработан механизм секьюритизации активов банков, включая выпуск специфических долговых обязательств. Национальным Банком, по мере развития фондового рынка, будет расширена деятельность банков с корпоративными ценными бумагами.

Совместно с НКЦБ и Ассоциацией финансистов Казахстана Национальный Банк будет способствовать появлению новых типов финансовых институтов, таких как взаимные фонды (mutual funds), фонды хеджирования, ипотечные фонды, организации, уполномоченные на проведение операций с корпоративными векселями. Кроме того, Национальный Банк будет способствовать созданию организованного рынка недвижимости и развития ипотечных операций.

Для повышения прозрачности деятельности банков Национальным Банком и НКЦБ создаются условия для деятельности отечественных рейтинговых агентств.

Предусмотренные программой мероприятия, на наш взгляд, не исчерпывают всего комплекса задач по созданию финансово устойчивого банковского сектора, совершенствованию деятельности банков и обеспечению прозрачности их функционирования, а также повышению уровня защиты интересов вкладчиков банков.

Представляется, что перспективным направлением в этой сфере является дальнейшее развитие рынка банковских услуг, прежде всего, расширение перечня и повышение качества оказываемых клиентам услуг, внедрение новых форм и методов банковского обслуживания.

Банкам следует активизировать свою деятельность на фондовом рынке, широко используя новые финансовые инструменты для привлечения инвестиций. Одним из таких инструментов является эмиссия еврооблигаций (евро-бондов) на международных рынках капитала.

Данная финансовая операция будет способствовать достижению нескольких целей. Во-первых, займы в иностранной валюте позволят избежать высокой процентной ставки и стоимости обслуживания долга, характерных для займов в тенге. Во-вторых, рынок ценных бумаг в республике на настоящем этапе развития еще не в состоянии полностью удовлетворить потребности банка в финансировании в полной мере. Наконец, в-третьих, банк должен быть заинтересован в расширении сферы своей деятельности, как кредитоспособного эмитента на внешних рынках капиталов, и осуществлении прямого взаимодействия с международными финансовыми институтами. Стратегической целью банка должно стать получение доступа и свободный выход в любое время на международные рынки капитала. Они обладают гораздо большим потенциалом, чем банковское заимствование и открывают широкий спектр возможностей для более эффективного финансирования банка.

Основными задачами эмиссии еврооблигаций являются:

1) диверсификация источников финансирования за счет более эффективных не инфляционных ресурсов и секьюритизация (замещение обычных банковских кредитов эмиссией ценных бумаг), имеющая более высокий потенциал внешнего финансирования;

2) уменьшение расходов на обслуживание долга, так как внешнее заимствование обходится дешевле, чем на внутреннем рынке;

3) расширение инвестиционной базы заимствования для банка;

4) получение кредитной истории банка, позволяющей зарекомендовать банк перед международным инвесторским сообществом, как кредитоспособного эмитента;

5) увеличение сроков заимствования;

6) приток иностранного капитала в финансовые ресурсы банка. Обязательным условием выпуска еврооблигаций является наличие кредитного рейтинга, который служит своеобразным индикатором для инвесторов. Необходимо заметить, что процесс подготовки к дебютной эмиссии довольно длителен и достаточно сложен ввиду трудоемкости процедуры получения кредитного рейтинга и последовательного выполнения других необходимых этапов.

Отметим, что прецедент выхода отечественных банков на международном рынке капиталов есть и довольно удачный. Так, ОАО "Казкоммерцбанку" были предоставлены синдицированные займы в размере 50 млн. и 35 млн. долл. США от ING Burins и Commertzbank AG, а также на сумму 20 млн. долл. от Bankers Trust. При этом Казкоммерцбанк погасил кредит в размере 50 млн. долл., срок которого истекал в ноябре 1998 года. Сроки погашения остальных займов истекают в текущем году.

Кроме того, Kazkommerts International BV в 1998 году выпустил и разместил еврооблигации на сумму 100 млн. долларов под гарантии Казкоммерцбанка при рейтинге "В+". Срок погашения - в 2001 году, доходность - 11,25 процентов годовых.

