

УДК 336.71

М.Г. Гришина

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный химико-фармацевтический университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации,
г. Санкт-Петербург, email: matevosyan-mariya@yandex.ru

ПЕРСПЕКТИВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ УСЛУГ БАНКОВСКОЙ СФЕРЫ

Ключевые слова: банковский продукт, банковская услуга, коммерческие банки, маркетинг, конкурентная среда, конкурентоспособность, блокчейн, интернет-банкинг, смарт-контракты, финтех-стартап.

Состояние экономики и общества в целом указывают на необходимость поиска новых путей решения проблем банковского риска. Предмет исследования, представленного в статье – банковские услуги и продукты коммерческих банков России. Целевая направленность: определение состояния, проблем и дальнейших перспектив деятельности коммерческих банков по предоставлению услуг и минимизации рисков в современных условиях. Применяются системный и аналитический подходы, познания, для исследования среды банковских продуктов и услуг. Содержание статьи раскрывает реальную ситуацию в деятельности коммерческих банков, тенденции её развития и возможности использования в банковской системе. Предполагается применение в сфере управления банковской деятельностью в России для решения вопросов совершенствования предоставления банковских услуг.

M.G. Grishina

FGBOU VO «Saint Petersburg State Chemical and Pharmaceutical University»,
the Ministry of Health, Saint Petersburg, email: matevosyan-mariya@yandex.ru

THE PERSPECTIVE DIRECTIONS FOR THE DEVELOPMENT OF BANKING SERVICES

Keywords: banking product, banking service, commercial banks, marketing, competitive environment, productivity, need, internet banking, smart contracts, fintech startup.

The state of the economy and society as a whole in the prospect of finding new ways to solve the problems of banking risk. The subject of the research is the banking services and products of Russian banks. The target orientation: determination of the state, problems and prospective activities of banks in providing services and minimizing risks in modern conditions. It was used the systematic and analytical issues, perception for exploring the environment Application in the field of banking products and services. The content of the article deals with a real situation in the activities of the sea bank, reveals its development and the possibility of using it in the banking system. The application in the field of banking management in Russia reveals the issues with the possibility of providing banking services.

Изменчивость современных условий хозяйствования повлияла на сферу функционирования банковского сектора, что проявилось в низком восстановлении после кризиса, преобразованиях в экономике, социальной и политической сфере. Современный этап развития банковских операций определен весомостью банковских услуг. Однако, несмотря на сложившуюся ситуацию, банковская сфера продолжает и развивает свою деятельность. Банковскую услугу необходимо формировать, используя маркетинговые исследования рынка, изучая клиентские потребности и возможности.

Банковские услуги: специфика, анализ

Современный этап развития банковских операций определен весомостью банковских услуг, определенных:

- депозитными операциями;
- расширением предложений кредитных операций;
- осуществлением кассового обслуживания;
- открытием и ведением различного вида счетов;
- операциями с платежными документами и ценными бумагами, к которым относятся векселя, чеки, акции, облигации;

– ведением работы с иностранными клиентами.

Гарантия для вкладчиков проявляется через стабильное функционирование банка, что определено доверительными отношениями и росту спроса на банковские услуги. Изменчивость современных условий хозяйствования повлияло на сферу функционирования банковского сектора, что проявилось в низком восстановлении после кризиса, преобразованиях в экономике, социальной и политической сфере. Однако, несмотря на сложившуюся ситуацию, банковская сфера продолжает и развивает свою деятельность, что определено факторами, представленными на рисунке 1.

Итак, коммерческий банк является представителем экономической среды, объединяющей лиц, обладающих временно свободными денежными средствами и имеющими необходимость в дополнительном кредитном, инвестиционном капитале.

Выделяя определяющие черты взаимодействия покупателя и банка, можно определить особенности банковского продукта. Банковский продукт можно определить, как услугу (процедуру), которая совершается банком. Уделяя внимание определению банковского продукта, отмечаем, что это один из способов, при котором субъекты хозяйствования банковской сферы оказывают услугу лицу, нуждающемуся в ней.

Банковский продукт определен такими характеристиками, как:

– организованность;

– внутренняя согласованность;
– документальное подтверждение;
– взаимодействие банковской сферы с юридическими и физическими лицами;
– единство и завершенность технологии обслуживания покупателей.

Рассматривая понятие «банковская операция», можно отметить, что данное действие представляет собой процесс, определяющий процесс обслуживания клиентской базы, с точки зрения оказания определенного вида услуги.

Банковский продукт можно представить в виде банковской технологии, определенной умением и квалификацией работников банков, осуществляющих свою деятельность в сфере привлечения клиентов. Определение понятия «банковская услуга» требует постоянного уточнения и дополнения. Негативным фактором является то, что отсутствие определения термина «банковская услуга» в банковском, антимонопольном законодательстве, требует дополнительного рассмотрения подходов к понятию «банковская услуга».

