

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Глава 1. Клиенты банка

1.1. Принципы взаимоотношений банка с клиентами

1.2. Взаимоотношения банка и клиента

Глава 2. Организация отношений банков и клиентов, в мировой практике

Заключение

Список использованных литературы

ВВЕДЕНИЕ

В экономике любого государства банковская система занимает особое место. Являясь элементом производственной инфраструктуры, своей деятельностью банки создают возможность эффективной работы современной рыночной экономике.

Доведение банковской продукции до потребителя - одна из важнейших задач деятельности коммерческого банка. От качества решения этой задачи в полной мере зависит успех деятельности банка. Процесс доведения услуг до потребителя решается посредством функционирования так называемых систем доставки. Типы систем доставки могут варьироваться в широких пределах, поэтому перед маркетингом стоит проблема выбора той из них, которая будет соответствовать уровню обслуживания, месту и времени оказания банковских услуг.

В современных условиях ставится задача интенсификации деятельности коммерческих банков путём создания дополнительных услуг, предоставления различных льгот и премий своим клиентам, ведение рекламы, в том числе престижной, позволяющей создать благоприятное мнение о банке и его деятельности. Всё это определило актуальность темы и её выбор для исследования.

Цель диссертационной работы: изучить основы взаимодействия банков с клиентами.

Клиенты банка

Физических и юридических лиц, пользующихся услугами банка, называют клиентами.

Клиент— это тот, кто пользуется услугами, и тот, кто платит.

С юридической точки зрения существуют некоторые признаки, по которым можно определить лицо, выступающее клиентом банка.

Клиентом банка можно считать лицо, которое поручает какую-либо деятельность банку, исходя из его сущности и полномочий; операциями банка в связи с этим являются те, которые проведены от имени клиента.

Клиентом банка становится лицо, открывшее в нем счет (депозитный, текущий, расчетный и пр.).

Клиентом банка то или иное лицо становится в том случае, когда между ним и банком возникают деловые отношения. Юридическое или физическое лицо может не иметь счета в банке, но получать в нем консультации, например, по инвестициям или управлению имуществом, и банк несет за него ответственность.

Клиентом банка может стать другой банк.

Приведем характеристику типов клиентов банка.

Классифицировать клиентов банка можно по ряду критериев:

1. По правовому статусу клиенты подразделяются на юридические и физические лица. Клиенты— юридические лица могут быть представителями отраслей и секторов экономики, большого, среднего и малого бизнеса, разных форм собственности (государственной, акционерной, кооперативной). Клиенты— физические лица— это граждане, независимо от пола, национальности, цвета кожи, гражданства, возраста.
2. По реальному существованию выделяют действительно существующих и потенциальных клиентов. В первую группу входят клиенты, с которыми банк установил деловые отношения, во вторую— клиенты, которые в будущем могут воспользоваться банковскими услугами. Потенциально каждый экономический субъект может стать клиентом банка.
3. По размеру клиенты банка подразделяются на крупных, средних и малых, в зависимости от величины баланса, размеров профессиональной деятельности экономических субъектов. Как правило, с крупными клиентами работают крупные банки, с малыми — небольшие кредитные учреждения.
4. По степени кредитоспособности клиенты подразделяются на классы. Чаще всего банки используют шкалу из пяти классов, присваиваемых клиентам в зависимости от ряда показателей, характеризующих их деятельность, в том числе от доходности, качества обеспечения кредита и др. Некоторые банки присваивают клиенту определенное

число звезд (как гостинице) в зависимости от степени заинтересованности в нем.

5. По характеру обслуживания клиентов банка можно разделить на группу с традиционным обслуживанием и группу VIP-клиентов (клиентов, в которых банк наиболее заинтересован). VIP-клиенты — физические лица, обладающие высокими личными доходами, помещаемыми во вклад или на пластиковую банковскую карту.
6. По принадлежности к сектору экономики различают клиентов нефинансового и финансового секторов.

