

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ

УДК 336.77

DOI: 10.25198/2077-7175-2019-6-18

ИННОВАЦИОННЫЕ ТРЕНДЫ РАЗВИТИЯ РОССИЙСКИХ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ

Е.А. Анненкова

Саратовский социально-экономический институт (филиал) РЭУ им. Г.В. Плеханова, Саратов, Россия
e-mail: Gea555@mail.ru

***Аннотация.** Актуальность исследуемой проблемы обусловлена появлением новых финансовых технологий и созданием предпосылок для их активного внедрения в деятельность коммерческих банков. Постоянно изменяющиеся потребности клиентов, рост конкуренции на банковском рынке как среди банков, так и небанковских финансово-кредитных организаций и потребность поддержания стабильности банковского сектора и экономики страны в целом диктует необходимость внедрения инновационных разработок. Цифровая трансформация не обошла стороной сферу банковских и финансовых услуг. Подобные изменения оказывают существенное влияние на работу всех финансовых организаций, а также людей, задействованных в них. Курс на цифровую экономику так или иначе коснулся всех отраслей бизнеса. Чтобы преуспевать, а не просто держаться на плаву, банки активно внедряют IT-инновации. Цифровая «перезагрузка» институтов финансовой отрасли требует не только перестройки всех процессов, но и изменения мировоззрения людей, которые в них работают: цифровая трансформация ведет к трансформации профессиональной. Это означает, что применение новых технологий и автоматизации на основе больших данных становятся неотъемлемой частью рабочего процесса комплекс-работников банковской сферы. **Цель** статьи заключается в обосновании необходимости формирования качественных продуктов и услуг российских банков за счет инновационных разработок, а также раскрытии основных трендов этого развития. В ходе исследования применены общенаучные **методы** познания, такие как анализ, синтез, индукция и обобщение. Были выявлены основные направления инновационного развития банковских продуктов и услуг, раскрыта необходимость применения инноваций в деятельности коммерческого банка, выделен обобщающий тренд инновационного развития отечественного банковского рынка-пакетирование и комбинирование, раскрыта их суть. В статье на основе обобщения опыта российских и зарубежных банков предложены направления дальнейшего развития банковского сектора. Кроме того, доказана идея о формировании в России нового вида коммерческого банка в форме финансового супермаркета, предлагающего сразу все финансовые услуги. Намечившаяся тенденция по предоставлению банковской услуги, включающей в себя сразу пакет банковских продуктов и услуг отправная точка в данном направлении. Полученные в ходе проведенного исследования результаты могут быть использованы при формировании конкурентной стратегии банков в процессе реализации своей инновационной деятельности.*

***Ключевые слова:** банковские продукты и услуги, комплексные банковские продукты, корпоративное страхование, кросс-продукты.*

***Для цитирования:** Анненкова Е. А. Инновационные тренды развития российских банковских продуктов и услуг / Интеллект. Инновации. Инвестиции – 2019. – № 6. – С. 18-24. DOI: 10.25198/2077-7175-2019-6-18.*

INNOVATIVE DEVELOPMENT TRENDS OF THE RUSSIAN BANKING PRODUCTS AND SERVICES

E.A. Annenkova

Saratov Socio-Economic Institute (branch) of Russian Economical Institute named after G.V. Plekhanov, Saratov, Russia
e-mail: Gea555@mail.ru

***Abstract.** The relevance of the problem is due to the emergence of new financial technologies and the creation of prerequisites for their active implementation in the activities of commercial banks. The constantly changing*

