

(на 1 января 2009 г. их доля в ресурсной базе банков составила 17 %, что является достаточно значимой величиной).

4. Важным источником роста ресурсной базы банков в текущем году могут стать средства нерезидентов. Так, если на 1 января 2009 г. средства нерезидентов в ресурсной базе банков Республики Беларусь составляли только 10,8 %, то к концу 2009 г. этот показатель можно довести до 20 %. Для этого необходимо рассмотреть возможность введения специального индикативного параметра по наращиванию требований банков к экономике за счет привлекаемых ресурсов нерезидентов (прежде всего для банков с участием иностранного капитала).

5. В отношении изменения курса белорусского рубля к иностранным валютам целесообразно в дальнейшем избегать резкой разовой девальвации. В отличие от постепенной разовой девальвации снижает доверие населения к банковской системе и проводимой денежно-кредитной политике. Так, после уже проведенной в начале текущего года разовой девальвации белорусского рубля население, на наш взгляд, еще долго будет восстанавливать доверие к банковской системе. Поэтому необходимо проводить постепенную девальвацию белорусского рубля, сопряженную с соответствующей политикой ЦБ Российской Федерации в отношении российского рубля. Это позволит поддержать конкурентоспособность белорусского экспорта на российском рынке и в определенной степени компенсировать потерянные рынки сбыта белорусских товаров в других странах.

Необходимо отметить, что превышение темпов девальвации свыше необходимого уровня (с позиции сохранения российского рынка) несет угрозу стабильности финансового рынка Беларуси, блокирует экономическое развитие в отраслях экономики, которые не связаны с экспортом. Девальвация, как известно, является основной причиной усиления инфляционных процессов, способствуя удорожанию импортных энергоресурсов, повышению цен на товары и пр.

Подводя итог, следует отметить, что в условиях мирового финансового кризиса монетарные органы могут как вернуться к уже проверенным методам достижения целей денежно-кредитного регулирования, так и использовать новые инструменты, расширяющие возможности развития национальной экономики.

Литература

1. Итоги выполнения Основных направлений денежно-кредитной политики за 2008 г. и задачи банковской системы по их реализации в 2009 г. Доклад Председателя Правления Национального банка Республики Беларусь П.П. Прокоповича на расширенном заседании Правления / Банк. вестн. — 2009. — № 4 (441). — С. 6.
2. Криворотов, Д. Концептуальные вопросы организации антикризисного планирования в центральном банке / Д. Криворотов // Банк. вестн. — 2009. — 4 (441). — С. 14

А.П. САФОНОВ

БАНКОВСКАЯ ОПЕРАЦИЯ И БАНКОВСКАЯ УСЛУГА КАК СОСТАВЛЯЮЩИЕ РОЗНИЧНОГО КРЕДИТНОГО ПРОДУКТА НА ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ РАСХОДЫ

Первые сведения о проведении кредитных операций в торговой сфере относятся к эпохе древнего мира. Так, свидетельства об осуществлении ссудных

Андрей Петрович САФОНОВ, соискатель кафедры денежного обращения, кредита и фондового рынка Белорусского государственного экономического университета, гл. специалист департамента кредитования населения ОАО «АСБ Беларусбанк».

операций встречаются в шумерских и аккадских документах III тыс. до н.э. (территория современного Ирака). Становление же коммерческого кредита как такового относится ко II тыс. до н.э., когда в Вавилоне правил «царь царей» Хаммурапи. Гораздо позже, в VII—VI вв. до н.э., ссудное дело переживает бурное развитие в Древней Греции и Древнем Риме в связи с экономическим ростом этих государств [1]. Льюис [2] утверждает, что потребительские кредиты возникли около 3 000 лет назад, во времена вавилонян. В прошедшие 750 лет, начиная со времен Средневековья, имела место практика предоставления потребительских кредитов ростовщиками, «но развитие рынка предоставления кредитов массовому потребителю в «неисламском мире» — явление прошлых пятидесяти лет» [3].