Зачастую банки делят своих клиентов по принадлежности к отрасли народного хозяйства (промышленные, сельскохозяйственные, торговые и т.п.).

2 Принципы взаимоотношений банка с клиентами

Особого внимания заслуживают принципы взаимоотношений банка с клиентами. Под принципами взаимоотношений банка с клиентами понимают основы их деятельности, правила, которых им следует придерживаться. Принципы взаимоотношений банка с клиентом затрагивают обе стороны.

Принцип взаимной заинтересованности предполагает сохранение взаимоотношений банка и клиента благодаря компромиссу, уступкам, основанным на реальных возможностях участников сделки.

Принцип платности. Банк и предприятие — коммерческие единицы, мотивом их деятельности является не только производство продукта, но и получение прибыли.

Принцип рациональной деятельности — это, прежде всего, принцип банковской деятельности. Но он соотносится не только с работой банка. Клиент потому и обращается в банк, что хочет рационально организовать свою деятельность, т.е. посредством денежно-кредитных платежей ускорить производство и обращение своего продукта.

Принцип обеспечения ликвидности. Ликвидность как способность расплачиваться по обязательствам одинаково важна для банка и для клиента. В отношениях друг с другом обе стороны рассчитывают на сохранение своей ликвидности. Задача банка состоит в том, чтобы сохранить собственную ликвидность и обеспечить ликвидность своего клиента, предоставляя ему необходимые платежные средства.

Принцип взаимной обязательности требует учета интересов противоположной стороны, выполнения взаимных договоренностей. Обязательность во взаимоотношениях сторон важна для всякого делового человека, рассчитывающего на успех.

Данный принцип тесно соприкасается с принципом доверительных отношений. Его больше всего связывают с кредитными отношениями, которые зачастую трактуются как отношения доверия между кредитором и заемщиком.

Не менее важен *принцип ответственности*. Банки и клиенты несут ответственность друг перед другом в случае невыполнения принятых договоренностей.

Банк и клиент как самостоятельные субъекты руководствуются принципом ответственности. Они могут требовать лишь то, что предусмотрено соглашением, но не имеют права вмешиваться в повседневную деятельность друг друга. Исключение делается лишь для тех клиентов и банков, которые являются акционерами, обладающими долей в капитале, позволяющей им контролировать работу противоположной стороны.

Принцип партнерских отношений состоит в том, что банк и клиент действуют по отношению друг к другу как партнеры. Каждый клиент, вне зависимости от территориального расположения, сам определяет, услугами какого банка ему воспользоваться. В равной степени это относится и к банку, который выбирает себе клиента. Ориентируясь на запросы клиента, работая на него, банк содействует непрерывности, высокому качеству, конкурентоспособности его производства, получению дохода, достаточного для воспроизводства. Обеспечивая клиенту доход, банк реализует и свой коммерческий интерес, получая вознаграждение в форме ссудного процента или комиссии.

В соответствии с *принципом договорных отношений* основополагающие банковские операции (кредитные, депозитные и расчетные) оформляются договором. В более общем смысле, с точки зрения права, здесь можно говорить о принципе законопослушания. Банк и его клиенты ведут свою деятельность с соблюдением установленных законом правил.

Принцип дифференцированности связан с индивидуальными особенностями клиентов. Характер кругооборота капитала, направление деятельности клиентов вызывают неодинаковый подход к организации их кредитно-расчетного обслуживания, особую организацию аппарата управления банка.

