Степуро Наталья Петровна. Банковская деятельность на рынке сбережений : Дис. ... канд. экон. наук : 08.00.10 : Краснодар, 2004 194 c. РГБ ОД, 61:04-8/3850

**Содержание к диссертации**

Введение

1 ОТНОШЕНИЯ СБЕРЕЖЕНИЙ В СИСТЕМЕ РЫНКА ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

1.1 Экономическое содержание категории сбережения 13

1.2 Рынок сбережений и закономерности его развития 29

1.3 Коммерческий банк как субъект рынка сбережений 46

2 ВЗАИМООТНОШЕНИЯ БАНКА С НАСЕЛЕНИЕМ НА РЫНКЕ СБЕРЕЖЕНИЙ

2.1 Анализ и моделирование сберегательного поведения населения 61

2.2 Депозитная политика банка на рынке сбережений 80

2.3 Кредитные инструменты превращения сбережений в инвестиции. 95

3 РАСШИРЕНИЕ СФЕРЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА НА РЫНКЕ СБЕРЕГАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

3.1 Диверсификация банковских услуг на рынке сбережений 113

3.2 Взаимодействие финансовых институтов как способ повышения эффективности использования финансовых ресурсов на рынке сбережений 128

3.3 Оценка эффективности деятельности банка на рынке сбережений 138

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 160

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 168

ПРИЛОЖЕНИЯ 182

**Введение к работе**

Одним из определяющих условий поддержания в последние годы темпов экономического роста и перехода к его устойчивой динамике является развитие мобилизующей функции финансового рынка, направленной на структурную перестройку экономики, техническое перевооружение производства и успешное решение социально-экономических задач. Все это требует качественных институциональных изменений всей инфраструктуры рынка финансовых услуг, в том числе его важнейшей подсистемы-рынка сберегательных услуг.

Актуальность выбранного исследования обусловлена необходимостью создания механизмов эффективного привлечения сбережений населения коммерческими банками с последующей трансформацией аккумулированных ресурсов в инвестиции. В современных условиях деятельность банковского сектора все больше приобретает рыночную ориентацию на розничного клиента. Банки активно ищут пути и направления оптимизации работы со средствами населения на рынке сбережений.

Отношения сбережений комплексно охватывают систему воспроизводственных процессов и поэтому финансовые институты, в том числе банки, организующие эту группу отношений на российском финансовом рынке, призваны создать условия для реализации единства интересов его участников. Отсюда суть научной проблемы состоит в раскрытии новых черт категории сбережений применительно к конкретно — историческим условиям нынешней России.

Научная значимость данного направления исследования деятельности банков значительно возрастает по мере повышения их роли в наращивании финансово-ресурсного потенциала страны. Как следствие возникает потребность в выработке концептуальных подходов к решению проблем повышения доходности от использования денежных средств населения посредством вовлечения их в экономику.

Степень изученности проблемы. Эволюцию экономических взглядов на сбережения можно разбить на четыре этапа. Первый этап представлен трудами классиков экономической мысли: А. Смита, Д. Рикардо и других ученых, впервые обосновавших систему взглядов на поведение населения в отношении распределения доходов, уравнивающих сбережения с инвестициями, ставкой процента. Другой этап, охватывающий 30-40 гг. двадцатого столетия связан с именем Дж. Кейнса. Представители кейнсианской школы рассматривали сбережения домохозяйств в зависимости от текущего располагаемого дохода семьи.

На 50-70 гг. приходится третий этап (Ф. Фридмен, Ф. Модильяни и другие), связанный с расцветом теорий сбережений межвременного выбора -перманентного дохода, жизненного цикла. С середины 80-х гг. возникают современные теории сбережений населения (Р.Холл, А. Шоррокс, А. Дитон, С. Паксон), которые доказывают, что в условиях неопределенности, реальное сберегательное поведение домохозяйств начинает заметно отклоняться от предсказаний неоклассических моделей.

Проблема сбережений также отражена в трудах К. Маркса, И. Шумпетерра, С. Кузнеца.

