

**ПУТИ УЛУЧШЕНИЯ РАСЧЕТНО–КАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ  
БАНКАМИ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

*Т.А. Стародубцева, 3 курс*

*Научный руководитель – А.Н. Калашников, ст. преподаватель  
Гомельский филиал Международного университета «МИТСО»*

Банк, как посредник, обеспечивает кругооборот денежных средств, их накопление и перераспределение. В своей деятельности банк опирается на денежные средства, находящиеся в его распоряжении. Функция посредника предполагает выполнение двух основных операций – привлечение средств и размещение средств. Привлекать средства банк может только у физических и юридических лиц.

Динамика средств клиентов банков представлена в следующей таблице.

Таблица – Динамика средств клиентов банков за 01.10.2012 – 01.10.2013, млн. руб.

Банки Республики Беларусь	01.10.12	01.10.13	Абсолютное изменение, +/-	Темп роста, %
1. ОАО «АСБ Беларусбанк»	73 745 138,7	96 721 654,8	22976516,1	131,157
2. ОАО «Белагропромбанк»	28 805 248,0	33 283 316,8	4478068,8	115,546
3. ОАО «Белинвестбанк»	11 734 218,5	15 500 557,9	3766339,4	132,097
4. ОАО «БПС–Сбербанк»	16 104 687,3	18 731 386,4	2626699,1	116,310

Примечание – Источник: собственная разработка на основе статистических данных Национального банка Республики Беларусь [1]

Анализируя данные таблицы, можно сделать вывод, что в ОАО «Белинвестбанк» средства клиентов за 01.10.2012– 01.10.2013 увеличились на 32,077%. В то время, как в ОАО «АСБ Беларусбанк» на 31,157%, в ОАО «БПС–Сбербанк» на 16,310%, в ОАО «Белагропромбанк» на 15,546%.

Расчетно–кассовые операции коммерческого банка помимо того, что приносят банку определенный доход, являются также показателем уровня доверия к банку со стороны его клиентов. Вообще вопрос доверия в банковской сфере является краеугольным. Принято считать, что доверие со стороны клиентов определяется платежеспособностью банка. Считается, что платежеспособность банка зависит от уровня доверия клиентов. И этот вопрос для банка один из важнейших. Для завоевания доверия, которое также означает привлечение дополнительного количества физических лиц, банк обязан обеспечить максимально комфортные условия. Комфорт в данном контексте означает не только приветливость в общении с операционистом и отсутствие очередей, но и компетентность и профессионализм сотрудников банка, их желание работать с клиентом, такт, понимание его проблем. Клиент (физическое лицо) ожидает от банка, прежде всего, квалифицированной помощи при реализации своих потребностей.

Можно сказать, что главным резервом развития расчетно–кассовых операций в Республике Беларусь является решение каждым банком проблем общения и отношений с клиентами – физическими лицами. По большому счету речь идет о решении сразу двух проблем:

- вопрос подготовки квалифицированных кадров;
- вопрос постоянного мониторинга потребностей и пожеланий своих клиентов (обратная связь).

Немаловажным фактором в деятельности банка является реклама. За счет рекламы банк дает возможность познакомиться с ним, познакомит с операциями, которые он осуществляет, но самым главным моментом является то, что за счет нее банк привлекает новых клиентов. С вопросами рекламы тесно связан вопрос информированности населения. Например, при изменении процентных ставок или введении новых видов услуг банк размещает об этом информацию в периодической печати.

У банков Беларуси имеются большие возможности в виде организации дополнительных услуг именно в сфере наличных денег. Например, банки могут использовать свою службу инкассации для обслуживания именно физических лиц.

Но самые большие резервы лежат в области безналичного расчета. Сосредоточение в своих руках наибольшего количества платежей населения взаимовыгодно и форм такого обслуживания достаточно много. Они индивидуальны для каждого банка. Самым перспективным видом безналичных расчетов можно назвать «электронные деньги», однако возможности бумажных носителей тоже пока не исчерпаны.

На современном этапе банкам необходимо развивать такой вид безналичного расчета как платежные карточка и сетевые платежные системы.

Один из очень больших плюсов использования «платежных денег» это сокращение оборота наличных. Кроме этого в пользу "платежных денег" говорит и тот факт, что при открытом похищении карточки (грабеже, разбое) нападающий не сможет воспользоваться отнятыми средствами немедленно.

В последние годы развивается системы Интернет–банкинга, на основе которых, можно значительно интенсифицировать и упростить безналичные расчеты в анализируемом банковском предприятии. Такие системы позволили бы наглядно отслеживать и проверять правильность расчетов, практически мгновенно проводить взаимозачеты задолженности между предприятиями и организациями, эффективно предотвращать различные аферы и прочие экономические преступления которые имеют место в банковской деятельности.

Сочетание платежных систем на базе платежных карт и Интернет–банкинга представляют для Республики Беларусь наилучшую перспективу, т.к. сочетают в себе преимущества наличного и безналичного оборота денежных средств.

Что касается расчетно–кассового обслуживания физических лиц в полном объеме, то наличные расчеты сохраняются еще долгое время, что обусловлено менталитетом нашего населения, которое считает деньгами именно наличные деньги, а любые безналичные платежи воспринимает с трудом. Кроме того, обменные операции с иностранной валютой развиваются именно в наличном виде, поскольку довольно немногие люди производят обмен валют в больших количествах – чаще это небольшие суммы, которые не имеет смысла использовать в безналичном виде. Однако, логика развития платежей именно в безналичной форме будет стимулировать в дальнейшем их развитие [2].

Также возможно использование банками технологии «ViPrint». Это передовая технология, позволяющая кардинально сократить время перевода бумажных документов в электронную форму.

Банки, которые приобрели ViPrint, имеют право бесплатного и неограниченного распространения клиентской части комплекса ViPrint–Клиент. Это позволяет практически беззатратно привлечь на обслуживание по технологии ViPrint любое, сколь угодно большое, число клиентов и радикально сократить сроки окупаемости комплекса.

Технология ViPrint практически "закрывает" проблему ввода бумажных документов в информационную систему. При этом она обладает рядом важных преимуществ:

- высокая скорость безошибочного ввода – около 0,5 сек на простом IBM –совместимом компьютере;
- отсутствие необходимости изменения программного обеспечения у клиента и в банке;
- многократный рост производительности труда сотрудников банка и как следствие сокращения затрат на ручной ввод;
- высокая скорость внедрения и обучения – установка виртуального принтера у клиента занимает 15–20 минут, внедрение и обучение в банке – около 0,5 рабочего времени;
- высокая устойчивость к физическим нарушениям документа – специальное построение штрих–кода обеспечивает его гарантированное считывание при проявлении на нем изломов бумаги, пятен, надписей и т.д.;
- низкие требования к качеству печати документа, который может быть напечатан с использованием любого принтера – матричного, струйного или лазерного;
- возможность быстрого и малозатратного пополнения перечня обрабатываемых бумажных документов.

Операционист подносит лист с платежкой и штрих–кодом к специальному устройству для чтения штрих–кодов, сканеру. Сканер практически мгновенно читает штрих–код из платежки. Платежный документ принят в банк [3].

#### **Список использованных источников**

1. Национальный банк Республики Беларусь [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.nbrb.by>.
2. Расчетно–кассовое обслуживание [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://benefit.by>.
3. Технология «ViPrint» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.biprint.ru>.