

Содержание:

ВВЕДЕНИЕ

Востребованность исследования заключается в том, что современное банковское дело относится к одной из самых динамичных сфер экономики. Сегодня банк способен предложить клиенту большой перечень разнообразных банковских продуктов. На рынке банковских услуг в настоящее время набирают обороты технологии. Банки активно развивают интернет-банкинг, пытаются расширить функции банкоматов, превратив их в полноценный банковский офис, где помимо всего прочего можно открыть депозит, оплатить текущие расходы и т. д. К тому же в России активно развивается бизнес, а вместе с ним и конкуренция банков в предоставлении ему лучшего на рынке продукта.

Объектом исследования является рынок банковских услуг. Предмет исследования – конкретные банковские услуги.

Целью работы является изучение и описание банковских услуг, предоставляемых негосударственными банками в Российской Федерации.

Поставленная цель обусловила выполнение следующих задач в рамках данной работы:

1. определить единство и различия понятий «банковский продукт», «банковская услуга», «банковская операция», «банковская сделка»;
2. описать теоретические основы рынка банковских услуг в России;
3. дать характеристику основным банковским услугам, предоставляемым российскими негосударственными банками;
4. выявить существующие проблемы в предоставлении банковских услуг;
5. **определить способы преодоления выявленных проблем**

Теоретическую основу составляют работы отечественных исследователей в области банковского дела, законодательные и иные нормативно-правовые акты РФ.

Курсовая работа состоит из введения, 2-х глав, включающих по 2 параграфа, заключения, списка используемой литературы.

Глава 1. Банковские услуги как объект научного исследования

1.1 Единство и различия понятий «банковский продукт», «банковская услуга», «банковская операция», «банковская сделка»

В научных кругах ведутся дискуссии на тему единства и различий понятий «банковский продукт», «банковская услуга», «банковская операция», «банковская сделка». В теоретических исследованиях в области банковских отношений среди авторов нет единства мнений по данному вопросу. Кто-то ставит во главу угла юридический или нормативно-правовой подход, рассматривая эти понятия с точки зрения трактовки законодательства страны, ряд из них применяют маркетинговый подход для их понимания и классификации данных категорий, другие исследуют их с точки зрения теории финансов. Единственное, что объединяет теоретиков при исследовании понятий «банковский продукт», «банковская услуга», «банковская операция», «банковская сделка», – это стремление авторов сделать одно понятие в содержательном плане шире другого. Однако в банковской практике (среди специалистов коммерческих банков и клиентов) такой дискуссии не наблюдается. Более того, некоторые из этих понятий зачастую отождествляются. Все это накладывает определенные трудности при проведении исследования сущности данных понятий.[\[1\]](#)

Продуктом вообще (в широком смысле слова) можно назвать опредмеченные в чем-либо или ни в чем не опредмеченные результаты деятельности естественных (живой и неживой природы) и общественных сил. Продукты неживой и живой природы, человеческой деятельности, конкретизируя понятие продукта в широком смысле слова, обозначают соответствующие продукты в узком смысле – естественные и общественные. Исходя из предмета исследования, нас будут интересовать последние, т.е. общественные. Одним из таких общественных продуктов является экономический продукт как все то, что производится, создается и используется в экономике. Термин «экономический продукт» конкретизируется в зависимости от способа производства и области применения. Так, выделяют понятие «продукция», под которым обычно понимают материально-вещественный продукт. Однако наряду с этим можно встретить выражения «научно-техническая продукция» или «рекламно-информационная продукция».[\[2\]](#) Таким образом, «экономическим продуктом» допустимо называть любой результат экономической деятельности. Что касается банковского продукта, то Ю.С.

Маслеченков дает следующее понятие: «банковский продукт – это способ оказания услуг клиенту банка; регламент взаимодействия служащих банка с клиентом при оказании услуги, т.е. комплекс взаимосвязанных организационных, информационных, финансовых и юридических мероприятий, объединенных единой технологией обслуживания клиента».[3]

Подходя к пониманию термина «услуга», необходимо отметить, что на сегодняшний день существует бесчисленное множество различных услуг, в большей или меньшей степени содержащих материальную составляющую. Достаточно сложно провести четкую границу между товарами в их материально-вещественной форме и услугами, особенно так называемыми материальными. Так, П. Дойль считает, что «чистые товары и услуги – скорее научная абстракция. Большинство торговых предложений представляют собой различные комбинации осязаемых и неосязаемых элементов».[4] В научных источниках литературы можно найти множество различных толкований понятия «услуга». До сих пор не выработана единая и полная формулировка данного термина. Среди определений, сформулированных различными авторами, можно выделить два основных подхода к раскрытию этого понятия.

Первый заключается в понимании термина «услуга» прежде всего как процесса взаимодействия субъектов. Для толкования данного подхода хорошо подходит следующее определение: услуга – это действие или процесс, предлагаемый одной стороной другой стороне. Хотя в ходе этого процесса нередко используются физические объекты, выполнение действия, по сути, носит неосязаемый характер и, как правило, не приводит к получению права собственности на что-либо.

Другой подход акцентирует внимание на результате оказания услуги. Так, в ряде нормативных документов дается следующее определение: «Услуга – это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственная деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя».[5]

Мы считаем наиболее целесообразным рассматривать понятие «услуга» с учетом обоих подходов. Действительно, оказание услуги – это процесс, последовательность каких-либо действий, но невозможно полноценно оценить их результативность, не определив критерии. К примеру, одним из таких критериев может служить удовлетворенность или неудовлетворенность потребителя оказанной услугой. Непосредственно термин «банковская услуга» – пожалуй, наиболее часто используемое понятие в русскоязычных научных изданиях при

характеристике деятельности банка. Однако понятие «банковская услуга» в законодательных документах России не встречается. Некоторые авторы называют банковской услугой «выполнение банком определенных действий в интересах клиента».[6] Однако данное определение мы считаем слишком общим и применимым к любым другим услугам, не только банковским. О.И. Лаврушин, А.И. Жуков банковской услугой называют «одну или несколько операций банка, удовлетворяющих определенную потребность клиента». Но необходимо отметить, что современная банковская услуга – это скорее комплекс определенных операций банка. Н.П. Казаренкова[7] в своих работах трактует банковскую услугу как «совокупность операций, производимых банковскими работниками и непосредственно направленных на удовлетворение конкретной (единичной) потребности клиента». Однако и здесь нужно сказать, что на сегодняшний день клиент, получающий банковскую услугу, зачастую решает сразу несколько задач. Достаточно четкой трактовкой термина «банковская услуга» мы считаем определение А.М. Тавасиева, Ю.С. Масленченкова и А.П. Дубанкова: «Банковская услуга – результат банковской операции, т.е. итог или полезный эффект банковской операции (целенаправленной трудовой деятельности сотрудников банка), состоящий в удовлетворении заявленной клиентом потребности (в кредите, расчетно-кассовом обслуживании, гарантиях, покупке/продаже ценных бумаг и т.п.)».[8] Однако наиболее полной и лаконичной мы считаем понятие, которое встречается в российской экономической литературе: «Банковская услуга – это проведение банковских операций по поручению клиента и в пользу последнего за определенную плату».

Еще одним понятием, часто используемым наряду с банковской услугой, является банковская операция. Ст.5 Федерального закона «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990г.№395-1описывает перечень банковских операций[9], но само понятие не трактует. Т.е. с точки зрения государства банковские операции понимаются в самом широком смысле и, по сути, подменяют собой понятия банковской услуги и банковского продукта.

