

УДК 330.322.5

DOI: 10.34670/AR.2021.77.84.017

Практика реализации и направления развития современных форм и технологий банковского обслуживания

Алексеева Наталья Викторовна

Кандидат экономических наук,
доцент кафедры «Финансы и кредит»,
Чувашский государственный аграрный университет,
428000, Российская Федерация, Чебоксары, ул. К. Маркса, 29;
e-mail: ferkel93@mail.ru

Медведева Татьяна Александровна

Кандидат экономических наук,
доцент кафедры «Финансы и кредит»,
Чувашский государственный аграрный университет,
428000, Российская Федерация, Чебоксары, ул. К. Маркса, 29;
e-mail: mta7788@yandex.ru

Валерианов Андрей Александрович

Кандидат экономических наук,
доцент кафедры «Финансы и кредит»,
Чувашский государственный аграрный университет,
428000, Российская Федерация, Чебоксары, ул. К. Маркса, 29;
e-mail: charkly@yandex.ru

Семенов Артур Анатольевич

Кандидат экономических наук,
доцент кафедры «Финансы и кредит»,
Чувашский государственный аграрный университет,
428000, Российская Федерация, Чебоксары, ул. К. Маркса, 29;
e-mail: semyonov-artur@yandex.ru

Баданова Мария Николаевна

Студент,
Чувашский государственный аграрный университет,
428000, Российская Федерация, Чебоксары, ул. К. Маркса, 29;
e-mail: badanova.mashulya@mail.ru

Аннотация

В статье рассматриваются вопросы современной практики реализации и достижения дистанционного банковского обслуживания как одного из самых перспективных путей развития современного банковского бизнеса; произведен обзор трендов и наиболее актуальных сфер реализации финансовых технологий на примере передовых банковских структур. Выводом стало заключение о крайней важности оценки степени необходимости внедрения конкретных продуктов и технологий дистанционного банковского обслуживания, определения потенциала банка в сфере дистанционных банковских технологий в среднесрочной и долгосрочной перспективе. Результатом является выявление наиболее перспективных направлений развития дистанционного сервиса, что обеспечит эффективный механизм обслуживания и расширения клиентской базы, внедрение перспективных, определяющих инновационность деятельности банка, его динамичное развитие, продуктов.

Для цитирования в научных исследованиях

Алексеева Н.В., Медведева Т.А., Валерианов А.А., Семенов А.А., Баданова М.Н. Практика реализации и направления развития современных форм и технологий банковского обслуживания // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2021. Том 11. № 3А. С. 168-178. DOI: 10.34670/AR.2021.77.84.017

Ключевые слова

Банковское обслуживание, эволюция, дистанционные технологии, финансовые технологии, современные банковские продукты.

Введение

Банковская деятельность становится все более зависимой от новейших технологий. Чтобы повысить качество услуг, получить конкурентные преимущества банки, вышедшие на рынок и стремящиеся изменить свой корпоративный имидж, применяют новейшие технологии. В этой связи весьма насущны вопросы, связанные с увеличением объема применения современных форм и технологий банковского обслуживания без потери качества и безопасности услуг. Научное исследование вопросов развития инновационной банковской деятельности, в частности, систем дистанционного банковского обслуживания в целях повышения конкурентоспособности и эффективности деятельности российских банков, обеспечения доступности и качества банковских услуг является объективно необходимым и актуальным.

Одна из наиболее существенных вех в развитии банковского обслуживания вступила в силу с началом стремительного развития информационных технологий, что послужило трансформации его процессов, способов и форм.

Как отмечает Долгушина А.Я., различные ученые выделяют следующие виды каналов банковского обслуживания в зависимости от типа технологий: телефонный банкинг, терминальный банкинг, мобильный банкинг, интернет-банкинг, ТВ-банкинг. С точки зрения формы предоставления услуг перечисленные каналы обслуживания клиентов носят дистанционный характер. Вместе с тем практика банковской деятельности подразумевает и физическое общение клиента с оператором банка посредством физического банкинга

[Долгушина, Полтораднева, 2014]. Так, в зависимости от формы предоставления банковских услуг можно выделить традиционное и дистанционное банковское обслуживание (далее – ДБО).

