

DOI: 10.18721/JE.13103
УДК 336.01

ВЛИЯНИЕ ФИНАНСОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ НА СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ

Н.Н. Корсунова

Ростовский государственный экономический университет (РИНХ),
г. Ростов, Российская Федерация

В статье рассматриваются мероприятия по внедрению инноваций в обслуживании корпоративных клиентов российскими банками. Анализируются подходы к трактовке понятия «инновация», выделяются тренды стимулирования развития финансовых технологий, рассматриваются ключевые принципы развития инновационной деятельности банка. Автором рассмотрена конкретная модель формальной оценки качества инновационного банковского обслуживания корпоративных клиентов. Она состоит из четырех блоков, по каждому из которых возможна численная оценка качества полученных результатов. Модель позволяет оценить эффективность использования определенной банковской стратегии на определенном этапе развития банковских инноваций в обслуживании корпоративных клиентов. Отдельное внимание уделено обеспечению равноправия участников взаимоотношений (банков и клиентов) и открытости для них необходимой информации; с этой задачей справляется распределенный реестр. В финальной части статьи автор дает собственную систематизацию клиентов с точки зрения готовности к инновациям и перечень основных совершающихся инновационных изменений в обслуживании банками корпоративных клиентов.

Ключевые слова: корпоративные клиенты, инновации, глобальные тренды, банковское обслуживание, банковские технологии

Ссылка при цитировании: Корсунова Н.Н. Влияние финансовых технологий на совершенствование банковского обслуживания корпоративных клиентов // Научно-технические ведомости СПбГПУ. Экономические науки. 2020. Т. 13, № 1. С. 31–42. DOI: 10.18721/JE.13103

Это статья открытого доступа, распространяемая по лицензии CC BY-NC 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

INTRODUCTION OF FINANCIAL TECHNOLOGIES TO IMPROVE BANKING SERVICES FOR CORPORATE CLIENTS

N.N. Korsunova

Rostov State University (RINH), Rostov, Russian Federation

The article deals with measures to introduce innovations in the service of corporate clients by Russian banks. The approaches to the interpretation of the concept of «innovation» are analyzed, the trends of stimulating the development of financial technologies are highlighted, and the key principles of the Bank's innovative activity are considered. The author considers a specific model of formal assessment of the quality of innovative banking services for corporate clients. It consists of four blocks, for each of which a numerical assessment of the quality of the results obtained is possible. The model

allows us to evaluate the effectiveness of using a certain banking strategy at a certain stage of development of banking innovations in servicing corporate clients. Special attention is paid to ensuring the equality of participants in the relationship (banks and customers) and the openness of the necessary information for them; the distributed register copes with this task. In the final part of the article, the author gives his own systematization of clients from the point of view of readiness for innovation and a list of the main innovative changes in the service of corporate clients by banks.

Keywords: corporate clients, innovations, global trends, banking services, banking technologies

Citation: N.N. Korsunova, Introduction of financial technologies to improve banking services for corporate clients, St. Petersburg State Polytechnical University Journal. Economics, 13 (1) (2020) 31–42. DOI: 10.18721/JE.13103

This is an open access article under the CC BY-NC 4.0 license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

Введение. Цель статьи состоит в том, чтобы показать, как финансовые технологии влияют на обслуживание корпоративных клиентов российских банков. Предметом исследования выступают мероприятия, направленные на улучшение качества развития инноваций в обслуживании корпоративных клиентов. Методология исследования основывается на теоретических аспектах развития финансовых технологий в банковском обслуживании корпоративных клиентов. Производится анализ понятия «инновация», выделяются отдельные тренды стимулирования развития финансовых технологий, рассматриваются ключевые принципы развития инновационной деятельности банка. Автором предлагаются основные мероприятия по улучшению качества инноваций в обслуживании корпоративных клиентов.

В настоящее время инновации оказывают значительное влияние на банковское обслуживание корпоративных клиентов. Цифровые технологии в банковском обслуживании дают возможность банкам создавать уникальные банковские инновации сразу для больших групп корпоративных клиентов. Корпоративный клиент при этом рассматривается как «уникальная персона» со своими собственными потребностями, которые банк до этого проанализировал и на основе проведенного анализа смог сформировать ценностное предложение. В случае достижения высокого уровня обслуживания корпоративный клиент сможет отдать свой выбор конкретному банку и стать его постоянным клиентом. Это даст ряд преимуществ как банку, так и корпора-

тивному клиенту. Между банком и корпоративным клиентом смогут выстроиться партнерские отношения [1].

