

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

Кафедра финансов и кредита

«Новые банковские продукты: виды и способы внедрения»

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

студентки 5 курса экономического факультета

по направлению 38.03.01 Экономика

профиль «Финансы и кредит»

**Винокуровой Анастасии Алексеевны**

Научный руководитель:

профессор кафедры финансов и кредита

д.э.н., профессор \_\_\_\_\_ О.С. Кириллова

Зав. кафедрой финансов и кредита,

к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ О. С. Балаш

Саратов 2023

## Общая характеристика работы

Актуальность темы исследования. Банковская сфера развивается все более динамично, что диктует необходимость в совершенствовании системы продвижения банковских услуг. Клиенты становятся более требовательными к финансовому консультированию и онлайн-консультированию. Банки, в свою очередь, стараются подстроиться под запросы клиентов и предлагать более универсальные услуги.

В связи с этим актуальность темы обусловлена не только высоким уровнем развития банковской системы, но и широким спектром предоставляемых банковских услуг. В то же время теоретическая и практическая литература по данной проблеме остается недостаточно проработанной. Большинство исследований, посвященных банковским продуктам и услугам, основано на теоретическом анализе. Банки не могут использовать научно-популярную литературу для повышения эффективности банковской деятельности.

Инновационные банковские продукты и технологии обусловлены развитием банковских технологий. Банковское дело развивается в соответствии с задачами, которые стоят перед банковским сектором. При помощи создания нового продукта можно разрешить противоречия, возникающие в процессе воспроизводства.

Разнообразие банковских продуктов обусловлено разными этапами развития банковского рынка. В то же время, в связи с растущим спросом на инновационные банковские продукты и технологии, банк должен стремиться к повышению эффективности использования имеющихся ресурсов для удовлетворения потребностей клиентов.

В настоящее время электронная коммерция является одним из наиболее перспективных направлений в банковском бизнесе. Банки развивают новые технологии и технологические процессы, повышая качество обслуживания клиентов.

Не стоит забывать о том, что инновационные банковские продукты и технологии должны соответствовать определенным этапам развития банковской системы. Банки, разрабатывающие и внедряющие новую продукцию, должны ориентироваться на текущую ситуацию в российском банковском бизнесе.

Безопасность и удобство в работе с электронными деньгами обеспечивается за счет использования современных технологий, которые позволяют осуществлять платежи удаленно.

К преимуществам электронных услуг можно отнести то, что они значительно сокращают время проведения операций и снижают затраты на их проведение.

В настоящее время деятельность коммерческих банков является частью инновационного процесса, направленного на расширение ассортимента продукции и повышение качества предоставляемых услуг. В связи с этим, стоит уделить особое внимание технологии создания новых банковских продуктов.

Технология создания новых банковских продуктов состоит из нескольких этапов, которые могут различаться в каждом отдельном коммерческом банке. При этом в целом подходы к составу и содержанию этих этапов сегодня являются достаточно схожими. Анализ этапов создания новых банковских продуктов был проведен на основе работ российских авторов: Астафьева В.В., Губарькова С.В., Дорожкин П.В., Кабановой Ю.В., Корниловой Е.Ю., Саловой М.А., Чернорук С.В.

Цель данной работы – изучить способы и технологию создания и внедрения новых банковских продуктов на примере ПАО «Открытие».

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- дать определение понятию банковского продукта и рассмотреть его виды;
- рассмотреть новые банковские продукты: виды, технология создания;
- изучить тенденции развития банковских инноваций;

- дать краткую характеристику и финансово-экономический анализ ПАО «Открытие»;
- проанализировать банковские продукты ПАО «Открытие»;
- провести сравнительную оценку банковских продуктов банка с его конкурентами;
- дать основные рекомендации по созданию и внедрению нового банковского продукта ПАО «Открытие».

### **Содержание работы**

Структура данной работы состоит из введения, трех основных глав, отвечающих на поставленные задачи, а также заключения и списка использованной литературы.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы диссертационного исследования, характеризуется степень ее разработанности, определяются цели и задачи, осуществляется выбор предмета и объекта исследования.

В первой главе данной работы дано определение понятию банковского продукта и рассмотрены его виды. Кроме того, рассмотрены новые банковские продукты: виды, технология создания, а также изучены тенденции развития банковских инноваций.