Банковские операции - это предусмотренный законодательством и соответствующей банковской лицензией, порядок приема, учета, хранения, выдачи и доставки по назначению денежной наличности и других ценностей кредитной организацией. Исходя из этого, банковские операции в более узком смысле можно понимать как определенные внутренние процессы, действия сотрудников и систем, направленные на обеспечение функционирования банка и осуществления его основной деятельности. [10]

Что касается содержания вышеуказанной статьи Федерального закона №395-1, то банковские операции закреплены в ней таким образом, что они фактически перепутаны со сделками. Так, в ч.1 ст. 5 дается перечень банковских операций, в ч.2 ст.5 говорится о сделках, но при их перечислении вновь применяется термин «операция» (лизинговые, с драгоценными металлами и драгоценными камнями). Но стоит заметить, что банковские операции регулируются банковским (публичным) правом, а сделки – гражданским (преимущественно частным) правом.

Из всего вышесказанного следует:

1. в динамично развивающемся банковском секторе нецелесообразно фиксировать определения общих, многосоставных понятий, т.к. все время будут появляться новые и видоизменяться старые их составляющие;
2. понятия « банковский продукт», «банковская услуга», «банковская операция», «банковская сделка» в широком понимании, в сущности, являются синонимами;
3. в рыночных условиях, учитывая отраслевую специфику, банковские услуги, операции и сделки, по сути, являются «товаром», который продает банк;
4. главная цель их предоставления – удовлетворение финансовых потребностей клиента и извлечение прибыли банком.

Таким образом, не смотря на многообразие схожих в своем значении терминов, законодатель не дает им понятия ни в одном нормативно-правовом акте, что вызывает путаницу в понятийном аппарате и затрудняет научное познание, потому как нет конкретности в том, что следует считать предметом деятельности банка.

1.2 Теоретические основы рынка банковских услуг в России

Рынок банковских услуг — очень сложное образование, имеющее весьма широкие границы и состоящее из множества элементов.

Он представляет собой сферу формирования спроса и предложения на услуги банков, направленные на удовлетворение потребностей клиентов в различных направлениях деятельности. Принимая во внимание, что банк выступает как производитель финансовых услуг, одной из важнейших его задач является создание системы продаж данных услуг, организация продвижения, торговли и сбыта их конечному потребителю, поиск новых и удержание ранее привлеченных клиентов.[\[11\]](#)

Основными критериями для структурирования банковского рынка являются:

- 1. объект купли-продажи (товар);
- 2. целевые группы потребителей;
- 3. пространственный признак.

Наиболее распространенным является структурирование банковского рынка по товарному (продуктовому) признаку, т.е. по видам оказываемых услуг. В товарной структуре банковского рынка можно выделить:

- 1. рынок кредитных услуг;
- 2. рынок инвестиционных услуг;
- 3. рынок расчетно-кассовых услуг;
- 4. рынок консалтинговых услуг;
- 5. прочие рынки.[\[12\]](#)

Подробная классификация банковских услуг представлена в Таблице 3, которая приводится в рамках исследования в параграфе 2.1. курсовой работы.

Следует отметить, что законодатель закрепляет следующие банковские операции:

1. привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок);
2. размещение привлеченных средств от своего имени и за свой счет;
3. открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;
4. осуществление переводов денежных средств по поручению физических и юридических лиц, в том числе банков-корреспондентов, по их банковским счетам;
5. инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
6. купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах;
7. привлечение драгоценных металлов физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок), за исключением монет из драгоценных металлов. При этом банки, имеющие на 01.06.2018 лицензию, предоставляющую право привлекать во вклады и размещать драгоценные металлы, вправе осуществлять банковские операции с драгоценными металлами без получения дополнительной лицензии;

7.1. размещение привлеченных драгоценных металлов от своего имени и за свой счет;

7.2. открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц в драгоценных металлах, за исключением монет из драгоценных металлов;

7.3. осуществление переводов по поручению физических и юридических лиц, в том числе банков-корреспондентов, по их банковским счетам в драгоценных металлах;

8. выдача банковских гарантий;

9. осуществление переводов денежных средств без открытия банковских счетов, в том числе электронных денежных средств (за исключением почтовых переводов).

При этом он дает пояснение, что открытие кредитными организациями банковских счетов индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, зарегистрированных в соответствии с законодательством Российской Федерации (за исключением органов государственной власти и органов местного самоуправления), филиалов (представительств) иностранных юридических лиц осуществляется при наличии сведений о государственной регистрации физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей, о государственной регистрации юридических лиц, об аккредитации филиалов (представительств) иностранных юридических лиц, о постановке на учет в налоговом органе, содержащихся соответственно в едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей, едином государственном реестре юридических лиц и государственном реестре аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц.

Закон определяет и то, что, кредитная организация помимо банковских операций вправе осуществлять следующие сделки^[13]:

1. выдачу поручительств за третьих лиц, предусматривающих исполнение обязательств в денежной форме;

2. приобретение права требования от третьих лиц исполнения обязательств в денежной форме;

3. доверительное управление денежными средствами и иным имуществом по договору с физическими и юридическими лицами;

4. осуществление операций с драгоценными металлами, монетами из драгоценных металлов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
5. предоставление в аренду физическим и юридическим лицам специальных помещений или находящихся в них сейфов для хранения документов и ценностей;
6. лизинговые операции;
7. оказание консультационных и информационных услуг.

Кредитная организация вправе осуществлять иные сделки в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Все банковские операции и другие сделки осуществляются в рублях, а при наличии соответствующей лицензии Банка России - и в иностранной валюте. Правила осуществления банковских операций, в том числе правила их материально-технического обеспечения, устанавливаются Банком России в соответствии с федеральными законами. Банковские операции и иные сделки с драгоценными металлами осуществляются с аффинированным золотом, серебром, платиной, палладием в слитках и (или) с золотом, серебром, платиной, палладием, учитываемыми на банковских счетах в драгоценных металлах, с монетами из драгоценных металлов.

Кредитной организации запрещается заниматься производственной, торговой и страховой деятельностью. Указанные ограничения не распространяются на заключение договоров, являющихся производными финансовыми инструментами и предусматривающих либо обязанность одной стороны договора передать другой стороне товар, либо обязанность одной стороны на условиях, определенных при заключении договора, в случае предъявления требования другой стороной купить или продать товар, если обязательство по поставке будет прекращено без исполнения в натуре, а также на заключение договоров в целях выполнения функций центрального контрагента и оператора товарных поставок в соответствии с Федеральным законом «О клиринге, клиринговой деятельности и центральном контрагенте» [\[14\]](#). Указанные ограничения не распространяются также на продажу имущества, приобретенного кредитными организациями в целях обеспечения своей деятельности, и на продажу имущества, реализуемого кредитной организацией в случае обращения взыскания на предмет залога в связи с неисполнением должником обязательства, обеспеченного залогом имущества, либо полученного кредитной организацией по договору в качестве отступного. Указанные ограничения не распространяются также на куплю-продажу

драгоценных металлов и монет из драгоценных металлов.

Переводы денежных средств без открытия банковских счетов, за исключением переводов электронных денежных средств, осуществляются по поручению физических лиц.

Таким образом, законодатель дает перечень основных банковских операций, но подчеркивает то, что кредитная организация вправе заключать и иные сделки, не противоречащие законодательству. И действительно, сегодня вариативность банковских операций увеличивается, и все больше пропадают различия между традиционными банковскими и нетрадиционными банковскими операциями. В банковскую сферу успешно входят трастовые, брокерские, страховые и сберегательные компании, а также пенсионные фонды, торгово-промышленные и финансовые корпорации, что говорит о разнообразии банковских отношений и широком спектре их осуществления.

В наше время характерной чертой развития рынка банковских услуг является первостепенная ориентация банка не на собственную продукцию как таковую, а на истинные потребности клиентуры. Получается, совершается скрупулезное исследование рынка и анализ изменяющихся склонностей, вкусов и предпочтений потребителей банковских услуг.

Главными тенденциями развития банковских услуг в Российской Федерации становятся внедрение и развитие всевозможных форм дистанционного доступа к управлению счетом, увеличение диапазона времени, когда клиент банка имеет возможность пользоваться собственными средствами и осуществлять необходимые платежи.