Думается, что их дебют может послужить хорошим примером для остальных банков.

Выпуск корпоративных облигаций в Республике Казахстан. В настоящее время на внутреннем фондовом рынке обращаются главным образом государственные ценные бумаги, а из корпоративных - акции. Что касается корпоративных облигаций, то они не нашли сколько-нибудь широкого применения на практике.

Только в последнее время в Казахстане (впервые в истории его фондового рынка) появились корпоративные долговые обязательства. Первым в республике эмитентом облигаций стало кустанайское АООТ "Фарватер", которое в марте 1998 года выпустило долговые обязательства на сумму 5 млн. тенге. С учетом успешного опыта дебюта на отечественном фондовом рынке "Фарватер" осуществил вторую эмиссию долговых обязательств уже на более сложных условиях.

Корпоративные облигации представляют собой эффективный инструмент привлечения инвестиций. Потенциальных инвесторов привлекает, прежде всего, возвратность средств, вложенных в облигации, по сравнению с акциями.

Порядок регистрации, выпуска и погашения корпоративных облигаций регламентируется соответствующими нормативными актами Национальной Комиссии по ценным бумагам РК. В принципе, процедура подготовки и организации выпуска облигаций, включая документацию, представляемую в НКЦБ, аналогична механизму осуществления эмиссии акций и соответствующим документам по ней.

Исходя из вышеизложенного, с учетом имеющегося в республике опыта рекомендуем банкам выступить в качестве эмитента облигаций на рынке ценных бумаг. Легко предположить, что в условиях острого дефицита финансовых инструментов на отечественном рынке облигации банка привлекут пристальное внимание всех, кто сейчас ломает голову над проблемой управления активами, хочет повыгоднее и с наименьшим риском разместить имеющийся капитал. При этом покупателей, конечно, будет интересовать финансовое состояние эмитента, его платежеспособность. С этой точки зрения банку желательно в ближайшее время выйти на Казахстанскую фондовую биржу (КФБ). Наличие банка в листинге КФБ будет свидетельствовать о том, что он готов раскрыть информацию о своей деятельности, предоставить инвесторам всю необходимую документацию для проведения объективной оценки бумаг. Первую эмиссию корпоративных долговых обязательств целесообразно осуществить на сумму 50 млн. тенге сроком обращения 6 месяцев. В целях повышения заинтересованности заемщиков, чтобы они предпочитали вкладывать инвестиции в облигации банка, следует установить процентную ставку на уровне, превышающем процентные ставки по действующим эмиссиям корпоративных облигаций, а по возможности приближенной к доходности по МЕККАМ, НСО. Если дебют пройдет успешно, то банк зарекомендует себя как надежного и выгодного эмитента и завоюет доверие инвесторов, что повысит его инвестиционную привлекательность для потенциальных заемщиков. Это позволит в последующих эмиссиях облигаций увеличить сумму и сроки погашения займа, а процентную ставку несколько снизить.

Таким образом, банк расширит инвестиционную базу заимствования, получит дополнительный источник привлечения финансовых ресурсов и активизировать свою деятельность на рынке ссудных капиталов.

Кастодиальная деятельность. Как известно, в результате пенсионной реформы в республике были созданы накопительные пенсионные фонды {в настоящее время их насчитывается 16), которые аккумулируя пенсионные взносы вкладчиков, инвестируют их в безрисковые государственные ценные бумаги, преимущественно краткосрочные (МЕККАМы, ноты Нацбанка). В связи с этим возникла необходимость в новой форме банковского обслуживания - оказание кастодиальных услуг, поскольку это эффективный метод контроля за движением денежных средств пенсионных фондов. Банк-кастодиан осуществляет хранение и учет вверенных ему ценных бумаг и денежных средств, предназначенных для сделок с ценными бумагами, исключая, таким образом, риск их хищения, незаконных операций, всякого рода махинаций и т.п. За это он получает комиссионное вознаграждение. Например, Алматинский торгово-финансовый банк (один из пионеров этого дела) за оказание кастодиальных услуг взимает плату в размере 0,15 процентов от номинальной стоимости ценных бумаг. Такая низкая ставка установлена в интересах клиентов.

