

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра «Финансы и кредит»

**«Новые банковские продукты: виды, технология создания, способы  
внедрения»**

---

АВТОРЕФЕРАТ

БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 5 курса 562 группы экономического факультета  
направления 38.03.01 Экономика профиль «Финансы и кредит»

Алексамян Кристине Кареновны

---

Научный руководитель  
д.э.н., зав. кафедрой банковского дела  
на базе ПАО «Сбербанк России»  
должность, уч. ст., уч. зв.

\_\_\_\_\_  
личная подпись, дата

Фирсова А.А.  
инициалы, фамилия

Зав. кафедрой «Финансы и кредит»,  
к.э.н., доцент  
должность

\_\_\_\_\_  
личная подпись, дата

Балаш О.С.  
инициалы, фамилия

Саратов,  
2019

Реагируя на изменяющиеся потребности рынка, приспосабливаясь с современной жизни, учитывая новые явления в экономике, политике, политическом устройстве общества, банковское дело дает описание той технологии, которая должна использоваться в конкретных экономических ситуациях, на стадиях кризиса или подъема, при стабильной или неустойчивой обстановке.

Банковский продукт так же является изменяющимся феноменом, и он неразрывно связан с банковским делом. В своем развитии банковский продукт сменил множество форм. На сегодняшний день существует множество разнообразных продуктов.

Эффективная гибкая система банковских операций с широкой клиентурой может и должна способствовать мобилизации внутренних сбережений. Особое значение приобретает в этой связи гибкое банковское обслуживание, способное реагировать на формирующиеся потребности изменяющейся экономики. Конкуренция на рынке банковских услуг также влияет на количественные и качественные характеристики банковского обслуживания.

Выбранная тема чрезвычайно актуальна не только в свете существующих проблем обслуживания клиентов, но и созвучна общемировой проблеме недостаточного финансирования производственного сектора экономики по ряду причин, рассматриваемых в работе в рамках изучения российского и зарубежного опыта подобных взаимоотношений.

**Цель данной работы** проследить развитие банковского продукта, выяснить, какие тенденции существуют сейчас, и что подразумевается под современным банковским продуктом. Для реализации поставленной цели необходимо решить следующий ряд **задач**:

- рассмотреть сущность понятий «банковская услуга» и «банковский продукт»;
- выявить тенденции и перспективы развития рынка банковских продуктов и услуг в Российской Федерации;

- охарактеризовать современное состояние банков по внедрению интернет-банкинга и мобильного банкинга;
- дать характеристику деятельности банка ПАО КБ «Восточный»;
- провести экономический анализ состояния ПАО КБ «Восточный»;
- выявить новые банковские продукты в ПАО КБ «Восточный»;
- проанализировать пути совершенствования банковских продуктов на современном этапе развития.

**Объектом исследования** является ПАО КБ «Восточный»

**Предметом исследования** - является деятельность ПАО КБ «Восточный» в создании и продвижении банковских продуктов и услуг.

В основу данной дипломной работы легли положения, посвященные данной проблеме, которые изложены в трудах российских ученых, таких как: И.Т Балабанова, Е. Ф. Жуков, В. И. Колесников, О. И. Лаврушин, А.В. Молчанов, К. Г. Парфенов, В.М Усоскин, В.Е Черкасов, Е.Б. Ширинская и др. Их, без всякого сомнения, можно назвать основоположниками современной отечественной банковской науки.

Методологическое обоснование заключается в том, что в ходе решения поставленных задач дипломной работы были использованы следующие методы исследования: анализ и синтез, методы сравнения и обобщения, метод классификации, так же расчетный метод.

**Основное содержание работы.** В первой главе рассмотрены теоретические особенности рынка банковских продуктов и услуг.

Банковский продукт – это конкретный банковский документ, который производится банком для обслуживания клиента (для оказания определённых услуг). Банковская услуга – это процесс обслуживания клиентов, т.е. выполнение банковских операций, а результат услуги – банковский продукт.

Компьютерно-коммуникационные технологии оказывают все большее влияние на различные стороны жизнедеятельности человека – экономику, бизнес, образование, политику. Немалые изменения произошли и в банковском

секторе, прежде всего, за счет внедрения инновационной услуги интернет-банкинга.

