

РЫНОК БАНКОВСКИХ УСЛУГ: ОТ НАСТОЯЩЕГО К БУДУЩЕМУ***Юлия Викторовна КУДРЯВЦЕВА**аспирантка кафедры экономики, Тамбовский государственный технический университет,
Тамбов, Российская Федерация
Deutschenbebi@icloud.com**История статьи:**Принята 22.12.2016
Принята в доработанном
виде 13.01.2017
Одобрена 31.01.2017
Доступна онлайн 14.04.2017

УДК 336.71

JEL: G2, G15, G21, G29

Ключевые слова: банк,
финансовая услуга,
блокчейн, мастерчейн,
цифровой сервис**Аннотация****Тема.** Развитие финансовых технологий банковского сектора.**Цели.** Выявить, как под действием IT-технологий претерпевают значительные изменения облик и характер работы банков. Изучить появляющиеся в банках всего мира инновационные цифровые сервисы, ориентированные на клиента.**Методология.** Применялись методы анализа научной и информационной базы, синтеза полученных данных в теоретические выводы и практические рекомендации. Методологическую и теоретическую основу исследования составили научные труды отечественных и зарубежных ученых по теории и практике экономического и финансового обеспечения.**Результаты.** Выявлены инновационные технологии, получающие широкое распространение в финансовом секторе, и перспективы развития банка будущего.**Выводы.** На рынке банковских услуг совершается технологическая революция, в ходе которой на первое место выходят IT-технологии, скорость, доступность и безопасность. Банки вынуждены становиться открытыми к новому, призваны чутко реагировать на все изменения в финансовых технологиях, быть гибкими и постоянно совершенствоваться.

© Издательский дом ФИНАНСЫ и КРЕДИТ, 2016

Под влиянием информационных технологий банки всего мира претерпевают существенные изменения. Чуть ли не ежедневно появляются новые более современные сервисы, ориентированные на клиента. Еще два-три года назад кредитные учреждения концентрировали свое внимание на дефиците ликвидности, высоких ставках и других проблемах. Сегодня один из самых популярных вопросов – как повлияют на развитие банковского сектора финансовые технологии?

И речь идет уже не об элементарных денежных переводах. Ведущие банки Европы, Америки, Азии перешли и переходят к продвинутому уровню предоставления услуг на основе анализа изображений, виртуальной службы поддержки и роботоконсультирования,

* Автор выражает признательность доктору экономических наук, профессору, заведующему кафедрой экономики Тамбовского государственного технического университета Николаю Ивановичу КУЛИКОВУ за советы и ценные замечания во время работы над статьей.

интеграции с технологиями следующего поколения, биометрических функций безопасности, анализа поведения пользователей и многих других современных технологий, формирующих развитие рынка.

Такое совершенствование привело к свободе потребления финансовых услуг, и появился немаловажный тренд – миграция потребителей. Для нового поколения людей важны простота и социальная значимость. Если что-то просто для клиентов, но малозначимо для общения, это будет невозможно «запустить» в социальные сети.

Банки должны уловить основной тренд в своей работе – переход в виртуальное пространство. В мире современных инновационных финансовых технологий появилась привычка потребителей совмещать максимальное количество операций в онлайн-сервисе, и это должно быть доступно на любом интернет-устройстве, в любом уголке

мира независимо от того, где клиенты разместили свои финансовые средства.

Объем платежей с использованием банковских карт и электронных платежей в 2016 г. впервые превысил объем покупок за наличные и составил 23,2 трлн долл. США против 22,6 трлн годом ранее. Эксперты отмечают, что перевод платежей в цифровой сервис позволит значительно сократить издержки банков и затраты государств на печатание наличных денежных знаков, обеспечение их сохранности и поддержку их обращения в странах¹.

За последние два года новых инновационных разработок в сфере программного обеспечения цифрового банковского сервиса в мире появилось больше, чем за десять предыдущих лет. Корпорация MasterCard в ноябре 2016 г. подала четыре патентные заявки на использование технологии блокчейн², сообщает бюро по регистрации патентов и товарных знаков США. Таким образом, компания планирует осуществить интеграцию цифровых валют в свою инфраструктуру, что обеспечит потребителям и бизнесу высокий уровень защиты от мошенников и сохранность персональных данных клиентов.

Около 90% крупных банков в США, Европе и Канаде исследуют возможности применения технологии блокчейн для финансовых платежей. Согласно последнему отчету компании Accenture, 30% указанных кредитных организаций приняли технологию, остальные 70% находятся на первичной стадии принятия, из них около 30% банков

совместно с другими компаниями участвуют в подтверждении работоспособности концепции, 27% разрабатывают стратегию использования технологии блокчейн и только 13% приступили к рассмотрению новшества.