needs of customers, the growing competition in the banking market both among banks and non-Bank financial and credit organizations and the need to maintain the stability of the banking sector and the economy as a whole dictates the need to introduce innovative developments. The digital transformation has not affected banking and financial services. Such changes have a significant impact on the work of all financial institutions, as well as the people involved in them. The course towards the digital economy has affected all business sectors in one way or another. In order to succeed rather than stay afloat, banks are actively implementing IT innovations. The digital "reset" of financial institutions requires not only a restructuring of all processes, but also a change in the Outlook of the people who work in them: digital transformation leads to the transformation of the professional. This means that the use of new technologies and automation based on big data are becoming an integral part of the workflow of compliance workers in the banking sector. The purpose of the article is to substantiate the need for the formation of high-quality products and services of Russian banks through innovative developments, as well as the disclosure of the main trends of this development. During the research General scientific methods of cognition, such as analysis, synthesis, induction and generalization are applied. The main directions of innovative development of banking products and services were identified, the need for innovation in the activities of commercial banks was revealed, the generalizing trend of innovative development of the domestic banking market-packaging and combining was identified, their essence was revealed. In the article on the basis of generalization of experience of Russian and foreign banks the directions of further development of the banking sector are offered. In addition, the idea of forming a new type of commercial Bank in Russia in the form of a financial supermarket offering all financial services at once is proved. The emerging trend in the provision of banking services, which includes a package of banking products immediately starting point in this direction. The results obtained in the course of the study can be used in the formation of a competitive strategy of banks in the implementation of their innovation activities.

Keywords: banking products and services, complex banking products, box insurance, cross-products.

Cite as: Annenkova E.A. (2019) [Innovative development trends of the Russian banking products and services]. *Intellekt. Innovatsii. Investitsii* [Intellect. Innovation. Investments]. Vol. 6, pp. 18-00. DOI: 10.25198/2077-7175-2019-6-18

Введение

Современные банковские клиенты отличаются высокой степенью избирательности в отношении банковских продуктов и путей их предоставления, оба компонента являются одинаково значимыми. Исходя из этого, банки нацелены на создание уникального комплекса продуктов, оформляемых наиболее комфортным для потребителя путём, формируя при этом только одну банковскую услугу. Особое внимание банки уделяют модернизации банковских операций: технологии стремительно развиваются, что даёт возможность постоянно совершенствовать пути предоставления банковских услуг. Целью в данном направлении развития является перевод банковского сервиса полностью на дистанционный канал. Многие банки уже функционируют без отделений, однако остаются продукты, оформить которые невозможно без посещения офиса.

Исследование проблемы инновационного развития коммерческих банков отражается в трудах таких отечественных ученых как: Анненкова Е.А. [2],

Бурмистрова П.Д. [3], Коробов Ю.И. [4], Криворучко С.В. [5], Панова О.А. [7], Парусимова Н.И. [8], Травкина Е.В. [9-11], Рудакова О.С. [12, 13], Шаталова Е.П. [3, 14] и др. Опираясь на мнения данных исследователей, сформулируем цель написания статьи, которая заключается в обосновании необходимости внедрения инновационных банковских продуктов и услуг. Для достижения поставленной цели были использованы данные Банка России и коммерческих банков.

Результаты исследования и обсуждение

Инновационное развитие российских банков было рассмотрено с позиции наиболее востребованных банковских продуктов и услуг: кредитных, депозитных, расчетных. Их модернизация ведётся и с позиции содержания, т.е. продукта, и с позиции предоставления, т.е. услуги.

Основные направления совершенствования кредитных услуг в современных российских банках представлены в таблице 1.

Таблица 1. Инновационные направления в современной российской банковской практике

№ п/п	Направление развития	Описание
1	аутсорсинг	способ изменения организационной структуры банка для введения более эффективных и маневренных подразделений для улучшения отношений с потребителями. Например, возможно создание или выделение в отдельные юридические лица подразделений, например, по розничному кредитованию. Подобный опыт имелся в крупных мировых банках Франции и США