Розничный бизнес в банковской сфере Республики Беларусь является новым в практике работы коммерческих банков. Данное направление недостаточно изучено отечественными учеными. Анализ терминологической базы свидетельствует об отсутствии единого мнения в отношении критериев разграничения, трактовки и соотношения понятий «банковская операция», «банковская услуга» и «банковский продукт». Это во многом обусловило неопределенность в белорусском законодательстве. В соответствии с Банковским кодексом Республики Беларусь Национальный банк Республики Беларусь лицензирует только банковские операции, а коммерческие банки, согласно Концепции развития розничных банковских услуг в Республике Беларусь до 2010 г., развивают нелицензируемые банковские услуги и в результате реализуют клиентам несертифицированные розничные банковские продукты.

Основоположниками теории банковских услуг следует считать ученых Мичиганского, Уэльского, Женевского университетов: Х. Дугласа, Д. Ревелла, Ш. Деряя, Г. Брайана. Влияние особенностей деятельности кредитно-финансовых систем отдельных стран и возможных последствий глобализации и централизации банковского капитала на рынке банковских услуг исследовали Ф. Дерек, В. Малпас, О. Доннел, Е. Балларин. В связи с появлением электронных услуг концепции комплексного банковского обслуживания клиентов пересмотрели П. Роуз, Дж. Синки, К. Фабри, Д. Джентле, М. Портер, Дж. Кей, С. Дейвис. Проблемам развития кредитных услуг посвящены работы многих зарубежных ученых: В. Бона, Б. Бухвальда, Ю. Зайтца, Д. Кея, А. Ланге, Д. Левеллина, С. Матюры, М. Портера, П. Роуза, Б. Хеффермана и др.

В разработку теории и практики создания и продвижения банковских кредитных продуктов и услуг коммерческого банка в условиях рыночной экономики значительный вклад внесли российские ученые: В.И. Букато, Н.И. Валенцева, А.Ю. Викулин, Ю.В. Головин, Е.Ф. Жуков, Л.Н. Красавина, О.И. Лаврушин, Ю.С. Масленченков, В.Д. Михайлов, Г.С. Панова, В.А. Перехожев, А.Н. Полищук, В.М. Усокин, Э.А. Уткин, М. В. Филатов, В.Н. Шенаев, Е.Б. Ширинская и др.

Российские ученые изучают проблемы банковских услуг в области кредитования, основываясь на опыте российских коммерческих банков с учетом работ в этой области западных исследователей. Среди подобных исследований можно выделить работы В.И. Букато, Н.И. Валенцевой, Ю.В. Головина, Л.Н. Красавиной, О.И. Лаврушина, Ю.С. Масленченкова, В.Д. Михайлова, А.В. Осиповской, Г.С. Пановой, В.Н. Шенаева, Е.Б. Ширинской, В.М. Усокина, М.М. Ямпольского и др.

Проблема разграничения категорий «банковская операция», «банковская услуга» и «банковский продукт» нашла отражение в трудах Д.В. Бахтина, С.В. Зайцева, А.Н. Иванова, Е.Л. Именитова, Н.П. Казаренковой, О.И. Лаврушина, Ю.С. Масленченкова, Ю.В. Головина, Э.А. Уткина, А.П. Мирецкого.

Значительный вклад в теорию и практику банковского дела внесли известные белорусские ученые Г.И. Кравцова, Г.С. Кузьменко, В.И. Тарасов, В.Н. Усокий.

Банковская деятельность обусловлена определенными институциональными чертами, в то время как особенности совершения банковских операций по кредитованию физических лиц, несомненно, обусловлены проявлением сущности кре-

дита в его потребительской форме. При этом в общепринятой трактовке необходимость и закономерность кредитования физических лиц не раскрывается в полной мере. Так, рассмотрение кредитных отношений в рамках финансового посредничества не дает ответа на вопрос о необходимости потребительского кредитования физических лиц, выступающих в качестве «чистых кредиторов банков».