Исполнительный директор подразделения по финансовым услугам Accenture Ричард Ламб заявил: «Трансграничные платежи созрели для инноваций с использованием блокчейна и технологий распределенной бухгалтерской книги». Наглядно это можно изобразить на *рис. 1* [1].

Исследования компании Accenture показало, что 44% использования технологии блокчейн для платежей приходится на внутрибанковские трансграничные переводы со вторичным фокусом на трансграничные денежные переводы, корпоративные денежные платежи и межбанковские трансграничные переводы.

Как пишет издание Forklog со ссылкой на данные Nikkei Asian Review, три банковские группы Японии протестировали системы внутренних платежей на основе технологии блокчейн. Эксперимент длился в течение 10 мес. 2016 г.

В ходе тестирования было установлено, что средняя скорость транзакций на основе технологии блокчейн достигла 1 500 в секунду, тогда как обычная система межбанковских переводов способна совершать 1 400.

В первой декаде ноября 2016 г. был создан Консорциум японских банков, членами которого стали 42 кредитные организации. Они будут использовать технологию блокчейн Rippele для платежей в режиме реального времени, предоставляя услуги по внутренним и трансграничным операциям. Среди участников – как ведущая финансовая корпорация Японии SBI Holdings, банки-гиганты Bank of Yokohama, SBI Sumishin Net Bank, Mizuho, так и региональные банки Sikoku Bank, Gunma Bank и The Iyo Bank.

¹ Тавасиев А.М. Банковское дело. Управление и технологии. М: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. С. 56–64.

² Блокчейн – технология распределенного хранения информации, касающейся любых жизненных вопросов. По структуре это цепь блоков, которая содержит в себе определенные сведения. Каждое звено наполнено группой записей, а вновь возникающие блоки всегда добавляются в конец цепи и дублируют информацию, содержащуюся в ранее созданных структурных единицах системы, добавляя к ней новую.
URL: <https://24paybank.com/faq/chto-takoe-blokcheyn.html>

Компания Microsoft и Bank of America Merrill Lynch заключили соглашение об использовании блокчейна для финансовых операций (на этой основе построен процесс «выпуска» биткоинов). В настоящее время расчеты по международным торговым операциям ведутся на бумаге, не автоматизированы и занимают много времени. А электронная система проводит финансовые операции в считанные секунды, позволяет наблюдать за их ходом через безопасные соединения и не требует посредников [2].

Транзакция была реализована менее чем за 10 секунд при полной прозрачности, а при использовании традиционной схемы обычно длится до двух дней. Глава банка по транзакциям Алекс Мансон заявил: «Эта инициатива является неотъемлемой частью нашей программы по оцифровке в области технологии распределенной бухгалтерской книги. Оцифровка является одной из приоритетных областей для банка, чтобы лучше обслуживать наших клиентов».

Британский банк Barclays в сотрудничестве с израильской компанией-стартапом Wave реализовал торговую сделку по технологии блокчейн между ирландской молочной фирмой Ornuа и Seychelles Trading Company. Сделка была осуществлена с помощью аккредитива, позволяющего сократить риски между экспортером и импортером.

Использование названной схемы не допускает ошибок в документации, не требует ручной обработки данных и аутентификации через посредников. Данная технология реализует сделки надежнее и быстрее, к тому же идет быстрая передача оригиналов документов клиенту.

Другими словами, блокчейн обеспечивает электронную обработку транзакций и учет, что позволяет участникам сделки без посредников отслеживать движение документации через защищенную сеть.

Таким образом, названная технология позволяет значительно ускорить торговые операции, снизить по всему миру издержки компаний и уменьшить риски возможного мошенничества с документами.

Бывший инженер Google Пол Тейлор с командой Thought Machine, состоящей из 50 чел., создал на основе блокчейна новую операционную систему Vault OS, которая позволяет полностью обеспечить безопасное хранение данных о транзакциях. По словам авторов, ее использование освобождает от необходимости иметь дорогостоящие корпоративные центры обработки данных, так как система применяет в своей работе облака, которые банки будут использовать по мере необходимости.

Как утверждает П. Тейлор, Vault OS дает возможность крупным банкам экономить более 1 млрд долл. США на информационных технологиях. Интерес к Vault OS проявили более десятка учреждений, а первое применение системы прошло в августе 2016 г. в Великобритании [3].

На конференции Chatham House Banking Revolution Conference 3 ноября 2016 г. генеральный секретарь Международного совета финансовой стабильности Свейн Андресен сообщил о начале разработки свода правил и рекомендаций для банков и других международных финансовых институтов, использующих технологии блокчейн. Эта работа ведется совместно с Базельским комитетом по банковскому надзору и Банком международных расчетов. С. Андресен, в частности, сказал: «Нами было рассмотрено влияние технологии блокчейн на финансовую стабильность и в связи с этим было принято решение о продолжении работ в этом направлении. Первоначальной задачей станет определение ключевых точек, которые должны быть преодолены как регуляторами, так и участниками рынка».