№ п/п	Направление развития	Описание
2	открытие единого счета клиента при овердрафте	его использование дает возможность реализации расходных операций сверх сумм, имеющихся на счете, позволяет увеличить число каналов продаж кредитных продуктов и услуг, упрощает процесс отслеживания расходования сумм
3	биометрическая технология	распознавание клиента по голосу, сетчатке глаза и другим биометрическим идентификаторам. Данная инновация будет обеспечивать высочайший уровень информационной безопасности банковской системы
4	технологии по обеспечению кибербезопасности в банке	в ближайшее время данные технологии изменят парадигму жизни. При этом кибербезопасность станет ключевым фактором успешного развития экономики
5	проектное кредитование	особенностью данного вида кредитования является то, что в качестве обеспечения по проекту могут выступать лишь те активы, которые были непосредственно приобретены для него. Соответственно и возврат вложенных средств осуществляется за счет денежных потоков самого проекта. Для коммерческих банков данный вид кредитования выгоден, во-первых, большими суммами, во-вторых, взиманием платы за экспертизу, консультационные услуги и т. д.
6	синдицированное кредитование	банки выступают участниками синдикаций, обеспечивая необходимый объем финансирования на рыночных условиях и оптимальную структуру сделки
7	LBO (leveraged buy-outs)	Представляет собой приобретение контрольного пакета акций компании с использованием денежных средств банка, привлекаемых на условиях получения кредита.
8	венчурное финансирование	долгосрочное капиталовложение до реализации проекта, при этом инвестору передается право собственности на пакет акций компании. В среднем успешная реализация проекта проходит за 5–7 лет

Дальнейшая модернизация ряда кредитных продуктов и услуг российских банков может иметь следующие направления:

- совершенствование механизма проектного кредитования и создание на основе его инноваций, обеспечивающих реализацию государственных программ развития экономики и финансирование инновационных объектов;
- создание кредитных продуктов и услуг, элементом которых является наличие государственной поддержки (субсидии по процентным платежам, государственные гарантии погашения долга, кредитование за счет бюджетных ресурсов и т. д.);
- разработка комплексных кредитных продуктов и услуг для различных групп населения;
- развитие индивидуальных кредитных продуктов и услуг;
- разработка кредитных продуктов и услуг на потребительские цели, адаптированных к условиям кризиса и посткризисному периоду;
- кредитование укрупненного объекта;
- отраслевая дифференциация кредитных продуктов и услуг;
- земельно-ипотечные кредитные продукты и услуги;
- кредитные продукты и услуги, элементом которых является залог объектов интеллектуальной собственности (ОИС);
- разработка и практическое внедрение кредитных продуктов и услуг для микробизнеса;

- адаптация кредитных продуктов и услуг к особенностям деятельности малого бизнеса;
- комбинирование кредитных и консультационных продуктов и услуг;
- разработка адаптированных к современным условиям продуктов и услуг, связанных с кредитованием затрат производства.

Привлечение средств населения рассматривается сегодня как один из важнейших источников пополнения ресурсной базы кредитных организаций.

Как правило, инновации в области предоставления депозитных продуктов и услуг стали базироваться на стратегической сегментации, предполагающей:

- разработку особых моделей депозитной стратегии, позволяющих на базе сегментации клиентов определить от двух до четырех видов продуктов и услуг, которые с высокой вероятностью могут заинтересовать определенную группу клиентов;
- совершенствование управления многоканальными сетями распространения банковских продуктов и услуг путем включения в базу данных о клиентах информации о том, какой канал получения банковских сообщений, и какую форму отношений с банком предпочитает тот или иной клиент;
- определение групп клиентов, которые с высокой степенью вероятности могут покинуть банк, а также событий, побуждающих их к этим действиям.

Стратегическая сегментация позволяет не только увеличивать число банковских продуктов и услуг, приходящихся на одного клиента, но и укреплять доверие клиентов к банку. В качестве приоритетных групп выделены молодежь, пожилые люди, состоятельные клиенты.

В целом расширяется количество депозитных продуктов и услуг, многие из них приобретают инновационный характер, что в общем виде соответствует мировым тенденциям. Несмотря на

существенное продвижение российских коммерческих банков по пути развития банковских продуктов и технологий, ими еще многое не сделано. В частности, банковский сектор экономики не сумел мобилизовать значительную часть сбережений населения, которые, как известно, во всем мире являются важнейшим источником проведения инвестиций в экономике. В этом плане интересен опыт американских банков (таблица 2).