Выделяют также *этические принципы* банковской деятельности. Согласно Кодексу этических принципов банковского дела, основой профессиональной деятельности банков являются:

1. понимание гражданского и профессионального долга перед обществом, государством, российскими гражданами;
2. признание равенства участников гражданского оборота, вовлеченных в сферу банковского дела, уважение их прав и законных интересов;
3. максимальная прозрачность профессиональной деятельности при абсолютной надежности в сохранении конфиденциальной информации и сведений, составляющих банковскую тайну;
4. совершенствование корпоративного управления и взаимоконтроля за добросовестностью участников рынка банковских услуг;
5. безусловное соблюдение взятых на себя обязательств и гарантирование высокого качества предоставляемых услуг;
6. обеспечение разумной рисковости банковских операций;

7. полнота ответственности за качество и результаты своей работы;
8. честная конкуренция, противодействие недобросовестным участникам банковской деятельности и предание гласности фактов нарушений положений Кодекса;
9. участие в противодействии легализации доходов, полученных преступным путем, и другим противоправным деяниям;
10. отказ от сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной деловой репутацией;
11. установление и развитие межнациональных и международных профессиональных связей на основе взаимоуважения и взаимопомощи.

Принципом банковской деятельности является соблюдение законов, регулирующих деятельность кредитных организаций. В отношениях с деловыми партнерами банки:

1. строят отношения на взаимном доверии, уважении и равноправии, не допускают необоснованной критики деятельности партнеров;
2. строго руководствуются принципом ненарушаемости взятых на себя договорных и иных обязательств, вытекающих из деловых отношений или обусловленных ими;
3. полностью, своевременно и в строгом соответствии с законом выполняют свои обязательства, а также судебные решения в случае возникновения споров;
4. отдают приоритет переговорам и поиску компромисса в случае возникновения разногласий и споров.

Сочетание деловых и нравственных принципов банковской деятельности позволяет банкам эффективнее реализовать свою роль в экономике.

3 Взаимоотношения банка и клиента

Права и обязанности банка

Во взаимоотношениях друг с другом банк и его клиенты имеют твердо установленные права и обязанности, которые вытекают из договорных отношений и определяются банковским законодательством.

Права банка, как и всякого юридического лица, охраняются законодательством страны. Он вправе совершать экономические операции и сделки в соответствии с его статусом, делая при этом все, что не запрещает закон и разрешают банковское законодательство и нормы, установленные Центральным банком РУз. При нарушении прав банк имеет право защищать свои интересы в суде.

Обязанности банка. Банк должен выполнять обязательства, вытекающие из его договорных отношений с клиентом. Банк обязан сохранять постоянство в манере деятельности, анализировать работу юридического лица не реже одного раза в год. На практике сбор сведений о клиентах и анализ деятельности крупных клиентов проводятся один раз в квартал.

Банковская тайна. Важнейшая обязанность банка — сохранять в тайне дела клиента.

Раскрытие информации допускается в четырех случаях:

- 1) с согласия клиента;
- 2) в интересах банка;
- 3) в общественных интересах;
- 4) в соответствии с законом.

Информацию раскрывают в интересах банка, например, если против банка начинаются процессуальные действия: чтобы защитить себя, он вынужден сообщать сведения без каких-либо ограничений.

Раскрытие информации допускается в общественных интересах, если банку становятся известны факты террористических действий клиента или торговые отношения клиента с врагом в военное время.

В ряде случаев раскрытие информации неизбежно в силу принуждения закона. По законодательству РУз банки и небанковские кредитные организации гарантируют тайну операций, счетов и вкладов своих клиентов и корреспондентов.

Информация по счетам и вкладам физических лиц выдается банками этим лицам, судам, а также органам предварительного следствия по делам, находящимся в производстве, только с согласия прокурора.

За разглашение банковской тайны Банк России, коммерческие банки, небанковские кредитные, а также аудиторские организации и их должностные лица и работники несут ответственность, в том числе возмещают нанесенный ущерб.

Права и обязанности клиента

Банковское законодательство обеспечивает клиенту права:

1. на открытие счета в банке;
2. возврат средств, помещенных на счет в банке;
3. отсрочку платежа банку;
4. в определенных случаях — на самостоятельное выполнение некоторых банковских операций;
5. на участие в совете банка, банковских ассоциациях.