Итак, банковский рынок представляет собой совокупность рынков сбыта банковских услуг, которую можно представить как систему банковских отраслей. Спектр оказываемых услуг банками постоянно увеличивается и все больше пропадают различия между традиционными банковскими и нетрадиционными банковскими операциями. В банковскую сферу успешно входят трастовые, брокерские, страховые и сберегательные операции. Основные операции и особенности их осуществления закреплены законодательно. Главной тенденцией развития банковских услуг на сегодняшний день является внедрение различных онлайн сервисов, позволяющих получать банковские услуги удаленно.

Итак, в первой главе были рассмотрены подходы к определению понятий «банковский продукт», «банковская услуга», «банковская операция», «банковская

сделка». В ходе исследования было выявлено, что в сущности понятия являются синонимами. Также был изучен рынок банковских услуг, который представляет собой сферу формирования спроса и предложения на услуги банков, направленных на удовлетворение потребностей клиентов в различных областях деятельности. Была приведена общая классификация банковских услуг, выявлены основные особенности его функционирования.

Глава 2. Современное состояние рынка банковских услуг в России

2.1 Характеристика основных услуг, предоставляемых банками России

На начало 2019 года в России насчитывалось 484 кредитных организаций, имеющих право на осуществление банковских операций. В 2015 году их насчитывалось 834, что почти в два раза больше (Таблица 1). [\[15\]](#)

Таблица 1

Структура и отдельные показатели деятельности кредитных организаций

на начало года

	2015	2016	2017	2018	2019
Число кредитных организаций, имеющих право на осуществление банковских операций - всего	834	733	623	561	484
в том числе:					
имеющих лицензии (разрешения), предоставляющие право на:					
привлечение вкладов населения	690	609	515	468	400

осуществление операций в иностранной валюте	810	714	609	547	475
проведение операций с драгметаллами	203	183	157	149	214
Число кредитных организаций с иностранным участием в уставном капитале, имеющих право на осуществление банковских операций	225	199	174	160	141
Число филиалов действующих кредитных организаций на территории Российской Федерации - всего	1708	1398	1098	890	709
из них:					
Сбербанка России	95	95	94	93	90
Зарегистрированный уставный капитал действующих кредитных организаций, млрд.руб.	1840,3	2329,4	2383,2	2635,1	2655,4
Депозиты, кредиты и прочие привлеченные кредитными организациями средства, млрд.рублей - всего	42334,9	49544,7	49412,2	53513,8	59782,1

Кредиты, депозиты и прочие размещенные средства, предоставленные организациям, физическим лицам и кредитным организациям, млрд.рублей - всего	49069,5	54263,0	52816,0	55809,6	62302,4
--	---------	---------	---------	---------	---------

Сокращение числа кредитных организаций привело к тому, что объем прибыли и убытков, полученных действующими кредитными организациями в период с 2014 по 2018 годы увеличился более, чем в 2 раза (Таблица 2). [\[16\]](#)

Таблица 2

Финансовые результаты деятельности кредитных организаций

	2014	2015	2016	2017	2018
Объем прибыли (+) / убытков (-), полученных действующими кредитными организациями, млн.руб.	589141	191965	929662	789661	1344829
Объем прибыли по прибыльным кредитным организациям, млн.руб.	853240	735803	1291868	1561647	1919407
Удельный вес кредитных организаций, имевших прибыль, в общем количестве действующих кредитных организаций, процентов	84,9	75,4	71,4	75,0	79,3
Объем убытков (-) по убыточным кредитным организациям, млн.руб.	264098	543838	362205	771985	574578

Удельный вес кредитных организаций, имевших убыток, в общем количестве действующих кредитных организаций, процентов

15,1 24,6 28,6 25,0 20,7

Это говорит об увеличении клиентской нагрузки на действующие банки, а значит увеличении числа предоставляемых услуг.

Рассмотрим классификацию банковских услуг по продуктовому признаку подробнее.

Банковским кредитованием признается самостоятельная, осуществляемая на свой риск, лицензированная, направленная на извлечение прибыли деятельность кредитной организации, состоящая в размещении привлеченных во вклады денежных средств клиентов от своего имени и за свой счет на условиях возвратности, срочности, платности.[\[17\]](#)

Банки производят кредитование физических лиц, индивидуальных предпринимателей и субъектов малого бизнеса, корпоративных клиентов. Кредитные условия напрямую зависят от срока кредита, цели кредита, доходов кредитополучателя и других факторов.

По состоянию на 17.06.2019г. ключевая ставка Центрального Банка России составила 7,5% (Рисунок 1).[\[18\]](#)

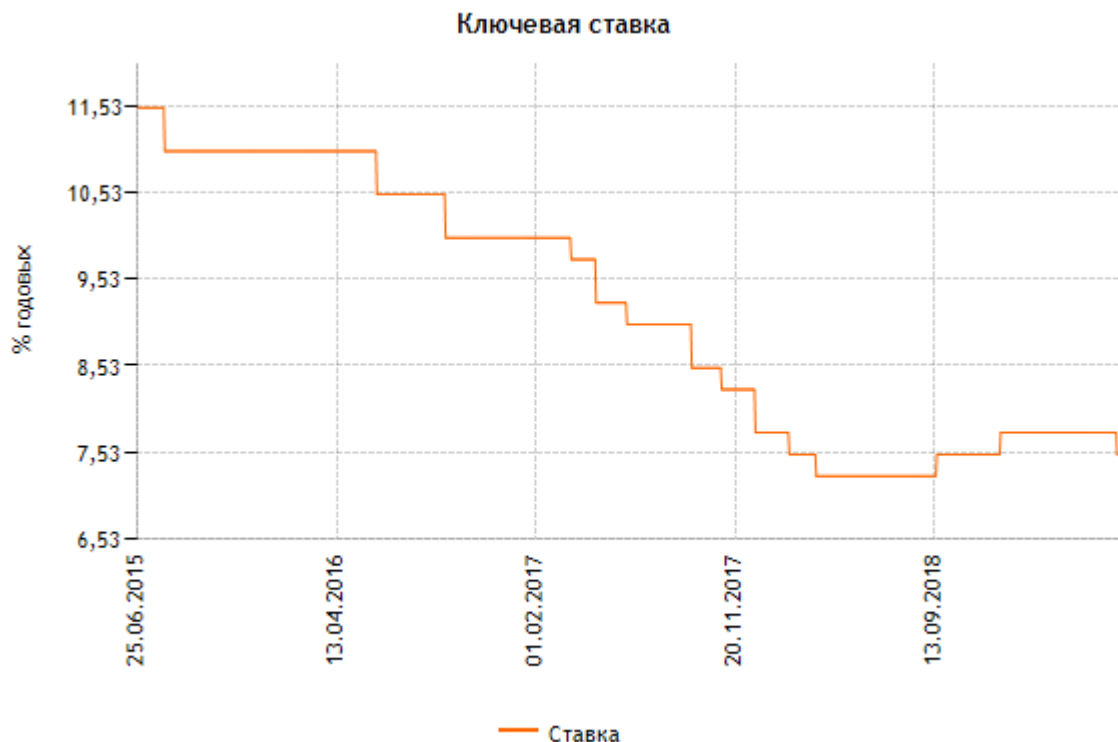


Рисунок 1. Размер ключевой ставки Центрального Банка России по годам

За последние 4 года резких изменений размера ключевой ставки не наблюдалось, что является одним из признаков стабильности финансовой системы. Тем не менее, в сравнении с зарубежными странами ее размер остается сравнительно высоким. По данным Объединенного кредитного бюро[19] в 2018 году российские банки выдали 37,41 млн. кредитов общим объемом свыше 8,61 трлн. руб. Как поясняет бюро, в годовом отношении количество выданных кредитов выросло на 18%, объемы кредитования — на 46%: в 2017 году было выдано 31,81 млн. кредитов на 5,91 трлн. руб. Таким образом, статистика свидетельствует от том, что услуги кредитования в нашей достаточно популярны, ими пользуются около 25% населения нашей страны.