Банковская деятельность – это вид деятельности, связанный с оказанием различных услуг населению. Важным направлением развития банковского бизнеса является разработка новых продуктов, которые позволят увеличить клиентскую базу. В то же время, не стоит забывать и о конкурентной борьбе на рынке банковских услуг. Именно коммерческие банки являются наиболее конкурентоспособными по сравнению с обычными банками – именно они занимают лидирующие позиции в данном сегменте рынка.

Банковский продукт и банковская услуга – это одно и то же. Банковский продукт может быть первичным или вторичным.

По мере того, как развивается банковский бизнес, все большее внимание уделяется изучению сущности банковских услуг и их влияния на развитие мировой экономики.

Банковские услуги – это различные операции, связанные с обслуживанием клиентов. Иными словами, любая услуга – это процесс взаимодействия между производителем и потребителем.

Особенности банковских продуктов, которые используются в своей работе:

- Банковские услуги осуществляются с использованием наличных и безналичных денег.
- Нематериальные кредитные услуги обретают зримую форму через имущественные договоры, заключенные между физическими и юридическими лицами.
- Сделки, связанные с банковским обслуживанием, не ограничиваются одним и тем же периодом времени.

Интернет-банкинг становится все более популярным. Сегодня люди могут не выходить из дома для того, чтобы провести какие-либо банковские платежи или другие операции. Плюсы интернет-банкинга заключаются в том, что он имеет свои преимущества:

- экономия времени;
- платежи в онлайн-режиме проходят быстро и без задержек;
- учет ведется круглосуточно, без выходных и перерывов. если у клиента есть интернет-займ, то можно использовать его в торговле на фондовом рынке.

Банки стали реже работать с инвестициями из-за стабилизации экономики. Выгодно использовать новые способы привлечения клиентов, в том числе и с помощью новых технологий.

Одним из таких методов является активная работа с финансовыми площадками.

Для того чтобы быть в числе лидеров, банковской системе необходимо учитывать опыт передовых стран и прогнозировать их инновационное развитие.

Новые банковские продукты позволяют более гибко адаптировать продукт под конкретного клиента и обеспечить максимальное удовлетворение его потребностей. Кроме того, большинство клиентов банка даже не думают о том, чтобы что-то изменить в уже существующем продукте или услуге. Банки, прибегая к такому способу получения информации, уменьшают свои шансы на создание инновационного продукта.

К таким проектам можно отнести проекты, которые основаны на использовании технологии Big Data и краудсорсинг. ПАО «Открытие» стал первым российским банком, применившим данные технологии. В результате использования технологии Big Data, ПАО «Открытие» получил возможность анализировать поведение клиентов и делать выводы о том, как они относятся к тому или иному банковскому продукту. Недостаток данной технологии в том, что она имеет высокую стоимость.

На сегодняшний день электронная коммерция является одним из самых перспективных направлений развития банковской сферы. Этот вид инноваций имеет огромное значение в современном мире, когда электронная информация может быть передана во все уголки планеты. Все это существенно экономит ваше время, а также значительно упрощает работу с клиентами.

В то же время следует отметить, что внедрение новых технологий будет способствовать повышению конкурентоспособности банка на внутреннем и внешнем рынках.

Вторая глава данной работы посвящена рассмотрению характеристики ПАО «Открытие». Рассмотрены и проанализированы ключевые банковские продукты ПАО «Открытие». Кроме того, во второй главе проведена сравнительная оценка банковских продуктов банка с его конкурентами.

Банк ПАО «Открытие» входит в десятку крупнейших банков страны. Банк был основан в 1993 году. «Банк «Открытие» является универсальным

банком с развитой интеграционной структурой. Банк специализируется на корпоративном, розничном и инвестиционном бизнесе.

ПАО «Открытие» является одной из самых динамично развивающихся компаний в России. В состав группы входят банки «Траст» и «Росгосстрах банк», а также компании, занимающие лидирующие позиции в ключевых сегментах финансового рынка: страховая компания «Росгосстрах» (страхование), «НПФ Лукойл-гарант», «НПФ электроэнергетики», «НПФ «РГС» (пенсионная индустрия) и «Открытие Брокер» (брокерские услуги) .

В настоящее время завершены важнейшие этапы санации банка: осуществлена докапитализация и сформированы органы управления, благодаря чему банк имеет возможность развиваться в качестве самостоятельного финансово-кредитного института. Банк работает на единых для всех участников рынка условиях.