На макроуровне интересы клиента могут обеспечиваться посредством участия крупных предприятий как агентов хозяйства в банковском секторе в банковских ассоциациях.

Обязанности клиента не менее определены. Клиенты ответственны перед законом за свою подпись в договорах с банком. Друг с другом они должны рассчитываться не напрямую, а через банки (при совместном финансировании проектов — через два-три банка).

Клиенты обязаны соблюдать правила, установленные банком, при совершении тех или иных операций. В процессе кредитования клиент обязуется своевременно представлять достоверную информацию, свой баланс, при необходимости — некоторые расшифровки к отдельным его статьям,

информировать о важных изменениях в финансовой, производственной или торговой деятельности.

При проведении расчетных операций клиент должен правильно оформлять расчетные документы, чтобы предотвратить случаи мошенничества или подделки и не вводить банк в заблуждение. Давать поручения о перечислении платежей клиент обязан, если на его расчетном счете имеются достаточные ресурсы, в противном случае между ним и банком должен быть заключен договор об овердрафте.

Если клиент хочет провести платеж, он обязан прийти в банк и на месте заполнить необходимые денежные документы либо заблаговременно дать банку распоряжение о перечислении определенных сумм со своего счета.

В обязанности клиента входит анализ деятельности банка, которому он доверяет денежные средства и через который проводит платежи.

Существующие тенденции во взаимоотношениях клиента и банка можно охарактеризовать следующим образом. Происходящие в мире экономические и политические события, новые рынки отражаются на:

1. численности и составе клиентов;
2. сфере отношений банка с клиентом.

Одной из тенденций в сфере предоставления услуг является возрастание масштабов банковских операций. Увеличение банковского сегмента экономических отношений стало возможным за счет увеличения масштабов производственной, торговой, финансовой деятельности экономических субъектов и за счет роста их числа. Благодаря развитию информационных технологий, электронной и компьютерной техники банки проникают на удаленные территории, завоевывая новых клиентов.

Существенные изменения происходят в структуре банковской клиентуры в сторону ее выравнивания. Клиентами банка оказываются и крупные, и мелкие предприятия. Банки обслуживают все большее число клиентов с низким достатком. Мини-кредиты, предоставляемые малоимущим гражданам, становятся все более заметным явлением.

Банки усиливают внимание к клиентам — физическим лицам. Среди потребителей банковских услуг мы видим людей старше 70 лет, несовершеннолетних граждан. Заметно расширяется перечень услуг, которыми пользуются клиенты банков. Чем более развита экономика страны и выше достаток населения, тем более развиты связи банков с физическими лицами.

Изменения в структуре клиентов происходят также вследствие их укрупнения.

Тенденции в сфере отношений банков с клиентом изменяются. Усиливается межбанковская конкуренция за привлечение новых потребителей банковских продуктов и услуг.

Борьба за клиента, стремление банков к получению прибыли приводят к росту рисков. Объектом обслуживания становятся сложные хозяйственные отношения клиентов, сопряженные с большей вероятностью отрицательных

последствий. Риски усиливаются и потому, что объектом сделок являются не только производственные и торговые операции, но и спекулятивные.

Традиционное денежно-кредитное обслуживание банков все более сочетается с удовлетворением запросов клиентов как в области денежно-кредитных и финансовых отношений, так и в области страхования, туризма, бытового обслуживания населения. Банки открывают отделения «там, где клиент тратит деньги».

Еще одна тенденция — сращивание традиционного банковского продукта с небанковским.

К тенденциям можно также отнести дифференциацию отношений банка с клиентом. Банк выделяет более прибыльных клиентов, предоставляет им льготы. В отношении тех, кто вызывает сомнения, банк принимает меры предосторожности, снижая кредитный рейтинг. Такая индивидуализация позволяет ему привлечь на свою сторону финансово стабильных клиентов, снизить риски отношений с менее устойчивыми.

