страдали от реализации таких проектов;

обеспечить при реализации проектов ГЧП контроль за их экологическими и природоохранными последствиями.

Литература

1.Черкасова Т.П. Инновационный экономический рост в посткризисной России: институциональная модель и механизм государственной политики. Волгоград: ВолГУ, 2011. С. 248.

2. Реформационный прагматизм как основа модернизации // Российский экономический журнал. 2008. №3. С. 27–28.

3. Российская промышленность на перепутье: что мешает нашим фирмам стать конкурентоспособными // Вопросы экономики. 2007. № 3. С.28.

4. Сценарные условия для формирования вариантов социально-экономического развития в 2012 – 2014 гг. Официальный сайт Министерства экономического развития и торговли РФ: http://www.economy.gov.ru

5. Закон Санкт-Петербурга от 25 декабря 2006 г. № 627-100 «Об участии Санкт-Петербурга в государственно-частных партнерствах».

6. Постановление Правительства РФ от 5 декабря 2001 г. № 848 «О Федеральной целевой программе «Модернизация транспортной системы России (2002–2010 годы)».

7. Кондратьев В. Корпоративный сектор и государство в стратегии глобальной конкурентоспособности // Мировая экономика и международные отношения. 2009. №3. С.26

УДК 338.2

*Чумаков А.А., д. э. н., проф.*

## Расчетно-кассовые операции как направление банковского менеджмента

*В статье анализируется возможность адаптации расчетно-кассовых операций к изменившейся конъюнктуре отечественного финансового рынка. Предложены рекомендации по разработке наиболее перспективных инструментов.*

*Ключевые слова: банковский менеджмент, бизнес-процессы, расчетно - кассовые операции, неценовая конкуренция, клиентская политика банков.*

В последние годы, в условиях посткризисных явлений на финансовых рынках, отмечается перестройка отечественного банковского сектора, которая сопровождается следующими процессами, происходящими на рынке банковских услуг России: глобализацией финансовых рынков; повышением уровня развития технологии; обострением конкуренции между коммерческими банками; диверсификацией услуг как следствие конкурентной борьбы; консолидацией и концентрацией банковских капиталов банковской системы России; изменением клиентской среды рынка банковских услуг России.

В то же время анализ выявляет значительные противоречия в деятельности банковских учреждений. В последнее время они сталкиваются с проблемой уменьшения издержек, в том числе и по денежному обращению. И наверняка, эта тенденция будет нарастать при вхождении России в ВТО. Основной причиной этого в условиях усложняющейся конкуренции является законное желание банков получить большие объёмы прибыли.

Вследствие недостаточности развития российской платежной системы все еще значительная доля расчетов приходится на наличные платежи, хотя в странах Центральной и Восточной Европы подобная ситуация давно преодолена. Анализ свидетельствует - общая масса наличных денег в обращении у нас почти вдвое превышает объем рублевых вкладов до- востребования: на долю безналичных платежей в 2010 г. пришлось лишь около 6% розничных платежей [1]. В перспективе можно ожидать, что доля безналичных расчетов в России увеличится, по меньшей мере до 27% к 2025 г., а наличные деньги будут все больше использоваться для совершения некрупных трансакций [2]. Пока что, политика отечественных банков характеризуется недостаточным многообразием продуктов, недостаточной готовностью к инновациям.

Одним из способов уменьшения издержек является полный переход на безналичные расчёты, так как известно, что около 20% стоимости наличных денег уходит на их обновление. В свою очередь рост безналичных расчётов позволяют сокращать эти траты. Однако, организация расчетно - кассового обслуживания проходит отнюдь не гладко. Практика подтверждает, что большинство финансовых затруднений - это не только результат рисков внешней среды, но и главного, на наш взгляд, фактора: низкого качества банковского менеджмента**.** В том числе, в области расчетно - кассового обслуживания. Возросшая конкуренция между коммерческими банками привела к необходимости серьезной реорганизации бизнес- процессов и более четкого позиционирования на рынке банковских услуг, а также мер, направленных на рациональное и эффективное использование капитала, выработку механизма рационального управления движением финансовых ресурсов, обработки платежных документов и т. д**.**

Исследование современного состояния рынка банковских услуг в России позволяет охарактеризовать его как время формирования профессиональных взаимоотношений между производителями этих услуг – коммерческими банками и их потребителями – физическими и юридическими лицами. Возросшая конкуренция между коммерческими банками на рынке банковских услуг привела к необходимости и более четкого позиционирования на рынке с целью привлечения новых или удержанию от ухода из банка старых клиентов. Данные условия диктуют новые требования к системам организации деятельности коммерческих банков в современных условиях.