В экономической литературе имеется множество трактовок о производительном характере потребительских кредитов [4, 5]. Вместе с тем объективная необходимость банковского кредитования физических лиц заключается в обеспечении непрерывности процесса общественного воспроизводства в его завершающей фазе «потребление» и базируется на закономерностях индивидуального экономического поведения: стремлении физического лица удовлетворить существующие безграничные потребности сверх уровня имеющихся доходов. Критерии проявления сущности кредита в его потребительской форме, отличающие потребительские кредиты от других форм кредита:

- по экономическому статусу заемщика — физические лица;
- по сфере экономической деятельности субъектов хозяйствования — в сфере индивидуального экономического поведения (фаза «потребление»);
- по степени государственного регулирования — более тщательное регулирование условий кредитования в целях соблюдения принципов социальной справедливости, доступности кредитов для различных категорий и социальных групп с учетом их способности возратить полученный кредит;
- отсутствие стадии высвобождения авансированных средств в процессе движения ссуженной стоимости, в то время как источником возврата кредита и платы за пользование им служат денежные доходы, как правило, от трудовой деятельности;
- по целевой направленности, характеру использования денежных средств — на цели конечного потребления.

Таким образом, *потребительский кредит* — это совокупность регулируемых государством взаимоотношений кредиторов и заемщиков из числа физических лиц в сфере индивидуального экономического поведения по кредитованию конечного потребления товаров и услуг в целях удовлетворения первичных потребностей заемщиков на условиях возвратности, срочности, платности.

Одновременно для определения содержания потребительского кредита необходимо рассмотреть более конкретные его виды, провести детализацию элементов и организационно-экономических признаков внешнего проявления сущности кредита (рис. 1). Автор придерживается трактовки белорусских ученых [6—8], которые относят все ипотечные кредиты к самостоятельной форме кредита, а кредиты физическим лицам на строительство и приобретение жилья, не относящиеся к ипотечным, — к потребительским.

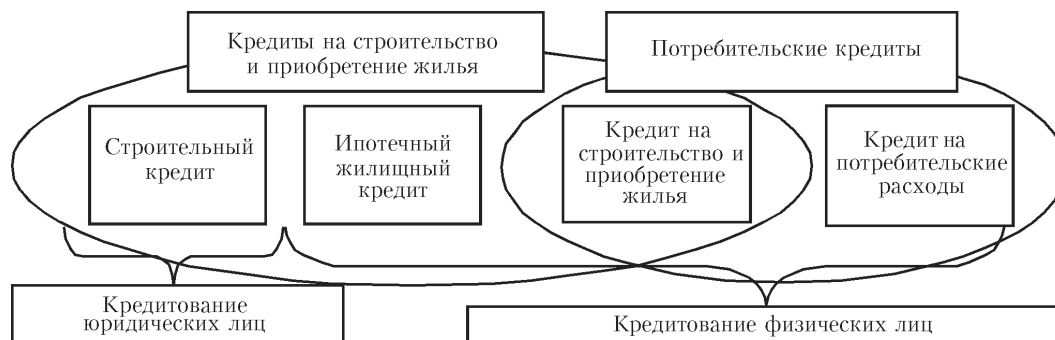


Рис. 1. Сфера банковского кредитования физических лиц

Рассматривать виды кредитов на потребительские расходы целесообразно с использованием единого критерия — по «объекту» (предмету) кредитования. Так, исходя из очевидности основных вариантов индивидуального экономического поведения

ния, физическими лицами осуществляются расходы на инвестиционные и потребительские цели. При этом последние предполагают расходы на приобретение товаров и услуг (за исключением инвестиционных товаров), а также расходы, направленные на обеспечение собственной жизнедеятельности или работоспособности, сохранности накопленных материальных ценностей и инвестиционных товаров (рис. 2).