Теоретические аспекты развития банковской деятельности, ее взаимодействие с рынком сберегательных ресурсов исследованы отечественными учеными-экономистами: Л.И. Абалкиным, СЮ. Глазьевым, Ю.И. Кашиным, В.Д. Миловидовым, А.В.Молчановым и другими учеными, а также нашли отражение в трудах зарубежных ученых: Кидуэлла Д.С., Петерсона Р.Л., Роуза Питера С, Синки Дж. мл., Ф. Мишкина, И.А. Бланк. Концептуальные взгляды отмеченных ученых использованы автором диссертации при обосновании цели и постановке задач, обосновании методологических аспектов исследования, для выработки научной позиции в определении банка как сберегательного института, активно действующего на рынке сбережений.

В части исследования природы сберегательного поведения населения использованы научные труды таких авторов, как В.К. Гуртов, Ю.В. Мелехин, А. Демичев, В. Горегляд, С. Николаенко.

Основой исследования вопроса о роли банков в экономике послужили труды О. И. Лаврушина, А.Г. Мовсесяна, О.Г. Семенюта. При обобщении взглядов на проблему мобилизации банками сбережений населения и их эффективного использования автор опирался на научные работы Е. Ф. Жуковой, М.Ю. Матовникова, И.А. Киселевой, А.И. Полищук, К.В. Кочмола, Ю.М. Белугина, что позволило сделать вывод о недостаточной разработанности обозначенной проблемы в отечественной литературе и предложить собственное видение задач и способов их решения, связанных с созданием эффективного механизма вовлечения накоплений населения в банковскую систему.

В подтверждение авторских выводов о необходимости применения в банковской деятельности методики расчета эффективности использования привлеченных средств населения, использовались труды А.Е. Кулакова, Н.Е. Егоровой, A.M. Смулова, Е. Б. Герасимовой.

Для решения задач диссертационного исследования использованы отдельные научные труды: И. Пашковской, М. Малюгиной, К. Канаматова, из зарубежных авторов - Э. Дж. Долана, И. Ансоффа.

Обобщение высказанных взглядов на вешеобозначенную проблему в ряде научных работ позволили исследовать современное состояние способов аккумуляции сбережений населения, сделать вывод о том, что до настоящего времени все еще не нашли отражения в научной литературе многие современные аспекты создания и функционирования рынка сбережений населения. Недостаточная теоретическая и практическая разработанность обозначенной научной проблемы определили ее актуальность и обусловили выбор темы, цели, объекта и предмета исследования.

Цель представляемого исследования состоит в обосновании теоретических и методологических основ развития банковской деятельности на рынке сбережений, направленной на аккумулирование сбережений населения с их последующей трансформацией в качестве инвестиций в социально-хозяйственный комплекс страны.

Достижение поставленной цели предопределило решение следующих задач:

- исследовать эволюцию содержания категории сбережений и рассмотреть ее современные формы проявления, вызванные возникновением качественно новых финансовых институтов, отражающих инфраструктурные преобразования системы рынка финансовых услуг;

- выявить степень воздействия рынка сбережений на создание финансово-ресурсной базы инвестиционных процессов в современных экономических системах и определить происходящие структурные изменения в отношениях сбережений;

- обосновать специфику сберегательной услуги в общей системе рынка финансовых услуг, выраженную в отношениях по поводу мобилизации сберегаемой части доходов населения;

- обосновать ведущую роль банка в мобилизации финансовых ресурсов для воспроизводственных целей общества;

- раскрыть механизм общих системных преобразований взаимосвязей между субъектами рынка сбережений в части организации управления сберегательными процессами в условиях развивающейся универсализации банковской деятельности, превращения банков из коммерческих организаций в общественные институты;

на примере деятельности сберегательного банка разработать предложения по интенсификации процессов мобилизации сбережений населения;

-разработать методику оценки эффективного использования банками привлеченных финансовых ресурсов.

Предметом настоящего исследования выступают финансово-кредитные отношения банка с населением по поводу услуг на рынке сбережений.

Объектом исследования является система управления привлеченными банками сберегательными ресурсами, образующимися в сфере финансового распределения доходов населения.

Методологические и теоретические основы исследования базируются на фундаментальных концепциях, обоснованных в трудах отечественных и зарубежных ученых, общенаучных методах познания (диалектики движения и форм проявления процессов, системного анализа, принципах логики, методах экономического анализа и синтеза и других). При систематизации полученных сведений и при построении схем, таблиц использовались методы экономико-статистической группировки, сравнительных оценок, экспертной оценки.

