

БАНКОВСКИЙ ПРОДУКТ И ЕГО МЕСТО В ФОРМИРОВАНИИ ПРОДУКТОВОЙ ПОЛИТИКИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА

© 2018 А.А. Глебов*

Банковская инновация, банковский продукт, банковская услуга и банковская операция - это ключевые категории продуктовой политики банков. Однако в науке целостное понимание взаимосвязи указанных терминов отсутствует. Цели работы - проанализировать научные точки зрения относительно смысла данных понятий и показать их взаимосвязь. Применены общенаучный диалектический метод познания, эмпирические (сравнение, измерение, описание) и теоретические (формальная и диалектическая логика) методы. Результаты исследования могут быть использованы для комплексного анализа существующих подходов к формированию банками своей продуктовой политики, а также к универсализации содержания действующих терминов, используемых в нормативно-правовых актах, внутренних нормативных актах кредитных организаций, а также в заключаемых договорах, что позволит повысить прозрачность условий обслуживания клиентов и избегать интуитивности в понимании терминов. Выводы: термин "банковский продукт" включает в себя понятия банковской услуги и банковской операции. При этом банковский продукт является базой для изменений продуктовой политики на основе банковской инновации.

Ключевые слова: банковский продукт, банковская услуга, банковская операция, банковская инновация, продуктовая линейка, продуктовая политика.

Основные положения:

- ♦ проведен анализ основных нормативных документов РФ, а также теоретических подходов современных отечественных исследователей к трактовке терминов "банковская инновация", "банковский продукт", "банковская услуга" и "банковская операция";
- ♦ сформированы авторские определения продуктовой политики, банковской инновации, банковского продукта, банковской услуги и банковской операции;
- ♦ разработана авторская концепция взаимосвязи исследуемых понятий в рамках продуктовой политики.

Введение

Банковский сектор является системообразующим звеном в финансовой системе рыночной экономики любого современного государства. С момента возрождения коммерческих банков в Российской Федерации аппараты корпоративного управления кредитными организациями адаптируют европейский, американский и японский опыт в связи с необходимостью перехода от обслуживающей модели банковской системы Советского Союза к инвестиционно-доходной модели рыночной экономики. Происходит коренное переосмысление положения банковского сектора и каждого отдельного коммерческого банка, а вместе с этим в отечественную банковскую практику вошли такие понятия, как "банковская услуга", "банковский продукт" и "банковская операция".

Актуальность исследования обусловлена тем, что понятие продуктовой политики коммерческого банка в отечественной литературе мало изучено. В этой связи особое значение имеет изучение основных аспектов, влияющих на формирование продуктовой политики коммерческого банка как финансовой организации, которая отличается рядом уникальных функций и своим специфическим продуктом - банковской услугой¹. Поэтому в рамках данной статьи поставим цель проследить взаимосвязь терминов "банковская услуга", "банковский продукт" и "банковская операция" применительно к продуктовой политике коммерческого банка.

В нормативных документах Российской Федерации отсутствуют определения рассматриваемых в данной статье терминов. Однако в ст. 5 Федерального закона "О банках и

* Глебов Александр Алексеевич, аспирант Ростовского государственного экономического университета (РИНХ). E-mail: aaglebov26@yandex.ru.

банковской деятельности” № 395-1 приводится перечень банковских операций. Помимо перечня операций, дан также перечень сделок, которые могут осуществляться кредитной организацией. На основе анализа нормативных документов Российской Федерации можно сделать вывод о том, что приведенный перечень призван однозначно разграничить операции, подлежащие обязательному контролю и лицензированию со стороны государства. При этом большинство правоведов отмечают, что термины “банковская сделка” и “банковская операция” имеют глубокую взаимосвязь, поскольку их используют неразрывно, как единые слагаемые банковской деятельности². Но данная информация не позволяет сформировать изучаемые нами понятия. Рассмотрим подробнее специализированную литературу, а также современные исследования по изучаемому вопросу.

Большинство современных авторов сходятся во мнении, что термины “банковская услуга”, “банковский продукт” и “банковская операция”, наиболее часто встречающиеся в профессиональной литературе, являются синонимами. Так, В.А. Галанов отождествляет понятия “банковская услуга” и “банковский продукт”. Подобное отождествление происходит вследствие необходимости отграничить банковский “товар” от вещественных товаров, а сам банковский продукт является банковской услугой во всех ее разновидностях³.

