

предоставляет, их преимущества, а также позволит сформировать устойчивый имидж надежного, современного и открытого банка, повысить лояльность клиентов и тем самым увеличить показатели прибыльности и рентабельности.

Н.А. Селицкая

Белорусский государственный экономический университет (Минск)

СЕРВИСИЗАЦИЯ РОЗНИЧНОГО БАНКОВСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ

Кредитование — одна из самых востребованных со стороны населения банковских услуг. В период с 01.01.2001 по 01.01.2009 г. задолженность по потребительским кредитам выросла на 12 576,39 млрд р., или в 1048,2 раз. Условия предоставления кредитов во всех банках практически не отличаются: процентная ставка по кредитам в белорусских рублях находится в пределах 20—25 % годовых, по кредитам в иностранной валюте — 12—17 % в зависимости от суммы и срока. Стоимость оформления кредитного договора, получения пластиковой карточки, комиссионные сборы находятся примерно на одном уровне.

В сложившейся ситуации на рынке потребительского кредитования лидировать будет тот банк, который при прочих равных условиях сможет предоставить клиенту наилучшее сервисное обслуживание. В частности, большое внимание клиент уделяет порядку оформления и погашения кредита. Безусловно, если потребитель желает взять кредит на строительство или приобретение жилья, когда сумма значима и банк несет значительные риски, то необходима более тщательная проверка клиента и с предоставлением справок и документов. В таком случае клиент должен обратиться непосредственно в банк и возможно не единожды. Однако когда речь идет о кредите на приобретение потребительских товаров, нет необходимости в столь тщательном процессе оформления. Такой кредит можно оформить на месте продажи товара. Во многих крупных магазинах, местах продажи бытовой техники банками создаются условия для оформления кредита на месте, без справок и поручителей. Время оформления такого кредита составляет 20—30 мин. Стоимость оказанной услуги для потребителя окажется в разы дороже (переплата по кредиту составляет примерно 3,37 раза). Например, покупая холодильник стоимостью, эквивалентной 1000 дол. США, и оформляя кредит в ЗАО «Дельта банк» на месте покупки, клиент переплатит 36,5 % стоимости холодильника. Если же взять поручителей и оформить кредит в ОАО «Беларусбанк», то переплата составит 10,8 % стоимости того же холодильника. Таким образом, экономия во втором случае составит 257 дол. США.

Анализ динамики кредитной задолженности физических лиц за 2008 г. позволил выявить резкое увеличение объемов кредитов, выданных населению ЗАО «Дельта Банк» и ЗАО «Хоум Кредит Банк» (соот-

ветственно в 75,4 и 32,2 раза). Такой рост объема кредитного портфеля вызван значительным расширением присутствия данных банков в регионах. Указанные кредитные организации начали активную деятельность по выдаче экспресс-кредитов гражданам в конце 2007 г. ЗАО «Дельта Банк» и ЗАО «Хоум Кредит Банк» благодаря агрессивной политике по наращиванию клиентской базы, смогли занять достойное место на рынке потребительского кредитования населения.

Однако выбор клиентом банка для получения кредита зависит не только от порядка его предоставления, но и удобства его погашения. У клиентов банков, имеющих разветвленную филиальную сеть, например АСБ «Беларусбанк» или ОАО «Белагропромбанк», не возникает сложности в погашении кредитов. Иные кредитные организации вынуждены создавать новые каналы поступления в банк средств в погашение кредита.

Большинство банков предоставляет возможность погасить кредит через банкомат по средствам пластиковой карты, но не у всякого клиента она есть. Решение проблемы погашения клиентом кредита может быть решено по средством заключения договора между банком и РУП «Белпочта». На 01.03.2009 г. между одиннадцатью белорусскими банками (ЗАО «Абсолютбанк», ЗАО АКБ «БЕЛПРОСБАНК», ЗАО «Бел-СвицсБанк», ЗАО «Дельта Банк», ЗАО «РРБ-Банк», ЗАО «СОМБел-банк», ЗАО «Трастбанк», ОАО «АСБ Беларусбанк», ОАО «Белгазпром-банк», ОАО «Хоум Кредит Банк», ОАО «Приорбанк») и РУП «Белпочта» заключены договоры, по условиям которых клиенты данных банков могут погашать кредиты в почтовых отделениях.

Таким образом, при сложившейся ситуации на рынке потребительского кредитования Республики Беларусь привлечь к себе новых клиентов может только тот банк, который помимо приемлемых условий кредитования предоставит наиболее удобные для населения каналы получения и погашения кредитов.

А.С. Смоляга

Белорусский государственный экономический университет (Минск)

ЭКОНОМИЧЕСКОЕ СОДЕРЖАНИЕ ЛОГИСТИЧЕСКОГО СЕРВИСА В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ

В условиях сервисизации экономики специалисты в области логистики все чаще сталкиваются с дефиницией «логистический сервис». Несмотря на динамичное развитие логистики до сих пор отсутствует четкое однозначное понимание концепции логистического сервиса. От качества обслуживания, привлекательности и доступности услуг, предоставляемых реальным потребителям, будет зависеть дальнейшее развитие логистического сервиса на уровне предприятия, региона и республики в целом. Рост конкурентоспособности, вызванный повышением уровня обслуживания, сопровождается, с одной стороны, снижени-