В США Управление контроля денежного обращения в октябре 2016 г. создало центр по изучению финансовых инноваций и их влияния на федеральную финансовую систему, а также оказанию помощи традиционным банкам при внедрении ИТ-решений в их деятельность.

В рамках Консорциума финансовых организаций, созданного по инициативе Банка России, регулятор проводит тестирование двух платформ мастерчейна³ на основе технологии блокчейн. Рассматриваются два прототипа.

В начале сентября 2016 г. Центральный банк РФ и десять крупнейших банков страны провели тестовые транзакции с помощью мастерчейна. В дальнейшем планируется изучить возможность использования этой технологии как составной части финансовой инфраструктуры инновационного поколения. Благодаря этому участники рынка смогут предоставлять клиентам принципиально новые услуги и продукты. Кроме того, мастерчейн позволяет ускорить обмен информацией между контрагентами и обеспечить необходимый уровень доверия при проведении финансовых операций.

В августе 2016 г. по инициативе правительства Москвы было проведено тестирование работы технологии блокчейн на городской системе электронных платежей «Активный гражданин». При этом эксперты отметили, что одной из наиболее актуальных проблем сегодня является отсутствие законодательного регулирования мастерчейна (на базе технологии блокчейн) [4].

В России моментальные платежи получили широкое распространение, они востребованы

как населением, так и бизнесом. Специалисты отмечают, что качество отечественных моментальных платежей отвечает мировым стандартам и созданы все необходимые условия для дальнейшего развития.

Доказательством всего этого служит международная популярность российских платежных сервисов Сбербанка, банка «Русский Стандарт», Тинькофф Банка. Сервисы позволяют анонимно и очень быстро проводить электронные платежи по всему миру.

Несмотря на общий спад в экономике России, последние два года объемы платежей с использованием цифрового обслуживания растут, и спрос на такой вид услуг в России стабильно высокий. Виктор Достов, председатель совета ассоциации «Электронные деньги», оценивает нынешний российский рынок электронных платежей в 100–120 млрд руб. 79% населения знают о возможности бесконтактной оплаты с использованием банковской карты, при этом 24% заявили, что постоянно этим пользуются, а 5% сказали, что имеют опыт бесконтактной оплаты с помощью мобильного телефона. Технологии, в которых акционер и основатель Тинькофф Банка видит огромный потенциал, связаны с внедрением блокчейна, биометрии, компьютерного консультирования, сервисов персональных помощников.

Мировой рынок платежей меняется в соответствии с запросами клиентов и развитием технологий. За 9 мес. 2016 г. объем транзакций платежной системы Apple Pay вырос в пять раз. Согласно финансовым результатам III квартала 2016 г., в сентябре было проведено больше платежей, чем за весь 2015 г. Система с 2014 г. расширилась и обслуживает уже 15 мировых рынков, куда входят Австралия, Канада, Китай, Япония, Франция, Гонконг, Сингапур, Швейцария, Россия, Великобритания, Испания, Новая Зеландия [5].

³ Мастерчейн – это инструмент взаимодействия между участниками финансового рынка, использующий технологию распределенных реестров. Он позволяет проводить платежи в режиме онлайн, оперативно подтверждать актуальность данных о клиенте или сделке, а также быстро создавать финансовые сервисы. URL: <https://ria.ru/economy/20161006/1478685950.html>

В октябре 2016 г. Apple Pay при поддержке ПАО «Сбербанк» и компании MasterCard пришла и на российский рынок. Эксперты отмечают: если в какую-либо страну Apple Pay приходит хотя бы в один банк, то уже в течение двух-трех недель или месяца данная платежная система появляется и в других кредитных организациях. С 1 ноября 2016 г. получили возможность пользоваться платежной системой Apple Pay клиенты Тинькофф Банка, Альфа-Банка, ВТБ24, БИНБАНКа, банков «Открытие», «Санкт-Петербург», МТС-Банка, Райффайзенбанка и электронной платежной системы «Яндекс.Деньги», а в середине ноября к платежной системе Apple Pay был подключен банк «Русский Стандарт».

Сбербанк работает над созданием «национальной экосистемы» в сфере цифрового сервиса по примеру крупнейших мировых аналогов – американских Google, Amazon, Facebook, китайских Tencent и Alibaba. Как отмечают в Сбербанке, предполагается построить систему на основе их инфраструктуры и охватить следующие отрасли экономики: образование и здравоохранение, путешествие и отдых, недвижимость, потребительские товары, гос- и бизнес-услуги, производство, строительство, финансовые ресурсы, телекоммуникации, разработку софта и приложений.

Создание такой системы является одним из возможных вариантов развития будущего электронной коммерции финансовых услуг. По оценкам специалистов Сбербанка, к 2025 г. объем экономики экосистемы может достичь 65 трлн руб. (для сравнения: валовой внутренний продукт РФ в 2015 г. составил 80,4 трлн руб.)⁴.

