



## **Введение**

Банковская система, являясь неотъемлемой частью экономической системы любой страны, занимает стратегическое положение в экономике, что определяется ее целями, задачами, функциями, а также воздействием на другие системы. Любой сбой в функционировании банковской системы затронет интересы всех хозяйствующих субъектов. В процессе своей деятельности любой банк вступает в контакт с различными типами аудиторий: конкурентами, клиентами, государством и т.д. С ними банк взаимодействует с целью оптимизации прибыли. Однако это не единственная цель, которую преследуют банки, функционируя на рынке банковских услуг. Кроме этого банки стремятся обеспечить оптимальное сочетание ликвидности и доходности финансовых ресурсов, создание и поддержку репутации. Отношения банка с клиентурой возникают в процессе покупки/продажи банковских продуктов и включают в себя: предоставление кредитов, открытие депозитных счетов, операции по выпуску, покупке или продаже ценных бумаг, валютные отношения, расчетные операции, а также трастовые услуги, хранение драгоценностей и т.п.

Рынок розничных банковских услуг только формируется и имеет огромный потенциал роста (по статистике, 50-60% населения практически не пользуются банковскими услугами). Денежные доходы населения растут, что ведет к росту сбережений, а они являются важным источником формирования пассивов для банков, так как могут служить дополнительными ресурсами для кредитования населения.

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что банковские продукты и услуги являются традиционной сферой банковского предпринимательства, направленного на повышение доходов банков и удовлетворение потребностей частных и корпоративных клиентов в целях развития национальной экономики. Современный уровень развития производительных сил требует от банковского сектора предоставления все большего числа услуг своим клиентам. В последние десять - двадцать лет банковское дело в ряде развитых стран вышло на качественно новый уровень.

## Продукт, услуга и операция.

- **Банковский продукт — это конкретный банковский документ (свидетельство), который производится банком для обслуживания клиента и проведения операции. Это может быть вексель, чек, банковский процент, депозит, любой сертификат и т.п.**
- **Банковская услуга представляет собой банковские операции по обслуживанию клиента.**

Понятие "банковский продукт" в настоящее время в теории банковского дела до конца не определено. Существуют следующие подходы к определению банковского продукта: Банковский продукт представляет собой результат деятельности: банковский счет, депозит, документ (свидетельство) в виде векселя, чека; процент по вкладу или за кредит и т.п.; Банковский продукт тождественен понятию банковская услуга: Банковский продукт - конкретный вид определенной

*Например, кредитование - услуга, овердрафт, кредитная карточка - банковский продукт. Следовательно, кредитная организация может предлагать клиентам большее количество продуктов, чем услуг.*

Например, кредитование - услуга, овердрафт,

кредитная карточка - банковский продукт. Следовательно, кредитная организация

**Основные особенности банковского продукта:**

- как правило, имеет абстрактную, "невещественную" форму или документарную;
- ограничен временными рамками;
- облачается в договорную форму;
- быстро копируется другими кредитно-финансовыми инструментами.

**Банковская услуга** - специфическая

ее количество продуктов, чем услуг.

Основные особенности банковского продукта: •

как правило, имеет абстрактную, "невещественную" форму или документарную; • ограничен временными рамками; • облачается в договорную форму; • быстро копируется другими кредитно-финансовыми инструментами. Банковская услуга - специфическая деятельность по организации денежного оборота и

ых банковских продуктов.

Под **банковским продуктом** понимается материально оформленная часть банковской услуги.

**Банковский продукт** имеет вид вещи, т.е. осязаемую форму, предназначенную для продажи на финансовом рынке.

Под банковским продуктом понимается

материально оформленная часть банковской услуги. Банковский продукт имеет вид вещи, т.е. осязаемую форму, предназначенную для продажи на финансовом рынке.

## Взаимосвязь между банковскими операциями, банковскими услугами и

Банковская операция – это комплекс взаимосвязанных действий банка, предусматривающих перемещение денежных средств и направленных на достижение определенного экономического результата

Банковская услуга – это предоставляемые клиентам виды деятельности банка, способствующие оптимальному выполнению банковских операций

Банковский продукт – это форма материализации банковской операции, т.е. он является объектом купли-продажи на финансовом рынке

· Наряду с банковской услугой широко используется понятие "банковский продукт", который трактуется как "комплекс взаимосвязанных банковских услуг и операций, направленных на удовлетворение потребностей клиентов в отдельных видах банковской деятельности", как материально оформленная часть банковской услуги, часто смешивается с понятием банковской услуги.



Банковские услуги обладают следующими характеристиками: -договорной характер банковских услуг. Оказание большинства банковских услуг предполагает заключение между банком и потребителем гражданско-правовых договоров; -связь банковского обслуживания с деньгами. Оказание основных банковских услуг связано с использованием денег в различных формах; -протяженность банковского обслуживания во времени.

К особенностям банковских услуг можно отнести также: -использование заемных средств; -индивидуализированный характер; -закрытость для третьих лиц; - жесткое государственное регулирование; -зависимость от клиентов; -зависимость стабильной работы банка от доверия клиентов; -информационная емкость; - неподтвержденность амортизации; -отсутствие патентной защиты.