Появление интернета, мобильных устройств и социальных сетей революционизирует опыт одновременного использования различных информационных каналов. Вместо того, чтобы управлять несколькими каналами самостоятельно, необходимо осуществлять интеграцию информации и услуг из нескольких доступных каналов, чтобы уменьшить несоответствие данных, способствуя переходу от многоканальной к омниканальной стратегии [2].

По мере перехода от второй волны вычислений к третьей волне, где один пользователь подключается ко многим компьютерам, физический и цифровой мир становится более интегрированным, и опыт пользователя охватывает различные устройства, чтобы построить одну целую историю [3].

Организации создают цифровую культуру, адаптируя свою культуру к новому формату, чтобы быть успешными [4].

Методика исследования. Предложение инновационной модели банковского обслуживания корпоративных клиентов рассматривается с точки зрения формирования и развития инноваций в банковском обслуживании корпоративных клиентов российских коммерческих банков. Ее применение коммерческими банками РФ способно оценить перспективы использования определенных банковских стратегий в области

создания и развития инноваций в обслуживании корпоративных клиентов.

Поэтому методика исследования основана на учете зависимостей финансовых технологий и совершенствовании банковского обслуживания корпоративных клиентов.

Методика исследования позволяет решить следующие задачи:

- проанализировать роль инноваций в банковском обслуживании корпоративных клиентов;
- выделить основные тренды развития финансовых технологий на современном этапе и их влияние на совершенствование банковского обслуживания корпоративных клиентов;
- разработать инновационную модель банковского обслуживания корпоративных клиентов российских коммерческих банков;
- обосновать возможность использования технологии систем распределенного реестра для обеспечения непротиворечивости информации, полученной в результате использования инновационной модели банковского обслуживания корпоративных клиентов;
- выделить принципы построения инновационной деятельности банков.

Результаты исследования. С развитием индустриализации и модернизации экономики происходит развитие новых технологий [4].

Развитие цифровых технологий в обслуживании корпоративных клиентов осуществляется в условиях процесса глобализации. Становление процесса глобализации будет развиваться и носить поступательный характер [5].

Цифровая экономика становится движущей силой развития банковского сектора. Развитие цифровых технологий неразрывно связано с активным внедрением современных форм банковского обслуживания [6].

В условиях развития цифровой экономики главным фактором развития банковского обслуживания корпоративных клиентов является представление данных в цифровом формате и обработка большого массива данных [7].

Скорость использования достижений инновационной революции оказывает непосред-

ственное влияние на основные показатели развития государства [8].

Информационные технологии активно используются в оптимизации управленческих решений и процессов [8].

Сам процесс цифровизации банков сопровождается трансформацией процессов от роботизации к созданию услуг с ориентацией на потребности клиента посредством использования инновационной цифровой технологии [9].

В условиях цифровизации банки активно проводят политику по развитию системы банковского обслуживания корпоративных клиентов, в том числе и в области развития новых технологий.

Рассмотрим ряд определений понятия «инновация», предлагаемых разными учеными.

Б. Санто, Й. Шумпетер, Р. Фаткутдинов под «инновацией» понимают результат внедрения новых по своим потребительским качествам продуктов, направленный на достижение экономического и социального эффекта [10].

Под финансовыми инновациями может пониматься использование качественно новых финансовых инструментов, направленных на перераспределение финансовых ресурсов, извлечение прибыли и минимизацию рисков [11].

Как отмечают С.Н. Яковенко и А.А. Тимченко «под финансовой инновацией можно также понимать новые финансовые продукты и услуги [12].

Согласно исследованию НИУ ВШЭ «достижение стратегических целей развития Российской Федерации зависит как от уровня развития и эффективности использования научно-технологического потенциала страны, так и от ряда внешних условий, связанных с действием глобальных трендов: с изменением природной среды, демографическими и социальными трансформациями, переходом на новые модели экономического роста, изменениями геополитической ситуации и глобальных систем управления, формированием новой парадигмы научно-технологического развития. Действие глобальных трендов должно рассматриваться комплексно, так как они взаимосвязаны между собой и

могут как усиливать, так и нивелировать влияние друг друга, определяя многообразие направлений научно-технологического развития» [13].

Инновационная система создает основу развития финансовых технологий. Механизм ее использования позволяет сопоставить все существующие требования, которые способствуют развитию научно-технологического инновационного процесса [14].

Развитие финансовых инноваций должно опираться на успешный зарубежный опыт [15].