Определяя основания распространения дистанционных каналов оказания банковских услуг, эксперты указывают, что современное общество приобрело ряд специфических черт, характеризующих современный этап информационного развития. К ним относятся: возрастание роли информации в жизни общества, создание цифровых рынков, электронного государства и правительства, рост доли информационного сектора в ВВП, создание глобальных информационных сетей, широкое использование смарт-телефонии, сети Интернет, электронных СМИ, рост числа людей, занятых в секторе информации [Медведева, 2018].

Вследствие указанных причин использование дистанционных технологий представляет собой наиболее приоритетное направление деятельности в банковском бизнесе, а включение элемента финансовых и технологических инноваций в процесс разработки и реализации банковских продуктов является важнейшим фактором обеспечения стабильности функционирования банков, способствует их экономическому росту, поддержанию конкурентоспособности на рынке [Алексеева, 2015].

В нашей работе обобщены и структурированы направления развития дистанционных каналов обслуживания и совершенствования продуктов с применением технологических новаций для розничных и корпоративных банковских клиентов (на примере ПАО "Сбербанк России"); это составило основу для разработки рекомендаций по развитию и повышению эффективности функционирования дистанционного банковского обслуживания.

Разработанность темы

Вопросы сущности, классификации и необходимости банковских инновационных продуктов и технологий рассматривались в работах авторов, изучающих место инноваций в процессах банковского обслуживания [Алексеева, 2015], а также основы функционирования банковской системы в цифровой экономике [Медведева, 2018]. Современные аспекты реализации на практике ДБО были нами исследованы изучены в том числе на основе изучения мнений экспертов в банной сфере бизнеса [Папба, 2019], [Долгушина, Полтораднева, 2014]. Применимость различных аналитических инструментов и методов исследования к процессу регулирования рисков реализации новых технологий изучалась также в работах Алексеевой Н.В. [Алексеева, 2019] и Семенова А.А. [Семенов, 2019].

Исходные данные

На сегодняшний день, по оценкам Markswebb Rank & Report, в нашей стране более 20 банков являются интернет-банками; к таковым относят Тинькофф Банк, Банк Левобережный, Промсвязьбанк, АК Барс Банк, Сбербанк, Банк Казани, СКБ Банк, Райффайзенбанк, Альфа-Банк, Русский Стандарт, ВТБ, Почта Банк и некоторые другие. Лидером российского банковского рынка и авангардом разработки высокотехнологических решений в сфере банковского бизнеса является Сбербанк России. В данной статье произведем оценку практики реализации современных продуктов и технологий банковского обслуживания, исследуя соответствующий опыт ПАО «Сбербанк России» и других крупнейших банков.

Анализ и результаты исследования

По итогам изучения практики отчетных и аналитических данных ПАО Сбербанка произведем оценку практики применения современных технологий банковского обслуживания в деятельности ПАО «Сбербанк России» (таблица 1).

Таблица 1 - Практика применения современных технологий банковского обслуживания в деятельности ПАО «Сбербанк России»