Также рынок кредитования представлен услугами косвенного кредитования. При предоставлении прямого банковского кредита заключается кредитный договор между банком и заемщиком. Косвенный банковский кредит предполагает наличие посредника в кредитных отношениях банка с клиентом. Таким посредником чаще всего выступают юридические лица. Основными услугами косвенного кредитования являются: лизинг, факторинг, форфейтинг и др.[20]

Лизинг – это вид финансовых услуг, суть которой заключается в финансировании приобретения основных фондов посредством приобретения компанией-

лизингодателем имущества у поставщика и передачи его в долгосрочную аренду клиенту-лизингополучателю с последующим выкупом. Суть лизинга заключается в том, что лизинговая компания приобретает в собственность конкретное имущество и передаёт его в пользование третьему лицу на определённый срок. При этом продавец выбирает именно третье лицо – лизингополучатель, потребитель данной финансовой услуги. В течение срока действия лизингового договора клиент выплачивает стоимость приобретённого имущества плюс вознаграждение за лизинг. По истечении обозначенного сделкой времени и выплаты оговоренной суммы имущество переходит в собственность лизингополучателя. При этом оптимальный срок лизинга ощутимо снижает размеры ежемесячных выплат и позволяет оптимально распоряжаться активами, получая прибыль при комфортной долговой нагрузке на бизнес. Таким образом, уникальность данного финансового инструмента состоит в том, что лизинг органично сочетает в себе характеристики долгосрочной аренды и финансового кредита.

Факторинг — это комплекс услуг для предприятий, ведущих деятельность на условиях отсрочки платежа, который предполагает финансирование под уступку денежных требований производителя/поставщика к дебитору, а также оказание услуг по управлению дебиторской задолженностью: осуществление контроля за состоянием задолженности дебитора по поставкам, информирование о наступлении сроков оплаты, мониторинг платежной дисциплины дебитора и организация прямого взаимодействия с дебитором.

Преференциями факторинга являются:

1. Развитие бизнеса за счет ускорения оборачиваемости капитала;
2. Диверсификация источников финансирования;
3. Повышение качества финансовой отчетности;
4. Покрытие кассовых разрывов за счет поступления финансирования на следующий день после отгрузки товара;
5. Улучшение схемы взаимодействия между Поставщиком и Дебитором за счет мониторинга состояния дебиторской задолженности и организации прямого взаимодействия с Дебитором;
6. Отсутствие риска неоплаты со стороны Дебитора (при факторинге без регресса);
7. Отсутствие залогового обеспечения;
8. Гибкость и прозрачность схемы работы по программам факторинга;
9. Сумма финансирования устанавливается в зависимости от подтвержденной дебиторской задолженности.

Форфейтинг — операция по приобретению финансовым агентом (форфейтором) коммерческого обязательства заёмщика (покупателя, импортёра) перед кредитором (продавцом, экспортёром). Операция является специфической формой кредитования торговых операций. Основное условие форфейтинга состоит в том, что все риски по долговому обязательству переходят к форфейтору без права оборота на обязательства продавца.

Участниками форфейтинга являются:

1. Форфейтер. Он представляет собой посредника, который и приобретает дебиторскую задолженность. Вместе с этим ему передаются и возможные финансовые риски, связанные с возвратом неоплаченной стоимости продукции.
2. Кредитор. Он осуществляет производство и/или реализацию продукции. Продаёт дебиторскую задолженность форфейтеру. По завершению сделки получает полную прибыль, полученную от продажи товара, с вычетом стоимости услуг посредника.
3. Дебитор. Лицо, которое оформляет займ и принимает продукцию.

Традиционная схема форфейтинга состоит из следующим пунктов:

1. Кредитор и посредник совместно устанавливают стоимость продукции и условия будущей сделки.
2. Кредитор и дебитор заключают сделку на поставку продукции.
3. Кредитор и посредник заключают договор о купле-продаже дебиторской задолженности и передаче ответственности.
4. Кредитор осуществляет поставку товара и документально подтверждает выполнение этой процедуры.
5. Посредник передаёт оплату с учётом стоимости своих услуг (вознаграждения).

Помимо вышперечисленных услуг достаточно распространена услуга банковской гарантии. Банковская гарантия — один из способов обеспечения исполнения обязательств, при котором банк, иное кредитное учреждение, страховая организация или иная коммерческая организация (гарант) выдает по просьбе должника (принципала) письменное обязательство уплатить кредитору (бенефициару) денежную сумму при предоставлении им требования об её уплате.

Инвестиционные операции банков представлены вкладами и услугами инвестиционного посредничества.[\[21\]](#)

Вклады бывают двух видов: до востребования и срочные.

Вклад до востребования определяется тем, что кредитная организация обязуется вернуть вложенные денежные средства в любое время по первому требованию клиента. Поскольку банк не принимает вклад на определенный период, то ставка по такому депозиту минимальная – в среднем не более 0,1%. Срочные вклады размещаются на определенный срок, прописанный в договоре. Чаще всего встречаются депозиты на три, шесть месяцев или один год. Для того, чтобы получить полную процентную ставку, необходимо продержать деньги во вкладе в течение всего срока действия соглашения. В ином случае банк вернет вклад, но с существенно сниженным процентом – как правило, на уровне ставки по вкладам до востребования.

Срочные вклады могут быть, в свою очередь, разделены на отдельные подвиды по своему назначению: сберегательный, накопительный или расчетный. Самый простой из них – сберегательный. По такому вкладу запрещены операции пополнения и частичного снятия сумм. Сберегательные депозиты, как правило, имеют самые высокие ставки.

Накопительные вклады рассчитаны на тех, кто хотел бы пополнять депозит в течение срока действия договора. Они предназначены для тех, кто хотел бы накопить какую-то крупную сумму (например, на дорогостоящую покупку).

Расчетный вклад позволяет клиенту сохранить в той или иной мере контроль за своими денежными средствами, управлять своими накоплениями, совершая приходные или расходные операции. Еще одно название этого вида депозита – универсальные вклады. Расчетные вклады также бывают расходно-пополняемыми и расходными.

Инвестиционные компании имеют право на получение нескольких лицензий на осуществление профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг. К таким видам деятельности относятся следующие.

Брокерская деятельность заключается в предоставлении компанией услуг по купле (продаже) ценных бумаг. Для того чтобы инвестор мог приобрести или продать ценные бумаги на фондовом рынке, ему необходимо заключить договор с инвестиционной компанией, называемой брокером. Впоследствии инвестор будет давать поручения этой компании на проведение определенных операций, а брокер — проводить данные сделки.

Дилерская деятельность обеспечивает ликвидность ценных бумаг на рынке. Для того чтобы ценные бумаги были абсолютно ликвидны, необходимо иметь постоянные котировки этих ценных бумаг. Задача дилера заключается в обеспечении ликвидности. Выводя свои акции на биржу, эмитент договаривается с дилером, что он обязуется котировать акции компании. Поэтому дилер ежедневно выставляет цену покупки и продажи акций данной компании. Это обеспечивает ликвидность акций компании, и любой инвестор всегда может продать или приобрести акции по объявленной дилером цене.

Депозитарная деятельность — финансовые услуги, связанные с хранением сертификатов ценных бумаг и/или учётом и переходом прав на ценные бумаги. Профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий депозитарную деятельность, называется депозитарием, либо «спецдепозитарием». Лицо, пользующееся услугами депозитария по хранению ценных бумаг и/или учёту прав на ценные бумаги, именуется депонентом. Договор, регулирующий их отношения, именуется депозитарным (или договором о счете депо).