Как отмечает Г.И. Перова, с развитием технологического процесса в банках значительно повысилась скорость обработки документов и кассовых операций; банки смогли расширить свою клиентскую базу [16].

В ближайшей перспективе планируется создание новых организационных моделей рынков, отличительной особенностью которых станет горизонтальная платформенная структура, повышение значимости интеллектуальных продуктов и услуг. «Становление новой парадигмы научно-технологического развития связано с разворачиванием новой индустриальной революции – созданием, конвергенцией и проникновением во все сферы жизни ИКТ, искусственного интеллекта, робототехники, биотехнологий; широким практическим использованием материалов с новыми свойствами, электроники нового поколения, новых источников

энергии, способов ее хранения и передачи. Значимым фактором перехода на новую парадигму становится масштабная цифровизация экономики» [17].

В настоящее время состояние финансового рынка будет напрямую определяться внедрением инновационных финансовых технологий. Это позволит повысить качество финансовых технологий и их доступность.

Согласно данным рис. 1, развитие технологических инноваций требует от Банка России определенной схемы их внедрения и развития.

По мнению Д.И. Филиппова, создание в России Ассоциации ФинТех меняет парадигму развития финансового рынка [19].

В настоящее время ФинТех является центром сложной системы, которая объединяет вновь созданные финансовые технологии и стартапы в рамках определенной инфраструктуры [20].

Следует сказать, что развитие стартапов в сфере финансовых технологий на сегодняшний день сдерживается Банком России через систему запретов, отмена которых будет создавать новые вызовы для коммерческих банков, и не все банки смогут эти вызовы принять [21].

Продукты и услуги, представляемые современными финтех-сервисами, пока еще не до конца способны полностью заменить клиентам традиционное банковское обслуживание [21].

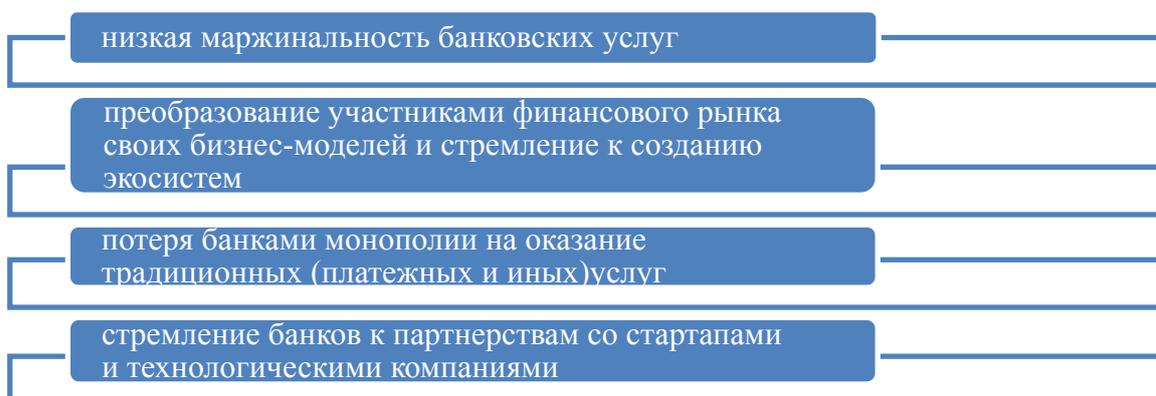


Рис. 1. Основные тренды, стимулирующие развитие финансовых технологий в РФ [18]

Fig. 1. Main trends stimulating the development of financial technologies in Russia [18]

Использование модели инновационного банковского обслуживания корпоративных клиентов в условиях внедрения инноваций в обслуживании корпоративных клиентов позволяет оценить перспективы использования определенных стратегий банка в области создания и развития инноваций в обслуживании корпоративных клиентов. Данная модель состоит из нескольких взаимосвязанных блоков. В рамках системных требований производится формирование стратегических требований банка в области создания инноваций с учетом направления развития определенной банковской стратегии. Аналитический блок позволяет охарактеризовать показатели развития банковских инноваций в обслуживании корпоративных клиентов, дать их оценку. Блок архитектурного моделирования определяет системные требования в области создания банковских инноваций. Экономический блок позволяет охарактеризовать показатели работы банка и перспективы развития инноваций в области обслуживания корпоративных клиентов. Оценка качества полученных результатов производится по критериям от 2 до 5. По результатам анализа можно оценить эффективность использования определенной банковской стратегии на определенном этапе развития банковских инноваций в обслуживании корпоративных клиентов.