Наименование финансовой технологии	Практика и достижения применения в деятельности ПАО «Сбербанк России»
1. Искусственный интеллект	<p>В начале 2018 года во взаимодействии Сбербанка с представителями мировых ИТ-компаний (Microsoft, IBM и Google) Сбербанк стартовала программа AI-трансформации (Artificial Intelligence, искусственный интеллект).</p> <p>В 2019 году Сбербанк и Microsoft объявили о запуске программы совместных исследований в области искусственного интеллекта и робототехники. Исследовательский центр Microsoft в Редмонде (США) и Сбербанк будут вместе работать над созданием алгоритмов искусственного интеллекта для управления роботами в банковской сфере.</p> <p>По итогам 2019 года в Сбербанке выдается на основании решений, принимаемых искусственным интеллектом, 100% кредитных карт, более 90% потребительских кредитов и свыше 50% ипотечных кредитов.</p>
2. Виртуальная и дополненная реальность (VR/AR)	<p>В 2019 году Сбербанком принята концепция банковской системы в смешанной реальности, которая включает в себя дизайн банкинга для VR и AR, планшетов, компьютеров и мобильных устройств.</p> <p>Так, в 2019 году была закончена разработка основного функционала тактического VR-тренажера, позволяющего проводить тренировку инкассаторов в удаленном режиме.</p> <p>Совместно с платформой ДомКлик была запущена пилотная эксплуатация приложения для VR-презентации недвижимости, в тестовом режиме подключены внешние партнеры, среди которых крупные застройщики и компании-дизайнеры. Был принят на тестирование соответствующим подразделением банка AR-ассистент для слабовидящих людей.</p>
3. Биометрическая идентификация	<p>13 декабря 2018 года Сбербанк TAdviser о поддержке инициативы ЦБ РФ по удаленной идентификации клиентов и запуске сбора биометрических данных для Единой биометрической системы (ЕБС) Единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА).</p> <p>11 января 2019 года Сбербанк сообщил о завершении тиражирования сбора биометрических данных в ЕБС и персональных данных в ЕСИА для проведения удаленной идентификации граждан в 20% своих отделений, обслуживающих физических лиц.</p> <p>С 21 января 2021 года Сбербанк вводит возможность голосового подтверждения операций. Благодаря новой технологии кредитная организация надеется защитить клиентов от мошенничества.</p>
4. Мобильные технологии	<p>Мобильное приложение — самый популярный цифровой канал банка: его ежемесячная аудитория в 2020 году выросла на 30% и превысила 54 млн человек. Растет не только аудитория, но и вовлеченность клиентов: соотношение среднедневной и среднемесячной аудитории увеличилось на 11 п. п. до 45%.</p> <p>В июле 2019 года вышло масштабное обновление Сбербанк Онлайн для iPhone и Android. Теперь приложение подстраивается под задачи каждого</p>

Наименование финансовой технологии	Практика и достижения применения в деятельности ПАО «Сбербанк России»
	клиента, предлагая варианты наиболее актуальных действий индивидуально для каждого пользователя. Банк начал адаптировать мобильное приложение для молодых клиентов. В диалогах запущен специальный канал для молодых клиентов СберКот. Сберкот вконтакте — №1 чат-бот с 13,8 млн подписчиков
5. Формирование экосистемы	<p>В 2019 году Сбербанк определился с ключевыми направлениями развития своей экосистемы в основных клиентских сегментах B2C, B2B и B2G. Запущен перевод сервисов экосистемы на новую цифровую платформу и их интеграция в едином пространстве через объединяющие технологические элементы, включая Sber ID, Sber Profile, Sber API, Sber CyberSecurity, Sber Cloud, Sber Data Exchange, Sber 247, Sber CRM и другие энейблеры, число которых будет увеличиваться по мере развития платформы.</p> <p>За 2020 год экосистема была дополнена новыми сервисами, в том числе за счет: создания совместного предприятия с Mail.ru Group в сфере транспорта и доставки еды; партнерства с Rambler Group для развития в области медиа и развлечений; приобретения одного из крупнейших сервисов поиска работы Работа.РУ; инвестиций в компанию Центр речевых технологий для создания системы биометрической аутентификации.</p>

Сбербанк принял участие в разработке Национальной стратегии развития искусственного интеллекта (далее - ИИ) на период до 2030 года в России, утвержденной Президентом РФ 10 октября 2019 года, и назначен центром компетенции по ИИ в стране. По итогам успешного внедрения инструментов ИИ, Big Data и Machine Learning в анализ рисков, глава Сбербанка заявил о необходимости применения этих технологий на остальные сферы банковского бизнеса, выделив 5 основных направлений:

1) Персональный эдвайзинг или индивидуальный финансовый менеджер – программы автоматического ответа (чат-боты) на типовые запросы клиентов, которые заменят собой существующие колл-центры;

2) Автоматизация принятия решений на основе анализа больших данных – сегодня около 99% кредитных решений принимаются без человеческого участия в рознице и примерно 35% – в корпоративном бизнесе. Планируется довести автоматизацию корпоративного сегмента до 80% к 2021 году;