Однако О.В. Мотовилов и С.А. Белозеров отмечают, что вся деятельность банка заключается в оказании услуг своим клиентам. При этом следует обратить внимание, что после оказания некоторых услуг коммуникация между банком и клиентом может прекратиться. Подобным примером может служить консультация по условиям оформления кредитного договора или по порядку размещения денежных средств в банковский вклад. Таким образом, банковская услуга – это результат отдельных технических, технологических, интеллектуальных, профессиональных и других действий сотрудников банка в целях удовлетворения потребностей клиентов. Банковский продукт – это взаимосвязанный комплекс банковских услуг, предоставляемых клиенту в определенной последо-

вательности и удовлетворяющих его конкретную финансовую потребность. Так, в качестве примера описывается ряд услуг, оказываемых сотрудником банка клиенту (консультация, оформление кредитного договора, открытие ссудного счета и т.д.), в то время как совокупность услуг, позволяющая воспользоваться заемными средствами, – это банковский продукт⁴.

Ряд авторов толкуют понятие банковской услуги в более широком смысле – как благо, направленное на удовлетворение текущей потребности клиента. С этой точки зрения банковский продукт рассматривается как совокупность сделок и операций, связанных с удовлетворением конкретной операции клиента. Совокупность банковских услуг является константой и изменяется с появлением качественно новых потребностей клиентов или при возникновении принципиально новых возможностей у банков⁵.

Как отмечают Е.Ф. Жуков и Ю.А. Соколов, сходство между банковской услугой и банковским продуктом заключается в том, что они призваны удовлетворять потребности клиента и способствовать получению банком прибыли. Большинство банковских услуг носит протяженный характер во времени. Банковский продукт – это конкретный документ, который производится банком при обслуживании клиента. К примеру, это может быть чек, вексель, депозитный или сберегательный сертификат и т.п.⁶

Изучение периодических изданий, опубликованных трудов научных конференций, российских диссертационных работ позволяет сделать вывод о детальной проработке сущности рассматриваемых терминов. Изучаемые нами термины описываются исследователями с двух точек зрения: со стороны банка и со стороны клиента. С позиции банка термины описаны в работах В.П. Бычкова⁷, М.Ю. Веселовой⁸, О.Б. Веретенниковой и Е.Г. Шатковской⁹, Г.И. Кравцовой¹⁰, О.И. Лаврушина¹¹, а с позиции клиента – в работах И.Т. Балабанова¹², Ю.С. Масленченкова¹³, А.М. Тавасиева¹⁴. Часть исследователей – Ю.Ф. Долгоаршинных¹⁵, Е.Ю. Корнилова¹⁶, С.С. Оробинский¹⁷, В.С. Степанова¹⁸, С.И. Черных и С.А. Потемкин¹⁹ – рассматривают оба подхода. Подобная двойственность затрудняет понимание сущности определений,

однако в рамках рассматриваемой статьи обе точки зрения систематизируются для понимания сущности банковского продукта в продуктовой политике коммерческого банка и при рассмотрении преимущество отдается точке зрения банка, так как продуктовая политика рассматривается именно с позиции банка как инициатора ее формирования.

Изучив определения ключевых терминов, рассмотрим подробнее понятие продуктовой политики коммерческого банка. Как отмечает Г.Г. Коробова, под продуктовой политикой следует понимать совокупность методов и инструментов по реализации инновационных изменений в существующем продуктивном портфеле банка с целью максимизации банковской прибыли²⁰. Л.П. Кроливецкая и Г.Н. Белоглазова считают, что продуктовая политика банка - это определенный курс действий банка или наличие у него заранее обдуманных принципов поведения²¹.

Возможно выделение общего тренда в определениях продуктовой политики как целенаправленной деятельности по достижению нужного результата. Проще говоря, соблюдается “закон тождества” в логике всех авторов, согласно которому продуктовая политика базируется на “текущей” деятельности, однако постоянно ориентирована в “будущее”. В связи с этим отметим, что в современном мире все большее значение имеют инновационные трансформации, затрагивающие все сферы жизнедеятельности человека, их организацию и получаемые результаты. В банковской сфере для обозначения данных процессов чаще всего используют термин “банковская инновация”.

Так, по мнению И.Т. Балабанова, “банковская инновация - это реализованный в форме нового банковского продукта или операции конечный результат инновационной деятельности банка”²². Аналогичное определение приводит и П.В. Семикова²³.