Информационно-эмпирическая и нормативная база исследования сформирована из данных официальных изданий федеральных и региональных статистических органов, Банка России, опубликованных материалов региональных банков Краснодарского края, данных информационно-аналитического агентства Interfax, отчетных данных, размещенных в сети Интернет на официальных сайтах Банка России и ряда отечественных коммерческих банков, монографических трудов отечественных и зарубежных ученых, периодических изданий.

Положения диссертации, выносимые на защиту:

1. Методологической основой логико-гносеологического исследования категории сбережений и способов их мобилизации является рассмотрение этого понятия в двух аспектах: как фонда свободных денежных ресурсов и фонда реальных сбережений, организуемого для дальнейшего использования в обществе. Сбережения населения, отражают в себе накопленные и сконцентрированные в деньгах наборы будущих потребностей, формируют относительно обособленный капитал, в котором заинтересовано все общество.

2. Рынок сбережений представляет собой целостную систему, объединяющую воедино финансовые институты, функционально обслуживающие сделки в социально-хозяйственной системе, связанные с мобилизацией финансовых ресурсов сберегателей для целей воспроизводства. Объектом управления на финансовом рынке выступает движение денежных потоков от экономических субъектов, имеющих их избыток, к субъектам, нуждающимся в денежных средствах. При этом рынок сбережений как подсистема более общего понятия финансового рынка обеспечивает финансовыми ресурсами воспроизводство общественного института сберегательных отношений.

3. Финансовая услуга как экономический продукт, не имеющий вещной формы в своем продвижении в финансовой сфере, являет собой многообразие форм финансовых отношений, отражающих специфику конкретных рынков, принимает свои особенные черты в зависимости от целевого предназначения сделки в рамках того или иного института. Отсюда, финансовая услуга приобретает индивидуальную стоимость и цену. Сберегательная услуга, как конкретная форма финансовой услуги, определяется особенностями операций банка по привлечению сберегательных ресурсов общества и способами их дальнейшего использования.

4. Метаморфозы сбережений населения в инвестиционный ресурс общества обусловлены комплексным изучением состава потенциальных инвесторов, достоверной оценкой реальных возможностей создания условий их заинтересованности стать активными сберегателями, для чего необходим анализ подробной информации о различных характеристиках сберегательного поведения домохозяйств и современных форм ее аналитической обработки.

5. Нынешняя государственная финансовая политика направлена на институциональные преобразования в финансовой сфере. Принятие закона о страховании вкладов населения будет способствовать изменению структуры сбережений, ориентированной, прежде всего на вклады в банках, которые остаются на сегодняшний день предпочтительными инструментами для вложения средств населения. Вызвано это тем, что в России банки доминируют на рынке сбережений, выполняя функции мобилизации и организации производительного использования сбережений. В то же время они уделяют недостаточное внимание разработке стратегии своего поведения на рынке сбережений в части его сегментации по социальным группам населения.

6. Управление отношениями между субъектами рынка сбережений претерпевают на субфедеральном уровне период становления и все еще не оказывают существенного влияния на социально-экономическое развитие регионов. Согласно анализа балансов банков Краснодарского края сделан вывод о том, что банки недостаточно эффективно используют привлеченные средства населения. Это говорит о том, что необходим научный поиск более совершенных и современных схем для обеспечения населения доступными банковскими услугами и сокращение времени на их осуществление, как, например создание региональными банками автоматизированных филиалов самообслуживания

Научная новизна исследования заключается в концептуальном обосновании институциональных изменений в деятельности банка по оказанию сберегательных услуг, способствующих эффективной мобилизации сбережений населения и их трансформации в социально-хозяйственный комплекс страны.