Если до кризиса 2008- 2009 гг. расчетно-кассовые операции в большинстве кредитных организаций рассматривалось как дополнение к основным банковским продуктам, то сейчас расчетно-кассовое обслуживание ста-

ли воспринимать как отдельный продукт, а в некотором смысле – как отдельное направление бизнеса.

Упавшие в кризис объёмы кредитования, являющиеся основным источником доходов, заставили банки активизироваться в направлении расчетно-кассового обслуживания. Ведь, на наш взгляд, это «входной» продукт – та «одежка», по которой встречают, с него начинается сотрудничество бизнеса и банка, тарифные планы, которые клиент выбирает самостоятельно в зависимости от активности работы с банком, вида бизнеса и т.д.

Практические данные свидетельствуют, что многие кредитные учреждения в 2011году году вообще не повышали стоимость расчетно-кассового обслуживания – в частности, банк «Центр-Инвест». Поэтому, на наш взгляд, очень важно производить мониторинг рынка конкурентоспособной среды, изучить потребности клиентов и предложить то, что им действительно нужно. То есть выйти на лояльные тарифы. К примеру, немало банков активно использовали нулевую цену для «вхождения» клиентов при открытии счетов. Таким образом, ценовой фактор как форма привлечения новых клиентов остается немаловажным – прежде всего для малого бизнеса. И ему сегодня есть, где разгуляться в поисках выгодных предложений от банков. Хотя нынешние преференции со стороны банков вовсе не означают, что роста тарифов ждать не стоит. Пусть небольшой, но рост реален, уже хотя бы потому, что необходим учет фактора инфляции.

Существенную роль, на наш взгляд, должно сыграть расширение «пакетного обслуживания». Так «стандартный набор» расчетно-кассового обслуживания банков обычно включает открытие расчетного счета, его ежемесячное обслуживание, осуществление платежей по поручениям клиента, зачисление средств на счет, прием и выдачу наличных денежных средств, установку и обслуживание системы «Клиент-Банк», оформление чековой книжки и т.д. Так, например, банк Центр-Инвест сегодня стоит перед необходимостью расширения этого списка, формируя «пакеты услуг РКО» и включая в него дополнительные банковские сервисы. Южном регионе за исключением разве что малых региональных банков пакетное обслуживание взято на вооружение практически всеми.

На данном примере можно демонстрировать качество банковского обслуживания вообще. К тому же, в конце концов, это стабильный безрисковый доход, не столь категорично зависящий от ситуации в экономике. В то же время, оценки емкости данного сектора и, соответственно, условий и перспектив работы на нем, у самих банкиров заметно разнятся.

Дело в том, что в последние годы платежеспособных и кредитоспособных клиентов на данном региональном рынке прибавилось не много. Соответственно, банки ведут острую конкретную борьбу за уже существующих клиентов, старых и надежных. Это подтверждает и опыт деятельности банков Ставропольского региона. Так исследования свидетельствуют: все банки, представленные на данном рынке**,** предлагают практически идентичный набор услуг по РКО. И большинство продуктов находятся примерно в одном

ценовом диапазоне. Хотя тарифная политика банков в части расчетно-кассового обслуживания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей все-таки разнится в зависимости от уровня банка. Однако, на наш взгляд, можно выявить общую тенденцию – необходимость перехода все большего числа банков на гибкие тарифные планы.

Главная выгода для клиента от «пакетов» в возможности получить широкий набор услуг по более низкой цене. Как правило, чем активнее клиент, тем привлекательнее для него получение «пакета услуг». В частности, расчеты свидетельствуют - у пользователей услуг отделений Сбербанка в этом случае есть возможность сэкономить до30% от стоимости каждой услуги «в розницу». Наличие скидок по отношению к стандартной форме активно распространено и в филиале банка ВТБ24. Пакет «Заемщик», например, обходится клиенту в 3 раза дешевле, чем набор тех же услуг в рамках обычного расчетно-кассового обслуживания, пакет «Стартовый» – в 1,2 раза. Стоимость самого дешевого пакета услуг здесь составлял 1100 рублей в месяц (базовый тариф).

Интересна инициатива местного филиала банка «ТРАСТ», разработавшего пакетное предложение для ведения бизнеса на весь 2011 год за 2011 рублей. При этом обязательное условие подключения услуг – оформление заявления о присоединении к правилам обмена электронными документами по системе «Банк-Клиент». Для клиентов этого пакетного предложения на 0,5% увеличены стандартные процентные ставки при их начислении на ежедневный или неснижаемый остатки на счете; при размещении свободных денежных средств в срочные депозиты. Подключение к пакетному предложению осуществлялось до 01.06.2011 года.