А.И. Полищук приводит следующее определение: “Банковская инновация - это результат, направленный на получение дополнительных доходов деятельности банка, в процессе создания благоприятных условий формирования и размещения ресурсного потенциала при помощи новаций, помогающий клиентам в росте прибыли”²⁴.

С нашей точки зрения, определение, данное И.Т. Балабановым и П.В. Семиковой, является наиболее точным, так как учитывает изменения продуктовой политики коммерческого банка в технологической, административной, управленческой и экономической сферах. Данные трансформации проходят в рамках реализации инновационной деятельности банка, что соответствует “закону тождества”, а именно нацеленности продуктовой политики “в будущее”.

Методы

Для формирования комплексного анализа современных подходов к рассматриваемым терминам в статье применялись методы общенаучного диалектического познания с применением логического анализа и обобщения информации. С помощью эмпирических (сравнение, измерение и описание) и теоретических (формальная и диалектическая логика) методов строилась взаимосвязь понятий “банковская инновация”, “банковский продукт”, “банковская операция”, “банковская услуга” в рамках продуктовой политики коммерческого банка.

Результаты

На основе описанных выше трактовок современных исследователей сформированы авторские определения рассматриваемых терминов.

Банковский продукт - это результат деятельности кредитной организации, предназначенный для удовлетворения финансовой потребности клиента, предлагающийся в качестве товара на рынке банковских услуг, отличающийся нематериальным денежным и договорным характером, а также имеющий измеримые качественные, количественные или ценовые показатели.

Банковская услуга - это ряд приемов, действий, операций, совершаемых банком в лице его сотрудников для удовлетворения потребности клиента в получении конкретного продукта (финансового результата).

Банковская операция - закрепленная действующим законодательством и банковскими регламентами последовательности действий, необходимых для оказания банковской услуги.

На основе приведенных определений графически изобразим взаимосвязь банковско-

го продукта, банковской услуги и банковской операции применительно к продуктовой политике (рис. 1). В качестве примера для иллюстрации терминов был взят упрощенный процесс открытия банковского депозита физическим лицом в отделении банка.

По мнению автора, в схему на рис. 1 необходимо добавить еще один элемент, являющийся конечным результатом формирования продуктовой политики. Этот элемент – банковская инновация, выраженная в создании нового банковского продукта. Изобразим полученную взаимосвязь на рис. 2. Под банковской инновацией следует понимать реализованный в форме нового продукта результат инновационных изменений в продуктовой политике банка или трансформацию действующих продуктов с целью максимизации банковской прибыли.

В приведенной на рис. 2 схеме банковская инновация является необходимым элементом формирования продуктовой политики коммерческого банка. При этом данный процесс можно назвать эволюционным, так как в условиях постоянной конкуренции он

является постоянным и затрагивает действующие банковские продукты.

С учетом выше изложенного приведем собственное определение продуктовой политики как систематизированной трансформации существующей продуктовой линейки банка путем внедрения банковской инновации с целью максимизации банковской прибыли.

Обсуждение

Как показал анализ специализированной литературы, а также современных исследований, в Российской Федерации отсутствует однозначное понимание терминов “продуктовая политика”, “банковская инновация”, “банковский продукт”, “банковская операция” и “банковская услуга”. Результат данной ситуации находит отражение в нормативных документах РФ, предполагающих “интуитивную” трактовку рассматриваемых терминов. В этой связи результаты исследования могут быть применены для актуализации нормативных документов, а также для пересмотра коммерческими банками внутренних нормативных документов с це-