Наиболее существенные элементы приращения научного знания состоят в следующем:

- исследовано состояние категории сбережений населения как формы проявления сложных финансовых отношений — распределения и использования денежных доходов в обществе, в современных конкретно-исторических условиях России, показана определяющая роль сбережений в воспроизводственном процессе;

- уточнено понятие рынка сбережений (его субъектно-объектные стороны, функциональная роль в мобилизации финансовых ресурсов), сущность которого как экономической категории, проявляется в том, что он представляет собой сложную систему экономических отношений по поводу мобилизации денежных ресурсов в обществе, тем самым, способствуя организации инвестиционного ресурсного потенциала;

- определена специфика понятия банковской сберегательной услуги, выраженная в институциональной закрепленности таких параметров как: гарантии государства, страхование от риска потерь вкладов, прозрачность в деятельности сберегательных институтов, выявлено ее соотношение с общими характеристиками финансовой услуги (доходность, срочность, возвратность, сохранность, безопасность и другие);

- обосновано предложение об организующей роли банков как общественных институтов на субфедеральном уровне, основанное на понимании качественных изменений банковской деятельности на рынке сбережений, превращение сберегательной услуги в активный инструмент мобилизации финансовых ресурсов;

- предложен алгоритм продвижения на рынок сбережений новых банковских услуг, включающий следующие этапы: анализ клиентских предпочтений; разработку идеи; определение доходности нового вида услуги; принятие решения о выведении нового продукта на рынок; реализация которых обусловит удовлетворение финансовых интересов участников отношений сбережений посредством сохранности, доходности, возвратности доверяемых финансовым институтам средств сберегателей;

- обоснована необходимость интеграции двух рынков: информационных и сберегательных услуг, позволяющая внедрять новые финансовые технологии и оказывать высококачественные услуги населению, что нашло свое отражение в модели интеграции Сбербанка РФ и Южной телекоммуникационной компании в регионе;

- разработана методика оценки эффективности использования привлеченных средств населения банками, включающая: поэтапный анализ объемов пассивных и активных операций банка, проведение гэп-анализа, расчет коэффициентов эффективности использования банками привлеченных средств, позволяющая дать оценку эффективности деятельности банков на рынке сбережений;

- разработана структурно-логическая схема подразделений банка, отвечающих за управление эффективностью использования привлеченными средствами, на основе создания специализированного менеджерского подразделения.

Теоретическая и практическая значимость работы заключается в следующем: обоснованы ориентиры сберегательного поведения населения, учитывающие конкретные исторические условия состояния рынка сбережений, и предложены стимулирующие способы расширения банковской деятельности на этом рынке, основанные на росте реальных денежных доходов населения, применительно к сбережению средств населения конкретизированы особенности сберегательных услуг и институциональная основа их продвижения на рынок сбережений.

Отдельные теоретические положения диссертации могут использоваться для создания концептуальных основ сберегательной политики на финансовом рынке. Выполненный автором структурный анализ прибыльности региональных банков и эффективности их деятельности на рынке сбережений может служить основой для составления прогнозов развития сберегательного дела в регионе.

Отдельные практические предложения включены в научно исследовательский проект «Создание модели инфраструктурного единства и устойчивого функционирования субъектов рынка финансовых услуг» Российского гуманитарного фонда (№ 03-02-0038а/Ю от 06.01.2003 г.) в качестве раздела «Рынок финансовых услуг — организационно—управленческая форма мобилизации финансовых ресурсов».

Отдельные подходы и методики могут быть использованы в учебном процессе по преподаванию соответствующих дисциплин специальности «Финансы и кредит».

Апробация результатов исследования. Основные положения и выводы диссертационного исследования прошли апробацию на всероссийских и региональных конференциях: г. Ростов-на-Дону (май 2003 г.); г. Сочи (февраль 2003); г. Пятигорск (май 2003 г.); г. Сочи (февраль 2004); г. Ростов-на-Дону (апрель 2004 г.).

Отдельные рекомендации и методические разработки диссертации по эффективности использования привлеченных средств внедрены в деятельность отделения Юго-Западного банка Сбербанка РФ.

Публикации. По результатам диссертационного исследования опубликовано 9 научных работ общим объемом 2,8 п. л.

Структура и объем диссертации. Диссертация общим объемом 182 страницы состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы, приложений в виде таблиц и схем.

## Экономическое содержание категории сбережения

Одним из условий обеспечения темпов экономического роста является мобилизация внутренних ресурсов и, прежде всего, вовлечение сбережений населения в инвестиционный процесс. Сбережения, представляя собой временно свободные денежные средства населения, организованные для производительного и общественно полезного использования, имеют огромное значение для воспроизводства валового внутреннего продукта.