Конечно, банку-кастодиану выгодно обслуживать пенсионные фонды лишь в том случае, когда последние инвестируют в ценные бумаги довольно крупные суммы пенсионных накоплений, тогда кастодиальные услуги экономически оправданы.

Заметим, что банк может оказывать кастодиальные услуги не только пенсионным фондам, но и другим институциональным инвесторам (страховым фирмам, инвестиционным компаниям), а также портфельным инвесторам.

С развитием фондового рынка, числа инвесторов (одних только инвестиционных фондов - около 200) значительно увеличатся размеры инвестиций в ценные бумаги, количество и объемы сделок по ним. Соответственно будет возрастать потребность в кастодиальных услугах. А на сегодняшний день в республике действует всего 7 кастодианов из 12 банков, получивших лицензии на кастодиальную деятельность. Очевидно, что в будущем этого будет Явно недостаточно. Вот почему кастодиальная деятельность считается актуальной и перспективной формой банковского обслуживания.

Форфейтинг и факторинг. Одной из эффективных форм торгового финансирования является форфейтинг. Форфейтинг - своеобразная форма кредитования экспортеров (продавцов) при продаже товаров, применяемая, чаще всего, во внешнеторговых операциях. Банк (форфейтор) выкупает у экспортера (продавца) денежное обязательство импортера (покупателя) оплатить купленный им товар сразу же после поставки товара и сам производит полную досрочную или частичную оплату стоимости товара экспортеру. В последующем денежные средства банку - форфейтору в оплату товара перечисляет, уплачивает импортер - покупатель, уведомленный, что оплату за него произвел форфейтер. За досрочную оплату банк-форфейтор взимает с экспортера проценты. Таким образом, банк-форфейтор получает вознаграждение за то, что принимает на себя платежный риск и выступает гарантом для экспортера.

В качестве примера можно привести ЗАО "Банк ТуранАлем", который с конца 1998 года стал практиковать в своей деятельности операции форфейтинга.

Считаем, что данный вид кредитования найдет широкое применение на практике, поскольку в республике действует много фирм, осуществляющих экспортные операции.

Не менее перспективной формой кредитования экспортных операций является факторинг, в основе которого лежит покупка банком счетов - фактур (платежных требований) поставщика на отгружаемую продукцию и передача поставщиком банку права требования платежа с покупателя продукции. Выгода клиента банка при факторинговых операциях состоит в снижении издержек обращения ускорении оборота денежных средств, устранении риска неплатежа со стороны покупателей, повышении общей платежеспособности и т.д. Факторинговая компания или отдел в банке предоставляют следующие услуги:

анализ хозяйственной деятельности, кредитный анализ и взыскание долгов;

кредитное страхование против плохих долгов с использованием "подтвержденных обязательств";

немедленное предоставление наличности против счетов-фактур на 75-80 процентов от номинала счетов и гарантия платежа остатка в согласованные сроки с учетом кредитного страхования.

В принципе операция форфейтинга аналогична операции факторинга.

Таким образом, представляется целесообразным применение в деятельности отечественных банков форфейтинга с учетом их финансовых возможностей. Это позволит банку пополнить контингент обслуживаемых клиентов.

Микро кредитование. Заслуживает внимания такая форма кредитных операций, как микро кредитование.

Как известно, в нашей стране принята программа микро кредитования наименее обеспеченных граждан на 1998-2000 годы. Она реализуется с 1998 года в виде пилотного проекта в 5 южных областях республики (Алматинский, Кызылординской, Жамбылской, Восточно-Казахстанской и Южно-Казахстанской). Кроме того в Актюбинске с начала 1998 года 245 малоимущих, многодетных семей получили микро кредиты в виде беспроцентной ссуды в размере 400 долл. каждая. Общая сумма выданных микро кредитов равна 7 368 тыс. тенге. Кредиты были предоставлены: на занятие коммерческой деятельностью, на разведение скота, выращивание овощей и разведение птицы, на авто и фото услуги, на хлебопечение, ремонт телевизоров, рукоделие, парикмахерское дело, постройку бани.