Банки всего мира постепенно переходят на цифровой сервис и спешат подключиться к инновационным услугам. С ноября 2017 г., по

⁴ Куришев О.Ю. Банковские карты как важный элемент банковского розничного бизнеса // Банковский ритейл. 2007. № 1. С. 18–22.

информации Европейского платежного совета (ЕПС), 34 страны, входящие в единую зону платежей в евро (SEPA), смогут проводить платежи в режиме реального времени.

В настоящее время переводы в евро могут занимать до трех рабочих дней даже между банками одной страны. А новая платежная система SEPA Instant Credit Transfer (SCT Inst) круглосуточно предлагает клиентам цифровые, инновационные и быстрые платежные решения весь год, даже в праздничные и выходные дни, на любой счет из 34 стран SEPA в течение 10 секунд.

Максимальная сумма, которую можно перевести, – 15 тыс. евро, причем этот параметр ежегодно в ноябре будет пересматриваться ЕПС.

Платежная система SCT Inst расширяет возможности осуществления мобильных платежей P2P (от пользователя пользователю). Это станет настоящей революцией в системе мобильных платежей в Европе.

Эксперты назвали лучшие банки по условиям проведения онлайн-операций. За звание «самого цифрового» банка во всем мире в 2016 г. боролись 262 учреждения. Победителей определяли по следующим критериям:

- число активных интернет-пользователей;
- стратегии банка по онлайн-привлечению и обслуживанию клиентов;
- рост онлайн-клиентской базы;
- линейка предложенных продуктов;
- успешность использования клиентами цифровых сервисов банка;
- функциональность веб-сайта и дизайна.

По версии известного журнала *Global Finance*, в 2016 г. самым лучшим цифровым банком в мире по всем показателям стал банк Citi, а лучшим цифровым розничным банком –

банк Standart Chartered⁵. Названы и лучшие цифровые розничные банки по регионам мира:

- Северная Америка – Scotiabank;
- Западная Европа – CaixaBank;
- Азиатско-Тихоокеанский регион – Citi;
- Латинская Америка – Scotiabank;
- Центральная и Восточная Европа – SEB;
- Ближний Восток и Африка – Standard Chartered.

С развитием новейших финансовых технологий банки претерпевают значительные изменения. Повсеместно появляются инновационные цифровые сервисы, ориентированные на клиента. Через 5-10 лет едва ли не любой банк станет инструментом, оказывающим услуги в масштабах планеты. Бренды банков в будущем могут сохраниться, но сами учреждения в нынешнем виде скорее всего существовать не будут.

Такие банки в мире уже есть. В 2012 г. польский mBank разработал совершенно новую технологию цифрового социального банка. Его клиенты имеют возможность осуществлять платежи через популярную сеть Facebook, используя переносную электронику. За три года банк закрыл все свои отделения и филиалы, а расходы на содержание прежней инфраструктуры инвестировал в рекламу новой. Около 75% клиентов добровольно перешли на новые цифровые технологии, предложенные банком⁶.

Можно привести еще пример английского цифрового банка Atom, который в начале 2016 г. получил лицензию на проведение платежей на основе цифровых технологий и успешно

реализовал эту схему. Учреждение будет предоставлять услуги клиентам только через носимую электронику и мобильные приложения. Чтобы открыть счет в банке, клиенту потребуется скачать мобильное приложение, зарегистрироваться, выбрать нужный счет, сфотографировать удостоверяющий личность документ, указать несколько деталей в созданном профиле. И совсем не надо приходить в банк.

Есть подобная организация и в России – Тинькофф Банк, у которого нет ни одного отделения и банкомата, а обслуживание проходит дистанционно на основе цифровых технологий. Интернет-банкинг этого учреждения считается последние пять лет лучшим в РФ.

В начале декабря 2016 г. в исследовании аудиторской компании Deloitte о сервисе этого учреждения было сказано: «Удобная навигация, интуитивно понятное меню, широкая функциональность и масса уникальных дополнительных опций». А вот что говорит основной акционер TCS Group Holding (головной компании Тинькофф Банка и Тинькофф Страхования) Олег Тиньков: «Я уверен, что в недалеком будущем банком станет телефон или любой другой гаджет. Я убежден, что будет полная конвергенция между мобильным оператором и банком. При этом останутся розничные отделения, но они будут единичными».

Руководитель считает также, что главный вызов банковскому рынку – не только финансовые цифровые технологии, но и наличие у банка соответствующих специалистов. «Банки должны конкурировать за тех, кто понимает, как работает интернет-бизнес», – говорит Олег Тиньков⁷.