Место категории «сбережения» в системе экономических наук менялось с развитием экономической теории. Теория сбережений была сформулирована представителями классической школы в первой трети XIX века, которые рассматривали не сбережения населения, а сбережения капиталов. Так, Адам Смит утверждал, что первопричиной, которая побуждает к накоплению, является желание улучшить наше общественное положение. Человеческое «стремление выделиться» и легкость, с которой это стремление может быть удовлетворено состоянием и богатствами, которые могут открыто демонстрироваться, создает сильный стимул к накоплениям. Сбережения он объясняет, как «непосредственный источник экономического роста в механизме трансформации в реальный капитал, насыщающий свободные деньги действием» [62 ,с. 27].

Согласно классической концепции доход и богатство нации растут примерно в одном же темпе, что и запас капитала в обществе. Инвестирование способствует накоплению запаса капитала. Уровень инвестиций определяется в основном уровнем сбережений. Сбережения населения уравниваются с инвестициями подвижной процентной ставкой.

Второй этап связан с именем Дж. Кейнса и теорией абсолютного дохода, и охватывает период примерно с середины 30-х до конца 40-х годов XX века. Кейнсианство исходило из другой позиции, согласно которой сберегательное поведение населения нельзя объяснить ставкой процента, поскольку мотивы сберегательного поведения домохозяйств в отличие от поведения фирм разнообразны: люди могут откладывать на «черный день», заботиться о будущем своих детей. Проанализировав значительное число факторов, влияющих на потребление, таких как: ставка процента, изменение стоимости капитала, психологические моменты и другие, Дж. Кейнс сделал вывод о том, что на непродолжительных промежутках времени всеми ими можно пренебречь, и что «решающей переменной, как правило, оказывается совокупный доход» [34, с. 150]. «Сбережения, по существу, представляют собой остаток дохода после того, как осуществлены расходы на потребление» [34,с.157]. Уравнение сбережений и инвестиций происходит скорее благодаря колебаниям уровня производства и дохода.

В своей теории в качестве основного инструмента анализа сберегательного поведения Дж. Кейнс использовал функцию потребления, то есть зависимость между объемом потребления в данном периоде и располагаемым доходом домохозяйства. Это связано с тем, что потребление всегда принимает некоторое ненулевое значение, даже если доход в текущий период оказался равным нулю. Поскольку сбережения с теоретической точки зрения представляют собой разницу между доходом и потреблением, одновременно задается функция сбережений [34, с. 157].

Идея Дж. Кейнса заключалась в предположении о том, что сберегательное поведение определяется психологическим законом, «на который мы можем положиться не только "apriori", исходя из нашего знания человеческой природы, но и на основании детального изучения опыта. Она состоит в том, что люди склонны, как правило, увеличивать свое потребление с ростом дохода, но не в той мере, в какой растет доход» [34, с. 90].

## Анализ и моделирование сберегательного поведения населения

Для мобилизации и наиболее полного производительного использования сбережений населения в качестве инвестиционного ресурса первостепенное значение приобретает комплексное изучение состава потенциальных инвесторов, и их финансового потенциала, достоверная оценка реальных возможностей мобилизации средств сберегателей. Подобный анализ основывается на достаточно подробной информации о различных характеристиках сберегательного поведения домохозяйств [27].

Сберегательное поведение домашних хозяйств недостаточно изучено в России, что во многом связано с недостатком необходимой для таких исследований статистической информации. Этот вид поведения населения связан с откладыванием части денежных доходов для будущего потребления, либо накоплением ликвидных активов в различных формах.

Современное моделирование сберегательного поведения домохозяйств (последняя четверть XX века) основаны на понимании того, что при наличии даже незначительной неопределенности, реальное сберегательное поведение домохозяйств начинает заметно отклоняться от предсказаний неоклассических моделей. Потребление же начинает повторять колебания текущих доходов [39, с. 38]. При этом учитываются такие факторы, как неопределенность будущих доходов, неполнота информации, ограничения ликвидности, наличие инфляции, мотивы наследства и другие.

В своей статье в 1978 г. Р. Холл, предложил способы различения случайных и неслучайных компонент в динамике дохода на агрегированных данных макростатистики, тем самым, сформулировав основы стохастической теории потребительского/сберегательного поведения [39, с. 38]. Базовая гипотеза Р. Холла заключается в том, что потребители максимизируют ожидаемую, а не фактическую, величину полезности в течение жизненного цикла по отношению к неизменной ставке процента. Р. Холл считал, что «если согласно гипотезе перманентного дохода потребители стараются сгладить свое потребление по отношению к колебаниям дохода, и в каждый момент времени выбирают уровень потребления на основании ожиданий о будущем доходе, то, получая некую новую информацию, они неизбежно пересматривают свой уровень потребления».