Для обеспечения непротиворечивости информации инновационной модели банковского обслуживания корпоративных клиентов можно предложить использование технологии систем распределенного реестра.

Суть данной технологии состоит в том, что банки могут работать с удаленными средствами посредством каналов связи. Управление распределенной средой осуществляется при помощи сетевой операционной системы. Кроме того, данная среда подразумевает наличие распределенной базы данных и инструментарий для управления этой базой [23].

В качестве обработки информации может выступать децентрализованная организация данных. Данный подход предполагает разбиение логически единой базы данных на несколько физически распределенных. Таким образом, каж-

дый корпоративный клиент имеет доступ к собственной локальной базе данных, которая является либо частью общей базы данных (распределение), либо копией базы в целом (дублирование), второй вариант приводит к дублированию базы у каждого корпоративного клиента [23].

Главной целью банков на современном этапе является достижение оптимального уровня конкурентоспособности с помощью технологических, экономических и управленческих мероприятий. При этом необходима ориентация банка на постоянное создание и совершенствование новых технологий, продуктов, услуг и банковских процессов [24].

Рассмотрим наиболее перспективные банковские технологии в обслуживании корпоративных клиентов.

В основе создания и развития банковских технологий в обслуживании корпоративных клиентов лежит искусственный интеллект.

Финансовые технологии, рассматриваемые Банком России в качестве перспективных, могут быть использованы для совершенствования банковского обслуживания корпоративных клиентов.

На современном этапе использование цифровых технологий является неизбежным процессом [25].

В условиях цифровой трансформации происходит совершенствование развития банковских бизнес-моделей и стратегий развития банковского сектора [26].

В качестве инструментов цифровизации выступают: big data в проактивной коммуникации с клиентами; marketplace; роботизация; технология blockchain; интеграция видео; использование чат-ботов и виртуальных помощников; создание виртуальной реальности (VR); использование биометрии в банковском секторе [27].

В основе вышеизложенных банковских технологий лежат защита от мошеннических схем, повышение доступности услуг и качества обслуживания, развитие конкуренции, анализ заемщиков, повышение финансовой доступности.

Основу цифровой революции составляют не только технологии и экономические процессы, но и социальные и поведенческие факторы [28].

Таблица 1

Блоки инновационной модели банковского обслуживания корпоративных клиентов [22]

Blocks of the innovation model of banking services to corporate clients

Номер блока	Название блока	Содержание блока	Оценка
1	Системные требования	Осуществляется итеративная доработка и детализация стратегических требований банка в области создания инноваций	2-5
	Функциональные требования	Определяют, что данный элемент системы должен делать	
	Точностные требования	Определяют количественные параметры соответствующих функций, выполняемых банковской системой	
	Верификационные требования	Показывают, насколько можно доверять, что система имеет заданные характеристики в реальной среде функционирования	
	Интерфейсные требования	Определяют функции, характеристики, допуски и ограничения всех интерфейсов	
	Эксплуатационные требования	Определяют операционную работоспособность системы и ее взаимодействие с пользователями	
2	Аналитический блок	Позволяет произвести анализ показателей развития банка в области создания и развития банковских инноваций в обслуживании корпоративных клиентов	2-5
	Верификация	Подтверждение посредством объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены; положительное заключение экспертизы на проверку требованиям получено	
	Валидация	Аттестация, тестирование созданного объекта на соответствие требованиям	
3	Блок архитектурного моделирования	Помогает определить системные требования в области создания банковских инноваций в обслуживании корпоративных клиентов	2-5
	Требования	Собираются и анализируются исходные данные, проводится онтологический инжиниринг и задаются термины и понятия, представляющие предметную область; строятся модели	
	Продукт	В предмет рассмотрения добавляется сущность – компоненты продукта Р, собираются и анализируются исходные данные; проводится онтологический инжиниринг и задаются термины и понятия, представляющие предметную область, строятся модели	
4	Работы	В предмет рассмотрения добавляется сущность – работы, частные работы, собираются и анализируются исходные данные; проводится онтологический инжиниринг и задаются термины и понятия, представляющие предметную область, строятся модели	2-5
	Экономический блок	Производит анализ показателей работы банка и перспективы развития инноваций в обслуживании корпоративных клиентов	
	Стоимостные (экономические) выгоды	Могут представляться в разных формах – денежного потока, прибыли, возвратов на инвестиции, стоимостные элементы деятельности	
	Прибавочная стоимость	Измеритель стоимостной выгоды, задается разницей между полученной стоимостью и затратами	
	Экономические модели	Определяются стоимостные затраты на производство единицы нового банковского продукта	
	Оценка потенциала	Исследования и анализ состояния рассматриваемой сферы экономической деятельности банка	



Рис. 2. Принципы построения инновационной деятельности банков. Составлено автором

Fig. 2. Principles of innovative activity of banks

По мнению Пшеничникова В.В., новая модель банковского обслуживания отличается высокой скоростью и гибкостью обслуживания, возможностью круглосуточного доступа к необходимой услуге [29].

