

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

Кафедра финансов и кредита

**А В Т О Р Е Ф Е Р А Т**

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

студентки 4 курса экономического факультета

по направлению 38.03.01 Экономика

профиль «Финансы и кредит»

Алиева Парвана Эльчин Казы

Научный руководитель:

профессор кафедры финансов и кредита \_\_\_\_\_ И.Э. Жадан

Зав. кафедрой финансов и кредита,

к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ О. С. Балаш

Саратов 2023

**Актуальность.** Нет ничего более постоянного, чем перемены. Постоянно растущая изоциренность клиентов и их стремление к быстрому, эффективному и точному предоставлению услуг сделали банковскую среду не только динамичной, но и в конечном счете сложной по своему характеру.

В условиях жесткой конкуренции, существующие банки вынуждены вести постоянную работу, направленную на совершенствование методов своей работы, а так же на создание новых банковских продуктов, которые должны в полной мере удовлетворять возрастающие требования клиентов.

Разработка новых банковских продуктов является императивом для поставщиков на сегодняшних высококонкурентных банковских рынках.

В основу данной работы легли положения, посвященные данной проблеме, которые изложены в трудах российских ученых, таких как: Э.А. Уткин, Н.И. Морозова, Г.И. Морозова, В.Д. Маркова, Е.В. Егоров, А.В. Романов, В.А. Романова, А.В. Васильев, Е.Б. Герасимова, Л.С. Тишина и т.д. Значительный вклад в ее разработку внесли О.И. Лаврушин, Н.И. Быкова, Г.Ю. Мещеряков, Т.М. Костерина и т.д.

**Цели и задачи исследования.** Целью работы стал поиск и оценка резервов роста результативности и экономической эффективности коммерческих банков за счет внедрения новых банковских услуг и продуктов целевым группам потребителей в условиях конкурентной рыночной среды локального банковского рынка.

Логически обусловленными этой целью задачами работы явились:

- 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 новых банковских продуктов и услуг;
- дать характеристику деятельности банка ПАО «Совкомбанк»

- провести экономический анализ состояния ПАО «Совкомбанк»
- выявить новые банковские продукты ПАО «Совкомбанк»
- проанализировать пути совершенствования банковских продуктов на современном этапе развития.

**Объектом исследования** деятельность ПАО «Совкомбанк»

**Предметом исследования** является экономическая деятельность ПАО «Совкомбанк» по внедрению новых банковских продуктов

Методологическую основу исследования составили диалектический метод познания и системный подход. В процессе исследования использовались такие общенаучные методы и приемы, как абстрактно-логический, монографический, проектный, синтеза и анализа, группировки, сравнения.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников.

### **Основная часть.**

Банковский продукт - это комплекс взаимосвязанных услуг и операций банка. Открытие банком документарного аккредитива является банковским продуктом, включающим следующие услуги: анализ внешнеторгового контракта клиента, оказание информационных и консультационных услуг, проведение переговоров с авизирующим (подтверждающим) банком по согласованию условий открытия и подтверждения аккредитива, подготовка соответствующего сообщения в форматах СВИФТ, мониторинг сроков оплаты, проверку документов. Банковский продукт, предоставляемый клиенту, включает и кредитную операцию в форме установления кредитной линии, в рамках которой открывается аккредитив, если клиент не переводит его покрытие в банк.

Финансовые, налоговые и технологические нововведения рожают новые продукты. Соответственно, и в промышленности, и в банковском секторе различают новые продукты, основанные на новых технологиях. Банковский продукт имеет несколько параметров: цель, сумму, доходность, тариф, срок

действия, надежность, соответствие законодательной базе, облагаемость налогами. Изменение одного или нескольких параметров банковского продукта представляет собой нормативное, законодательное, финансовое, фискальное или другое нововведение, позволяющее банку создавать новые схемы взаимодействия с клиентом, включающие набор определенных услуг.

На основании анализа вышеизложенного автор предлагает следующее определение понятия "банковский продукт".

Под банковским продуктом понимается документально оформленная, упорядоченная совокупность организационных, технико-технологических, финансовых, информационных и юридических процедур, составляющих регламент предоставления услуги определенным способом или технологией.