Таблица 2. Американские депозитные продукты

№ п/п	Наименование банка	Продукт	Описание
1	U.S. Bancorp	сберегательный счет	детям от 5 лет выдают сберкнижку и предлагают небольшие приятные сувениры за внесение любой суммы на счет
2	Washington Mutual	сберегательный счет для школьников	первоначальный взнос может составлять 25 центов, а последующие пополнения – 10 центов.
3	Young Americans Bank	кредитная карта	до 21 г лимит 100 долл. США
4	Citigroup, Visa USA	управление деньгами	программы направлены на разумное управление своими денежными средствами

Оформление любой банковской услуги подразумевает под собой расчёты, поэтому одним из главных условий развития всей банковской системы, является модернизация расчётного обслуживания банка.

Технологические инновации позволяют банкам реализовать системы удаленного доступа, позволяющие клиенту совершать все необходимые финансовые операции без посещения отделения банка с использованием сети Интернет (интернет-банкинг), системы автоматического голосового обслуживания (IVR – Interactive Voice Response), мобильного телефона (мобильный банкинг). К сожалению, этот вид услуги еще слабо представлен в российской банковской практике. Хотя большая часть крупных банков имеет собственные приложения и сайты с доступом в «Личный кабинет», освоение этих новшеств является сложным для населения старшего возраста. Также для многих фактором отторжения восприятия новых банковских технологий является недоверие и страх быть подверженными мошенничеству при совершении той или иной операции дистанционно: посещение офиса банка видится более надежным каналом обслуживания, получение услуги подтверждается документами на бумажных носителях, что внушает доверие.

На сегодняшний день многие банки стремятся к стандартизации расчётного обслуживания, которое приведет к более эффективному и быстрому обслуживанию клиентов, а в дальнейшем и самообслуживанию, что в наше время является немаловажным фактором выбора банка. Но у данного

процесса, на наш взгляд, имеются как плюсы, так и минусы. Рассмотрим их подробнее.

К плюсам стандартизации расчётного обслуживания можно отнести минимизацию расходов на подготовку продуктов и услуг, простое и быстрое обучение персонала, учет в стандартных информационных системах и несложное продвижение в стиле «наш процент по вкладу теперь выше».

Минусы стандартизации:

1. клиент выбирает один из стандартных продуктов или услуг банка, следовательно, не имеет права выбора того или иного условия, что говорит о том, что он выбрал не то, что ему нужно, а то, что есть;

2. для проведения анализа востребованности продуктов и услуг формируются отчеты за период по проданным стандартным продуктам и услугам банка в разрезах клиентских групп;

3. стандартные продукты и услуги не являются гибкими, так как их основное достоинство – в стандартизации операций банка по продаже и обслуживанию клиента;

4. банки попадают одновременно в две ловушки: конкурируют только ставками и комиссиями, все более ухудшая свой финансовый результат от продажи; в ходе рекламных акций вынуждены иметь дело с небанковскими продуктами и услугами – от туристических путевок до тостеров.

Решением данной проблемы может стать комплекс мероприятий, которые должны быть направлены на разделение стандартных и нестандартных продуктов и услуг. Все стандартные продукты и услуги следует перенести на обслуживание про-

грамм и терминалов. Что касается нестандартных продуктов и услуг, то индивидуальный подход к каждому клиенту высоко оценивался во все времена. Многим людям, например, пожилым, необходимо гораздо больше времени для понимания сути операции или условий оформления, поэтому и времени на их обслуживание затрачивается гораздо больше. Так, что если приверженцы стандартных продуктов и услуг и активные пользователи новшествами покинут офис, то для проявления индивидуального подхода без ущемления пожеланий других станет более эффективным.

Digital-эпоха диктует свои правила, которым следуют и традиционные банки, и так называемые банки «нового поколения». Согласно исследованию на онлайн-банкинг сейчас приходится 53% всех банковских операций. Один из самых ярких примеров – виртуальное отделение банка Alior Bank, который работает в формате 24/7, с полным набором возможностей контакта с клиентом, включая видеосвязь и видеочат. Клиенты с помощью мобильного приложения также могут покупать банковские продукты и просить консультантов заполнить для них соответствующие формы-заявки. За процессом заполнения можно следить в режиме реального времени. Осуществлять перевод денег возможно, используя социальные сети (Facebook), или переводить при помощи камеры смартфона (просто сфотографировав счет).