Цель исследования: обозначить сущность и содержание рынка инновационных услуг, применяемых в банковской сфере деятельности, выявить тенденции этого рынка и перспективы развития.

Методы исследования: в работе использовались эмпирические и теоретические методы исследования, в том числе анализ полученных сведений, наблюдение, синтез, обобщение, изучение разнообразных источников информации.

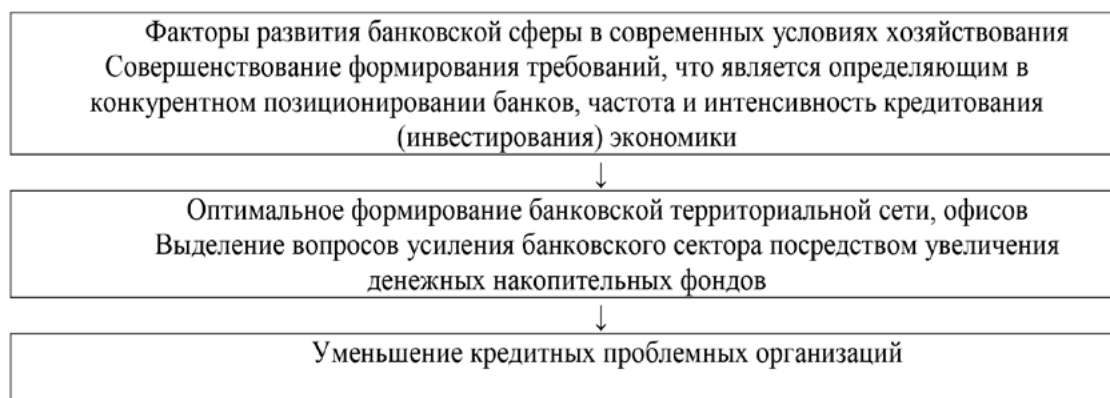


Рис. 1. Факторы развития банковской сферы

Результаты исследования

Понятие «банковская услуга» про-являет себя с двух сторон. С одной сто-роны, является «массовой операцией», а с другой определяется с точки зрения «проведения банковских операций по по-ручению клиента и в пользу последнего за определенную плату».

Банковская услуга является интеллек-туальным продуктом. Банковскую услугу необходимо формировать, используя мар-кетинговые исследования рынка, изучая клиентские потребности и возможности.

Итак, результатом банковской опе-рации, подтверждающей ее эффект, вы-раженный удовлетворенностью клиента, является банковская услуга, проявляю-щаяся в следках кредитования, расчетно-кассовых операциях, гарантии выставляе-мых банками. Разнородность банковских услуг, разнообразие выделяемых крите-риев показывает необходимость приме-нения всеобъемлющей классификации, которая призвана учитывать характер-ные особенности услуг банковской сфе-ры деятельности.

Классификационными особенностями услуг банковской сферы деятельности яв-ляются следующие:

- неосвязаемость банковских услуг: не-возможность ощутить материально, уви-деть, оценить до тех пор, пока не произой-дет операции по их предоставлению;
- неотделимость от источника предо-ставления: определена одновременностью созданием и реализации банковской услу-ги. Уточняя данную позицию, можно от-метить, что вне банка и отдельно от него данной услуги не существует;
- непостоянство качества банковских услуг: определяется непостоянным ха-рактером функционирования субъектов хозяйствования банковской сферы, харак-тером проводимых работ, изменчивостью спроса клиентов.

Современные условия хозяйствова-ния, уровень развития производительных сил ставят перед банковским сектором вопрос предоставления, расширения, ин-новационного подхода к банковским услу-гам и продуктам, предоставляемым своим клиентам. По данным сайта, characterизу-ющего направления развития банковских операций и услуг, качественно новый уровень банковской сферы определен по-вышенным вниманием к данной отрасли.

Например, в Великобритании, Германии, Франции примерно у 80 % взрослого на-селения открыт текущий счет в банке.

Стремление разнообразить банковские продукты и услуги в банковской сфере де-ятельности определяется возможностью получения дополнительных ресурсов, поднятия имиджа.

Благодаря современным тенденциям, мобильный банкинг стремительно занял свою нишу и завоевал доверие потреби-телей, а с развитием ИТ-технологий стал таким же многофункциональным, как и интернет-банкинг [1].

В Российской Федерации развитие рынка банковских услуг является ос-новной ориентацией банковской сферы. При этом основное внимание необходи-мо сконцентрировать на рыночные по-требности. Развитие банковской сферы хозяйствования происходит с успешным введением в банковскую деятельность трастовых, страховых компаний, пенсион-ных фондов, торговых, промышленных, финансовых корпораций.