3) Кибербезопасность – для борьбы с хакерами, включая направление социальной инженерии, чтобы обеспечить безопасную проводку каждой из 7-8 тысяч ежесекундных транзакций. Для этого Сбербанк, в том числе, рассматривает технологии блокчейна;

4) Персонализация клиентских предложений – индивидуальная работа с каждым отдельным клиентом по инвестиционным и займовым направлениям согласно его потребностям и возможностям;

5) Автоматизация типовых операций и простых бизнес-процессов: от бэк-офиса, бухгалтерии и аудита до юридической проверки документов. До 2022 года планируется заменить роботами около 3000 сотрудников, выполняющих несложные типовые действия.

Рассмотрим практику и достижения реализации ПАО «Сбербанк России» современных продуктов и технологических решений с разбивкой по категориям клиентов.

Современная практика применения банковских продуктов и технологий для розничных клиентов обобщены в таблице 2.

Таблица 2 - Практика применения и направления развития современных банковских продуктов и технологий для розничных клиентов в ПАО «Сбербанк России»

Вид операции	Современные продукты и технологии
Розничное кредитование	<ul style="list-style-type: none"> - внедряются такие новые дистанционные каналы продаж в форме социальных мессенджеров; был запущен чат-бот по продукту «Рефинансирование потребительских кредитов» на платформах социальных мессенджеров Telegram, Facebook Messenger и Viber. - активными пользователями дистанционного кредитного обслуживания и мобильного приложения стали 96,2 млн активных клиентов. - доля выдач розничных кредитов online - 56%. - 100% решений по заявкам на кредитные карты принимается онлайн без участия андеррайтеров. - активно развивается POS-кредитование через сервис «Покупай со Сбе-ром»; в 2020 году был запущен инновационный процесс кредитования покупок через терминалы торгового эквайринга. - 90% положительных решений по заявкам розничных клиентов принимаются автоматически, создана кредитная машина Сбербанка.
Расчетное обслуживание	<ul style="list-style-type: none"> - 10 млн человек ежемесячно совершают платежи по штрих-коду. - запущен новый сервис персонализации платежей; на основе истории платежей клиента в Сбербанк Онлайн формируется лента с иконками поставщиков услуг, которые клиент оплачивает регулярно. - развивается сервис без наличной оплаты услуг в окнах МФЦ для оплаты пошлин непосредственно в момент оформления документов. - реализация стратегии дифференцированного предложения выгодных курсов обмена валют клиентам в зависимости от подключенного пакета услуг, канала и времени проведения операции. - в 102 российских городах можно оплатить проезд картой благодаря сервису Сбербанка.
Привлечение средств в депозиты	<ul style="list-style-type: none"> - доля продаж депозитных продуктов по дистанционным каналам составила 32,5 %; - внедрен ряд новых функций и сервисов: возможность просмотра и отправки рефералов счета; функция персонального приветствия клиентов, в том числе VIP-клиентов; сбор обратной связи от клиентов.
Инвестиционно-финансовое консультирование	<ul style="list-style-type: none"> - разработана услуга Персонального финансового планирования, которая позволяет клиентам управлять своими и личными финансами через менеджеров в офисах или онлайн сервисы в Сбербанк Онлайн; - запущена витрина всех инвестиционных продуктов в мобильном приложении Сбербанк Онлайн; - пилот услуги Персонального финансового планирования тестируется в канале Сбербанк Премьер.

В рамках обслуживания премиум в 2020 году VIP-клиентам стало доступно предварительное оформление операций перед посещением отделения, что сокращает время ожидания клиента в офисе. Другие важные направления Сбербанка Первый — поддержка делового общения между клиентами банка в рамках делового сообщества «Клуб Первых», а также образовательные проекты, такие как публичные дискуссии клиентов на актуальные темы с лидерами мнений в формате «First Talk», и образовательный проект «Академия Первых».

Направления развития современных технологий банковского обслуживания для корпоративных клиентов обобщены в таблице 3.