В последние годы наблюдается рост востребованности услуг банка, предоставляемых электронным способом. Данная тенденция обусловлена появлением компьютеров, интернета, смартфонов и других мобильных устройств, посредством которых все больше людей организуют свою деловую и личную жизнь.

Появившись в период перехода к рыночным отношениям, российский интернет-банкинг повлек за собой изменения в развитии банков. В России банковские платежи посредством интернета впервые появились в конце 90-х годов. Первопроходцем в этой сфере стал Автобанк, в 1998 году первым в стране запустивший систему «клиент-банк» - управление счетом онлайн. К слову, в последующие годы эта услуга развивалась в нашей стране довольно медленно, пропорционально продвижению самого интернета в массы, и только за последние шесть лет интернет-банкинг в России начал активно набирать обороты. До 2006 года ведущими банками культивировалась именно система «клиент-банк», однако подобную услугу могли предоставить лишь 50% российских банков.

Использование удаленных услуг является выгодной и удобной формой взаимодействия, как для банка, так и для его клиента. Новые технологии привели к смене парадигмы в поведении клиента. Уже сейчас клиенты могут не приходить в физический офис банка, чтобы совершить простейшие банковские операции. Более того, зачастую банки дают им возможность через удаленный доступ вести большую часть своих финансовых дел: не выходя из своего дома или офиса, а в некоторых случаях и практически в любом месте – с использованием мобильных устройств.

Интернет-банкинг активно пользуются как юридические, так и физические лица и могут получить различную информацию – выписки за определенный период, историю платежей и поступлений денежных средств, а

также производить платежи разного рода (оплата счетов, услуг, штрафов, переводы).

Мобильный банк используют 69% представителей российской интернет-аудитории: 52% обращаются к нему раз в месяц или чаще, 17% - реже раза в месяц. Среди женщин такой сервис востребован больше, чем среди мужчин (72% против 66% соответственно). Также доля пользователей мобильным банком выше среди молодой аудитории (76% пользователей ИБ в возрасте 25-34 лет).

Но, не смотря на все преимущества интернет-банкинга в России, его развитие может стать наиболее успешным при решении обозначенных выше проблем. Учитывая ранее проведенные исследования, авторы предлагают решение проблем следующим путем:

- повышения доверия клиентов путем раскрытия полной информации об интернет-банкинге (функциональности, о возможных рисках, сложностях работы продукта). Усиление доверия к банку, автоматически повышает доверие и к предлагаемой услуге, продукту;

- проведения обучения населения в офисах банков, на предприятиях и дистанционно (проведение вебинаров) по использованию интернет-банкинга и мобильного приложения с подробным рассказом о возможных операциях, которые клиенты могут выполнять самостоятельно, техникой работы, о способах защиты данных и путях сокращения риска. Тем самым банки смогут оказывать влияние на психологический настрой клиентов, преодолевать их недоверие и страх, ориентировать на использование новых технологий;

- проведения регулярной оценки всей имеющейся информации и выделения из нее конфиденциальной в целях ее защиты;

- повышения квалификации сотрудников и их мотивации не только к продажам продуктов, но и к грамотному консультированию, доступному для понимания клиента банка;

- проведения детального анализа обращений клиентов с целью выявления сложностей использования интернет-банкинга, а также предложений

клиентов по улучшению электронного сервиса с последующей корректировкой технологий интернет-банкинга;

- разработки технологических дополнений к интернет-банкингу с включением опции аудио и видео инструкций по использованию интернет-банка и мобильного приложения, а также опцией он-лайн консультирования и приема обращений пользователей;

- участия государства в поддержке малообеспеченных слоев населения путем предоставления дотаций на приобретение мобильных устройств. В настоящее время увеличение потребителей интернет-банкинга может стать одним из способов решения задач государства увеличения безналичного оборота.