В качестве предпосылок моделирования предполагалось то, что «изменение дохода домохозяйств является стохастичным процессом, и домохозяйства формируют свое текущее потребление так, чтобы максимизировать ожидаемую межвременную полезность в соответствии с теорией жизненного цикла/перманентного дохода».

Таким образом, тот уровень потребления, сбережения или заимствования, который домохозяйства выбрали для текущего периода, содержит информацию о рассчитанном ими уровне перманентного дохода. А, имея данные за ряд лет, становится возможным оценить как сам этот уровень, так и сравнить насколько информация, о ежегодной динамике дохода влияет на оценки уровней постоянного дохода и потребления. В результате исследователи пришли к выводу о том, что потребление в 80 % случаев вписывается в модель жизненного цикла/перманентного дохода.

Потребление не механически и бездумно подстраивается под любое изменение дохода, поскольку потребители принимают во внимание источник его изменения и реагируют активно только на существенные сдвиги в их благосостоянии. Однако в 20 % случаев потребление не вписалось в модель рациональных ожиданий и оказывается излишне чувствительным к изменениям текущего дохода [39].

## Диверсификация банковских услуг на рынке сбережений

Эффективность воздействия банков на процесс вовлечения сбережений населения в экономику зависит от усиления направленности деятельности банков на повышение заинтересованности населения в эффективном обороте их финансовых накоплений (включая валютные), посредством обеспечения широкого выбора форм и способов вложений.

Из множества аспектов развития рынка сбережений в России следует выделить значение стратегии диверсификации банковских услуг. Банкам нужно разработать и внедрить продукты, при помощи которых возможно привлечение дополнительных средств населения. Таким образом, создание привлекательного инвестиционного продукта для населения должно благоприятно отразиться на участии последнего в развитии рынка сбережений.

Современный розничный бизнес представляет собой набор банковских продуктов массового спроса, способный гибко меняться в соответствии с потребностями рынка. При этом любая из существующих банковских услуг может быть оказана в каждой точке продаж, располагающейся в непосредственной близости от клиента. Таким образом, цель любого банка, выходящего на рынок розничных услуг, — освоение и проведение максимального количества операций, и обеспечение доступности всех оказываемых услуг всем категориям лиц.

Эволюция стандартного набора банковских услуг такова, что постепенно под влиянием многих факторов (не только конкуренции, но и освоения новой технологии, изобретения нового банковского продукта и др.) на рынке происходит как рост их объема, так и расширение их состава [36, с. 38].

Новая банковская услуга — экономический продукт, обеспечивающий клиенту, свойственную специфики его деятельности, форму дохода. Относительно сберегательной услуги она должна обладать свойствами, повышающими эффективность управления средствами сберегателей, результативность которого возможно отслеживать по линии роста устойчивости банка и доходности привлеченных средств, снижение финансовых трансакций.

Внедрение в практику бизнеса новых продуктов представляет для банка возможность проникновения на новые рынки, их освоение, удовлетворение вновь появившихся пожеланий клиентов и получение на этой основе новых форм доходов. Особенно высокие результаты имеют место обычно тогда, когда банк выходит на рынок с качественно новым продуктом, который другие банки пока не использовали, и на определенном этапе становится монополистом. Этот период обычно невелик, поскольку другие банки стараются быстро наверстать упущенное, разработать, подготовить и предложить своим клиентам аналогичную услугу. Но и за короткое время можно, особенно в российских условиях, привлечь к себе новых клиентов, существенно пополнить клиентскую базу.

Процесс создания, внедрения и снятия банковского продукта проходит ряд этапов. В результате поиска идей новых продуктов банк определяет приемлемые, а затем разрабатывает замысел выбранной идеи, то есть конкретные мероприятия по предоставлению данной услуги потребителю. Следующим этапом деятельности по разработке нового банковского продукта является анализ возможности банка по внедрению данной услуги с целью определения объемов сбыта, затрат и соответственно, предполагаемой прибыли.