Выводы

Современные условия хозяйствования диктуют необходимость перехода количе-ственных преобразований к качественным определяющим позициям. Многочислен-ное развитие банков, однотипность бан-ковских продуктов, мошенничества пока-зали необходимость рассмотрения вопро-сов о слиянии банков, их ликвидации или реорганизационных мероприятиях.

Уделяя внимание развитию банков-ской системы на современном этапе, мож-но отметить высокий уровень конкурент-ной борьбы, вызванный предлагаемыми финансовыми продуктами и услугами. Преимущественное позиционирование получают те банки, которые способны внедрить и реализовать новшества, про-вести модернизацию банковских про-дуктов и услуг, осуществить разработку альтернативных каналов обслуживания. В банковском секторе доступно примене-ние различных инновационных подходов.

Итак, условия современности опреде-ляют глобальные сценарии развития бан-ковской сферы деятельности. Первый сце-нарный подход базируется на изменениях экономико-социальных ценностей, что определяет в традиционной банковской среде ограниченность осуществления де-

тельности, отводя им роль поставщиков финансовых сервисов. Характерным для традиционных систем является активный переход к цифровым платформам и появлению крупных нефинансовых систем. Второй сценарий представляет наличие Открытого банкинга (Open Banking) и директив платежных услуг PSD (Payment Services Directive). Появление новых финтех-сервисов, бизнес-моделей усиливает конкуренцию, развивая качество предоставляемых банковских услуг.

Сегодняшнее время – эволюция в банковской среде предоставляемых услуг: создаются рынок экосистем, что определено наличием крупных банковских единиц, оказывающих услуги вокруг финансового бизнеса.

Наибольший интерес в сфере банковских услуг проявляется посредством внедрения и запуска финтех-услуг.

Ключевыми трендами в услугах банковского сектора России являются:

1. Интернет-банкинг. Роль развития интернет-банкинга определена возможностью завоевания лидирующих позиций банковской сферы. Масштабность осуществляемых электронных расчетов, платежи, переводы, высокий сервис и качество обслуживания свидетельствует о возрастающей роли операций интернет-банкинга [2]. Развитие операций интернет-банкинга связано с широким доступом клиентов к сети интернет, универсальности и мобильности применяемых систем. Сфера услуг интернет – технологий позволяет внедрять различные приложения в сферу совершенствования обслуживания банковских клиентов. Определяющие характеристики, к которым относятся клиентская доступность банковских операций, наличие интерфейса, передачи финансовой информации, экономия времени, контроль счетов, возможность отсутствия личного участия владельца счета, отсутствие задержки платежей, требуют неустанного внимания к вопросам дальнейшего развития технологий интернет-банкинга.

2. Разработка альтернативного финансирования, базой создания чего является появление и развитие краудлендинговых площадок (развитие предпринимательского дела), являющихся альтернативой банковскому кредитованию. Усиленное внимание отводится краудфандинговым

платформам, служащих помощниками лиц-предпринимателей с точки зрения привлечения спонсоров, сбора средств для реализации социально-значимых проектов, развития науки, творческих идей, экологической поддержке.

3. Изменения в регулировании для финансовых организаций: клиенты могут делиться своими данными с финтех-компаниями и проводить через них операции. В свою очередь банковские учреждения должны предоставлять возможность обмена данными, обеспечивая более высокий сервис для конечных клиентов. Применение «Open API» придаст новый импульс развитию финансовых отношений, партнерства в разных отраслях и сферах хозяйствования.

4. Технология «Блокчейн», применяемая в банковских операциях. Целью применения данной технологии является создание собственной блок – цепочки, позволяющей проводить до 1 млн. транзакций в секунду времени. Применение выше-названной технологии подходит для осуществления онлайн – платежей. Применяемая технология «Блокчейн» позволяет осуществлять действия без посредников, а пользователям направлять информационные потоки напрямую.

Использование «Блокчейна» в банках необходимо строить на следующих принципах:

- децентрализации и распределенности;
- безопасности и защищенности;
- открытости и прозрачности;
- неизменности (постоянстве) записанной информации.

В сфере банковских услуг при использовании «Блокчейна» применимы «Смарт-контракты», основным назначением которых является упрощение процедуры подписания договоров. «Смарт-контракты» исключают наличие человеческого фактора, их нельзя подделать, изменить, потерять, украсть. К преимуществам применяемой системы «Блокчейн» относится снижение транзакционных издержек, сокращение времени проведения сделок, минимизация статей расходов.