Но для банков процесс внедрения технологий остаётся достаточно трудоёмким и неизбежно ведёт к значительным затратам. Риск потери доходности от определенной банковской инновации может быть определён и будет отражать вероятность изменения финансового результата деятельности банка с учётом влияния на него результата от создания и продаж этого продукта.

Подводя итог необходимо отметить, что управление, нацеленное на банковский продукт, позволяет взаимно интегрировать маркетинговую подсистему и подсистему управления банковскими операциями, учитывать интересы трех групп потребителей банковского продукта – банка, клиентов и общества.

Стоит отметить, что отнесение определенного банковского продукта к категории «новых» довольно условно. При внедрении одним банком нового для него банковского продукта возможно его более раннее использование в деятельности других финансовых организаций. С клиентской позиции продукт также будет считаться новым только в том случае, если данный клиент раньше его не использовал.

Банки путем изучения и анализа потребительского спроса разрабатывают и создают новые банковские продукты.

Для того чтобы завоевать доверие клиентов, кредитным организациям недостаточно предоставлять им только традиционный спектр услуг. Необходимо менять формы и методы обслуживания, расширять сервисные возможности, предоставлять комплексный банковский сервис.

Таким образом, новый банковский продукт - это документально оформленная, упорядоченная совокупность организационных, технико-технологических, финансовых, информационных и юридических процедур, составляющих регламент предоставления новой банковской услуги или их комплекс традиционным способом или с использованием инновационной технологии. А также создание необходимых новых продуктов, процессов и систем для адаптации к меняющимся технологиям, рынкам и моделям конкуренции.

Текущая ситуация на отечественном банковском рынке показывает, что в последние годы банки стали достаточно интенсивно внедрять в свою практику различные банковские инновации, в том числе новые банковские продукты. Это позволяет кредитным организациям расширить свой ассортиментный ряд, удовлетворить новые потребности клиентов, улучшить свои конкурентные позиции, получить выход на новые рынки.

На сегодняшний день одним из источников получения прибыли для кредитной организации может стать создание новых банковских продуктов, в частности, кредитных, поскольку именно кредитование представляет основное направление банковской деятельности в части активных операций. В связи с этим любой банк каждый раз проводит разработку новых банковских продуктов. Основой для этого является удовлетворение каких-либо потребностей клиентов. Эффективность работы банка определяется возможностью предоставления реальной выгоды клиенту, который покупает тот или иной продукт.

Экономический эффект получаемый в результате внедрения инноваций в банковскую деятельность выражается:

- в сокращении банковских издержек;
- увеличении доходности и прибыли банков;
- ростом клиентской базы;
- усиление конкурентоспособности банка на финансовом рынке.

Основными особенностями банковских инноваций являются:

- короткий жизненный цикл инновации;
- высокая скорость распространения наиболее успешных инноваций банковского бизнеса;
- минимальные затраты на проведение исследований, связанных с разработкой банковских инноваций (опросы, теоретические исследования);
- цепной характер инноваций, то есть одна инновация порождает необходимость и возможность создания другой для более полного удовлетворения потребностей клиентов.

Изучение развития новых банковских продуктов показало зависимость данного процесса от целого ряда внешних и внутренних

факторов: макроэкономических, нормативно-правовых, финансовых, кадровых, технологических, рисков неопределенности. При этом успех

банковских новшеств в большей степени определяется внешними факторами, находящимися вне контроля отдельной банковской фирмы.

Поэтому еще на стадии разработки новых банковских продуктов кредитным организациям следует четко определить все факторы, влияющие на них, и степень их воздействия для

возможности прогнозирования конечного результата.

Процесс формирования и внедрения новых банковских продуктов является комплексным процессом, сопряженным с рядом проблем и сложностей. Современный банк, формируя инновационный потенциал,

сталкивается с необходимостью не только удерживать конкурентную позицию ориентируясь на клиентуру, но и быстро реагировать на меняющуюся политическую обстановку в мире, иницируя нововведения способные минимизировать негативное влияние санкций на банковский бизнес.

«Совкомбанк» предоставляет обширную линейку продуктов как для корпоративных, так и для частных клиентов. Условия по депозитам, накопительным счетам Банка являются конкурентноспособными и более выгодными по сравнению с некоторыми другими крупными универсальными банками.