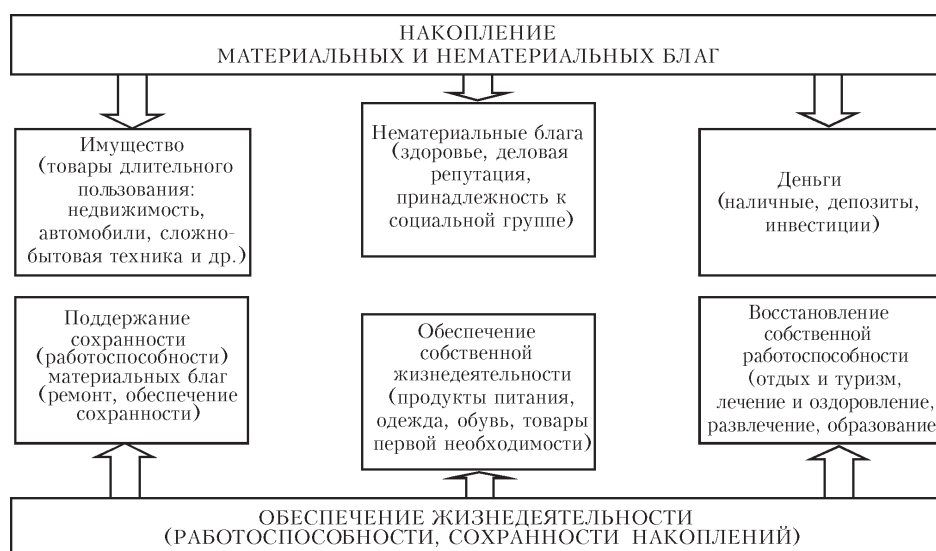


Рис. 2. Структура объекта потребительского кредитования

В связи с этим (в отличие от широко используемого в законодательстве и экономической литературе термина «кредиты на потребительские нужды») предлагается использовать определение «*банковские кредиты физическим лицам на потребительские расходы*», которые понимаются как розничные банковские кредитные продукты, сформированные банком и приобретаемые физическими лицами для оплаты товаров (за исключением инвестиционных) и услуг, а именно для оплаты расходов на приобретение материальных благ, обеспечение сохранности (работоспособности), повышение функциональности материальных активов (ремонт, газификация, телефонизация), обеспечение собственной жизнедеятельности (оздоровление) и работоспособности (отдых, туризм, образование).

Данное определение предполагает дифференцированный подход к формированию условий кредитования, а приведенная классификация позволяет обосновать установление более низкой платы (в виде банковского процента и комиссионного вознаграждения) и длительных сроков пользования кредитами на потребительские расходы в зависимости от социальной значимости целей кредитования и объективной способности различных категорий кредитополучателей (семей, социальных групп) возратить полученный кредит.

Вместе с тем рассмотрение особенностей проявления сущности кредита в его потребительской форме, а также содержания общих принципов кредита явно недостаточно, так как отдельная сложная проблема в рассматриваемой нами области — трактовка кредитов физическим лицам как совокупности банковских операций и услуг, входящих в состав кредитного продукта.

Как известно, определения экономической природы услуг существенно расходятся из-за различного понимания их сущности и сферы распространения. Этому способствуют различия в теоретических и практических подходах к проблемам организации деятельности в сфере услуг. В экономической литературе выделяют следующие основные отличия услуги от материально-вещественного изделия:

услуга как экономическая категория, обладающая неосвязаемостью, неотделимостью, непостоянством качества, несохраняемостью, отсутствием права собственности на приобретенную услугу, сложностью оценки, различиями в каналах распределения и др. [9–11];

услуга как деятельность, направленная непосредственно на потребителя, когда услуги ... производятся, передаются и потребляются одновременно. Если приобретение изделия физическим лицом заключается в потреблении уже созданных экономических продуктов (потреблении результатов), то особенность потребления услуг — в потреблении процесса [11]. В связи с этим услуга как деятельность не существует ни до, ни после этапа ее оказания в том смысле, в котором существует товар и до, и после процесса реализации. При этом в процессе выполнения данной деятельности не создается новый материально-вещественный продукт, но изменяется качество имеющегося продукта;

услуга как результат деятельности ассоциируется с конечным результатом и определяется как трудовая целесообразная деятельность, результаты которой выражаются в полезном эффекте, удовлетворяющем какие-либо потребности человека [7;12].