5. Финансовые технологии «Финтех-стартап». Главной целью «Финтех» разработок является упрощение и ускорение банковских процедур для пользователей, клиентов банков. «Финтех-стартап» направлен на оптимальную работу с дан-

ными о клиентах банка. Примером этого может служить информация, сосредоточенная на банковской карте клиента. Затем на основе анализа банковских карт пользователей делаются интересные депозитные, кредитные предложения от банков. Применяемая обработка данных позволяет персонализировать предложения, гибко реагировать на запросы рынка и изменяющиеся потребности клиентов. Финансовые стратегии «Финтех-стартап» помогают разрабатывать и создавать новые продукты, которые будут пользоваться повышенным спросом.

6. Привязка банковского счета к криптовалютам и электронным кошелькам.

7. Биометрическая идентификация клиентов. Определяющим шагом в направлениях развития банковских систем является модернизационные действия, применяемые в банковских технологиях.

Инновационные внедрения подразделяются в банковском функционировании на следующие группы:

- «умная» идентификация, предусматривающая безопасность пользование банковскими услугами;

- личные финансовые помощники, чьи действия направлены на аналитические, оценочные действия – деятельность банковского сектора;

- внедрение цифровых технологий, разновидностью которых является бесконтактные платежи, онлайн-кошелек; игры и квесты для клиентов.

В современных условиях хозяйствования наиболее успешными технологиями в деятельности банковской системы являются мобильные и цифровые кошельки, эквайринг, бесконтактные платежи. Получает развитие технология мобильного эквайринга, с применением терминалов «mPOS». Условия хозяйствования, экономические преобразования диктуют необходимость принятия оптимальных решений в области управления финансами в банковской среде. На данном этапе хозяйствования новая технология применяется в ПАО «Сбербанк» и АО «Альфа-банк».

Внедрена платформа «Boomstarter», предназначенная для привлечения финансовых ресурсов в так называемые творческие проекты.

Достаточно широко в России применяется цифровой банкинг. При этом ос-

новным вопросом применения цифрового банкинга является запуск персонального финансового помощника, который призван анализировать траты клиента, проводит статистику доходов и расходов, а также производит информированность клиента по таким вопросам, как: сколько необходимо отложить финансовых ресурсов, когда пора осуществить платежи, связанные с оплатой жилищно-коммунальных услуг, напоминает срок оплаты кредита.

Высокий спрос определен возможностью создания дебетовых карт без платы за обслуживание данной карты.

Рассматривая сегментирование инфраструктуры и вспомогательных сервисов в банковском секторе России, применяется технология скоринга и идентификации. Идентификация клиента производится по отпечатку пальца и по голосу.

К наиболее часто встречающимся технологиям, используемым в банковской системе, относятся: «Блокчейн Waves», осуществляющая работу с умными контрактами; скоринг – осуществление работы по вопросам рейтинга кредитования; управление и проведение оценки и анализа финансовой отчетности хозяйствующего субъекта; внедрение системы информационной безопасности, позволяющей усилить борьбу с цифровым мошенничеством.

Инновационность услуг банковского сектора можно рассматривать в аспекте изменения банковской отрасли России, где доминантой будет являться становление и развитие цифровых банков, предлагающих максимально удобные решения для пользователей. Будет востребован не столько банк, сколько банкинг. Будущим является цифровой банкинг, появление цифровых валют, что позволят уменьшить издержки банковского сектора, улучшая его функционирование.

Итак, мы видим, что развитие банковской сферы деятельности вызвано реалиями современного экономического развития. Применяемые новые технологии позволят улучшить конкурентные позиции субъектов хозяйствования банковской сферы, привлечь внимание клиентов, позволят банкам гибко реагировать на изменения экономики, социальные, политические преобразования.

Библиографический список

1. Губин А.В., Мишулин Г.М. Эффективность онлайн-банкинга для физических лиц и клиентоориентированность банка // Практический маркетинг. 2020. № 1 (275). С. 29–38.
2. Гришина М.Г., Кабачевская Е.А., Косенко С.Г., Лопатина Е.И., Новикова Е.Н. Новые банковские технологии, ускоряющие денежные потоки в экономической системе // Управленческий учет. 2021. № 6–2. С. 463–468.
3. Портал банковского аналитика. [Электронный ресурс]. URL: <https://analizbankov.ru/bank.php?BankId=kuban-torgbank-478&BankMenu=nadezhnost> (дата обращения 15.10.2022).
4. Шатакишвили К.Э. Обзор банковского сектора в Российской Федерации // Colloquium-journal. 2020. № 7 (59). С. 9–12.
5. Доклад к съезду Ассоциации российских банков – 2022. «Будущее банковской системы РФ: новые возможности и новые вызовы». [Электронный ресурс]. URL: <https://arb.ru/site/docs/ARB-meet-2022/ARB-Report-2022.pdf> (дата обращения 15.10.2022).