В ближайшее время в интернет-банке можно будет совершать биржевые операции: покупку акций,

ценных бумаг. Скоро подобный вариант инвестиций дойдет до рядового российского потребителя, и люди начнут активно практиковать эти инструменты для вложения средств. Основной тренд последнего времени – конечно, NFC. Это технология, которая позволяет оплачивать покупки телефоном вместо карты. Благодаря ей мы можем просто подносить свои смартфоны (с заранее привязанной картой) к считывающему терминалу и бесконтактно осуществлять платежи. На данный момент все это очень бурно развивается: на современных смартфонах есть соответствующие приложения (Samsung Pay, Apple Pay), во всех крупных торговых центрах, на заправках, в метро установлены терминалы для бесконтактной оплаты. При этом повсеместное развитие технологии оплаты покупок с телефона во многом сдерживает опять же психологический фактор.

Единым вектором развития для всех банковских услуг российских банков является так называемое «пакетирование» и комбинирование. Иными словами, при получении одной услуги клиент получает сразу комплекс банковских продуктов. Примеры пакетных продуктов представлены в таблице 3. Основной целью банков при таком предоставлении своих услуг является стремление перевести клиентов полностью на обслуживание в один банк. По сути банковская система России идет к созданию финансового супермаркета, где можно получить любую финансовую услугу.

Таблица 3. Комбинированные банковские продукты

№ п/п	Наименование комплексного продукта	Описание
1	коробочное страхование	сформированное предложение по узкому виду страхования клиента на конкретный срок за определённую фиксированную плату. Популярными видами коробочного страхования являются: страхование детей и пожилых родителей, недвижимости, юридическая защита, медицинская дистанционная помощь и т. д.
2	портфельное размещение	банки предлагают разделить имеющуюся денежную сумму клиента на 3 части: ликвидную часть на сберегательный счёт, частично ликвидную на срочный вклад, и неликвидную в инвестиционный продукт. За счёт инвестиционного продукта от страховой или управляющей компании клиент получает реальный доход, который невозможно получить от размещения только на вклад, т. к. ставки по вкладам всегда ниже уровня инфляции.
3	кросс-продукты	оформление дебетовой или кредитной карты, которая в свою очередь имеет дополнительную программу лояльности: производя траты с карты, клиент может получать cash-back, накапливать бонусы, которые можно использовать при обслуживании в организации-партнёре, участвовать в благотворительности, получать различные приятные подарки от банка и выбранной платёжной системы. При этом оформляя карту, клиенту дополнительно предоставляются обслуживание в интернет-банке, возможность использования мобильного приложения, подключение услуги SMS-информирования, и т. д.

Выводы

Модернизация кредитных и депозитных продуктов и услуг базируется в основном на различ-

ных вариациях критериев их создания. Имеются тенденции и к внедрению инноваций, распространённых на зарубежном банковском рынке,

однако, ко многим новшествам и российский потребитель, и мегарегулятор банковского сектора не готовы. Решением такого рода проблем в статье было предложено. Во-первых, разработка государственных программ субсидирования, которые будут способствовать легкому проникновению инновационных продуктов и услуг на рынок с минимальным риском потерь со стороны банков и отсутствия спроса с позиции клиентов. Во-вторых, совершенствование банковского расчётного обслуживания за счёт использования технологического прогресса. Разработка новых приложений, функций, порталов даст возможность перевода клиента на полное самообслуживание, при этом банк начинает позиционироваться, не как сложная система, а как личный помощник, тем самым формируя более доверительные отношения с клиентом. Для совершенствования расчётного банковского обслуживания рекомендована индивидуальная маркетинговая стратегия, которая подразумевает формирование уникального продукта для конкретного клиента и предложение его в нужном

месте и нужное время. И в-третьих, создание комплексных банковских продуктов. В связи с этим предложено дальнейшее удлинение линейки кросс-продуктов, за счёт развития партнёрских отношений банков со сторонними организациями, что позволит как банкам, так и небанковским финансово-кредитным организациям выстоять в сложившихся непростых условиях на банковском рынке. Полученные в ходе проведенного исследования результаты могут быть использованы при формировании конкурентной стратегии банков в процессе реализации своей инновационной деятельности.