В соответствии с программой в 1998 году планировалось охватить микро кредитами 30 тыс. наименее обеспеченных граждан Казахстана и довести число кредитуемых к 2000 году до 15 тыс. человек.

Некоторые казахстанские банки взяли на вооружение практику микро кредитования. Так, Банк ТуранАлем предоставляет микро кредиты на следующих условиях:

сумма кредита - от 500 до 30 000 долларов США;

срок кредита - от 6 до 12 месяцев;

процент - в валюте 1,8-2,6 процентов в месяц.

Очевидно, что данный вид банковских услуг найдет широкое распространение среди населения, так как микро кредитование играет роль противодействия растущей безработице и бедности. К тому же банкам выгодно предоставление микро кредитов, поскольку высокая мобильность, маневренность и возвратность таких кредитных ресурсов позволяют повысить их КПД.

Одним их важнейших перспективных направлений развития банковской деятельности в Республике Казахстан является применение всемирной информационной сети Интернет в банковских операциях. Это оказание так называемых виртуальных услуг. Следует отметить, что на сегодняшний день уже существуют банки, которые используют компьютерные технологии в банковском обслуживании. Так, Народный банк рекламирует свои услуги через Интернет, в частности, предоставляет расчетно-кассовое обслуживание клиентов с использованием Интернет и компьютерных технологий. Другим примером, ярко иллюстрирующим применение Интернет в работе банка, является ТехаKаВаnk.

ТехаKаВаnk в рамках внедрения новой системы клиентских расчетов объявляет об открытии своего официального сайта. ТехаKаВаnk известен как универсальный банк, активно развивающий новые технологии. Внедрением новой программы "Internet-banking" он облегчил доступ клиента к счетам, дав ему возможность самому ощутить новейшие веяния в сфере банковского обслуживания. Это мобильный динамичный способ связи с банком позволит клиентам самостоятельно выбирать время и место для ведения банковских операций. Они могут связаться с банком из дома и офиса через Интернет, - в том числе, из-за пределов Казахстана. ТехаKаВаnk предоставляет своим вкладчикам и заемщикам опыт и технологические решения для безопасного управления их деньгами, строгое соблюдение конфиденциальности и индивидуальный подход, поддержание счета без требования минимального остатка, гибкую систему мультивалютных счетов, простоту оформления документов и последующих on-line процедур.

Банк считает, обеспечение конфиденциальности информации является одной из своих важнейших задач. Поэтому, особое внимание уделено мерам по обеспечению безопасности сервиса. Соединение с сервером осуществляется по протоколу 5513.0 с ключом 128 бит, который производит шифрование всего графика между клиентом и сервером. Высокая безопасность и безусловная гарантия идентификации клиента обеспечивается благодаря использованию сеансовых ключей связи. Несколько десятков клиентов ТехаКаВанк уже оценили надежность, удобство и оперативность системы "ТехаКаВанк" Уже накоплен необходимый опыт и доверие клиентов, что сформировало высокую репутацию новой системы. Можно быть уверенным, что в ближайший год продолжится стремительное развитие "ТехаКаВанк", распространение передового опыта ТехаКаВанк и внедрение новой технологии в деятельности других банков.

В качестве дополнительных рекомендаций по дальнейшему развитию и совершенствованию рынка банковских услуг в республике можно предложить банкам широко применять в своей деятельности новые нетрадиционные виды банковских операций, такие как репо, трастовые операции, андеррайтинг, активно практиковать ипотечное кредитование, в частности, ипотечные облигации и строй сбережения, нетрадиционные способы залога при предоставлении ссуды и т.д.

Резюмируя вышеизложенное, приходим к выводу, что рынок банковских услуг в Казахстане в перспективе значительно расширится, обогатится передовым опытом, в том числе зарубежным, пополнится новыми, нетрадиционными банковскими операциями и современными технологиями.

Это позволит повысить уровень и качество банковского обслуживания, оздоровить и укрепить финансовую систему, способствовать оживлению и развитию реального сектора экономики, целенаправленно проводить эффективную денежно-кредитную политику.