Таблица 3 - Практика применения современных банковских продуктов и технологий для корпоративных клиентов в ПАО «Сбербанк России»

Вид операции	Продукты дистанционного обслуживания
Управление расчетами и ликвидностью	<ul style="list-style-type: none"> - разработка унифицированных форм позволила клиентам подключать счет к сервису ДБО (без оформления документов по дополнительным условиям); - внедрение прогрессивных технологий в архитектуру системы «Расчетный центр клиента», что позволило повысить быстродействие системы; - оптимизированы процессы по предоставляемым клиентам услугам «Материальный пулинг» и «Корпоративные среднемесячные остатки»; по услуге КСО выполнена полная автоматизация системы зачисления процентов, что позволило сократить время на обработку данных.
Кредитование бизнеса	<ul style="list-style-type: none"> - «Кредит за 7 минут» — флагманский инновационный продукт кредитования крупного бизнеса, использующий дистанционную обработку данных. - в сегменте крупнейших клиентов банк изменил подход к валютному кредитованию и проектному финансированию, что оптимизировало риски и валютную структуру кредитного портфеля; роботизированный алгоритм исключил избыточный документооборот и сократил время оформления кредита. - в CRM-системе Сбербанка размещена информация по 12,7 тысячам российских холдингов; состав ежемесячно подлежит обновлению с помощью ML-моделей; еженедельно DS-модель актуализирует потенциал продаж и базовые показатели, ставит задачи сотрудникам банка. - в продажах продуктов применяются инструменты реализации технологий больших данных и машинного обучения.
Открытие и ведение счетов	<ul style="list-style-type: none"> - банк активно развивает экосистему юридических лиц: запущено 7 пакетных предложений из 25 продуктов банка и компаний экосистемы. - банк стал одним из первых российских пользователей инновационного сервиса в сфере международных расчетов SWIFT - Global Payment Innovation (GPI); использование сервиса SWIFT GPI позволяет быстро и эффективно управлять трансграничными платежными потоками. - внедрение и использование автоматической депозитной машины (АДМ) для инкассации выручки компании.

Аналитическим агентством Эксперт составлен рейтинг банковских инноваций, значимое место в котором занимает ПАО Сбербанк; таким образом выделены наиболее знаковые и перспективные направления высокотехнологично банковской деятельности, практика реализации которых может быть распространена на ведущие банки, а именно:

1) оплата QR-кодом (Сбербанк). Однако удобство такого сервиса не очевидно. В мелких торговых точках, где практикуется перевод на карту онлайн и отсутствуют терминалы, это, в первую очередь, будет востребовано.

2) виртуальная ипотека (VR - ипотека) (Банк ВТБ). ВТБ запустил сервис VR-ипотеки в июне 2019 года. Надев очки, человек может осмотреть имеющиеся в базе квартиры, варианты их дизайна, а также расположение дома на карте города и окружающую инфраструктуру (школы, больницы, детские площадки, остановки транспорта). В это время виртуальный консультант рассказывает о характеристиках объекта и условиях возможного ипотечного кредита.

3) виртуальное зрение (Сбербанк). На Финополисе-2019 Сбербанк продемонстрировал новые речевые и биометрические технологии, которые можно использовать при пропускных системах в зданиях. По итогам использования данной технологии менеджеры офиса будут подготовлены к потребностям пришедшего клиента и смогут его поприветствовать по имени.

4) снятие наличных на кассе (Сбербанк, Райффайзенбанк). При оплате покупки картой

можно дополнительно обналичить до 5000 рублей. Актуальность сервиса очевидна, а при недавнем опросе, проведенном Райффайзенбанком, 60% респондентов сказали, что заинтересованы в этой услуге.

5) биометрический платёж (Сбербанк). Биометрический платёж является лидером в инновационных технологиях и продуктах банка, а также банковского обслуживания в целом. Это попытка соединить биометрию (ЕБС) и Систему быстрых платежей. Суть: клиент подходит к кассе с товаром, выбирает способ оплаты, взглядом в камеру подтверждает платёж. Ни телефонов, ни карт и не важно в каком банке у вас счёт. Заметим, что для использования ЕБС необходима двойная идентификация по лицу и голосу.