Засуживает внимания в данном отношении и опыт Северо - Кавказского Сбербанка, который акцентирует внимание на следующих услугах пакетного расчетно-кассового обслуживания: Пакет «РКО + кредит». Для клиентов шести отделений Сбербанка Ставрополья при получении кредитного продукта «Доверие» предлагается возможность снизить расходы на открытие расчетного счета. Кредит разработан специально для клиентов малого бизнеса. Он предлагается индивидуальным предпринимателям и малым предприятиям (ООО, годовая выручка до 60 млн. рублей) без залога и комиссий по кредиту, не требуется подтверждение цели кредитования; сумма кредитования от 80 тыс. до 2 млн. рублей с поручительством одного собственника бизнеса; срок кредитования до 2 лет и кроме льготной цены за открытие счета в Сбербанке, так же установлены более низкие тарифы при выдаче наличных денежных средств со счета клиента, предоставленных в виде кредита по данному продукту.

Пакет «РКО + инкассация». Клиентам ставропольских отделений предлагается воспользоваться уникальной услугой – «автоматический сейф», позволяющей юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям инкассировать денежные средства в желаемое время без участия персонала банка. Сейфы расположены в офисе (здания банка). Всем клиентам, исполь-

зующим автоматический сейф, устанавливаются льготные условия по открытию, обслуживанию расчетного счета и приему денежной наличности.

Таким образом, даже эти примеры – яркая демонстрация новой закономерности: банковская сфера созрела до необходимости конкурировать в неценовых показателях. Поэтому всем работающим в регионе банкам необходимо решительно взяться за технологическое совершенствование своих расчетно-кассовых систем с целью – завоёвывать клиентов и в безбрежном виртуальном пространстве.

Следует также подчеркнуть необходимость боле быстрого перехода к безбумажному обороту. Дело в том, что на рынке РКО появляются все больше предложений, ориентированных на скорость, качество и удобство обслуживания: бронирование счета, SMS-уведомление о поступлении средств на счет, проведение платежей и предоставление финансовой информации по телефону и т.д.

Применение подобных продуктов выгодно банкам: затраты на дистанционное обслуживание существенно ниже, чем на организацию сервиса в стенах офиса. Естественно, оно выгодно и клиентам**:** современные технологии гарантируют быстрое прохождение расчетных операций.

Практика свидетельствует, что клиенты осознали все прелести удаленного обслуживания, стали больше ценить свое время. Менеджеры Банка «Центр-Инвест», в свою очередь, должны быть готовы к переменам и предложить своим клиентам более удобные и менее затратные по времени и средствам продукты. В нынешнем году, на наш взгляд, банку целесообразны: запуск нового масштабного проекта – оптимизированная модель обслуживания юридических лиц, а также обновление и оптимизация системы дистанционного банковского обслуживания. Данные свидетельствуют: она выгодно отличается механизмом обновления информации о движении средств по счету, статусах документов, новым понятным интерфейсом. Система значительно быстрее, так как построена с использованием передовых технологий в области дистанционного банковского обслуживания. Быстродействие обеспечивается за счет отдельного оборудования, на сегодняшний день одного из самых передовых.

Тенденция перехода на дистанционное общение в рамках расчетно-кассовых операций прослеживается и в Сбербанке. По итогам работы в 2011году здесь на 52,18 процента увеличилось количество клиентов, обслуживающихся с использованием таких систем. Предварительные итоги первого квартала 2012 года также позволяют сделать вывод о сохранении тренда увеличения доли клиентов на «дистанционке». Среди популярных мобильных банковских продуктов специалисты выделяют автоматизированную систему «Клиент-Сбербанк», «Сбербанк Бизнес ОнЛ@йн».

Возможность приёма и обработки платежных документов, предоставленных в электронном виде; просмотра всех операций по счетам, а также доступа к информации о том, какие остатки на них содержатся в определенный момент времени, sms-банкинг – все это услуга «Сбербанк Бизнес

ОнЛ@йн». Для пользования последней нужно лишь заполнить заявку на подключение – никакого дополнительного программного обеспечения устанавливать не потребуется, помимо ПК с выходом в Интернет. При этом уровень безопасности системы достаточно высок и предполагает полную конфиденциальность для каждого клиента и предприятия.