В отличие от деятельности в материальной сфере экономическая деятельность по оказанию услуг относится к нематериальной сфере (рис. 3).

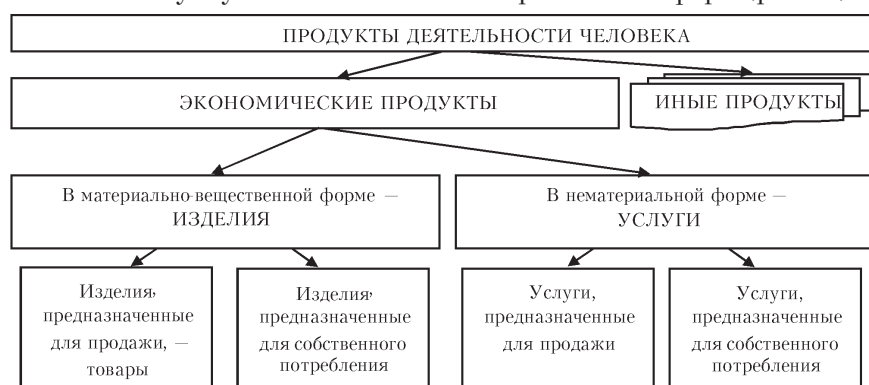


Рис. 3. Соотношение понятий «продукт», «изделие», «товар», «услуга»

Однако не всякая непроизводственная деятельность является услугой для продажи, поскольку часто предназначена для внутреннего пользования самой структурой, осуществляющей эту непроизводственную деятельность. Тогда производитель и объект обслуживания выступают в одном лице (юридическом или физическом), хотя они (производитель и объект обслуживания) могут быть представлены различными подразделениями фирмы или ее работниками.

Принадлежность услуги к непроизводственной деятельности (нематериальной сфере) является ее необходимым существенным признаком, в то время как достаточным существенным признаком, выделяющим «услугу, предназначенную для продажи», является обязательное отчуждение результатов такой непроизводственной деятельности от ее исполнителя, т.е. для продажи определенному объекту обслуживания, который так или иначе потребляет эту услугу.

В банковской сфере аналогичным образом различаются понятия «банковская деятельность» и «деятельность банка». Множество действий, охватываемых понятием «деятельность, осуществляемая в банке», шире множества действий, составляющих собственно «банковскую деятельность» [13].

Следовательно, создание и реализация розничных банковских кредитных продуктов на потребительские расходы зависит не только от сущности и содержания кредита в его потребительской форме, когда кредитование должно производиться с учетом объективной способности различных категорий и групп кредитополучателей возратить полученный кредит, но и от особенностей входящих в них операций и услуг, таких как абстрактность (неосязаемость), сложность оценки потребителем, непостоянство качества, неотделимость от процесса обслуживания, вторичность удовлетворяемых потребностей и невозможность хранения (несохраняемость).

Проведенный анализ терминов свидетельствует об отсутствии единого мнения в отношении критериев разграничения, трактовки и соотношения понятий «банковская операция», «банковская услуга» и «банковский продукт».

Большинство российских и белорусских ученых определяют «банковскую операцию» на основании трактовки термина «операция», приводимых в словарях, как некую совокупность (последовательность) действий. На сходной методологической основе «банковскую услугу» связывают с «деятельностью банка» или с «банковской деятельностью», направленных, как правило, на удовлетворение потребности клиента либо на удовлетворение собственных интересов. Зачастую банковская услуга отождествляется с банковскими операциями либо их совокупностью, либо, наоборот, банковские операции определяются как банковские услуги.