За период с 2018 по 2022 структура пассивов остаётся стабильной: доля привлеченных средств составляет от 90 % до 89,1 %, собственных соответственно от 10 % до 10,9 %, что соответствует нормальной структуре банковских пассивов. Более того, в 2022 г. по сравнению с 2021 г. происходит прирост привлеченных средств на 28,34 %, вызванный притоком средств юридических лиц – на 37,39 %.

Кредитование является основным видом деятельности ПАО «Совкомбанк». Кредиты составляют основную статью доходных активов в балансе банка, а полученные по ним проценты являются основной статьёй банковских доходов. От качества кредитного портфеля зависят ликвидность и рентабельность банка, и само его существования. В целом управление качеством кредитного портфеля физических лиц ПАО «Совкомбанк» можно оценить, как положительное, о чем свидетельствует рост выданных кредитов на 59,75%, а также то, что большинство рискованных кредитных показателей показывают положительную динамику к снижению. Это говорит об активной кредитной политике банка.

В настоящий момент ПАО «Совкомбанк» не стремится к распространению своего влияния на нефинансовый сектор экономики, однако, начиная с 2018 года, активно расширяет свое присутствие в небанковских финансовых отраслях. За период 2018 – 2021 гг. Группа

Совкомбанка, посредством получения контроля или полного приобретения компаний, ставших дочерними, развила сразу несколько бизнес - линий, в числе которых:

- лизинг (приобретение ООО «Соллерс - Финанс» и ООО «ЦентрФинЛизинг»); - факторинг (приобретение ООО «Р.Е. Факторинг»);
- страхование (приобретение 99,99 % акций АО «Либерти страхование»);
- брокерское обслуживание (приобретение 50,1 % долей ООО ИК «Септем Капитал»).

Аудиторские заключения консолидированной финансовой отчетности Группы Совкомбанка свидетельствуют об успешной интеграции приобретенных компаний в бизнес банка. Помимо увеличения клиентской базы и улучшения финансового результата банковской деятельности, являющихся косвенными преимуществами трансформации бизнес - модели, которым невозможно дать точную количественную оценку, приобретенные компании за весьма непродолжительный временной промежуток перешли от убыточности деятельности к генерации существенного объема доходов.

Все угрозы экономической безопасности, которые оказывают влияние на деятельность ПАО «Совкомбанк» можно разделить на внешние и внутренние. К угрозам экономической безопасности банка во внешней среде можно отнести:

- 1) Общая нестабильность на мировых финансовых рынках, вызванная распространением пандемии и нестабильностью нефтяных рынков.
- 2) Ослабление курса рубля.
- 3) Ужесточение регулирования потребительского кредитования, что привело к снижению спроса со стороны населения на кредитные продукты. При этом номинально спрос сохранился, но среди неблагонадежных заёмщиков.

Среди же заёмщиков с положительной кредитной историей спрос на кредиты снизился в виду повышения общего уровня кредитного бремени на



граждан. Для банка снижение спроса со стороны населения на продукты потребительского кредитования можно оценить отрицательно, так как именно кредитование является основным источником процентных доходов.

4) Снижение экономической активности в секторе корпоративных клиентов, банкротство предприятий.

Это также оказывает негативное влияние на работу банка, так как снижается спрос на кредиты для юридических лиц.

Важными направлениями совершенствования электронного банкинга в ПАО «Совкомбанк» стали: создание автоматизированной круглосуточной (24/7) поддержки онлайн-консультантов в чате, информационных лентах и окнах; повышение уровня безопасности при осуществлении платежей и переводов клиентами в личном кабинете; создание возможности осуществления настройки цифровой подписи клиентом самостоятельно, в зависимости от типа операции и суммы платежа; максимизация различных типов отчетов о движениях денежных средств, для детального анализа расходов; возможность фиксации целей по накоплению денежных средств по выбранным счетам, отслеживание размера процентов до их полного начисления; возможность предоставления доступа доверенному лицу на просмотр информации или проведение операций по выбранному счету (например, счета и карты других членов семьи на одном экране с личными счетами, в случае предоставления прав на просмотр и управление владельцем счета).