Из-за того, что развитие финансовых технологий идет семимильными шагами и что ни день, то появляются новые цифровые технологии платежей, банки вынуждены

⁵ Лукашок Ю.В. Российский рынок пластика: тенденции развития и перспективные продукты // Банковский ритейл. 2008. № 3. С. 12–16.

⁶ Лямин Л.В. Анализ факторов риска, связанных с Интернет-банкингом // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. 2006. № 5. С. 52–63.

⁷ Маценуро Н.А. Принимаем к оплате «пластик» // Главная книга. 2009. № 9.

бороться уже не за лучших продавцов финансовых услуг, клиентчиков, сервисников, маркетологов, а за лучших IT-специалистов.

Направление информационных технологий в банках становится в наши дни бизнес-подразделением. Учреждения работают над тем, как быстрее, более креативно и качественно запустить тот или иной цифровой сервис платежей, что позволит банку быть в авангарде рынка. А для этого нужны лучшие специалисты.

В Тинькофф Банке в настоящее время более 60% штатных работников – IT-специалисты. Олег Тиньков говорит: «Команда мобильной разработки сейчас больше, чем команда веб-разработки, что говорит о наших приоритетах».

Сегодня банк перестает быть таковым в традиционном понимании этого слова. Именно финансовые технологии стали конкурировать с людьми, повсеместно вытесняя банковских работников. Многие функции стали выполнять машины, электронные устройства и мобильные приложения. Уже сейчас многие клиенты банков держат всю необходимую финансовую информацию в смартфонах, используя соответствующие мобильные приложения. Другими словами, для клиента это уже не банк, а всего лишь часть интерфейса. Клиенту в ближайшее время, вероятно, будет требоваться единый интерфейс, с помощью которого можно будет проводить платежи, открывать счета, управлять персональными финансами, а если нужен кредит – использовать для этого мобильную площадку P2P и не ходить в банк. Поэтому можно предположить, что вскоре могут появиться две модели будущего банка [6].

Первая модель: по отношению к учреждению физическое лицо будет ведущим, клиент будет требовать от банка конфиденциальности обслуживания, прозрачности, понятности, простоты, скорости и удобства. Для потребителя важно, чтобы предлагаемые

банковские продукты были функциональными и эффективными. В этой модели кредитная организация становится для клиента персональным ассистентом⁸ (рис. 2).

Вторая модель: клиент – ведомый. В этом случае потребитель хочет, чтобы банк понимал его индивидуальность, но не обязательна персонализация, и клиент ждет от банка в любое время суток совета, эмоциональной и своевременной поддержки. И самое главное – хочет в режиме онлайн видеть движение своих денег, поступление их в банк.

Обе модели основаны на доверии клиента, но оно разной направленности. Чтобы банк стал «лучшим цифровым», он должен полностью ориентироваться на клиентов: разговаривать с ними, слушать их, отслеживать их настроения и потребности.

Можно представить будущее поведение банка по отношению к клиенту⁹. Кредитное учреждение с помощью цифровых технологий, используя соцсети, Facebook, Twitter и т.п., распознает своих потребителей и предугадывает их действия.

Например, клиент пишет сестре в Twitter: хочу пойти на концерт Н. Баскова. Тут же поступает комментарий: банк нашел для вас билет на концерт певца. Или потребитель написал в Facebook, что он рассматривает варианты покупки подержанного автомобиля Audi A6, и банк тут же присылает разные варианты покупки машины, предлагая дистанционно оформить кредит.

Банк грядущего будет иметь на несколько порядков больше информации о клиенте, чем сегодня. Он будет знать, уменьшится ли в ближайшее время у клиента зарплата или

⁸ Платежные и расчетные системы: международный опыт. Общее руководство по развитию национальной платежной системы. М.: Банк России, 2008. Вып. 3.

⁹ Пухов А.В. Организация операционной работы по приему платежей физических лиц без открытия счета // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. 2007. № 5. С. 15–19.

останется стабильной, а то и начнет расти; какова вероятность того, что человек лишится работы или, наоборот, пойдет на повышение.

Цифровые технологии автоматически с учетом индивидуального подхода помогут принимать решения о выдаче кредитов. Банки будут знать своего клиента по внешним признакам, его поведению, привычкам, общению в соцсетях и т.п. Новейшие технические устройства в банках станут думать о клиентах и предлагать свои услуги в режиме реального времени круглые сутки (рис. 3) [7].

Все это становится реальностью, потому что динамичный образ жизни большинства людей на планете Земля формирует потребность постоянного доступа при необходимости к любой информации в любой точке мира с любого мобильного устройства [8].

Всемирный экономический форум Global Agenda Council провел опрос 800 специалистов из области цифровых технологий и составил прогноз самых значимых изменений в электронной индустрии, которые могут произойти в мире до 2030 г.