По нашему мнению, наиболее приемлемо определение операции или услуги как упорядоченной совокупности взаимосвязанных действий. При этом их взаимосвязь указывает на существование прямых и обратных связей в процессе совершения данных действий. Вместе с тем операции и услуги становятся банковскими благодаря их принадлежности к данной сфере. Банковские операции осуществляются в неразрывной связи:

с действиями клиентов, банковского персонала и банковского оборудования, в то время как в большинстве трактовок такого разделения не проводится. Действия клиента либо не упоминаются, либо если и указывается на действия банка и клиента, например Д.В. Бахтиным [14], А.Н. Ивановым [15], Г.И. Кравцовой [7], А.В. Осиповской [16], то действия банка не делятся на действия персонала и оборудования. Однако, погашение кредита или просмотр остатка денежных средств на счете с использованием устройств самообслуживания связано только с действиями клиента и банковского оборудования, а не персонала;

фактом перемещения денежных средств, в то время как большинством ученых (за исключением А.Н. Иванова, Г.И. Кравцовой, О.И. Лаврушина и А.В. Осиповской) такого отличительного свойства операции в сравнении с услугой не признается;

субъектом, инициирующим их совершение, когда операции и услуги делятся на клиентские, инициируемые клиентами, собственные, инициируемые банком или совершаемые во исполнение требований законодательства (рис. 4), и прочие (общие и специфические), не связанные с процессом реализации банковских продуктов;

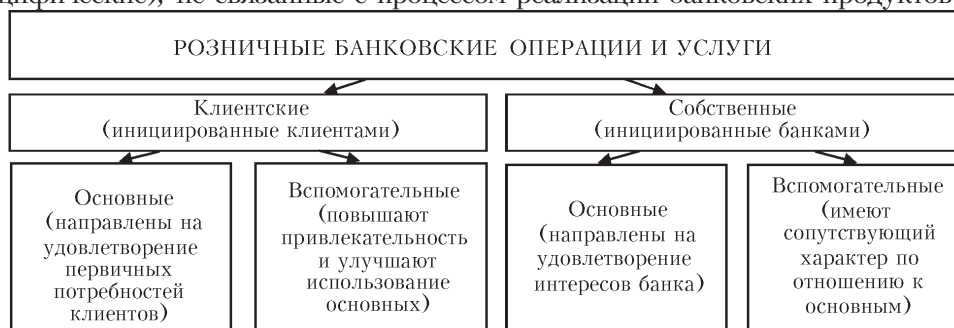


Рис. 4. Классификация розничных банковских операций и услуг

понятием «банковский продукт», в рамках которого можно оценить экономический результат их совершения (оказания), когда клиентские и собственные операции и услуги делятся на основные, направленные на удовлетворение потребностей клиента или интересов банка, и вспомогательные, повышающие привлекательность основных, имеющих по отношению к основным собственным операциям и услугам сопутствующий характер.

Таким образом, *банковская услуга* — это упорядоченная совокупность взаимосвязанных действий клиента, банковского персонала или оборудования банка, инициируемых клиентами или совершаемых банком по собственной инициативе в процессе банковской деятельности.

Банковская операция — банковская услуга, включающая действия клиента, банковского персонала или оборудования банка, связанные с перемещением денежных средств на балансовых или внебалансовых счетах банка.

Однако понятия «банковская услуга» и «банковская операция» не тождественны. Рассматриваемые как единичное, ни одна из них не имеет целевой ориентиро-

ванности на конечный результат. Так, например, зачисление денежных средств и консультирование используются и при депозитном, и при кредитном обслуживании клиентов. В этом случае не представляется возможным сделать вывод об ориентированности результатов данных единичных операций или услуг: направлены они на удовлетворение потребности клиента или связаны с удовлетворением интересов банка. Причем в большинстве трактовок операций и услуг такого деления результата от оказания услуг или совершения операций не производится.