Вся коммерческая деятельность банков нацелена на максимальную близость с клиентом. Вот почему предлагаемые ими услуги в области инкассации рассматриваются прежде всего как хорошая возможность для формирования и развития более тесного типа взаимоотношений с клиентом с целью наиболее полного и качественного удовлетворения его потребностей по доступным ценам и повышения эффективности банковских услуг.

В условиях жесткой конкуренции на рынке услуг по инкассации требовательность клиентов к банкам значительно возросла. Одним из основных критериев выбора для клиента является надежность банка. Кроме того, выбирая обслуживающий банк, клиентом учитываются не только уровни действующих ставок и тарифов, имидж, но и территориальная удаленность от предприятия, что немаловажно при слабости существующей инфраструктуры дорожного движения и связи.

Инкассация, как один из видов банковских услуг, представляет собой сбор в кассах предприятий, организаций и учреждений наличных денег и ценностей и доставку их в финансово - кредитные учреждения.

Данная услуга предусматривает выезд инкассаторского автомобиля к клиенту, прием и доставку денежных средств в банк, пересчет купюр с последующим их зачислением на расчетный счет клиента.

Непосредственно услуги по инкассации осуществляют инкассаторы - должностные лица, уполномоченные собирать денежные поступления в кассах различных организаций и перевозить их в банк, а также развозить деньги из банков в кассы предприятий, организаций и учреждений.

Банки полагают, что высокий сервис услуг по инкассации может дать им существенные преимущества в конкурентной борьбе, так как она рассматривается не просто как разновидность банковских услуг, но и активно внедряется в качестве канала сбыта в рамках общих банковских стратегий.

Кроме того, полное использование всех возможностей сервиса по инкассации клиентов, позволяет существенно активизировать работу с клиентурой и разнообразить пути получения доходов.

В настоящее время ассортимент услуг службы инкассации среднего банка насчитывает около 15 наименований. В том числе 3 наиболее популярных у клиентов видов услуг:

инкассация предприятий и организаций;

доставка заработной платы клиентам;

сопровождение клиентов с ценностями по региону и за его пределы.

Диверсификация деятельности служб инкассации позволяет выйти на новые каналы сбыта и обеспечить банкам существенные преимущества за счет:

повышения эффективности

работы с фирмами - клиентами;

обеспечения "привязки" клиентов к банку путем максимальной адаптации ассортимента услуг по инкассации к их индивидуальным потребностям;

увеличения доходности банка за счет использования сбытовых услуг служб инкассации.

Многолетний опыт работы на рынке инкассаторских услуг, наличие специально оборудованного бронированного автотранспорта и высокоскоростных автомобилей сопровождения, подготовленный, тренированный и высокопрофессиональный персонал инкассаторов, современные виды связи, вооружения и индивидуальных средств защиты инкассаторов - все это является залогом безопасности, надежности, точности и оперативности при обслуживании банковской клиентуры.

Кроме обеспечения повышенной безопасности при инкассации клиентуры специализированными службами банка, важными преимуществами служат точность расчетов и зачисление инкассированных сумм на счет клиента практически день в день.

Анализ действующих ставок и тарифов основных банков республики показывает, что диапазон изменений их величин за услуги инкассации находится в пределах от 0,15% до 0,5% от инкассируемых сумм, за пересчет наличных средств от 0,12% до 0,5%, за двойной пересчет денег от 5% от актированной суммы до 10 тыс. тенге.

Система ставок и тарифов банков за услуги инкассации обычно включает ставки и тарифы для юридических лиц и корпоративных клиентов. По договоренности с клиентами в зависимости от условий и видов их обслуживания могут устанавливаться индивидуальные ставки и тарифы.

Процесс налаживания взаимоотношений банка с клиентом по оказанию услуг инкассации включает следующие процедуры:

1. Собеседование с потенциальным клиентом. Предварительно с ним с учетом его пожеланий оговариваются условия обслуживания, ставки и тарифы, особые условия.

2. Подготовка проекта договора и согласование его с клиентом.

3. Заключение договора.

4. Разработка и корректировка графика службы инкассации в соответствии с пожеланиями клиента.

5. Материальное обеспечение клиента (инкассаторские сумки, пломбы, шпагат).

6. Консультации специалистов по порядку проведения инкассации.

7. Прием денег у клиента.