Список использованной литературы

1. Закона Республики Узбекистан “О банках и банковской деятельности” от 25.4.1996 г.
2. О Центральном Банке Республики Узбекистан: Закон Республики Узбекистан от 21 декабря 1995 г.
3. О гарантиях защиты вкладов граждан в банках: Закон Республики Узбекистан от апреля 2002 г.
4. Об ипотеке: Закон Республики Узбекистан от 4 октября 2006 г.
5. О рекламе: Закон Республики Узбекистан от 25 декабря 1998 г.
6. О мерах по дальнейшему реформированию и либерализации банковской системы: Постановление Президента Республики Узбекистан от 15 апреля 2005 г. №56
7. О дополнительных мерах по реформированию банковской системы: Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 24 марта 2000 г.
8. О дополнительных мерах по либерализации условий и обеспечению гарантии вкладов населения в коммерческие банки: Указ Президента РУз20 февраля 2008 года
9. О мерах по дальнейшему повышению капитализации банков и активизации их участия в инвестиционных процессах по модернизации экономики Постановление Президента от 12.07.07 г.
10. О дополнительных мерах по дальнейшему стимулированию привлечения свободных средств населения и хозяйствующих субъектов на депозиты в коммерческие банки: Постановление Президента Республики Узбекистан от 6 апреля 2009 г. № 1090.
11. О прогнозе основных макроэкономических показателей и параметрах государственного бюджета №104 Постановление Президента Республики Узбекистан 29 декабря 2008 г. № ПП-1024.

12. О приоритетных направлениях дальнейшего реформирования и повышения устойчивости финансово-банковской системы республики в 2011-2015 годах и достижения высоких международных рейтинговых показателей: Постановление Президента Республики Узбекистан от 26 ноября 2010 г. № 1438.

13. О начислении процентов по депозитам и кредитам банков. Положение ЦБ РУз, от декабрь. №1306

14. О депозитах в банках РУз, положение ЦБ РУз №319 от 15 марта 1997г.

15. Положение Центрального банка Республики Узбекистан о требованиях к управлению ликвидностью коммерческого банка от 2 декабря 1998 года №559.

16. Положение Центрального банка Республики Узбекистан о требованиях кредитной политике коммерческих банков (новая редакция) от 22 февраля 2000 года № 429.

17. Положение Центрального банка Республики Узбекистан о требованиях к адекватности капитала коммерческих банков от 26 апреля 2000 г. №420

18. Каримов И.А. Доклад Президента Республики Узбекистан Ислама Каримова на заседании Кабинета Министров, посвященном итогам социально-экономического развития страны в 2012 году и важнейшим приоритетам экономической программы на 2013 год//

19. Каримов И.А. Мировой финансово-экономический кризис, пути и меры по его преодолению в условиях Узбекистана, Узбекистон. Ташкент март 2009

20. Каримов И.А. Все наши устремления и программы – во имя дальнейшего развития Родины и повышения благосостояния народа. Доклад на заседании Правительства по итогам социально-экономического развития страны в 2010 году и важнейшим приоритетам на 2011 год// Банковские ведомости. - 2011.- №4. – С.1-1

21. Каримов И.А. 2012 год станет годом поднятия на новый уровень развития нашей страны // www.press-service.uz/