Респонденты назвали ближайшие ступени развития интернет-технологий, которые окажут решающее влияние на развитие финтехуслуг. Согласно прогнозам, в 2018 г. 90% людей получают безлимитное хранилище данных, что позволит не удалять файлы для освобождения места на диске. Уже сегодня файлы любого объема можно хранить на серверах Amazon за 60 долл. в год. Главное условие движения людей к этому достижению – значительное снижение стоимости одного гигабайта данных на жестком диске по всему миру.

Специалисты по информационным технологиям считают, что 2022 г. ознаменует триллионное подключение датчиков к Интернету. Маленькие устройства, подключенные к единой сети, позволят полностью видеть окружающий мир в режиме реального времени [9].

По утверждению респондентов, в 2023 г. 90% населения планеты будут доступны карманные суперкомпьютеры, и люди будут подключаться к Интернету через смартфоны, а производительность мобильных устройств достигнет уровня нынешних суперкомпьютеров.

Искусственный интеллект в 2026 г. впервые «войдет» в любой совет директоров, что позволит автоматизировать основные технологические процессы – обработку, анализ и оценку информации, аналитику и аудит. Программа будет иметь возможность принимать решения.

В итоге, как можно заметить, просматривается тенденция массового проникновения интернет-технологий в жизнь человека [10].

Итак, попробуем определить: какой он, банк будущего? В компании Virtual Affairs говорят так: «Мы представляем себе банк будущего как банк, который вдохновляет и адаптируется к меняющимся обстоятельствам своих клиентов, используя многочисленные каналы и данные, чтобы постоянно улучшать качество обслуживания» [11].

Авторы данной статьи предлагают более комплексное (широкое) определение кредитной организации будущего. Это банк, который перевел деятельность в виртуальное пространство, не знает границ, работает за пределами географии своих отделений и филиалов, предоставляет услуги в любой точке мира на любом мобильном устройстве в любое время суток. Это банк, который знает каждого своего клиента по имени, внешним признакам и привычкам и заранее в курсе его потребностей; советует, предлагает и располагает к себе и ставит интересы клиентов на первое место¹⁰.

Подводя итоги, можно констатировать, что на рынке банковских услуг вершится великая

¹⁰ Шеремет А.Д., Ионова А.Ф. Банковское дело на внутренних и международных рынках (Domestic and international banking). Cambridge, MA, MIT Press, 2014, 497 p.

индустриальная революция и на первое место выходят ИТ-технологии, скорость, доступность и безопасность. Банки вынуждены быть открытыми ко всему новому и гибкими, чутко реагировать на все изменения в

финансовых технологиях и постоянно совершенствоваться. Сотрудникам, занятым в банковском секторе экономики, крайне важно здраво оценивать меняющуюся ситуацию на рынке платежей [12].

Рисунок 1

Трансграничные платежи созрели для инноваций с использованием технологий блокчейн и распределенной бухгалтерской книги

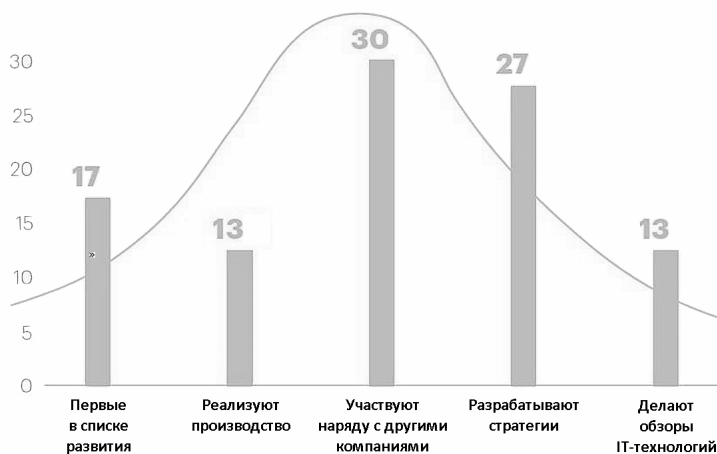
Figure 1

Cross-border payments are prepared for innovation through blockchain and distributed ledgers