Банк «Открытие» входит в Группу ВТБ и внесен в перечень системообразующих кредитных организаций, утвержденный Банком России. «Открытие» развивает все основные направления бизнеса классического универсального банка: корпоративный, инвестиционный, розничный, МСБ и Private Banking.

Банк ПАО «Открытие» предлагает широкий спектр кредитно-финансовых услуг для физических и юридических лиц.

Клиентам предлагается 17 видов срочных вкладов на разные сроки. В настоящее время наиболее популярными являются такие программы, как Партнер (ежемесячные выплаты процентов) и Копилка.

Клиентам предоставляется большой выбор дебетовых карт. Привилегия заключается в бесплатном выпуске и обслуживании пластика. Максимальный остаток – 5,00% от суммы ставки. На данный момент наиболее популярными программами являются: OpenCard Плюс и МИР-субсидия. Минимальный размер ставки – 11,90% годовых. Более популярными являются кредитные карты Visa и MasterCard.

Число программ, по которым выдают потребительские кредиты, достигло 3. Минимальные процентные ставки по ипотеке – 4,00% годовых.

Процентная ставка варьируется в зависимости от того, на какие цели дается кредит.

Ипотечное кредитование, как правило, предполагает минимальную процентную ставку. В настоящее время в России действует 17 программ по ипотечному кредитованию. Загородное жилье с материнским капиталом, Вторичный дом и Материнский капитал.

Банк ПАО «Открытие» предоставил своим клиентам 13 кредитов на приобретение автомобиля. Ставка по автокредиту составляет 2.55% годовых. Процентная ставка по автокредитам варьируется в зависимости от того, какой автомобиль приобретает клиент.

Банк уделяет особое внимание кредитно-финансовым продуктам, предоставляемым юридическим лицам. Банк России опубликовал список ломбардов, которые могут быть включены в перечень кредитных организаций.

Вклады в банках могут быть оформлены как онлайн, так и через банк лично. Вклады физических лиц в банке ПАО «Открытие» доступны для пополнения, частичного снятия и капитализации.

В третьей главе даны рекомендации по созданию и внедрению нового банковского продукта ПАО «Открытие».

Банк «Открытие» предлагает различные дебетовые карты, в том числе и Мультикарту. Все это дает банку преимущество в конкурентной борьбе с другими банками.

Но, как показывает практика, не всегда такие возможности есть у потенциального клиента. Клиенты банка, у которых есть дебетовые карты, активно участвуют в зарплатных проектах. Выгода должна быть не только материальная, но и финансовая.

Это позволит банкам увеличить объемы продаж дебетовых карт, а покупателям получить максимальную выгоду от использования карты.

По сути, это дебетовая карта с процентом на остаток. В данном случае процент начисляется каждый месяц в размере 8% от суммы, не превышающей 350 тысяч рублей. В случае, если среднемесячный остаток на

карте не превышает 50 тысяч рублей, стоимость обслуживания будет равна 0 рублям в месяц.

Также в третьей главе рассмотрено внедрение нового продукта – дебетовой карты «Плюс Плюс» с достаточными процентными ставками. В отличие от обычных платежных карт, она позволяет получать ежемесячные проценты на остаток.

В связи с этим было предложено создать новый банковский продукт, который будет удовлетворять потребностям клиентов и обеспечивать их более качественными услугами.

Продвижение банковских услуг – это коммуникационная функция. Это значит, что на первом месте всегда стоит коммуникация с потенциальными клиентами. Продвижение – это не только обмен информацией, но и убеждение клиентов в том, что они хотят обратиться за кредитом.

Не менее важными являются вопросы, связанные с мотивациями потребителей к использованию услуг банка и стимулированием их использования. Продвижение банковских услуг возможно только при активном обмене информацией с потребителем.

Важно отметить, что продвижение является одним из самых важных инструментов для достижения стратегических целей банка.

В связи с этим можно сказать, что банковская услуга – это совокупность качеств и характеристик, которые придают ей способность удовлетворять потребности клиентов. В то же время, качество банковской услуги – это не только продукт труда, но и его потребительная стоимость.

Связано это с тем, что банк берет на себя обязательство по страхованию рисков невозвращения денежных средств.

Многие банковские услуги могут быть разделены на отдельные пакеты услуг, которые не являются единым комплексом. Приобрести банковскую карту не так просто, как может показаться на первый взгляд.