Рис. 1. Место банковского продукта в продуктовой линейке коммерческого банка

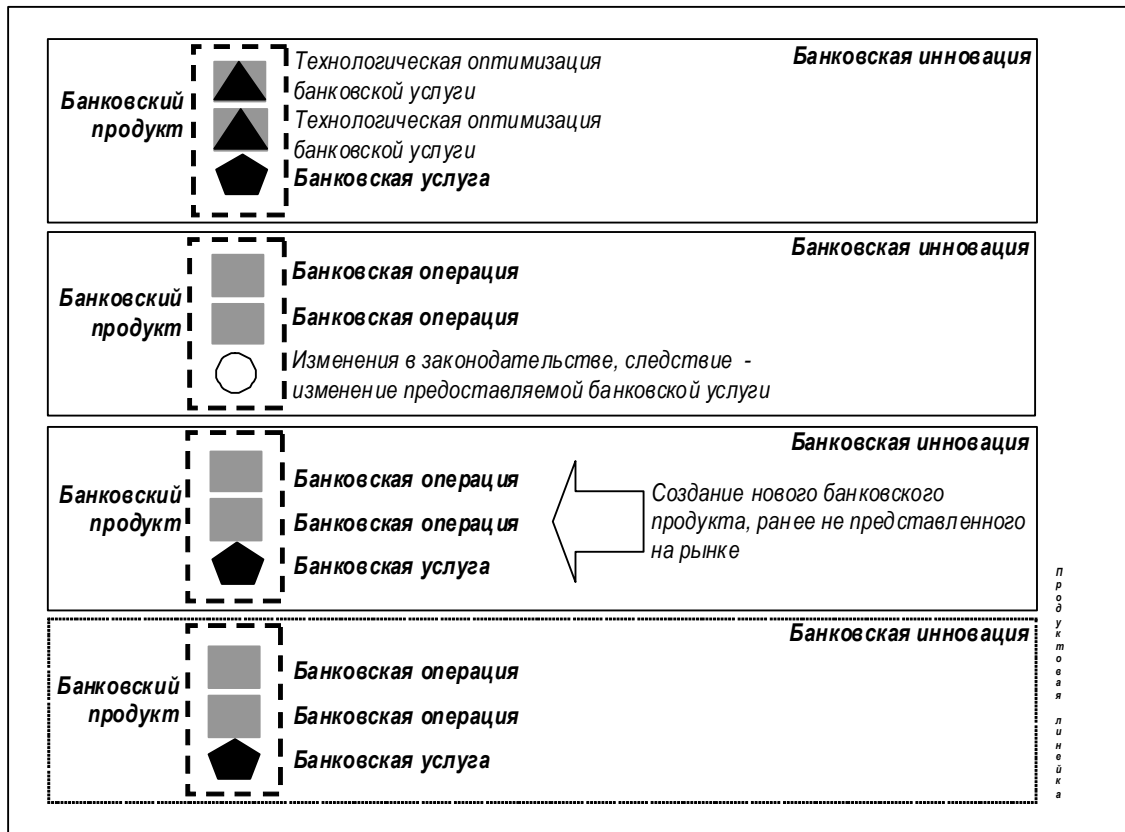


Рис. 2. Место банковского продукта в продуктовой политике коммерческого банка

люю закрепления единой терминологии и взаимосвязи данных понятий.

Заключение

Таким образом, получаем, что банковский продукт включает в себя два понятия: “банковская услуга” и “банковская операция”. При этом банковский продукт является базой для изменений продуктовой политики на основе банковской инновации, внедрение которой влечет за собой пересмотр действующей линейки, состоящей из банковского продукта, банковской услуги и банковской операции, причем любая инновационная трансформация преследует в качестве конечной цели максимизацию банковской прибыли.

¹ Жуков Е.Ф. Банковское дело : учебник. Москва : Юрайт, 2015. 591 с.

² Секретарева Т.М. Банковские операции и банковские сделки - слагаемые банковской деятельности // Финансы и кредит. 2017. № 8. С. 450-458.

³ Галанов В.А. Основы банковского дела : учебник. Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2008. 288 с.

⁴ Белозеров С.А., Мотовилов О.В. Банковское дело : учебник. Москва : Проспект, 2013. 408 с.

⁵ Банковское дело: розничный бизнес / под ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой. Москва : Кнорус, 2010. 416 с.

⁶ Жуков Е.Ф. Указ. соч.

⁷ Бычков В.П. Банковское дело : учеб.-метод. пособие. Москва : МГИУ, 2008. 266 с.

⁸ Веселова М.Ю. Современные подходы к трактовке понятия “банковская услуга” // Молодой ученый. 2013. № 12. С. 268-271.

⁹ Веретенникова О.Б., Шатковская Е.Г. Банковские продукты: сущность и характеристика // Известия Уральского государственного экономического университета. 2012. № 1 (39). С. 42-46.

¹⁰ Кравцова Г.И. Деньги, кредит, банки : учеб. пособие. Минск : БГЭУ, 2010. 296 с. URL: <http://freebooks.site/ekonomika-isbevtk/bapkoузк1e-из-1идноpeга15и-25215.html>.

