

**СОЦИАЛИЗАЦИИ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА
В РАМКАХ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННОЙ ПОЛИТИКИ
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

С.В. Чернорук

Полесский государственный университет, Cher_sv@list.ru

Социально-экономическое развитие является важнейшим целевым ориентиром государственной политики. В Республике Беларусь принята модель социально-ориентированной рыночной экономики, которая строится на принципах конституционных гарантий, свободы предпринимательства, выбора профессии и места работы, равенства всех форм собственности, гарантии ее неприкосновенности и использования в интересах личности и общества, социальной защиты нетрудоспособных и других социально уязвимых слоев населения, социального партнерства.

Важным элементом политики государства является социальный аспект финансовой, инвестиционной и инновационной политики. В этом направлении рынок банковских услуг рассматривается как фактор повышения уровня социальной стабильности в обществе. Роль банков включает в себя не только финансово-экономическую, но и социальную составляющую.

Актуально исследование особенностей функционирования банковского сектора экономики, в первую очередь, с точки зрения повышения его социальной эффективности в современных условиях, что позволит извлечь экономическую выгоду для государства и удовлетворить социальные нужды населения. Это обстоятельство осложняет выбор направления социальной ориентации банковского сообщества, поэтому следует уделить внимание повышению инновационной составляющей социализации банковского сектора.

Социальная функция рынка банковских услуг проявляется в том, что банковская деятельность связана с производством услуг особого рода, важнейшей из которых является обеспечение хозяйственного оборота платежными средствами. Банки, осуществляя кредитование и расчеты, оказывают свои услуги практически всему обществу, что ставит их в особое положение, когда банковская услуга носит общественный характер, а банки можно рассматривать как социальные институты. Обеспечивая денежными ресурсами различные отрасли и фирмы, банки, могут способствовать экономическому росту и социальной стабильности государства, но и могут спровоцировать кризисные явления, экономическое обнищание и, как следствие, социальную нестабильность.

Усилия в разработке социального аспекта деятельности банков будут способствовать повышению общественного интереса к проблеме недостаточной социальной направленности рынка банковских услуг и, в конечном счете, помогут общему оздоровлению экономической ситуации, как в финансовой, так и в социальной сфере, а также окажут определенное позитивное влияние на хозяйственную жизнь и развитие социальной инфраструктуры.

В Республике Беларусь в 2009 г. банки продолжили осуществлять совместные программы по организации кредитования населения с крупнейшими отечественными производителями потребительских товаров и с дилерскими центрами автопроизводителей. "Приорбанк" ОАО выпустил карты в рамках реализаций совместных проектов. В рамках одного из проектов, партнёром которого является Международная конфедерация студенческого туризма, специально для студентов выпускается карточка Visa ISIC. На постоянной основе банками проводится работа по расширению для клиентов перечня услуг, которые можно оплатить с использованием банковских пластиковых карточек. К примеру, это можно сделать посредством SMS-сообщений с мобильного телефона. Развивается дистанционное обслуживание физических лиц с помощью системы Интернет-банкинг. Можно оплатить в безналичном порядке одним из вышеуказанных способов услуги операторов мобильной связи, кабельного телевидения, Интернет-провайдеров, РУП "Белтелеком", коммунальные услуги. На качественно новом уровне получает развитие справочно-информационное консультирование относительно оказываемых банковских услуг: в ряде банков созданы и действуют Call-центры, специализирующиеся на обслуживании клиентов по телефону.

Банки приняли активное участие в формировании единого расчетного и информационного пространства (далее – ЕРИП), единой системы платежей для держателей банковских пластиковых карточек всех банков-эмитентов без взимания какого-либо дополнительного вознаграждения другим банком. Так, на начало 2009 года всего 22 банка заключили с Национальным банком договора о вхождении в ЕРИП в качестве расчетного агента. В рамках ЕРИП начат прием платежей, осуществляемых посредством банковских пластиковых карточек. Банковской системой проведена значительная работа по формированию нормативно-справочной базы ЕРИП, внедрению технологии единого лицевого счета и организации взаимодействия с поставщиками услуг.

Несмотря на некоторое оживление потребительского спроса населения на банковские услуги, связанные с ростом реально располагаемых доходов, по сравнению с другими странами, розничный рынок банковских услуг остается одним из недостаточно развитых сегментов. Во многом такая ситуация обусловлена следующими причинами:

-низкая капитализация банков, сдерживающая развитие дистрибьюторской сети для покрытия операционных издержек и снижения процентов;

-концентрация банковского капитала на ограниченной территории, не позволяющая, при отсутствии развитой банковской инфраструктуры, оказывать услуги населению, проживающему на различных территориях;

-несовершенство государственного регулирования банковской сферы, сдерживающее развитие конкуренции между крупными и мелкими банками, столичными и региональными, специализированными и универсальными; отсутствие необходимой нормативно-правовой базы, в частности, залогового законодательства.