В качестве направлений дальнейших исследований предлагается. Во-первых, продолжить концептуальный анализ возможностей внедрения в деятельность коммерческого банка новейших разработок в области техники и технологий, а также других инновационных разработок. Во-вторых, осуществить дальнейшее совершенствование технологической платформы коммерческих банков с учетом снижения рисков, связанных с ростом киберугроз.

Литература

1. Основные направления развития финансовых технологий на период 2018–2020 годов. Центральный Банк Российской Федерации: Официальный сайт. / Центральный Банк Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://cbr.ru> (дата обращения: 06.02.2019).
2. Анненкова Е. А., Травкина Е. В. Формирование и роль технологической платформы в инновационной деятельности коммерческих банков // Интеллект. Инновации. Инвестиции. – 2019. – № 4. – С. 60-67.
3. Бурмистрова П. Д., Шаталова Е. П. Дистанционное банковское обслуживание как средство модернизации банковских услуг / П. Д. Бурмистрова, Е. П. Шаталова // Вестник Университета (Государственный университет управления). – 2018. – № 11. – С. 159-163.
4. Коробов Ю. И. Пути повышения конкурентоспособности банковской системы России / Ю. И. Коробов // Информационная безопасность регионов. – 2015. – № 3(20). – С. 72.
5. Криворучко С. В., Лопатин В. А. Банки как субъекты национальной платежной системы: современные проблемы / С. В. Криворучко, В. А. Лопатин // Финансовый журнал. – 2016. – № 2. – С. 111-117.
6. Обзор: ИТ в банках 2018 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Обзор_ИТ_в_банках_2018 (дата обращения: 06.02.2019).
7. Панова О. А. Роль российских банков в финансировании инноваций // Актуальные научные исследования в современном мире. – 2017. – № 5–6 (25). – С. 104-107.
8. Парусимова Н. И. Развитие форм взаимодействия с банками и страховыми компаниями // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2017. – № 2 (66). – С. 72-75.
9. Травкина Е. В. Факторы, обуславливающие необходимость проведения мониторинга рисков российского банковского сектора. // Финансы и кредит. – 2013. – № 1 (529). – С. 29-33.
10. Травкина Е. В. Анализ сегмента кредитования российского банковского рынка услуг. // Наука и общество. – 2015. – № 3(22). – С. 47-50.
11. Травкина Е. В. К вопросу об устойчивости банковского сектора в современных условиях. // Поволжский торгово-экономический журнал. – 2012. – № 4. – С. 75-83.
12. Рудакова О. С. Влияние цифровых технологий на развитие банковского сектора // Россия в XXI веке: глобальные вызовы и перспективы развития: материалы Пятого Международного форума (Москва, 6, 8–9 дек. 2016 г.). – Москва, 2016. – С. 212-218.
13. Рудакова О. С. Трансформация бизнес-моделей банков в цифровой экономике // Банковское право. – 2017. – № 4. – С. 50-54.
14. Шаталова Е. П. Цифровая экономика: Новая концепция банковского обслуживания в отделениях банка / Е. П. Шаталова // Ежегодник ИНИОН РАН «Россия: тенденции и перспективы развития», Москва. – 2018. – № 13. – С. 447-450.
15. Ушанов А. Е. Инновации как системообразующий фактор прибыльности банков // Банковское дело. – 2017. – № 9. – С. 4-9.