При доверительном управлении клиент по договору передает управляющей компании денежные средства или другие активы. Та осуществляет сделки от своего имени, но в интересах клиента, за что получает вознаграждение в виде части заработанной прибыли либо как процент от стоимости активов, находящихся в управлении. В России доверительное управление имуществом регулируется ст. 1012 Гражданского кодекса РФ.[\[22\]](#)

Расчетно-кассовые услуги, связаны с осуществлением безналичных расчетов, а также приемом и выдачей наличных.

Ни один банк нельзя представить без операций с наличными деньгами. В офисах клиенты могут произвести обмен, замену, проверку подлинности денег, купить или продать валюту и монеты/слитки из драгметаллов, оплатить счета. Услуги осуществляются в кассе банка, а также в его терминалах. В последнее время большой популярностью пользуются онлайн-сервисы посредством которых клиенты банков удаленно производят расчетно-кассовые операции с банком. Для некоторых операций, например, оплаты по счетам, подтверждение личности не требуется. Большинство операций с обменом иностранной валюты производится при предъявлении паспорта.

Сегодня нельзя представить жизнь современного человека без использования банковской карты. Виды банковских карт различаются по следующим

характеристикам:[\[23\]](#)

1. Дебетовая карта. На ней хранятся собственные деньги владельца. Если ему понадобится произвести оплату за совершенную покупку, то это будет возможно только при положительном балансе. Этот тип карт в большинстве случаев заказывают работодатели для перечисления заработных плат своим сотрудникам.
2. Кредитная. Это пластик с теми денежными средствами, которые банк предоставил своему клиенту во временное пользование. На ней установлен лимит и за его пределы выходить нельзя. Обычно, банки выпускают карты такого типа с беспроцентным периодом (в среднем 2 месяца), во время которого можно внести долг на счет без переплаты.
3. Овердрафтная. По этой кредитке у владельца есть возможность расплатиться по счету, даже если у него не хватает денег. Банк, выпустивший карточку, разрешает своему клиенту потратить больше, с условием возврата средств под определенный процент.

С 2017 года банки предлагают пользователям открывать кредитки через интернет. Курьер доставляет банковскую карточку на выбранный клиентом адрес в течение 14 дней. Дебетовые карты клиенты смогут забрать в любом удобном офисе банка. Если вкладчик не хочет ждать 2 недели (среднее время оформления счета карты), он может получить моментальную карточку - неименной банковский продукт.

Для привлечения большего количества вкладчиков, банки изощряются и придумывают дополнительные возможности для владельцев карт:

1. кобрендинговые - выпускаются банком совместно с компанией - партнером. Суть действия заключается в том, что при расчете такими картами, в зависимости от потраченной суммы, на счете накапливаются баллы. Их по мере поступления можно обменивать на товары или услуги партнера банка;
2. кешбэк - смысл в возврате определенного процента от покупок обратно владельцу карты.

Главный вопрос, который постоянно решается службами безопасности банков - это степень защиты кредитных карт:

1. микрочип - чтобы оплатить товары или услуги, карту необходимо вставить в терминал и набрать ПИН-код;
2. раурасс - эта защита позволяет расплачиваться одним касанием карты к считывающему устройству кассира. Платеж до 1000 рублей не потребует

введения ПИН-кода;

3. 3D-Secure – особый вид защиты, которая помогает максимально обезопасить держателя карты от мошенников. Суть ее заключается в том, что при совершении платежей в интернете, на мобильный телефон приходит смс-сообщение с кодом, который необходимо ввести в специальное окошко успешной оплаты.

Еще одной популярной услугой, предоставляемой банками, является открытие счета юридическому лицу. На сегодняшний день Гражданский Кодекс [\[24\]](#) Российской Федерации закрепляет осуществление расчетов между всеми юридическими лицами, контрагентами и другими субъектами хозяйственной деятельности только в безналичной форме. В наличной форме можно осуществлять расчеты в объемах, которые не превышают 100 тыс. рублей. В результате, для того, чтобы осуществлять законную коммерческую деятельность и иметь возможность контролировать свои денежные потоки, юридическому лицу целесообразно открыть счет в банке, который и будет служить базисом для осуществления взаимозачетов между контрагентами. [\[25\]](#)

Также банки предоставляют физическим и юридическим лицам широкий спектр консалтинговых услуг не только по банковским вопросам, но и по целому ряду других проблем (юридических, бухгалтерских, аудиторских, аналитических). [\[26\]](#) Например, по финансовому планированию и контролю, в частности, по составлению смет хозяйственной деятельности предприятий, вычислению себестоимости продукции, вопросам ценообразования, экспертным оценкам по инвестированию средств, прогнозам движения ликвидности, управлению текущими активами и т.п. Банки могут оказывать услуги в области учета и составления отчетности организаций и их подразделений. В принципе, ведение бухгалтерии своих клиентов не составляет для банка большого труда. Почти все клиентские операции проходят через их расчетные счета в банке, поэтому проведение клиентом сделок автоматически может сопровождаться выполнением банком необходимых бухгалтерских проводок. На сегодняшний день в связи с внесением изменений в законодательство [\[27\]](#) популярна услуга продажи и ведения онлайн касс. Юридические консалтинговые услуги касаются следующих вопросов: не исполнение судебного решения, взыскание долгов с контрагента, реорганизация компании, арбитражное разбирательство и др. В сервис входят: устные и письменные консультации по юридическим вопросам, содействие в переговорах, консультации по составлению документов.

Помимо вышеперечисленных услуг, банками предоставляются и прочие услуги.

Такие, например, как услуги хранения, охраны и транспортировки ценностей. Безопасный перевоз, хранение и доставку наличных денег и прочих ценностей называют инкассацией. Она является надежным способом аккумуляции и обмена денежными средствами. Предоставлением услуги занимается внутрибанковская служба или коммерческая организация. Инкассаторы снабжены средствами защиты (оружие, бронежилет, специальная форма), передвигаются на бронированном автомобиле по четкому графику. Их целью является получение и передача средств от финансовых организаций и их безопасная транспортировка в хранилище банка.

Так же банками в аренду клиентам предоставляются сейфы различных размеров для хранения ценных бумаг, документов, ювелирных изделий, произведений искусства и других ценностей, а также для проведения расчетов по различным сделкам купли-продажи.

Исследуя рынок банковских услуг, стоит затронуть вопрос банковских партнерских отношений. Такие отношения основываются на предоставлении взаимовыгодных условий для партнеров, за счет чего привилегии получают и потребители их услуг. Плюсами для потребителей служат: различные поощрительные вознаграждения клиентам, разработка взаимных бонусных баллов по программам-акциям, обналичивание денег в банкоматах без начисления дополнительных комиссионных. В свою очередь организации-партнеры, взаимодействуя между собой, создавая привлекательные условия для потребителей услуг, производят рекламу продуктов, что ведет к привлечению новых клиентов, а значит получению прибыли.

Одним из перспективных направлений партнерской деятельности банков является предоставление ими услуг по страхованию.[\[28\]](#) Развитие страховых структур привело к росту конкуренции, способствующей снижению продаж полисов. Чтобы сохранить свои позиции на страховом рынке, компании вынуждены были разрабатывать новые предложения, которые бы явно выделяли их на фоне конкурентов. Удачным решением для продвижения своей продукции была интеграция в банковские структуры для взаимовыгодного сотрудничества. Для финансовых учреждений, оформляющих депозиты, выдающих кредиты и обеспечивающих различного вида денежные операции, характерны риски потерь, которые минимизируются при оформлении дополнительных услуг страхового характера. Процесс интеграции способствовал увеличению роста продаж обеими структурами и исключению рисков финансовых потерь при сотрудничестве с партнерами и с клиентами.

Таким образом, исследование показало, что банковские услуги можно разделить на следующие категории: кредитные, инвестиционные, расчетно-кассовые, консалтинговые и прочие (краткое описание представлено в Таблице 3).