Таким образом, в современных условиях развития банковского бизнеса не стоит вопрос, использовать ли финансовые технологии в деятельности банка или нет, очевидна необходимость их внедрения. Опираясь на опыт цифровой трансформации в финансовой отрасли, банк может формировать предпосылки для повышения собственной конкурентоспособности как в целом, так и в отдельных отраслях, что позитивно сказывается на конкурентном развитии банковского сектора национальной экономики в целом.

Заключение

В ходе исследования обобщены направления реализации дистанционных каналов обслуживания и продуктов с применением технологических новаций для розничных и корпоративных клиентов в ПАО Сбербанк и по ведущим российским банкам; их структурирование по предложенным критериям (по видам банковских операций, по механизмам осуществления процессов) определяет выделение наиболее перспективных направлений развития современных технологий и продуктов банковского обслуживания.

Применение результатов

По итогам сравнительного анализа деятельности ведущих в сфере дистанционного банковского обслуживания банков выделены наиболее актуальные направления развития финансовых технологий, связанных с ними продуктов в ПАО Сбербанк, внедрение которых в практику позволит обеспечить рост эффективности современных технологий и форм банковского обслуживания и достичь его более высокого качественного уровня для повышения конкурентоспособности как исследуемого банка, так и банковского сектора экономики РФ.

Библиография

1. Алексеева, Н.В. Методологические основы мониторинга рынка потребительского кредитования // Материалы Всерос. науч. практ. конф. «Современная аграрная экономика: проблемы и перспективы в условиях развития цифровых технологий» (г. Чебоксары, 20 апреля 2019 г.). – Чебоксары, 2019. – С. 204-210.
2. Алексеева, Н.В. Место инновационных финансовых продуктов в банковской деятельности на современном этапе / Н.В. Алексеева / Состояние и перспективы развития государства и общества в условиях модернизации: диалог науки и практики: материалы Международной научно-практической конференции (29 января 2015 г.) – Чебоксары: ЧКИ РУК, 2015. – С. 26-32.
3. Долгушина, А.Я., Полтораднева, Н.Л. Интернет&банкинг как канал дистанционного банковского обслуживания: зарубежный и Российский опыт // Научно-технические ведомости Санкт-Петербургского государственного политехнического университета. Экономические науки. 2014. №3 (197). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/internet-banking-kak-kanal-distantsionnogo-bankovskogo-obluzhivaniya-zarubezhnyy-i-rossiyskiy-opyt> (дата обращения: 02.05.2021).
4. Медведева, Т. А. Развитие современной банковской системы РФ в условиях цифровой экономики // Учет, анализ и аудит в условиях цифровой экономики: материалы Всероссийской научно-практической конференции (г. Чебоксары, 31 октября 2018 г.). - г. Чебоксары, 2018. - С. 271-276.

5. Папба, Э.Р. Развитие интернет-банкинга и современных банковских услуг // Вестник науки и образования. 2019. №15-1 (51). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-internet-bankinga-i-sovremennyh-bankovskih-uslug> (дата обращения: 29.04.2021).
6. Семенов, А.А. Мониторинг в системе обеспечения финансовой безопасности организации: проблемы организации / Семенов, А.А., Семенова, Н.Н. - В сборнике: Наука и инновации в системе развития информационного общества. Сборник материалов Международной научно-практической конференции. В 3-х частях. - 2019. - С. 224-229.
7. Официальный сайт ПАО Сбербанк [Электрон.ресурс] – Режим доступа: [http:// www.sberbank.ru/](http://www.sberbank.ru/), свободный. – Загл. с экрана (Дата обращения: 05.05.2021).