Доли ответов на вопрос: «Вы применяете ИТ-технологии для платежей?», %



Анализ развития технологии Blockchain в структуре банков, %



Источник: Internet Banking Rank 2016

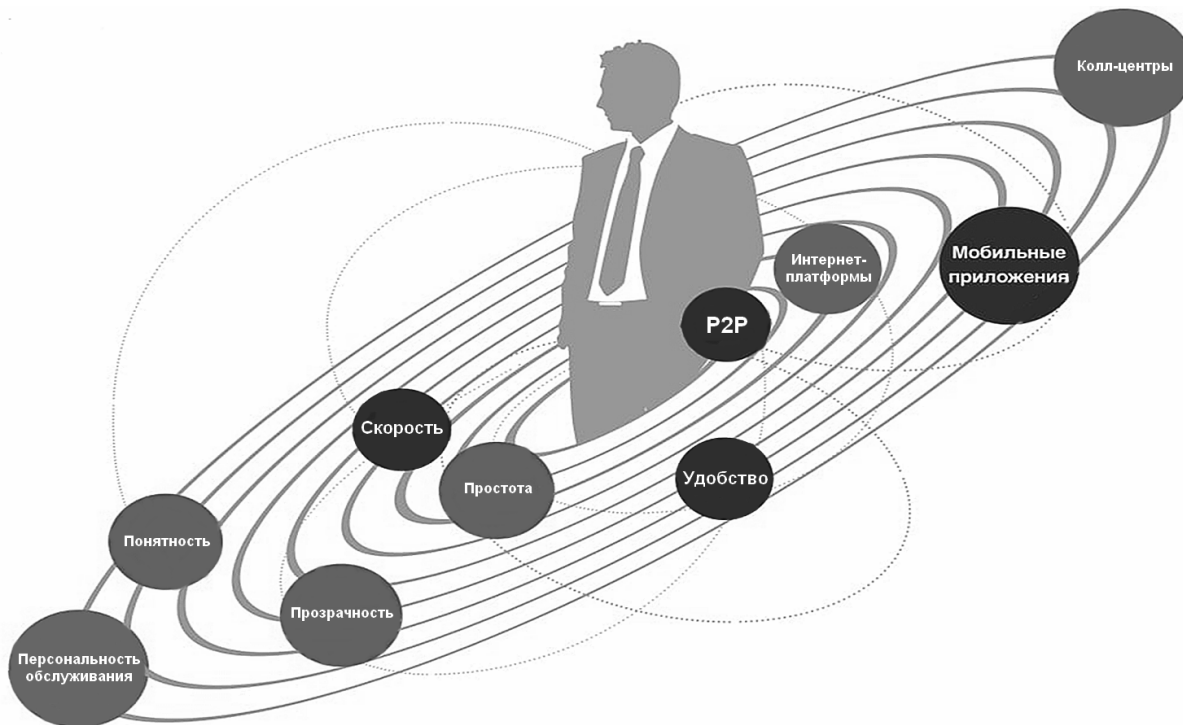
Source: Internet Banking Rank 2016

Рисунок 2

Модель персонального ассистента

Figure 2

The first model is a personal assistant



Источник: авторская разработка

Source: Authoring

Рисунок 3

Возможные сценарии услуг банка будущего в круглосуточном режиме обслуживания

Figure 3

Probable scenarios of future banking services in 24/7 mode



Источник: авторская разработка

Source: Authoring

Список литературы

1. Данилин В.А., Барманова О.Р. Рынок банковских карт в Самарской области – проблемы и перспективы // Деньги и кредит. 2004. № 12. С. 18–21.
2. Киреева О.Л. Банковская карта – прошлое, настоящее и будущее (гражданско-правовой аспект). URL: <http://protivkart.org/main/515-kireeva-ol-bankovskaya-kartaproshloe-nastoyashee-i-budushee-grazhdansko-pravovoy-aspekt.html>.
3. Кондрашов В.А. Тенденции развития банковских инноваций в современной России // Российское предпринимательство. 2012. № 8. С. 101–105.
4. Косой А.М. Современные деньги // Деньги и кредит. 2002. № 6. С. 42–52.
5. Крахмалев С.В. Современная банковская практика проведения международных платежей. М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2007. 208 с.
6. Панова Г.С. Инновации в банковском бизнесе – искусство банковских технологий / Современные банковские технологии: теоретические основы и практика: под ред. Н.Ф. Карпычевой. М.: Финансы и статистика, 2005. С. 73–84.
7. Спиранов И.А. Правовое регулирование операций с банковскими картами. М.: ИнтерКрим-Пресс, 2000. 160 с.
8. Cohen B.J. Electronic Money: New Day or False Dawn? *Review of International Political Economy*, 2001, vol. 8, iss. 2, pp. 197–225. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/09692290010033376>
9. Issing O. New Technologies in Payments: A Challenge to Monetary Policy. European Central Bank, 2000. URL: <https://www.ecb.europa.eu/press/key/date/2000/html/sp000628.en.html>.

10. Мельников О.Н., Абрамов Е.Г. Почему самые важные активы современных предприятий до сих пор остаются неучтенными? // Российское предпринимательство. 2006. № 6. С. 55–59.
11. Лисица М.И. Интервальная теория портфеля: монография. СПб: Международный банковский институт, 2012. 138 с.
12. Парфенов К. Банковский учет и операционная техника. Банковская деятельность. М.: Баргул, 2015. 169 с.

Информация о конфликте интересов

Я, автор данной статьи, со всей ответственностью заявляю о частичном и полном отсутствии фактического или потенциального конфликта интересов с какой бы то ни было третьей стороной, который может возникнуть вследствие публикации данной статьи. Настоящее заявление относится к проведению научной работы, сбору и обработке информации, написанию и подготовке статьи, принятию решения о публикации рукописи.