Таблица 3

Характеристика банковских услуг

Содержание

Вид услуг

Услуги кредитования

Прямое

кредитование

Самостоятельная, осуществляемая на свой риск, лицензированная, направленная на извлечение прибыли деятельность кредитной организации, состоящая в размещении привлеченных во вклады денежных средств клиентов от своего имени и за свой счет на условиях возвратности, срочности, платности.

Лизинг –финансирование приобретения основных фондов посредством приобретения компанией-лизингодателем имущества у поставщика и передачи его в долгосрочную аренду клиенту-лизингополучателю с последующим выкупом.

Факторинг —комплекс услуг для предприятий, ведущих деятельность на условиях отсрочки платежа, который предполагает финансирование под уступку денежных требований производителя/поставщика к дебитору, а также оказание услуг по управлению дебиторской задолженностью: осуществление контроля за состоянием задолженности дебитора по поставкам, информирование о наступлении сроков оплаты, мониторинг платежной дисциплины дебитора и организация прямого взаимодействия с дебитором.

Косвенное кредитование

Форфейтинг — операция по приобретению финансовым агентом (форфейтором) коммерческого обязательства заёмщика (покупателя, импортёра) перед кредитором (продавцом, экспортёром). Все риски по долговому обязательству переходят к форфейтору без права оборота на обязательства продавца.

Банковская гарантия —банк, иное кредитное учреждение, страховая организация или иная коммерческая организация (гарант) выдает по просьбе должника (принципала) письменное обязательство уплатить кредитору (бенефициару) денежную сумму при предоставлении им требования об её уплате.

Услуги инвестирования

Вклады физических и юридических лиц

Банковский вклад – это конкретная сумма денег, переданная в банк на хранение с целью получения прибыли. Вклады бывают двух видов: до востребования и срочные.

Инвестиционное посредничество

Брокерство – для того чтобы инвестор мог приобрести или продать ценные бумаги на фондовом рынке, ему необходимо заключить договор с инвестиционной компанией, называемой брокером. Впоследствии инвестор будет давать поручения этой компании на проведение определенных операций, а брокер — проводить данные сделки.

Дилерская деятельность обеспечивает ликвидность ценных бумаг на рынке. Для этого необходимо иметь постоянные котировки этих ценных бумаг. Выводя свои акции на биржу, эмитент договаривается с дилером, что он обязуется котировать акции компании.

Депозитарная деятельность — финансовые услуги, связанные с хранением сертификатов ценных бумаг и/или учётом и переходом прав на ценные бумаги.

При доверительном управлении клиент по договору передает управляющей компании денежные средства или другие активы. Та осуществляет сделки от своего имени, но в интересах клиента, за что получает вознаграждение в виде части заработанной прибыли либо как процент от стоимости активов, находящихся в управлении.

Расчетно-кассовые услуги

Наличные средства

Размен, замена, проверка подлинности денег, покупка/продажа валюты и монет/слитков из драгметаллов, оплата счетов.

Дебетовая карта. Позволяет производить оплаты только при положительном балансе.

Банковские карты и банковские счета Кредитная карта. На карте установлен лимит средств и за его пределы выходить нельзя. Обычно, банки выпускают карты такого типа с беспроцентным периодом (в среднем 2 месяца), во время которого можно внести долг на счет без переплаты.

Овердрафтная карта. Банк, выпустивший карточку, разрешает своему клиенту потратить больше, с условием возврата средств под определенный процент.

Онлайн-сервисы Дистанционное обслуживание клиентов посредством интернета.

Консалтинговые услуги

Предоставляют физическим и юридическим лицам не только по банковским вопросам, но и по целому ряду других проблем: юридических, бухгалтерских, аудиторских, аналитических.

Прочие услуги

Хранения, охраны и транспортировки ценностей Инкассация - безопасный перевоз, хранение и транспортировка в хранилище банка наличных денег и прочих ценностей.
Аренда сейфа различных размеров предоставляется для хранения ценных бумаг, документов, ювелирных изделий, произведений искусства и других ценностей, а также для проведения расчетов по различным сделкам купли-продажи.

Отношения основывающиеся на взаимовыгодных условиях для партнеров, за счет чего привилегии получают и потребители их услуг.

Партнерство

Например, банковское страхование - организация системы кросс-продаж страховых полисов через разветвлённую сеть банковских филиалов и отделений.

Стоит отметить, что деление условно, ведь одна услуга может сочетать в себе черты нескольких категорий. Банковские учреждения предлагают огромное множество услуг как физическим, так и юридическим лицам, поэтому в исследовании отражен далеко не весь перечень услуг, предоставляемых банками, а лишь основных.

2.2 Проблемы и перспективы развития рынка банковских услуг

Современные тенденции развития рынка банковских продуктов и услуг обусловлены главным образом следующими основными процессами:

1. интенсивным развитием современных информационных технологий, использование которых позволяет учреждениям банков расширить спектр одновременно предоставляемых услуг, приблизить их к клиенту, снизить затраты времени клиентов и банковские операционные издержки;
2. эволюционным развитием финансового рынка, появлением новых его сегментов и инструментов;
3. повышением требований клиентов к качеству банковского обслуживания и усилением конкуренции банков в отношении качественных характеристик предоставляемых услуг.

Выявление проблем, связанных с оказанием банковских услуг, имеет большое значение для организации эффективного обслуживания клиентов банка.

На рынке банковских услуг Российской Федерации есть множество проблем и недоработок. Рассмотрим лишь некоторые из них:

1. несовершенство правовой базы;
2. недоступность банковских услуг в малонаселенных муниципальных образований;
3. длительное ожидание клиентами предоставляемых услуг.

4. высокий уровень процентной ставки;
5. высокая комиссия за предоставляемое обслуживание.

Первое, что хотелось отметить, это несовершенство правовой базы, регулирующей данный вид коммерческой деятельности.

Сейчас в Российской Федерации происходит постепенное увеличение объема предоставляемых банками онлайн-услуг. В текущий период нормативная база, никак не содействует регламентации и развитию интернет-банкинга.

Помимо вышеуказанного, с пункте 1.1. курсовой работы указывается на то, что статья 5 Федерального закона «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990г. № 395-1 описывает банковские операции таким образом, что они фактически перепутаны со сделками. Так, в ч.1 ст. 5 дается перечень банковский операций, в ч.2 ст.5 говорится о сделках, но при их перечислении вновь применяется термин «операция» (лизинговые, с драгоценными металлами и драгоценными камнями). Но стоит заметить, что банковские операции регулируются банковским (публичным) правом, а сделки – гражданским (преимущественно частным) правом.

Недоступность банковских услуг связана с тем, что банки открывают отделения и конкурируют друг с другом, в основном, в больших городах. Жители небольших городов, и особенно села, составляющие большинство населения страны, часто не имеют возможности внести вклад или запросить кредит, арендовать сейфовую ячейку или получить пластиковую карту, поэтому часть населения в виде потенциальных клиентов не задействованы.

Стоит так же отметить факт длительного ожидания клиентами предоставляемых услуг, будь то отделение или банкомат. Это связано, прежде всего, с большим наплывом клиентов, особенно в выходные дни.

Для уменьшения воздействия проблемы необходимо открывать банковские отделения в муниципальных образованиях с низкой численность населения, а, там, где нерентабельно открытие отделения, целесообразно организовать предоставление услуг посредством принципа одного окна. Так как количество людей, использующих пластиковые карты, с каждым днем растет, необходимо увеличивать число банкоматов, особенно в местах массового скопления народа (торговые и развлекательные центры, вокзалы и т.д.). Данные мероприятия приведут к привлечению новых клиентов, что позволит увеличить прибыль банковской организации.