Оценить направленность единичных банковских операций или услуг на тот или иной конечный результат представляется возможным только при их рассмотрении в составе банковского продукта (рис. 5). Однако термин «банковский продукт» не имеет своего определения в законодательстве, а в экономической литературе рассматривается как результат, который либо сначала производится, а затем продается (денежный подход — «банковский продукт как товар») или в материально-вещественной форме (банковские акции, облигации, сертификаты, векселя, чеки, карточки), или в абстрактной форме (документально оформленная, упорядоченная совокупность организационных, технико-технологических, финансовых, информационных и юридических процедур), либо производится и потребляется одновременно (клиентский подход), т.е. направлен на клиента как форма и способ его удовлетворения. При этом понятие «розничный», на наш взгляд, обоснованно связывается с массовым обслуживанием физических лиц.

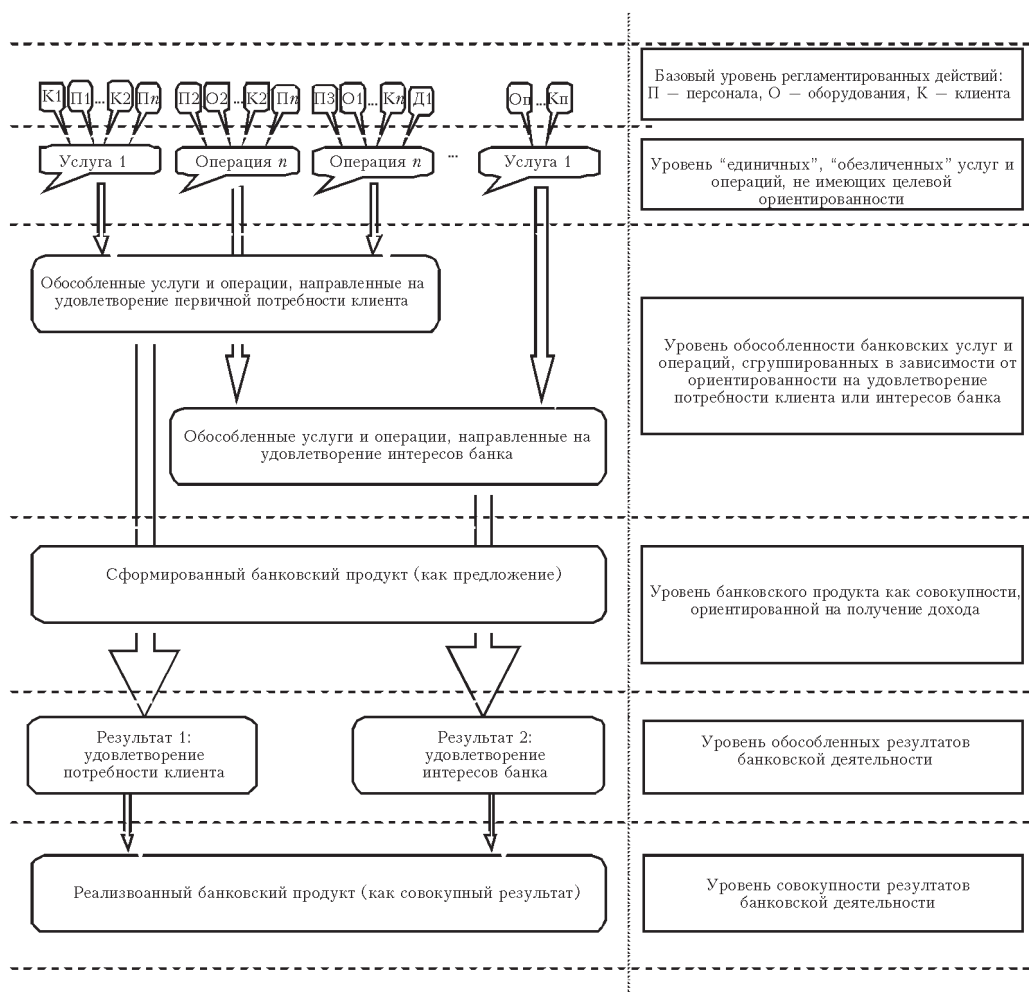


Рис. 5. Структура розничного банковского продукта

По нашему мнению, розничный банковский продукт не есть однонаправленный результат, а представляет собой две совокупности единичных банковских операций и услуг, одна из которых направлена на обеспечение удовлетворения первичной потребности физических лиц, другая — интересов банка в процессе их массового обслуживания.