Создание банковских инноваций на современном этапе представляет собой постоянно развивающийся процесс (см. рис. 2).

В основе вышеизложенных принципов лежит целостная система, которая содержит связь между элементами.

Рассмотрим меры по развитию конкуренции и доверительной среды в процессе предоставления банковских услуг корпоративным клиентам (см. рис. 4).

На сегодняшний день одной из ключевых мер является переход на качественно новые банковские технологии в обслуживании корпоративных клиентов, которые меняют привычные стандарты банковской деятельности.

На уровень развития инноваций в обслуживании корпоративных клиентов влияет быстрота восприятия инноваций со стороны корпоративных клиентов (см. табл. 2).

Согласно данным табл. 2, можно сделать вывод о том, что разные типы корпоративных клиентов могут по-разному воспринимать новые банковские продукты. Например, «новаторы» склонны первыми воспользоваться продуктом-новинкой, в то время как «консерваторы» будут использовать новый банковский продукт только после его успешного развития.

На современном этапе банки и предприятия испытывают потребность в модернизации банковского обслуживания. Для дальнейшего развития и модернизации банковского обслуживания, по нашему мнению, необходимо разработать ряд мероприятий по улучшению качества инноваций в обслуживании корпоративных клиентов.

Таблица 2

Типы корпоративных клиентов в зависимости от быстроты восприятия нового банковского продукта

Types of corporate clients depending on the speed of perception of the new banking product

Тип	Характеристика
«Новаторы»	Склонны к риску. Проявляют интерес к новым продуктам, готовы первыми ее использовать
«Ранние последователи»	Лидеры мнений. В случае успеха, могут порекомендовать новый банковский продукт своим деловым партнерам.
«Раннее большинство»	Могут отдать предпочтение продукту-новинке исходя из положительных отзывов партнеров или положительного опыта использования со стороны конкурентов.
«Позднее большинство»	Смогут отдать предпочтение новому банковскому продукту исходя из его преимуществ и соответствия целям и задачам бизнеса.
«Консерваторы»	Не склонны выбрать продукт-новинку сразу же после его внедрения на банковский рынок. Отдать свое предпочтение определенному новому банковскому продукту они смогут только после его успешного развития на банковском рынке.

Примечание. Составлено автором.

