

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	3
1. СОСТОЯНИЕ СОВРЕМЕННОГО РЫНКА РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ ...	5
1.1. Понятие и характеристика розничной банковской услуги. Основные факторы, влияющие на развитие рынка розничных банковских услуг	5
1.2. Характеристика рынка банковских услуг и его участников в Республике Беларусь	9
1.3. Качество розничной банковской услуги и предъявляемые к ней требования	15
1.4. Совершенствование организации розничных банковских услуг	18
1.5. Основные тенденции развития розничных банковских услуг в зарубежных странах	22
1.6. Проблемы формирования рынка розничных банковских услуг	24
2. РАСЧЕТНО-КАССОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ	27
2.1. Порядок открытия и обслуживания счетов физических лиц	27
2.2. Осуществление денежных переводов через внутрибанков- ские системы мгновенных переводов, внутривосстановительские системы и международные платежные системы	32
2.3. Операции с ценными бумагами для физических лиц	36
2.4. Продажа и покупка мерных слитков из драгоценных металлов	42
2.5. Порядок функционирования единого расчетного и информа- ционного пространства	45
2.6. Дистанционное обслуживание физических лиц через систему «Интернет-банкинг»	51
2.7. Системы платежей с использованием электронных денег ...	55
3. КРЕДИТОВАНИЕ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ	60
3.1. Сущность банковского кредита. Виды и характеристика кре- дитов, предоставляемых населению	60

3.2. Перечень документов для предоставления кредита и порядок их рассмотрения	62
3.3. Порядок оценки кредитоспособности заявителя (поручителя) — физического лица	66
3.4. Порядок начисления процентов по кредитам	67
3.5. Способы обеспечения исполнения обязательств по кредитному договору	69
3.6. Особенности предоставления отдельных видов кредитов	71
3.6.1. Особенности предоставления кредитов на финансирование недвижимости	71
3.6.2. Особенности потребительского кредитования	73
3.6.3. Особенности предоставления кредита на приобретение автотранспортных средств	73
3.6.4. Особенности предоставления льготных кредитов на финансирование недвижимости	74
3.6.5. Особенности предоставления ипотечных кредитов	76
3.6.6. Особенности системы жилищных строительных сбережений	77
3.7. Формирование кредитной политики банка в соответствии с основными направлениями денежно-кредитной политики	77

4. ПРИВЛЕЧЕНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ НАСЕЛЕНИЯ ВО ВКЛАДЫ

4.1. Экономическая сущность и основные принципы организации депозитных операций банка	81
4.2. Документальное оформление вкладных операций банка	85
4.3. Порядок начисления процентов по вкладам	90
4.4. Расходные операции по вкладу	92

5. ОПЕРАЦИИ С БАНКОВСКИМИ ПЛАТЕЖНЫМИ КАРТОЧКАМИ

5.1. Организация банковского обслуживания, основанная на использовании банковских платежных карточек. Виды банковских платежных карточек	94
5.2. Открытие и порядок ведения текущих (расчетных) счетов физических лиц с использованием банковских платежных карточек	102
5.3. Порядок проведения расчетов с использованием банковской платежной карточки	108
5.4. Особенности и преимущества в расчетах владельцев платежных карточек American Express	116

6. ВАЛЮТНО-ОБМЕННЫЕ ОПЕРАЦИИ БАНКОВ С ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

6.1. Экономическая сущность валютно-обменных операций, проводимых физическими лицами	123
--	-----

6.2. Документальное оформление и порядок проведения операций покупки, продажи и конверсии валюты	127
--	-----

7. КОНСУЛЬТАЦИОННО-ИНФОРМАЦИОННЫЕ УСЛУГИ БАНКОВ

129

7.1. Виды консультационно-информационных услуг и их роль в повышении эффективности и качества оказываемых банками услуг	129
---	-----

7.2. Традиционные способы доведения информации до населения о розничных услугах	133
---	-----

7.3. Call-центры и контакт-центры, их функции	135
---	-----

ЛИТЕРАТУРА	139
------------------	-----