Таким образом, очевидно, что развитие Интернет-банкинга имеет большие перспективы. Банки в настоящее время, уделяют большое внимание развитию дистанционного банковского обслуживания, основное внимание приходится на интернет-банкинг, так как большая часть клиентов банка, являются активными пользователями сети интернет. Банки совершенствуют данное направление и делают его более удобным для клиентов. У большинства банков данная услуга является бесплатной, что привлекает клиента, а банкам дает возможность сделать сервис обслуживания более доступным и сократить время ожидания клиента при выполнении множества банковских операций. Решая проблемы использования интернет-банкинга, банки смогут добиться наибольшей успешности в его развитии и существенно увеличить число потребителей.

**Во второй главе проведен анализ новых банковских продуктов на примере ПАО КБ «Восточный».**

«Восточный банк» (ПАО КБ «Восточный») был образован в 1991 году в г. Благовещенске и на сегодняшний день является одним из крупнейших частных розничных банков России, обладая одной из наиболее разветвленных региональных сетей. На 01.01.2016 г. размер кредитного портфеля — более 151 млрд рублей, объем депозитного портфеля — более 117 млрд рублей.

Банк "Восточный" - крупнейший региональный банк на Дальнем Востоке. Включен Банком России в реестр кредитных организаций, признанных значимыми на рынке платежных услуг. По данным РИА Рейтинг, на 1 февраля банк занимал 41-е место в российской банковской системе, с активами в размере 303,1 миллиарда рублей.

ПАО КБ «Восточный» постоянно находится в поисках новых партнеров. Так был заключен договор о сотрудничестве с Фондом содействия кредитованию малого бизнеса Москвы. В соответствии, с которым, субъекты малого и среднего бизнеса Москвы теперь имеют возможность получить кредит в банке «Восточный» под поручительство Фонда содействия кредитованию малого бизнеса Москвы. Организации подписали соглашение о сотрудничестве с целью расширить систему финансирования субъектов МСБ в Москве и создать условия, в которых предприниматели имели бы равный доступ к финансовым ресурсам.

В рамках соглашения банк «Восточный» и Фонд содействия кредитованию малого бизнеса Москвы договорились о проведении информационных мероприятий по вопросам существующих программ финансовой поддержки МСБ. В их числе семинары, конференции и презентации по управлению финансами предприятия, а также банковским продуктам и услугам.

Для клиентов «Восточного» сотрудничество банка с фондом означает, прежде всего, возможность получить кредит даже при недостаточном залоговом обеспечении, а также увеличить размер занимаемой суммы. Для получения поручительства заемщику необходимо составить и подписать заявку, которую банк самостоятельно отправит на рассмотрение в фонд. Решение фонда о предоставлении поручительства будет принято в течение трех рабочих дней.

В современных кризисных условиях продолжает политику расширения. Банк «Восточный» во втором полугодии 2019 года планирует открыть 22 новых офисов в различных форматах и переформатировать еще 11 точек продаж. В

Сибири решено открыть 11 классических отделений и столько же точек продаж. Офисы появятся в Забайкальском крае (Забайкальск, Шилка), Республике Бурятия (Сосново-Озерское, Турунтаево), Кемеровской области (Анжеро-Судженск, Киселевск, Прокопьевск, Междуреченск, Белово, Бачатский, Польшаево), Красноярском крае (Балахта, Сухобузимское, Большая Мурта, Каратузское, Курагино), Ханты-Мансийском автономном округе (Когалым), Тюменской области (Тюмень, Ишим, Тобольск), а также в региональных центрах – Новосибирске и Омске. В европейской части страны по одному новому отделению откроются в Нижнем Новгороде, Курске и еще два – в Екатеринбурге.

Это те города, где в настоящее время отмечается высокий поток клиентов. Еще 11 действующих сейчас точек продаж будут преобразованы в полноценные отделения. Большая программа по расширению сети соответствует не только амбициям банка, но и опирается на серьезные расчеты. Открытие новых точек идет главным образом в городах, где накоплен кредитный портфель и имеются клиенты с положительной историей. Учитывались и организационные моменты: наличие в городах подходящих помещений, где можно открыть офис оперативно и без значительных затрат. Все это должно сделать продукты и услуги «Восточного» доступными для еще большего количества клиентов.

В своей стратегии развития «Восточный банк» делает большой упор на предоставлении качественных финансовых услуг жителям российских регионов. Кроме того Банк активно работает не только в мегаполисах, но и в огромном количестве небольших городов, куда практически не заходят многие крупные розничные банки.