8. Сдача опломбированных клиентом инкассаторских сумок в кассу.

9. Передача денег для пересчета.

10. Обработка денежных средств.

11. Подведение итогов пересчета.

12. Сверка расчетов.

13. Оформление приходных документов.

14. Зачисление денег на счет клиента.

15. Списание комиссии с клиента за услуги инкассации в доход банка.

Основные возможные недостатки, связанные с инкассацией, зависят от ряда объективных и субъективных факторов. Из субъективных факторов можно отметить проблемы, которые могут возникнуть, например, в связи с пересчетом ветхих и поврежденных денежных купюр. Но, как правило, эти возможные мелкие недоразумения достаточно быстро и по договоренности сторон улаживаются. Объективные факторы связаны, прежде всего, с наличием определенных рисков, возникающих, как правило, при работе с крупными суммами наличных денег и особенно при их транспортировке. Необходимо отметить, что в процессе своей деятельности банки сталкиваются с совокупностью различных видов рисков, отличающихся между собой по месту и времени возникновения, совокупности внешних и внутренних факторов, влияющих на их уровень. Риск при инкассации - это ситуативная характеристика, отображающая неопределенность ее исхода и возможные неблагоприятные последствия в случае неуспеха. Одно можно определенно отметить, что риск при инкассации, проводимой специалистами, во много раз ниже, чем при доставке наличных денег в банк самими клиентами с использованием обычных видов транспорта. Примеров нападений вооруженных грабителей на кассиров предприятий и организаций при самостоятельной транспортировке ими денежных средств можно привести много.

Самым испытанным способом оценки уровня риска и его снижения является страхование. Многие банки с помощью дочерних страховых компаний могут предложить клиентам и такую услугу.

Потенциал развития сотрудничества клиента с банками может быть основан не только на основе оказания услуг по инкассации и страховании рисков. Банки, как правило, являются универсальными, стремящимися оказывать весь спектр банковских услуг на рынке. Высококвалифицированный персонал, применение новейших банковских технологий позволяют им обеспечивать своим клиентам наилучшее комплексное решение их деловых и финансовых вопросов.

Узловым вопросом для банков является постоянное отслеживание экономической эффективности службы инкассации и установление экономически оправданных ставок комиссионных за ее услуги. Согласно нашим данным, опубликованных методик для решения этих задач в настоящее нет. В связи с этим предлагается следующая методика оценки экономической эффективности службы инкассации банка.

## Заключение

Банковский рынок Казахстана является рынком несовершенной конкуренции, в котором важное значение имеет дифференциация товара, т.е. выделение банковского продукта данного банка при помощи улучшения качества, росте известности, как о самом существовании товара, так и о его достоинствах и преимуществах.

В этих условиях банки стремятся усилить свою известность путем различных способов рекламы и улучшить свою репутацию путем каких-либо мероприятий по связям с общественностью.

Они часто участвуют в качестве спонсоров в различных значительных мероприятиях, происходящих в нашей республике, проводят собрания акционеров, составляют годовые отчеты, издают рекламные проспекты и буклеты, тратят значительные суммы на теле - и радиорекламу. Но я рискну предположить, что для увеличения клиентуры необходимо по крайней мере время, так как из-за нестабильности экономической и политической ситуации, небольшого промежутка времени работы банков, колебаний отечественной валюты по сравнению иностранными и других аналогичных характеристик, потребители боятся доверять свои деньги кому бы то ни было. Кроме того законодательная база сама зачастую ограничивает рынки сбыта.

У нас очень слабо развит и почти отсутствует рынок первичных и, соответственно, вторичных ценных бумаг, что объясняется разваленной экономикой, закрывшимися крупными предприятиями и т.п.

Работники-владельцы акций предприятий, на котором они работают, как правило, имеют на руках ничтожную долю от всех акций и не имеют право их продать.

Но несмотря ни на что, из-за бурного развития систем телекоммуникаций, одним из ключевых элементов которых является глобальная компьютерная сеть Интернет, люди начинают оценивать все достоинства мировых сетей.