BANKING SERVICES MARKET: FROM THE PRESENT TO THE FUTURE

Yuliya V. KUDRYAVTSEVA

Tambov State Technical University, Tambov, Russian Federation
Deutschenbebi@icloud.com**Article history:**Received 22 December 2016
Received in revised form
13 January 2017
Accepted 31 January 2017
Available online 14 April 2017**JEL classification:** G2, G15,
G21, G29**Keywords:** bank, financial
services, blockchain,
masterchain, digital service**Abstract****Importance** The article overviews the development of financial technologies in banking.
Objectives The research identifies how IT induce drastic changes in the nature and process of banking, and examines global upsurge of innovative digital services for customers.
Methods The research draws upon methods for analyzing scientific and information database, synthesizing the results into theoretical conclusions and practical recommendations. The methodological and theoretical framework comprises scholarly proceedings of national and foreign scientists majoring in the theory and practice of provision of economic and financial resources.
Results I found innovative technologies that became very common in the financial sector and prospects of the future banking development.
Conclusions and Relevance The banking services market is seeing the technological revolution that brings IT, rapidity, affordability and security into the forefront. Banks have to be open to new trends, responsive to all changes in financial technologies, flexible and ever progressing.

© Publishing house FINANCE and CREDIT, 2016

Acknowledgments

I express my gratitude to Nikolai I. KULIKOV, Doctor of Economics, Professor, Head of the Economics Department of the Tambov State Technical University for valuable advice and comments on the article.

References

1. Danilin V.A., Barmanova O.R. [The market of bank cards in the Samara oblast: issues and prospects]. *Den'gi i kredit = Money and Credit*, 2004, no. 12, pp. 18–21. (In Russ.)
2. Kireeva O.L. *Bankovskaya karta – proshloe, nastoyashchee i budushchee: grazhdansko-pravovoy aspekt* [The bank card and its past, present and future: civil and legal perspectives]. Available at: <http://protivkart.org/main/515-kireeva-ol-bankovskaya-kartaproshloe-nastoyaschee-i-budushee-grazhdansko-pravovoy-aspekt.html>. (In Russ.)
3. Kondrashov V.A. [Trends in banking innovation development in modern Russia]. *Rossiiskoe predprinimatel'stvo = Russian Journal of Entrepreneurship*, 2012, no. 8, pp. 101–105. (In Russ.)
4. Kosoi A.M. [Modern money]. *Den'gi i kredit = Money and Credit*, 2002, no. 6, pp. 42–52. (In Russ.)
5. Krakhmalev S.V. *Sovremennaya bankovskaya praktika provedeniya mezhdunarodnykh platezhei* [Modern banking practice of international payments]. Moscow, GrossMedia, ROSBUKh Publ., 2007, 208 p.
6. Panova G.S. *Innovatsii v bankovskom biznese – iskusstvo bankovskikh tekhnologii. V kn.: Sovremennye bankovskie tekhnologii: teoreticheskie osnovy i praktika* [Innovation in banking: the art of banking technologies. In: Modern banking technologies: theoretical principles and practices]. Moscow, Finansy i Statistika Publ., 2005, pp. 73–84.

7. Spiranov I.A. *Pravovoe regulirovanie operatsii s bankovskimi kartami* [Legal regulation of transactions made with bank cards]. Moscow, InterKrim-Press Publ., 2000, 160 p.
8. Cohen B.J. Electronic Money: New Day or False Dawn? *Review of International Political Economy*, 2001, vol. 8, iss. 2, pp. 197–225. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/09692290010033376>
9. Issing O. New Technologies in Payments: A Challenge to Monetary Policy. European Central Bank, 2000. Available at: <https://www.ecb.europa.eu/press/key/date/2000/html/sp000628.en.html>.
10. Mel'nikov O.N., Abramov E.G. [Why do the most important assets of contemporary enterprises still remain unaccounted?] *Rossiiskoe predprinimatel'stvo = Russian Journal of Entrepreneurship*, 2006, no. 6. pp. 55–59. (In Russ.)
11. Lisitsa M.I. *Interval'naya teoriya portfelya: monografiya* [Interval portfolio theory: a monograph]. St. Petersburg, International Banking Institute Publ., 2012, 138 p.
12. Parfenov K. *Bankovskii uchet i operatsionnaya tekhnika. Bankovskaya deyatelnost'* [Bank account and operating techniques. Banking]. Moscow, Baraul Publ., 2015, 169 p.

Conflict-of-interest notification

I, the author of this article, bindingly and explicitly declare of the partial and total lack of actual or potential conflict of interest with any other third party whatsoever, which may arise as a result of the publication of this article. This statement relates to the study, data collection and interpretation, writing and preparation of the article, and the decision to submit the manuscript for publication.