References

1. The main directions of development of financial technologies for the period 2018–2020. Central Bank of the Russian Federation: Official website. Available at: Central Bank of the Russian Federation: <http://cbr.ru> (accessed 06.02.2019). (In Russ.).
2. Annenkova, E.A., Travkina, E.V. (2019) [The formation and role of the technological platform in the innovation activity of commercial banks]. *Intellekt. Innovacii. Investicii* [Intelligence. Innovations. Investment]. No. 4, pp. 60-67. (In Russ.).
3. Burmistrova, P.D., Shatalova, E.P. (2018) [Remote banking as a means of modernization of banking services]. *Vestnik Universiteta (Gosudarstvennyj universitet upravleniya)* [Bulletin of the University (State University of management)]. No. 11, pp. 159-163. (In Russ.).
4. Korobov, YU.I. (2015) [Ways to improve the competitiveness of the Russian banking system]. *Informacionnaya bezopasnost' regionov* [Information security of regions]. No. 3 (20), pp. 72. (In Russ.).
5. Krivoruchko, S.V., Lopatin, V.A. (2016) [Banks as subjects of the national payment system: modern problems]. *Finansovyj zhurnal* [Financial journal]. No. 2, pp. 111-117. (In Russ.).
6. Overview: it in banks 2018. Available at: <http://www.tadviser.ru/index.php/> (accessed 06.02.2019). (In Russ.).
7. Panova, O.A. (2017) [The role of Russian banks in financing innovation]. *Aktual'nye nauchnye issledovaniya v sovremennoe mire* [Actual research in the modern world]. No. 5–6 (25), pp. 104-107. (In Russ.).
8. Parusimova, N. I. (2017) [Development of forms of interaction with banks and insurance companies]. *Vestnik Saratovskogo gosudarstvennogo social'no-ekonomicheskogo universiteta* [Bulletin of Saratov state socio-economic University]. No. 2 (66), pp. 72-75. (In Russ.).
9. Travkina, E.V. (2013) [Factors causing the need for monitoring the risks of the Russian banking sector.]. *Finansy i kredit* [Finance and credit]. No. 1 (529), pp. 29-33. (In Russ.).
10. Travkina, E.V. (2015) [Analysis of the lending segment of the Russian banking services market]. *Nauka i obshchestvo* [Science and society]. No. 3 (22), pp. 47-50. (In Russ.).
11. Travkina, E.V. (2012) [To the question of the stability of the banking sector in modern conditions]. *Povolzhskij torgovo-ekonomicheskij zhurnal* [Volga region trade and economic journal]. No. 4, pp. 75-83. (In Russ.).
12. Rudakova, O.S. (2016) [The impact of digital technologies on the banking sector]. *Rossiya v XXI veke: global'nye vyzovy i perspektivy razvitiya: materialy Pyatogo Mezhdunarodnogo foruma* [Russia in the XXI century: global challenges and prospects: proceedings of the Fifth international forum]. Moscow, pp. 212-218. (In Russ.).
13. Rudakova, O.S. (2017) [Transformation of business models of banks in the digital economy]. *Bankovskoe pravo* [Banking law]. No. 4, pp. 50-54. (In Russ.).
14. Shatalova, E.P. (2014) [Digital economy: A new concept of banking services in the Bank's branches]. *Ezhegodnik INION RAN "Rossiya: tendencii i perspektivy razvitiya"* [Yearbook of INION RAS "Russia: trends and prospects"]. pp. 447-450. (In Russ.).
15. Ushanov, A.E. (2017) [Innovation as a system-forming factor in bank profitability]. *Bankovskoe delo* [Banking]. No. 9, pp. 4-9. (In Russ.).

Информация об авторе:

Екатерина Александровна Анненкова, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры банковского дела, денег и кредита, Саратовский социально-экономический институт (филиал) РЭУ им. Г.В. Плеханова, Саратов, Россия
e-mail: Gea555@mail.ru

Статья поступила в редакцию 01.08.2019; принята в печать 11.10.2019.

Автор прочитал и одобрил окончательный вариант рукописи.

Information about the author:

Ekaterina Aleksandrovna Annenkova, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Associate Professor of banking, money and credit department, Saratov Socio-Economic Institute (branch) named after G.V. Plekhanov, Saratov, Russia
e-mail: Gea555@mail.ru

The paper was submitted: 01.08.2019.

Accepted for publication: 11.10.2019.

The author has read and approved the final manuscript.