Такие банковские продукты, как пластиковые карточки, система "Банк-клиент" и другие автоматизированные услуги начинают пользоваться все большой популярностью не только из-за удобства и простоты их употребления, но и из-за вошедшей моды на приобретение этих услуг.

Автоматизация и всеобщая глобализация приводит и к упрощению способов нахождения и обработке необходимой информации.

Так в интернете есть сайты на которых можно узнать уровень популярности того или иного банка определяемой путем обычного голосования среди разных групп населения. Реклама в Интернете становится одной из самых эффективных из-за большой аудитории пользователей

Среди основных возможностей, предоставляемых WWW-сервером банка клиенту, следует упомянуть возможность получения информации о текущем счете, взаимодействие с депозитарием и другими службами. Что же касается выполнения денежных переводов, то в нашей стране для реализации этой задачи потребуется время. Вопрос безопасности при реализации таких задач далеко не прост, хотя подходы зарубежных банков представляют значительный интерес.

Судя по всему, в ближайшее время темпы развития банковских сетей будут стремительно расти. Практически все появляющиеся сетевые технологии будут быстро браться банками на вооружение.

Но я считаю, что несмотря на новые банковские услуги, классические операции останутся в своей основе, тем не менее претерпевая изменения в соответствии с потребностями рынка

В последние годы банковская система нашей страны переживает бурное развитие. Несмотря на существующие недостатки нашего законодательства, регулирующего деятельность банков, ситуация неуклонно меняется к лучшему.

Сегодня все больше банков делает ставку на профессионализм своих сотрудников и новые технологии.

Примером тому может быть Народный банк, руководство которого проводит политику постоянного совершенствования профессионализма и повышения квалификации своих сотрудников.

В плане технологий, как было указано выше, банк внедрил систему платежей пластиковыми карточками, занимается внедрением системы "Банк-Клиент", регулярно осуществляет замену автоматизированного оборудования на последние модели и т.д.

И, наконец, неизбежны процессы интеграции банков в рамках национальных и мировых банковских сообществ. Это обеспечит постоянный рост качества банковских услуг, от которого выиграют в конечном счете все - и банки и их клиенты.

Таким образом, несмотря на возникающие трудности, процессы происходящие как в виртуальном, так и в реальном мире позволяют с оптимизмом смотреть в будущее банковского рынка в целом и отношений банков и клиентов как таковых.