Как показывает опыт деятельности «Промсвязьбанка» наибольшим спросом сегодня пользуется подключение к системе «Банк-клиент», тем более что в его рамках клиент может получить ряд существенных бесплатных плюсов, таких как перевод налогов, сборов, пеней и штрафов в различные уровни бюджетов, внутрибанковский перевод и т.п.

Региональный ставропольский банк «КОР» в 2011году разработал систему безопасности, признанную самой современной на сегодня: использование USB-токена обеспечивает наиболее надежную информационную защиту секретного ключа электронной подписи. «КОР» БЕСПЛАТНО выдает ОТП-токены своим клиентам.

Особая гордость банка «ЭКСПРЕСС-ВОЛГА» – система «Интернет-Клиент», с помощью которой бизнесмен получает возможность управлять своим расчетным счетом из любого уголка Земли 7 дней в неделю, 24 часа в сутки. Это может быть работа в режиме онлайн с платежными и информационными документами, с информацией об остатках на счетах в любой валюте, обмен документами с 1С и т.д. При этом на компьютер клиента не ставится никаких дополнительных программ. Все изменения происходят на сервере банка. Система «Интернет-Клиент» совместима с системой 1С, что упрощает бухучет организации клиента.

Таким образом, видно, что рынок новых технологий в сфере финансов, в том числе и РКО, развивается столь активно, что банкам, по-видимому, необходимо в перспективе разрешить работать с электронными оригиналами документов и уйти от бумаг. В то же время, такие радикальные нововведения предполагают поправки в законы «О банках и банковской деятельности» и «Об архивном деле в Российской Федерации».

Окончательный список документов, которым не понадобится бумажный носитель – компетенция Центробанка. Одновременно предлагается расширить понятие «архивного документа», которым будет признаваться не только материальный, но и электронный носитель с зафиксированной на нем информацией. Специалисты банковской сферы в целом оценивают закон положительно.

На наш взгляд, закрепляемые в нем нормы позволят банкам предлагать клиентам более интересные условия обслуживания, возможно сокращение необходимых визитов в банк, еще большую часть операций станет возможно проводить дистанционно. Кроме того, появляется возможность сократить часть издержек банка и упростить документооборот.

До недавнего времени по данным операционного департамента «Центр-Инвест», затраты на хранение документов в банке в бумажном виде составляют более 70 миллионов рублей в месяц без учета затрат на их логи-

стику, издержек на организацию собственных архивов, а также затрат на расходные материалы. Хранение документов в электронном виде снизит хозяйственные издержки. Однако, поскольку электронная база более уязвима, с переходом на электронный документооборот необходимо ужесточать требования к защите частной информации.

Существенную роль должна сыграть структуризация клиентской базы, выделение наиболее значимых для банка групп клиентов, что позволит активизировать работу по удовлетворению потребностей значимых клиентов. Это возможно за счет разработки и продвижения новых банковских продуктов и формирования более высоких стандартов обслуживания, в том числе в сфере расчетно-кассового обслуживания, с последующим распространением их на всю клиентскую базу банка.

Литература

1. По данным Банка России и Росстата: http:// w w w. c b r. r u
2. Ткачук А. В. , Голембиовский Д. Ю.Перспективы распространения наличных денег // Деньги и кредит. -2012. - № 7.- С. 24.

УДК 331.5

*Змияк С. С., к. э. н., доц., докторант*

## Государственная политика на рынке труда: проблемы и перспективы реализации на региональном уровне

*Основное внимание в статье уделено обоснованию необходимости дальнейшего совершенствования направлений государственной политики на рынке труда в свете разработки важнейших стратегических программ развития сферы занятости населения в период до 2020 г. .*

*Ключевые слова: рынок труда, занятость, безработица, государственная политика на рынке труда, программы содействия занятости населения.*

Активное регулирование положения на рынке труда осуществляется на региональном и местном уровнях управления. Каким бы не был показатель, указывающий состояние рынка труда, мы не в силах рассмотреть с позиций регулирования рынка труда, его изменение по регионам происходит в обязательном порядке, и меры, принимаемые для регулирования каждого региона специфические [1]. В связи с тем, что данный параграф будет посвящен характерным чертам осуществления мероприятий активной политики занятости в Ростовской области, целесообразно выделить основные моменты, которые описывают рынок труда в Ростовской области.

В таблице 1 представлены данные, характеризующие динамику основных показателей рынка труда Ростовской области в течение ряда лет, из которой следует что резкое сокращение безработицы произошло начиная с 2004 г. и вплоть до начала кризисных явлений конца 2008 г. имела устойчивую понижающую динамику.