В личном кабинете интернет-клиента, который в ПАО «Совкомбанк» называется «Чат-Банк», клиент-пользователь может добавлять комментарии, теги к совершенным операциям; фиксировать цели по накоплению денежных средств по выбранным счетам, выписке по счету; отслеживать размер процентов до их полного начисления; перемещать счета и карты одним касанием; добавить голосовой помощник. Для клиентов банка также появилась возможность создать индивидуальный, удобный именно клиенту набор функций для быстрого доступа; осуществлять перевод с главной

страницы, без дополнительных передвижений по меню; выбирать свой стиль интерфейса, изменять его по настроению; группировать шаблоны для быстрого поиска нужной категории платежей; группировать расчетные и специальные счета и использовать фильтр для просмотра только интересующей группы счетов на главной странице в личном кабинете «Чат-Банк». Следующим новым направлением в электронном банкинге в ПАО «Совкомбанк» стала интеграция с сервисом интернет-отчетности системы «Контур.Экстерн», заключающаяся в том, что теперь индивидуальные предприниматели и юридические лица смогут сдавать налоговую отчетность прямо из личного кабинета «Чат-Банк».

Данный сервис особенно полезен предпринимателям на упрощенной системе налогообложения и едином налоге на вмененный доход, которые часто заполняют отчеты в бесплатных сервисах, где нет возможности передать файлы в контролирующий орган дистанционно. Для работы с сервисом клиенту выпускается сертификат усиленного ключа электронной подписи, с помощью которого происходит подписание файла отчетности при отправке в налоговую инспекцию. Осуществив подключение к сервису интернет-отчетности в системе дистанционного банковского обслуживания, предприниматель имеет возможность дистанционно отправлять отчеты в ФНС, вести переписку с налоговой, получать запросы и направлять пояснения. Перед отправкой «Контур.Экстерн» проверяет отчет на ошибки и, если они есть, не дает отправить файл, пока ошибки не будут исправлены. Это увеличивает вероятность того, что предприниматель успешно отчитается с первого раза.

Активно развивается в ПАО «Совкомбанк» сейчас и технология «ЧатБот», представляющая собой программу, которая позволяет пользователю получить доступ к определенным функциям посредством общения с ней<sup>1</sup>. Данная программа является посредником между клиентом и

---

<sup>1</sup> Ураев Д. А. Классификация и методы создания чат-бот приложений // International scientific review. – 2019. – № LXIV. – С.30–33.

автоматизированной банковской системой. Применение «Чат-Бота» позволяет снизить нагрузку на контакт-центр банка, так как программа проводит консультации клиентов в чатах, в системе дистанционного банковского обслуживания. «Чат-Бот» после идентификации клиента и предоставления дистанционного обслуживания периодически напоминает ему о новых продуктах и услугах банка. По результатам консультации, предоставляемой «Чат-Ботом», возникает возможность проанализировать, какой процент клиентов оформил тот или иной продукт или услугу. Еще одним результатом внедрения «Чат-Бота» стал его автоматический инструментарий для проведения опроса и расчета показателя NPS – индекса потребительской лояльности (оценка лояльности клиентов по отношению к продуктам и услугам, предоставляемым банком). Вместо стандартных форм опроса, проводимых с помощью рассылок на электронную почту, звонков специалистов, «Чат-Бот» осуществляет данную оценку функциональнее. Следующим результатом служит появление возможности дополнительно отслеживать общее количество клиентов, обратившихся за указанный период времени, и сравнивать его с предыдущим периодом. Перспективным направлением в области идентификации и авторизации клиентов служат биометрические технологии.

ПАО «Совкомбанк» также осуществляет прием биометрии. В настоящее время каждый клиент банка, являющийся гражданином Российской Федерации, может сдать запись своего голоса и изображения лица, чтобы пополнить данные единой биометрической системы<sup>2</sup>. По этим данным можно идентифицировать клиента в офисе банка, по телефону или через интернет-клиент. Биометрическая система позволяет облегчить работу банка, упростить и ускорить процесс предоставления клиентам финансовых услуг. Так, для определения личности клиента предоставление паспорта

---

<sup>2</sup> Шаманина Е. И., Захаренко Ю. С. Биометрические технологии как перспективное направление совершенствования дистанционного банковского обслуживания // Вестник ГУУ. – 2020. – № 5. – С. 193–199

является необязательной процедурой, достаточно будет сопоставить голос и лицо человека с имеющимися в базе записями для идентификации личности.