Решение о предоставлении средств остается за банками, чем обеспечивается более высокая эффективность их использования, а субсидирование повышает доступность финансовых ресурсов для более широкого круга заемщиков. Особую роль играет социально - направленная роль банков

в реализации приоритетных национальных проектов. Эта роль связана, прежде всего, с самой функцией банков, которые трансформируют сбережения в инвестиции в экономике и обеспечивают распределение финансового капитала между отраслями. Использование банков при осуществлении национальных проектов позволяет минимизировать неэффективное расходование средств, связанное с коррупцией. Участие банков в реализации приоритетных национальных проектов позволяет, с одной стороны, минимизировать неэффективное использование средств, а с другой, обеспечить прозрачность денежных потоков и банковской системы в целом.

В рамках расширения спектра услуг, качества осуществления банковским сектором функций по аккумулярованию денежных средств населения, предприятий и их трансформации в кредиты и инвестиции можно использовать следующие методы: анализ и сегментирование клиентской базы; предложение индивидуальных условий обслуживания клиентов, разработка специальных предложений, изменение потребительских характеристик услуг; накопительные балльные системы постоянным клиентам; программа поощрений в зависимости от срока обслуживания, объема операций и др.

Полное обеспечение клиентов информацией о банковских продуктах и дополнительных возможностях их использования может быть реализовано с помощью консультаций, предоставляемых клиентам отделений банка по обслуживанию физических лиц. Наличие консультанта облегчает для клиента выбор банковских продуктов, снижает уровень неопределенности (клиентского риска), способствует повышению доверия к банку. При проведении консультирования клиентов появляется возможность реализовать потенциал социальной эффективности деятельности банка в области повышения финансовой грамотности.

Многое делается в данном направлении, однако существуют и проблемы. Основными проблемами социально-ориентированного развития банковского сектора являются:

- качество осуществления банковским сектором функций по аккумулярованию денежных средств населения, предприятий и их трансформации в кредиты и инвестиции;

- доверие к банковскому сектору со стороны инвесторов, кредиторов и вкладчиков, в первую очередь населения,

- повышение финансовой грамотности клиентов;

- защита интересов вкладчиков и других кредиторов банков.

Все проблемы требуют формирования целостного представления о роли рынка банковских услуг и их месте в решении указанных задач развития данного социально-значимого сектора экономики.

В рамках расширения спектра услуг, клиентской базы, качества осуществления банковским сектором функций по аккумулярованию денежных средств населения, предприятий и их трансформации в кредиты и инвестиции можно использовать следующие методы:

- анализ клиентской базы. Банк должен установить причины потерь клиентов, осуществить анализ жалоб и предложений клиентов;

- сегментирование клиентской базы, определение ценности клиентов;

- предложение индивидуальных условий обслуживания;

- разработка специальных предложений, изменение потребительских характеристик услуг,

- накопительные балльные системы постоянным клиентам;

- программа поощрений в зависимости от срока обслуживания, объема операций и др.

Для борьбы с недостаточной финансовой грамотностью клиентов можно использовать следующие мероприятия: прямая адресная рассылка коммерческих предложений банков клиентам; выезд специалистов к клиентам; работа консультантов; работа специалистов по привлечению корпоративных клиентов

Многие инструменты экономической политики, напрямую связаны с деятельностью банков. В Республике Беларусь действует целый ряд факторов, способствующих совершенствованию банковской сферы, таких как благоприятная экономическая среда, контролируемая денежная масса, поэтапный рост заработной платы и доходов населения, модернизации части предприятий, позволяющая насытить потребительский рынок качественной отечественной продукцией.

Чтобы данные факторы играли важную роль в развитии рынка банковских услуг, при его реформировании необходимо заложить следующие принципы: обязательная ориентация и реагирование на запросы конкретных категорий граждан; использование государственной поддержки только по отношению к социально не защищенным гражданам; создание нормативно-правовой базы, позволяющей клиенту заранее знать все затраты на обслуживание кредита; при получении кредитов более широкое использование кредитных карт.

Литература:

1. Нацбанк Беларуси констатирует рост проблемной задолженности/ TUT.BY Белорусский портал [Электронный ресурс]. – Минск, 2009. – Режим доступа: <http://news.tut.by/economics/154332.html>– Дата доступа: 04.12.2009.
2. Управление рисками. Кредитный портфель. / Приорбанк ОАО [Электронный ресурс]. – Минск, 2009. – Режим доступа: http://www.priorbank.by/r/news/annual_report/2008/ – Дата доступа: 02.12.2009.