Practice implementation and directions of development of modern forms and technologies of banking services

Natal'ya V. Alekseeva

PhD in Economics,
Associate Professor at the Department of finance and credit,
Chuvash State Agrarian University,
428000, 29 K. Marksa st., Cheboksary, Russian Federation;
e-mail: ferkel93@mail.ru

Tat'yana A. Medvedeva

PhD in Economics,
Associate Professor at the Department of finance and credit,
Chuvash State Agrarian University,
428000, 29 K. Marksa st., Cheboksary, Russian Federation;
e-mail: mta7788@yandex.ru

Andrei A. Valerianov

PhD in Economics,
Associate Professor at the Department of finance and credit,
Chuvash State Agrarian University,
428000, 29 K. Marksa st., Cheboksary, Russian Federation;
e-mail: charkly@yandex.ru

Artur A. Semenov

PhD in Economics,
Associate Professor at the Department of finance and credit,
Chuvash State Agrarian University,
428000, 29 K. Marksa st., Cheboksary, Russian Federation;
e-mail: semyonov-artur@yandex.ru

Mariya N. Badanova

Student,
Chuvash State Agrarian University,
428000, 29 K. Marksa st., Cheboksary, Russian Federation;
e-mail: badanova.mashulya@mail.ru

Abstract

The article discusses the issues of modern practice of implementation and achievement of remote banking services as one of the most promising ways of developing modern banking business; an overview of the trends and the most relevant areas of the implementation of financial technologies was made using the example of advanced banking structures. The conclusion was that it is extremely important to assess the degree of need for the implementation of specific products and technologies of remote banking services, to determine the bank's potential in the field of remote banking technologies in the medium and long term. The result is the identification of the most promising directions for the development of remote services, which will provide an effective mechanism for servicing and expanding the client base, the introduction of promising products that determine the innovativeness of the bank's activities, its dynamic development.

For citation

Alekseeva N.V., Medvedeva T.A., Valerianov A.A., Semenov A.A., Badanova M.N. (2021) Praktika realizatsiya i napravleniya razvitiya sovremennykh form i tekhnologii bankovskogo obsluzhivaniya [Practice implementation and directions of development of modern forms and technologies of banking services]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 11 (3A), pp. 168-178. DOI: 10.34670/AR.2021.77.84.017

Keywords

Banking services, evolution, remote technologies, financial technologies, modern banking products.

References

1. Alekseeva, N.V. Methodological foundations for monitoring the consumer lending market // Materials of Vseros. scientific. practical conf. "Modern agricultural economy: problems and prospects in the development of digital technologies" (Cheboksary, April 20, 2019). - Cheboksary, 2019. -- Pp. 204-210.
2. Alekseeva, N.V. The place of innovative financial products in banking at the present stage / N.V. Alekseeva / State and prospects for the development of the state and society in the context of modernization: dialogue between science and practice: materials of the International Scientific and Practical Conference (January 29, 2015) - Cheboksary: CHKI RUK, 2015. - Pp. 26-32.
3. Dolgushina, A.Ya., Poltoradneva, N.L. Internet & banking as a channel for remote banking services: foreign and Russian experience // Scientific and technical statements of the St. Petersburg State Polytechnic University. Economic sciences. 2014. No. 3 (197). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/internet-banking-kak-kanal-distantsionnogo-bankovskogo-obslyuzhivaniya-zarubezhnyy-i-rossiyskiy-opyt> (date of access: 05/02/2021).
4. Medvedeva, T. A. Development of the modern banking system of the Russian Federation in the digital economy // Accounting, analysis and audit in the digital economy: materials of the All-Russian scientific and practical conference (Cheboksary, October 31, 2018). - Cheboksary, 2018. -- Pp. 271-276.
5. Papba, E.R. Development of Internet banking and modern banking services // Bulletin of Science and Education. 2019. No. 15-1 (51). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-internet-bankinga-i-sovremennyh-bankovskih-uslug> (date of access: 04/29/2021).
6. Semenov, A.A. Monitoring in the system of ensuring the financial security of the organization: problems of the

organization / Semenov, A.A., Semenova, N.N. - In the collection: Science and innovation in the development of the information society. Collection of materials of the International Scientific and Practical Conference. In 3 parts. - 2019 .-- Pp. 224-229.

7. Official site of Sberbank PJSC [Electronic resource] - Access mode: [http: /// www.sberbank.ru/](http://www.sberbank.ru/), free. - Title from the screen (Date of access: 05/05/2021).