## Список использованной литературы

1. Указ Президента Республики Казахстан, имеющий силу Закона "О Национальном Банке". Алматы, 30 марта 1995 года.
2. Указ Президента Республики Казахстан, имеющий силу Закона " О банках и банковской деятельности", Алматы, 31 августа 1995 года
3. Алибекова Ф.Р. О понятии "банк" и "банковская услуга" // Банки Казахстана. - Алматы, 2000. - N10. - С.28-30
4. Банки Казахстана: Справ. - аналит. изд. - Алматы: Информ. Агенство Economix Data, 1999. - 330 с.
5. Банковское дело: справочное пособие. М.: Экономика. 1993г.
6. Виноградова Т.Н. Банковские операции: Учеб. для сред. проф. образования. - Ростов н / Д: Феникс, 2001. - 378 с.
7. Выступление Председателя Правления ОАО "Народный банк Казахстана"
8. Гарантирование банковских депозитов: Мировая практика и российские проблемы / Э. Перотти, С. Фриз, К. Эггенбергер, М. Малютина // Деньги и кредит. - 2000. - N 6. - С.47-53.
9. Голуб М. Развивать новые виды кредитных операций необходимо // Банки Казахстана. - Алматы, 2001. - № 11. - С.43-46
10. Давлетова М.Т. Современное состояние банковской системы и перспективы развития рынка банковских услуг в Казахстане // Финансы Казахстана= Каржы Каражат. - Алматы, 2000. - № 9-10. - С.37-50
11. Деньги, кредит, банки / Под ред. Г.С. Сейткасимова. - Алматы: Экономика, 1996. - 363 с.
12. Джозлин Р.В. Банковский маркетинг. М.: Финансы и статистика, 1998г. Колесников В.И. Банковское дело. М., 1998г.
13. Жуков Е.Ф. Трастовые и факторинговые операции коммерческих банков. - М.: Изд-во АО "Консалтбанкир", 1995. - 47 с.
14. Жуков Е.Ф. Банки и банковские операции: Учеб. для ВУЗов. - М.: Банки и биржи: ЮНИТИ, 1997. - 471 с.
15. Жунусова Г. Некоторые особенности банковской конкуренции // АльПари. - Алматы, 2000. - N3-4. - С.100-103. - Библиогр.: 8назв.
16. Иванов А.Н. Инвестиционные и консультационные услуги иностранных банков // Деньги и кредит. - 2000. - № 5. - С.61-65
17. Кичигина М.Т. Как проводится ежегодное информирование вкладчиков // Банки Казахстана. - Алматы, 2001. - N4. - С.2-5
18. Коробов Ю.И. Практика банковской конкуренции. Саратов: Издат. центр Сарат. экон. академии, 1996г.
19. Куанова Г. Теоретические основы развития депозитного рынка // Евразийское сообщество. - Алматы, 2001. - №3. - С.72-83. - Библиогр.: 11 назв.
20. Куанова Г.А. Депозиты в банковской системе Казахстана // Саясат. - Алматы, 2000. - № 6-7. - С.63-68. - Библиогр.: 3 назв.
21. Лаврушин О.И. Банковское дело.М., 2000 г.
22. Лим А. Депозит - капитал, приносящий доход // Финансы Казахстана= Каржы Каражат. - Алматы, 2000. - N 11-12. - С.69-70
23. Лисак Б. Межбанковские заимствования - как инструмент финансовой политики коммерческих банков // Банки Казахстана. - Алматы, 2000. - N 5. - С.21-24
24. Лисак Б.И. Оценка эффективности банковских услуг по инкассации (методический аспект) // Банки Казахстана. - Алматы, 2001. - № 6. - С.18-20.
25. Лисак Б.И. Об оценке эффективности операций банков по предоставлению гарантий // Банки Казахстана. - Алматы, 2001. - № 7. - С.4-6
26. Маркова О.М. Коммерческие банки и их операции. - М.: Банки и биржи: ЮНИТИ, 1995.
27. Марченко Г. Доклад на Международном экономическом саммите "Евразия 2000" // Банки Казахстана. - Алматы, 2000. - N5. - С.2-6
28. Марченко Г.А. Банковский сектор Казахстана: состояние и перспективы развития // Банки Казахстана. - Алматы, 2001. - № 10. - С.2-11.
29. Марченко Г. Современное состояние и перспективы развития финансового рынка и банковской системы Казахстана // Банки Казахстана. - Алматы, 2000. - N3. - С.2-5
30. Махмутова М. Эволюция банковской системы // Банки Казахстана. - Алматы, 2000. - N 5. - С.16-20
31. Народный банк Казахстана: основные итоги деятельности // АльПари. - Алматы, 2000. - N2. - С.25
32. Одинцова Н.Ф. Развитие банковской депозитной системы по Алматинскому региону в 2000 году // Банки Казахстана. - Алматы, 2001. - N6. - С.27-29
33. Полушкин В.Ю. Анализ стабильности управления активными и пассивными операциями в коммерческом банке // Бухгалтерия и банки. - 2000. - N1. - С.40-48
34. Программа Ассоциации банков РК на 2000-2002 годы // Банки Казахстана. - Алматы, 2000. - N3. - С. 19-22
35. Рудакова О.С. Банковские электронные услуги. Практикум: Учеб. пособие для вузов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. - 110 с.
36. Сербин В. Банки в эру электронного обслуживания // Банки Казахстана. - Алматы, 2000. - № 7-8. - С.74-75
37. Усоскин В.М. Современный коммерческий банк. Управление и операции. - Б. м., 1994. - Утеулин Е. Основные операции банков // Банки Казахстана. - Алматы, 2000. - № 3. - С.60-61
38. Черкасов В.Е. Банковские операции: маркетинг, анализ, расчеты: Учеб. - практ. пособие. - М.: Метаинформ, 1995. - 208 с.
39. Эмери И. Дела банковские // Банки Казахстана. - Алматы, 2000. - N5. - С.9 - 11