22. Абашина А.М., Симонова Н.Н. Кредит и займы. - М.: Дело, 1997. - 128с.
23. Абдуллаева Ш.З., Файзуллаева М.М, ГалакА.Н. Банковский маркетинг, ТФИ, 2007год,198с
24. Банки и банковские операции. Под ред. Жукова Е.Ф. - М.: ЮНИТИ, 1997. - 387 с.
25. Абдуллаева Ш.З., Файзуллаева М.М, ГалакА.Н. Банковский маркетинг, ТФИ, 2007год,198с
26. Черкасов В. Е. Финансовый анализ в коммерческом банке. М.: ИНФРА-М, 1995
27. Черкасов В. Е., Плотичина Л. А. Банковские операции. М.: Мегаинформ, 1995.
28. Уткин Э. А. Банковский маркетинг. М.: ИНФРА-М, 1994.
29. Черкасов В. Е., Плотичина Л. А. Банковские операции. М.: Мегаинформ, 1995.
30. Ческидов Б. М. Развитие банковских операций с ценными бумагами. М.: Финансы и статистика,
- 31.Банковское дело. Под ред. Г.Н.Белаглазовой и Л.П.Кроливецкой - СПб.: Питер.2003. - 384 с.
32. Бернстайн Л.А. Анализ финансовой отчетности. - М.: Финансы и статистика. 1996, - 450 с.
33. Банковское дело. Учебник. / Под ред. Лаврушина О.И. – Москва: Финансы и статистика, 2006 г. – 350 с.
34. Банковское дело. Учебник. / Под ред. Коробовой. – Москва, 2004 г. – 600 с.
35. Джозеф Ф., Синки М.Л. Управление финансами в коммерческом банке. - М.: Инфра, 1995. - 820 с.
36. Дж. К.Ван Хорн. Основы управления финансами. - М.: 1996. – 800с
37. Косован К.С. Управление ресурсами в коммерческом банке. // Деньги и кредит 2001 №6 - 32 с.

38. Кавзанадзе Н.К. Достаточность капитала - ключевой элемент устойчивости коммерческого банка. // Банковское дело 2001 № 12 - 5 с.
39. Матавников М.Ю. Новая система регулирования достаточности капитала Базельского комитета «за» и «против». FF Деньги и кредит 2001 №2 - 30 с. .
40. Муллажонов Ф. Высокая оценка деятельности банков страны//Банковские ведомости 25.01. 2012 № 3-4 –С.11.
41. Мелкумов Я.С., Румянцев В.Н. Кредитные ресурсы: расчеты и анализ. - М.: Бизнес школа, 1996. - 142 с.
42. Наврузов А. Пути повышения эффективности использования ресурсной базы коммерческих банков.// Рынок, деньги и кредит. 2002г, №9-10, 10-12с.
43. Омонов А. Состояние и перспективы управление ресурсами . “Бозор, пул ва кредит”, 2007, №1.
44. О порядке совершения операции по вкладам, инструкция НБВЭД 2011г.
45. Мелкумов Я. С., Румянцев В. И. Финансовые вычисления в коммерческих сделках. М., 1994.
46. Молчанов А. В. Коммерческий банк в современной России. М.: Финансы и статистика, 1996.
47. Панова Г. С. Банковское обслуживание частных лиц. М.: АО ДИС, 1994.
48. Пещанская И. В. Организация деятельности коммерческого банка. М.: Финансы и статистика, 2001.
49. Рудько В.В, Соливанов А.А. и др. Базельские соглашения по банковскому капиталу и риски производных финансовых инструментов, “Деньги и кредит”, 2004, №2.
50. Статистический сборник. Основные тенденции и показатели экономического и социального развития РУз за годы независимости (1990-2010) и прогноз на 2011-2015г.г.». Узбекистан. 2011.-136с
51. Симановский. Базель II: к концепции регулятивного капитала. “Деньги и кредит”, 2006, №5.
52. Тысячникова Н.А. Базель II в России-проблемы и решение, “Деньги и кредит”, 2006, №10.

53. Усоскин В.М. Современный коммерческий банк: управление и операции. М.: ИПЦ, 1994г.

54. Управление деятельностью коммерческих банков (Банковский менеджмент).-М.: Юристь, 2003 г. .

55. Учебно-методическое пособие по изучению книги Президента РУз Каримова И.А. «Узбекистан на пороге независимости» Т.: 2011-176с.

56. Интернет ресурсы:

www.bankir.ru

www.cbu.uz

www.nbu.com

www.gov.uz

www.uza.uz

www.bearingpoint.uz

[www banking com /aba/](http://www.banking.com/aba/)