**В третьей главе** представлены предложения по совершенствованию банковских продуктов на современном этапе развития.

Направлениями развития инноваций в банковском секторе экономики являются: новые услуги, сформированные в результате развития денежно-финансового рынка, услуги по управлению денежной наличностью, инновации



в традиционных сегментах рынка ссудных капиталов. При этом основной целью коммерческого банка является снижение уровня затрат и увеличение клиентской базы.

Направлением инновационного симбиоза является сотрудничество банковского и страхового бизнеса, называемое банкострахованием, который представляет собой постепенный процесс интеграции банков и страховщиков в целях совместной реализации страховых и банковских продуктов. Предполагает совмещение каналов продаж и клиентской базы партнеров, страхование рисков самих банков, а также полный либо частичный доступ к внутренним финансовым ресурсам друг друга, вследствие чего достигается рост уровня эффективности деятельности обоих секторов экономики.

Развитие банкострахования обусловлено макроэкономической ситуацией, объемами кредитования. Здесь важна скорость принятия решений и их технологичность в сфере кредитования. Банкам нужны технологии, позволяющие им самостоятельно оформить договор страхования, распечатать его уже с нужными подписями и печатями, при этом без приложения больших усилий и затрат времени. Страховщики, оперативно модернизовавшие информационные системы, будут иметь возможность наладить бесперебойный высокотехнологичный процесс страхования. Впоследствии займут место основных партнеров банков, тем самым увеличив свою долю рынка. Компании, не уделяющие достаточного внимания технологичности процесса и полагающиеся на демпинг, в ближайшее время покинут рынок банкострахования.

Новые технологии позволят адаптировать действующие продукты и изменить способы их реализации, минимизируя время продажи страхового полиса. Это и будет являться основным преимуществом в краткосрочной перспективе.

К основным направлениям дальнейшего развития сотрудничества банков и страховых компаний в России следует отнести: доработку

законодательной базы в части возможного полномасштабного взаимодействия банков и страховщиков;

- организацию банкостраховых групп;
- разработку совершенно новых финансовых продуктов и услуг, созданных на стыке страховых и банковских услуг;
- совершенствование и расширение партнерства банков со страховыми организациями.

Обобщая вышеизложенное, можно сделать следующие выводы относительно основных направлений развития финансовых инноваций в банковском секторе России:

1. В основе современного развития экономики лежит внедрение новых технологий и различных форм сотрудничества субъектов экономического пространства. В условиях глобализации, нарастающей конкуренции со стороны мировых финансовых институтов и современной научно-технической революции развитие инноваций становится характерным этапом в борьбе за выживаемость на финансовом рынке международного и национального уровней. Определены и подробно рассмотрены основные направления развития финансовых инноваций в банковском секторе: почтово-банковское сотрудничество, банкострахование, секьюритизация, дистанционное банковское обслуживание, сокращение наличного денежного оборота, электронные деньги.

2. Развитие в России рынка структурированных финансовых продуктов, позволяющих обеспечить возвратность вложенных средств, будет способствовать привлечению в российскую финансовую систему и, как следствие, в реальный сектор экономики новых инвестиций со стороны розничных инвесторов, не склонных к рискованным вложениям в фондовый рынок. Структурированный продукт является одним из самых инновационных способов инвестирования, позволяющих использовать разнообразные комбинации финансовых инструментов, а также идеальной альтернативой банковскому вкладу.

3. Освоение мобильным рынком банковских услуг больше является закономерностью, чем результатом прогресса. Пользователям необходимо мгновенное проведение операций. Мобильный банкинг позволяет это сделать. Но в нашей стране данная услуга находится на начальной стадии своего развития и создает все предпосылки роста данного инновационного направления.

Поставлены цели по снижению, а в дальнейшем и ликвидации наличного денежного оборота. Повышение популярности использования банковских карт при совершении каких-либо платежных операций, а не только для снятия наличных в банкоматах по картам, выпущенным в рамках зарплатных проектов, универсализация платежных карт путем расширения спектра банковских услуг.