Благодаря этому клиенты банка смогут оформить любой продукт в удобное время, в любом месте, по телефону или через интернет-клиент<sup>3</sup>. Таким образом, предоставление финансовых услуг в системе электронного банкинга становится на порядок продуктивнее, поскольку позволяет предоставлять массовый и одновременно доступный сервис, представляя собой динамично развивающийся сегмент электронной коммерции. Применение электронных технологий позволяет значительно сэкономить для банка финансовые ресурсы за счет значительного уменьшения расходов на аренду и обслуживание помещения, уменьшение количества персонала, а соответственно уменьшение расходов на оплату труда.

Также использование дистанционных систем дистрибуции банковских продуктов позволяет охватить более широкий сегмент клиентов, не ограниченный географическим расположением банковского учреждения<sup>4</sup>.

**Заключение.** Проведенное исследование позволило сформулировать следующие выводы:

– обострение банковской конкуренции и необходимость устойчивого роста банковской конкурентоспособности требуют от кредитных организаций комплексного использования всех известных и существующих каналов продаж, а также непрерывный поиск и реализация инновационных форматов, обеспечивающих устойчивый рост конкурентоспособности кредитных организаций на основе коммерциализации инновационных конкурентных преимуществ;

Управление, нацеленное на банковский продукт, позволяет взаимно

---

<sup>3</sup> Шаманина Е. И., Захаренко Ю. С. Биометрические технологии как перспективное направление совершенствования дистанционного банковского обслуживания // Вестник ГУУ. – 2020. – № 5. – С. 193–199

<sup>4</sup> Смирнов, А. И. Электронные технологии как инструмент повышения эффективности банковского бизнеса (на примере ПАО «Совкомбанк») / А. И. Смирнов, С. М. Юсупова // Национальные тенденции в современном образовании : сборник статей III Всероссийской научно-практической конференции, в 5 ч., Омск, 25 декабря 2020 года. Том Ч.2. – Омск: Омская гуманитарная академия, 2021. – С. 139-144.

интегрировать маркетинговую подсистему и подсистему управления банковскими операциями, учитывать интересы трех групп потребителей банковского продукта – банка, клиентов и общества.

новый банковский продукт - это документально оформленная, упорядоченная совокупность организационных, технико-технологических, финансовых, информационных и юридических процедур, составляющих регламент предоставления новой банковской услуги или их комплекса нетрадиционным способом или с использованием инновационной технологии.

Для разработки новых банковских продуктов или услуг нужны определённые ресурсы, знания, организация работ специалистов, готовые решать новые многоступенчатые задачи в максимально сжатые сроки. Таким образом, можно говорить о необходимости существования определённой технологии. Наличие указанной технологии, не просто в виде какого-либо документа, которому никто не следует, а в виде реально функционирующей системы, значительно увеличивает стабильность работы банка, а также его способность оперативно реагировать практически на любые изменения внешней среды.

Процесс формирования и внедрения новых банковских продуктов является комплексным процессом, сопряженным с рядом проблем и сложностей. Современный банк, формируя инновационный потенциал, сталкивается с необходимостью не только удерживать конкурентную позицию ориентируясь на клиентуру, но и быстро реагировать на меняющуюся политическую обстановку в мире, инициируя нововведения способные минимизировать негативное влияние санкций на банковский бизнес.

В ПАО «Совкомбанк» представлены все стандартные виды банковских продуктов. Такие как ипотека, вклады, все виды кредитования, платежи, сервисы и инвестиции.

Введение услуги доверительного управления в банке может улучшить привлекательность банка для клиентов, увеличивает доходность банка и

повышает уровень сервиса. Однако, необходимо провести достаточное количество исследований относительно потребностей клиентов и определить, если доверительное управление должно быть включено в список услуг банка.

В целом услуга доверительного управления денежными средствами является привлекательной для физических лиц, перспективной для развития банковской сферы, может стать центральным компонентом к развитию современного финансового рынка, повышения его емкости.

В рамках данной работы нами были разработаны мероприятия по совершенствованию банковских продуктов в Совкомбанке, а также доказана их эффективность.