Высокий уровень процентной ставки кредитных организаций напрямую связан с ключевой ставкой Центрального банка России. Размер ключевой процентной ставки на период 01.07.2019г. в России составлял 7,5%. Тем временем с странах зарубежья ситуация следующая: Швейцария – (-0,75%), Швеция – (-0,25%), Япония – (-0,10%), Канада – 1,75%, США – 2,5%, Китай –

Страна	Банк	Ставка	Дата вступления в силу
Австралия	Резервный банк Австралии	1,00	вчера
Бразилия	Центральный банк Бразилии	6,50	22.03.2018
Великобритания	Банк Англии	0,75	02.08.2018
Дания	Национальный банк Дании	0,05	19.01.2015
Еврозона	Европейский центральный банк	0,00	16.03.2016
Индия	Резервный банк Индии	5,75	06.06.2019
Канада	Банк Канады	1,75	24.10.2018
Китай	Народный банк Китая	4,35	24.10.2015
Мексика	Банк Мексики	8,25	20.12.2018
Новая Зеландия	Резервный банк Новой Зеландии	2,00	11.08.2016
Россия	Центральный банк Российской Федерации	7,50	17.06.2019
США	Федеральная резервная система	<2,50	19.12.2018
Турция	Центральный банк Турции	24,00	13.09.2018
Швейцария	Национальный банк Швейцарии	-0,75	15.01.2015
Швеция	Банк Швеции	-0,25	20.12.2018
ЮАР	Южно-Африканский резервный банк	6,75	22.11.2018
Япония	Банк Японии	-0,10	03.08.2016

4,35%, Индия – 5,75%, Бразилия – 6,5%, ЮАР – 6,75%. [29]

Рисунок 2. Размер ключевых процентных ставок за рубежом

Таким образом, страны с развитыми экономиками стремятся минимизировать ее размер или вовсе свести к нулю. Стоящие перед нашей страной экономические вызовы накладывают свой отпечаток, но тем не менее России необходимо стремиться к ее уменьшению.

Также, за выполнение услуг банк взимает вознаграждение в виде комиссии, в большинстве случаев она высока и населению не выгодно ими пользоваться. Например, при оплате коммунальных платежей. В свою очередь ФГУП Почта России [30] за финансовые операции по коммунальным платежам комиссию не взимает, поэтому выгоднее производить оплату посредством услуг, предоставляемых ФГУП Почта России.

Банковским организациям необходимо снижать комиссию, увеличивать число бесплатных услуг, вводить дополнительные услуги и льготные услуги, что приведет к увеличению числа пользователей данных услуг.

Таким образом, предлагаемые пути решения по совершенствованию банковского обслуживания позволят максимально сократить время обслуживания клиентов, удовлетворить потребности клиента, повысить качество предоставляемых услуг, а также устранить определенные правовые недостатки.

Итак, во второй главе банковские услуги были классифицированы по продуктовому признаку, даны подробные характеристики основных банковских услуг, выявлены основные проблемы предоставления банковских услуг населению, обозначены возможные перспективы развития рынка банковских услуг в России.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе решения первой задачи были даны понятия терминам «банковский продукт», «банковская услуга», «банковская операция», «банковская сделка». Сделаны выводы о том, что в сущности они являются синонимами, а их значение сводится к тому, что в рыночных условиях, учитывая отраслевую специфику, банковские услуги, операции и сделки, по сути, являются «товаром», который продает банк. Главная цель их предоставления – удовлетворение финансовых потребностей клиента и извлечение прибыли банком.

Также был изучен рынок банковских услуг, который представляет собой сферу формирования спроса и предложения на услуги банков, направленную на удовлетворение потребностей клиентов в различных областях деятельности. Была приведена общая классификация банковских услуг, выявлены основные особенности его функционирования, что свидетельствует о решении второй задачи исследования.

При решении третьей задачи была дана характеристика современным банковским услугам, предоставляемым в России. Они подразделяются на: кредитные, инвестиционные, расчетно-кассовые, консалтинговые, прочие. Стоит отметить, что деление условно, ведь одна услуга может сочетать в себе черты нескольких категорий. Банковские учреждения предлагают огромное множество услуг как физическим, так и юридическим лицам, поэтому в исследовании отражен далеко не весь перечень услуг, предоставляемых банками, а лишь основных.

Решение четвертой задачи стало возможным после характеристики услуг, предоставляемых российскими банками. Основные проблемы предоставления банковских услуг заключаются в: несовершенстве правовой базы, недоступности банковских услуг в малонаселенных муниципальных образованиях, длительном ожидании клиентами предоставляемых услуг, высоком уровне процентной ставки, высокой комиссии за предоставляемое обслуживание. При решении пятой задачи были предложены возможные пути совершенствования сложившейся ситуации.

В результате исследования автор приходит к выводу, что выявленные проблемы планируется решать путем усовершенствования правовой базы; открытия банковских отделений в муниципальных образованиях с низкой численностью населения, а там, где нерентабельно открытие отделения, целесообразно организовывать предоставление услуг посредством принципа одного окна; увеличения числа банкоматов; снижения ключевой ставки; снижения комиссии, увеличения числа бесплатных услуг, введения льготных услуг.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ЭЛЕКТРОННЫХ РЕСУРСОВ

Нормативно-правовые акты

1. Гражданский Кодекс Российской Федерации. Часть 2. [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 26.01.1996г. № 14-ФЗ (с изм. и доп. от 30.12.2018г) // КСПС «КонсультантПлюс». - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/
2. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 02.12.1990г. № 395-1 (ред. от 06.06.2019г.) // КСПС «КонсультантПлюс». - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/
3. О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 22.05.2003г. № 54-ФЗ // КСПС «КонсультантПлюс». - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_42359/
4. О клиринге, клиринговой деятельности и центральном контрагенте [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 07.02.2011г. № 7-ФЗ // КСПС «КонсультантПлюс». - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_110267/

5. Об открытии и закрытии банковских счетов, счетов по вкладам (депозитам), депозитных счетов [Электронный ресурс]: Инструкция Банка России от 30.05.2014г. № 153-И (ред. от 24.12.2018г.) // КСПС «КонсультантПлюс». - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_164723/

Библиографические источники

1. Александрова, Т. Г. Коммерческое страхование / Т.Г. Александрова, О.В. Мещерякова. - М.: Институт новой экономики, **2014**. - 356 с.
2. Алексеева, Д. Г. Банковское кредитование : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 128 с.
3. Витун, С.Е. Понятие банковского продукта / С.Е. Витун, Р.В. Филончук // Экономика и Управление. - 2015. - № 1(41). - С. 33-36.
4. Организация банковского кредитования : учебное пособие для студентов направления подготовки 38.03.01 Экономика (направленность (профиль) программы «Банковское дело») / Е.А. Гришина, Е.А. Киреева, С.Б. Коваленко, Г.Ж. Курдюмова, Е.В. Травкина - Саратов : Саратовский социально-экономический институт (филиал) РЭУ им. Г.В. Плеханова, 2018. - 152 с.
5. Евстафьев, К. А. Банковское дело: учеб.-методич. пособие по освоению дисциплины для студентов заочной формы обучения в магистратуре по напр. подгот. 38.04.08 - «Финансы и кредит» / К. А. Евстафьев. - Калининград: Изд-во ФГБОУ ВО «КГТУ», 2017. - 100 с.
6. Банковское дело: Учебник / Под ред. Е.Ф. Жукова, Н.Д. Эриашвили. - М.: Юнити, 2016. - 687 с.
7. Казаренкова Н.П. Анализ и оценка эффективности взаимодействия реального и банковского секторов экономики [Текст]: монография / Н.П. Казаренкова; Юго-Зап. гос. ун-т. Курск, 2016. - 98с.
8. Банковское дело: организация деятельности центрального банка и коммерческого банка, небанковских организаций : учебник / А.А. Казимагомедов. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 502 с.
9. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия / К. Лавлок. - М.: Вильямс, 2015. - 1008 с.
10. Банковское дело : учебник / О.И. Лаврушин, Н.И. Валенцева [и др.] ; под ред. О.И. Лаврушина. - 12-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2016. - 800 с.
11. Управление банковским продуктом: учеб.пособие / Ростовский государственный экономический университет; авт.-сост. В.М. Мазняк. - Ростов н/Д : РИНХ, 2007. - 82 с.