¹¹ Банковское дело : учебник / О.И. Лаврушин [и др.] ; под ред. О.И. Лаврушина. 10-е изд., перераб. и доп. Москва : КНОРУС, 2013. 800 с.

¹² Балабанов И.Т. Инновационный менеджмент. Санкт-Петербург ; Москва ; Харьков ; Минск : [Б. и.], 2011. 303 с.

¹³ Масленченков Ю.С. Технология и организация работы банка: Теория и практика. Москва : ДеКА, 1998. 432 с.

¹⁴ Тавасиев А.М., Алексеев Н.К. Банковское дело: словарь официальных терминов с коммента-

риями. 2-е изд., перераб. и доп. Москва : Дашков и К°, 2011. 651 с.

¹⁵ *Долгоаршинных Ю.Ф.* Обобщенная классификация банковских продуктов и банковских услуг как средство повышения рентабельности и конкурентоспособности банка / Белгород. ун-т кооперации, экономики и права // Перспективы науки. Тамбов, 2013. № 1 (40). С. 100-102.

¹⁶ *Корнилова Е.Ю.* Расцвет банковского дела. Новый банковский продукт: понятие, виды, классификация // Креативная экономика. 2013. № 8 (80). С. 97-108.

¹⁷ *Оробинский С.С.* Взаимосвязь понятий “банковская услуга” и “банковский продукт” // Вестник Омского университета. Серия “Экономика”. 2007. № 3. С. 95-98.

¹⁸ *Степанова В.С., Синельников Д.С.* О сущности понятий “банковская услуга”, “банковский продукт” // Приоритетные направления развития

науки и образования : материалы V Междунар. науч.-практ. конф., Чебоксары, 12 июня 2015 г. / редкол.: О.Н. Широков [и др.]. Чебоксары : ЦНС “Интерактив плюс”, 2015. № 2. С. 461-462.

¹⁹ *Черных С.И., Потемкин С.А.* О кредитных организациях, банковских операциях и сделках // Деньги и кредит. 2014. № 2. С. 75-76.

²⁰ Банковское дело / под ред. Г.Г. Коробовой. Москва : Экономистъ, 2010. 751 с.

²¹ Банковское дело : учеб. для вузов / под ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой. 2-е изд. Санкт-Петербург : Питер, 2010. 400 с.

²² *Балабанов И.Т.* Указ. соч.

²³ *Семикова П.* Банковские инновации и новый банковский продукт // Банковские технологии. 2002. Ноябрь.

²⁴ *Полищук А.И.* Управление деятельностью кредитных организаций (банковский менеджмент). Москва : ЮРИСТЪ, 2002. 478 с.

Поступила в редакцию 21.02.2018 г.

A BANKING PRODUCT AND ITS PLACE IN FORMATION OF THE COMMERCIAL BANK'S PRODUCT POLICY

© 2018 A.A. Glebov*

Banking innovation, banking product, banking service and banking operation are the key categories of the banks' product policy. However, in science, there is no holistic understanding of the relationship of these terms. The objectives of the work are to analyze the scientific points of view regarding the meaning of these concepts and to show their interrelation. The general scientific dialectical method of cognition, empirical (comparison, measurement, description) and theoretical (formal and dialectical logic) methods are applied. The results of the research can be used for a comprehensive analysis of existing approaches to the formation of banks' product policies, as well as to the universalization of the content of existing terms used in regulatory legal acts, internal regulations of credit institutions, as well as in contracts, which will increase transparency of service conditions for clients and avoid intuition in understanding terms. Conclusions: the term “banking product” includes the concepts of banking services and banking operations. At the same time, the banking product is the basis for changes in the product policy based on banking innovation.

Keywords: banking product, banking service, banking operation, banking innovation, product line, product policy.

Highlights:

- ◆ analysis of the main normative documents of the Russian Federation, as well as theoretical approaches of modern domestic researchers to the interpretation of the terms “banking innovation”, “banking product”, “banking service” and “banking operation” was carried out;
- ◆ the author's definitions of product policy, banking innovation, banking product, banking services and banking operations were formed;
- ◆ the author's concept of the interconnection of concepts under study was developed within the framework of the product policy.

Received for publication on 21.02.2018

* Alexander A. Glebov, a post-graduate student, Rostov State University of Economics. E-mail: aaglebov26@yandex.ru.