Учитывая изложенное, включение в термин «розничный банковский продукт» понятий «банковская операция» и «банковская услуга», проведение разграничений между ними по единому критерию — факту перемещения денежных средств, выделение клиентских, собственных и прочих банковских операций и услуг из регламентированных действий клиентов, персонала и оборудования банка и их группировка в зависимости от направленности на конечный результат для банка или клиента, на наш взгляд, упростит процесс формирования новых розничных банковских кредитных продуктов на потребительские расходы с учетом перспективных потребностей физических лиц.

Литература

1. *Захорошко, С.* Ссуда и залог в древнем мире / С. Захорошко // Банк. вестн. — 2005. — □ 4. — С. 54.
2. *Lewis, E.M.* An introduction to credit scoring / E.M. Lewis // San Rafael: Athena Press, 1992.
3. *Thomas, L.C.* Consumer Credit Modelling: Context and Current Issues, School of Management / L.C. Thomas. — Southampton: University of Southampton, UK, 1993.
4. *Муслимова, Э.Е.* Кредиты населению и их современное развитие: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10 / Э.Е. Муслимова; Саратов. гос. социально-экон. ун-т. — Саратов, 2002.
5. *Панова, Г.С.* Кредитная политика коммерческого банка во взаимоотношениях с населением: дис. ... д-ра экон. наук: 08.00.10 / Г.С. Панова; Фин. акад. при правительстве Рос. Федерации. — М., 1997.
6. *Дорох, Е.Г.* Банковское жилищное кредитование. Ипотека / Е.Г. Дорох. — Минск: Современ. шк., 2006.
7. Деньги, кредит, банки: учеб. / Г.И. Кравцова [и др.]; под ред. Г.И. Кравцовой. — Минск: БГЭУ, 2003.
8. *Тарасов, В.И.* Деньги, кредит, банки: учеб. пособие / В.И. Тарасов. — Минск: Мисанта, 2003.
9. *Джозлин, Р.В.* Банковский маркетинг / Р.В. Джозлин. — М.: Финансы и статистика, 1998.
10. *Котлер, Ф.* Маркетинг-менеджмент / Ф. Котлер; пер. с англ.; под ред. Л.А. Волковой, Ю.Н. Каптуревского. — СПб.: Питер, 2002.
11. *Лавлок, К.* Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия / К. Лавлок; пер. с англ. Т.В. Бевзенюк [и др.]. — 4-е изд. — М.: Вильямс, 2005.
12. *Кузьменко, Г.* О содержании понятия «банковская услуга» / Г. Кузьменко // Вестн. Ассоц. белорус. банков. — 2004. — □ 1–2.
13. *Морозевич, О.* Банковский бизнес-процесс / О. Морозевич // Вестн. Ассоц. белорус. банков. — 2003. — □ 39.
14. *Бахтин, Д.В.* Формирование и продвижение кредитных продуктов на рынке как факторы конкурентоспособности коммерческого банка: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10 / Д.В. Бахтин; Нижегород. ком. ин-т. — Н. Новгород, 2005.
15. *Иванов, А.Н.* Мировой опыт развития банковских услуг и пути его применения в России: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10, 08.00.14 / А.Н. Иванов. — М., 2000.
16. *Осиповская, А.В.* Розничные банковские услуги и их развитие в России: автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10 / А.В. Осиповская; Волгогр. гос. ун-т. — Волгоград, 2005.