12. Маренков, Н. Л. Антикризисное управление. Контроль и риски коммерческих банков и фирм в России / Н.Л. Маренков. - М.: Едиториал УРСС, **2017**. - 360 с.
13. Масленченков, Ю. С. Банк - партнер предприятия / Ю.С. Масленченков, А.М. Тавасиев. - М.: Юнити-Дана, **2018**. - 352 с.
14. Ольхова, Р.Г. Банковское дело: управление в современном банке: Учебное пособие / Р.Г. Ольхова. - М.: КноРус, 2018. - 304 с.
15. Хабаров, В.И. Банковский маркетинг / В.И. Хабаров, Н.Ю. Попова. - М.: Московская финансово-промышленная академия, 2014. - 165 с.
16. Швед, Д.Е. О понятиях «банковский продукт» и «банковская услуга» / Д.Е. Швед // Маркетинг в России и за рубежом. - 2011. - № 1. - С. 56-64.

Электронные ресурсы

1. Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации. - Режим доступа: <https://www.cbr.ru> (Дата обращения: 01.07.2019г.).
 2. Официальный сайт Федерального государственного унитарного предприятия «Почта России» - Режим доступа: <https://www.pochta.ru/finance> (Дата обращения: 27.06.2019г.).
 3. Официальный сайт Сбербанка России - Режим доступа: <https://www.sberbank.ru/ru/person> (Дата обращения: 29.06.2019г.).
 4. Официальный сайт Объединенного кредитного бюро - Режим доступа: <https://bki-okb.ru> (Дата обращения: 01.07.2019г.).
-
1. Хабаров, В.И. Банковский маркетинг / В.И. Хабаров, Н.Ю. Попова. - М.: Московская финансово-промышленная академия, 2014. - 165 с. [↑](#)
 2. Швед, Д.Е. О понятиях «банковский продукт» и «банковская услуга» / Д.Е. Швед // Маркетинг в России и за рубежом. - 2011. - № 1. - С. 56-64. [↑](#)
 3. Масленченков, Ю. С. Банк - партнер предприятия / Ю.С. Масленченков, А.М. Тавасиев. - М.: Юнити-Дана, **2018**. - 352 с. [↑](#)
 4. Витун, С.Е. Понятие банковского продукта / С.Е. Витун, Р.В. Филончук // Экономика и Управление. - 2015. - № 1(41). - С. 33-36. [↑](#)
 5. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия / К. Лавлок. - М.: Вильямс, 2015. - 1008 с. [↑](#)

6. Управление банковским продуктом: учеб.пособие / Ростовский государственный экономический университет; авт.-сост. В.М. Мазняк. - Ростов н/Д : РИНХ, 2007. - 82 с. [↑](#)
7. Казаренкова Н.П. Анализ и оценка эффективности взаимодействия реального и банковского секторов экономики [Текст]: монография / Н.П. Казаренкова; Юго-Зап. гос. ун-т. Курск, 2016. - 98с. [↑](#)
8. Банковское дело : учебник / О.И. Лаврушин, Н.И. Валенцева [и др.] ; под ред. О.И. Лаврушина. - 12-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2016. - 800 с. [↑](#)
9. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 02.12.1990г. № 395-1 (ред. от 06.06.2019г.) // КСПС «КонсультантПлюс». - Режим доступа:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/ [↑](#)
10. Евстафьев, К. А. Банковское дело: учеб.-методич. пособие по освоению дисциплины для студентов заочной формы обучения в магистратуре по напр. подгот. 38.04.08 - «Финансы и кредит» / К. А. Евстафьев. - Калининград: Изд-во ФГБОУ ВО «КГТУ», 2017. - 100 с. [↑](#)
11. Маренков, Н. Л. Антикризисное управление. Контроль и риски коммерческих банков и фирм в России / Н.Л. Маренков. - М.: Едиториал УРСС, **2017**. - 360 с. [↑](#)
12. Ольхова, Р.Г. Банковское дело: управление в современном банке: Учебное пособие / Р.Г. Ольхова. - М.: КноРус, 2018. - 304 с. [↑](#)
13. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 02.12.1990г. № 395-1 (ред. от 06.06.2019г.)// КСПС «КонсультантПлюс». - Режим доступа:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/ [↑](#)

14. **О клиринге, клиринговой деятельности и центральном контрагенте [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 07.02.2011г. № 7-ФЗ // КСПС «КонсультантПлюс».**
- Режим доступа:
<http://www.consultant.ru/document/cons>

[↑](#)

15. Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации. - Режим доступа: <https://www.cbr.ru> (Дата обращения: 01.07.2019г.). [↑](#)
16. Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации. - Режим доступа: <https://www.cbr.ru> (Дата обращения: 01.07.2019г.). [↑](#)
17. Алексеева, Д. Г. Банковское кредитование : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 128 с. [↑](#)
18. Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации. - Режим доступа: <https://www.cbr.ru> (Дата обращения: 01.07.2019г.). [↑](#)
19. Официальный сайт Объединенного кредитного бюро - Режим доступа: <https://bki-okb.ru> (Дата обращения: 01.07.2019г.). [↑](#)
20. Организация банковского кредитования : учебное пособие для студентов направления подготовки 38.03.01 Экономика (направленность (профиль)

программы «Банковское дело») / Е.А. Гришина, Е.А. Киреева, С.Б. Коваленко, Г.Ж. Курдюмова, Е.В. Травкина - Саратов : Саратовский социально-экономический институт (филиал) РЭУ им. Г.В. Плеханова, 2018. - 152 с. [↑](#)

21.

Банковское дело: организация деятельности центрального банка и коммерческого банка, небанковских организаций : учебник / А.А. Казимагомедов. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 502 с.

[↑](#)

22. **Гражданский Кодекс Российской Федерации. Часть 2. [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 26.01.1996г. № 14-ФЗ (с изм. и доп. от 30.12.2018г) // КСПС**

«КонсультантПлюс». - Режим доступа:

<http://www.consultant.ru/document/cons>

[↑](#)

23. Официальный сайт Сбербанка России - Режим доступа:

<https://www.sberbank.ru/ru/person> (Дата обращения: 29.06.2019г.). [↑](#)

24. Гражданский Кодекс Российской Федерации. Часть 2. [Электронный ресурс]:
Федеральный закон от 26.01.1996г. № 14-ФЗ (с изм. и доп. от 30.12.2018г) //
КСПС «КонсультантПлюс». - Режим доступа:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/ ↑

25. **Об открытии и закрытии банковских
счетов, счетов по вкладам
(депозитам), депозитных счетов
[Электронный ресурс]: Инструкция
Банка России от 30.05.2014г. №
153-И (ред. от 24.12.2018г.) // КСПС
«КонсультантПлюс». - Режим
доступа:
<http://www.consultant.ru/document/cons>**

↑

26. Банковское дело: Учебник / Под ред. Е.Ф. Жукова, Н.Д. Эриашвили. - М.: Юнити,
2016. - 687 с. ↑

27. О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в
Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон от
22.05.2003г. № 54-ФЗ // КСПС «КонсультантПлюс». - Режим доступа:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_42359/ ↑

28. Александрова, Т. Г. Коммерческое страхование / Т.Г. Александрова, О.В.
Мещерякова. - М.: Институт новой экономики, **2014**. - 356 с. ↑

29. Официальный сайт Объединенного кредитного бюро - Режим доступа: <https://bki-okb.ru> (Дата обращения: 01.07.2019г.). [↑](#)

30. Официальный сайт Федерального государственного унитарного предприятия «Почта России» - Режим доступа: <https://www.pochta.ru/finance> (Дата обращения: 27.06.2019г.). [↑](#)