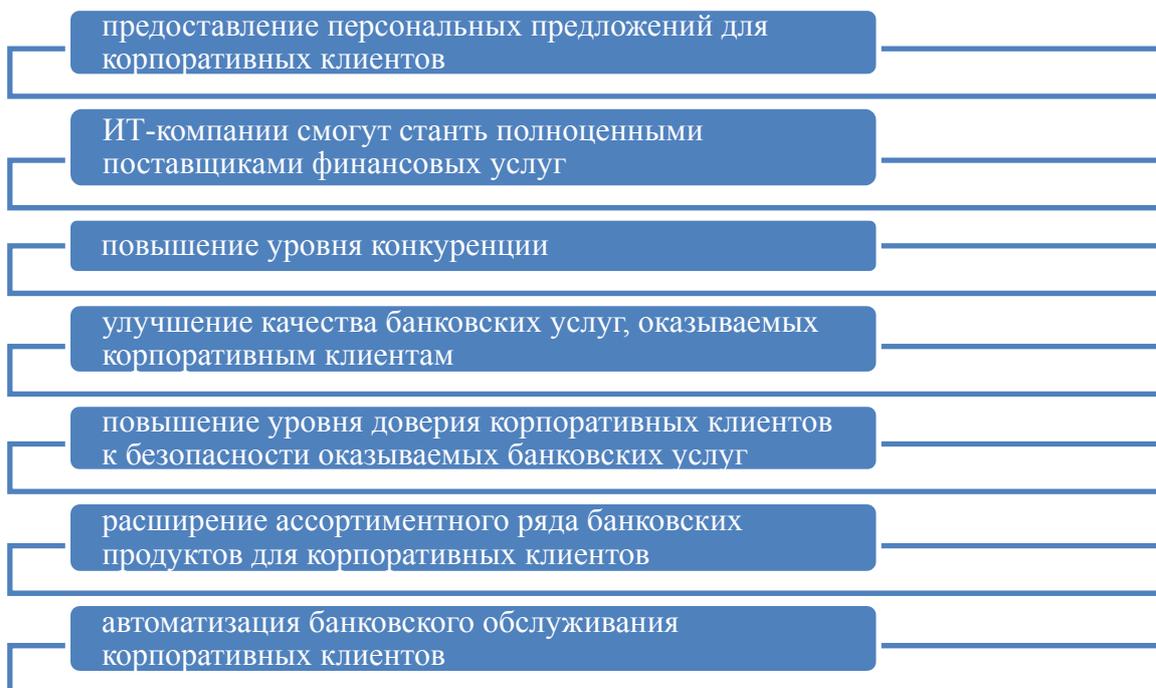


Рис. 3. Изменения, вносимые инновациями в банковское обслуживание корпоративных клиентов.

Составлено автором

Fig. 3. Changes introduced by innovations in corporate banking

Необходимость принятия банками новых технологий в области обслуживания корпоративных клиентов вызвана причинами функционального и организационного характера [30].

Рассмотрим основные изменения, которые могут внести инновации в банковское обслуживание корпоративных клиентов (см. рис. 3).

Согласно данным рис. 3, в основе инновационных изменений в банковском обслуживании корпоративных клиентов лежит переход на качественно новое обслуживание, технологическое развитие банков, расширение спектра предоставляемых банковских услуг.

Выводы. Таким образом, банковские инновации оказывают существенное влияние на развитие банковского обслуживания корпоративных клиентов. Развитие банковских инноваций направлено на защиту от мошеннических схем, развитие конкуренции, развитие продуктовой линейки банка с учетом потребностей корпоративных клиентов. Следует сказать, что существует несколько групп корпоративных клиентов по скорости восприятия нового банковского продукта. Одни готовы принять продукт-новинку сразу же после ее внедрения на банковский рынок, другие более консервативны в своем выборе. В настоящее время банки продолжают активную работу по модернизации банковского обслуживания для корпоративных клиентов.

По результатам проведенного исследования автором были получены следующие результаты:

1. Была проанализирована роль банковских инноваций в обслуживании корпоративных клиентов российских банков. Автором было установлено, что на процесс совершенствования банковских инноваций оказывает влияние уровень развития цифровой экономики нашей страны. Развитие банковских инноваций способно обеспечить создание новых организационных моделей банковского рынка, повысить качество и доступность банковских технологий в обслуживании корпоративных клиентов в условиях цифровой экономики.

2. Выделены основные тренды развития финансовых технологий на современном этапе.

В ходе исследования нами было установлено, что процесс модернизации финансовых технологий способен изменить существующую парадигму развития финансового рынка.

3. Автором была предложена инновационная модель банковского обслуживания корпоративных клиентов. Данная модель состоит из четырех взаимосвязанных блоков, каждый из которых производит оценку перспективы реализации стратегии создания и развития инноваций в обслуживании корпоративных клиентов.

4. Автором было предложено использование технологии систем распределенного реестра для обеспечения подлинности информации, полученной с помощью инновационной модели банковского обслуживания корпоративных клиентов. Процесс управления распределенной средой будет осуществляться с помощью сетевой операционной системы, а в качестве обработки информации будет выступать децентрализованная организация данных.

5. Были определены основные принципы построения инновационной деятельности российских банков в условиях цифровой экономики. В ходе исследования нами было установлено, что принципы построения инновационной деятельности банков можно представить как целостную систему. В основе данных принципов лежат взаимосвязь ее элементов, адаптивность к инновационным изменениям, наличие стратегических решений.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

[1] Искусство продаж. URL: <https://www.coursera.org/learn/iskusstvo-prodazh/supplement/5cTjG/konspiekt> (дата обращения: 25.10.2019).

[2] Shi S., Wang Y., Chen X., Zhang Q. Conceptualization of omnichannel customer experience and its impact on shopping intention: A mixed-method approach // International Journal of Information Management. 2020. No. 50. P. 325–336.

[3] De Almeida O.F., Renzi A.B. Banking cross-channel system UX evaluation // Advances in Intelligent Systems and Computing. 2020. No. 959. P. 559–570.

[4] Çetin Gürkan G., Çiftci G. Developing a supportive culture in digital transformation // Contributions to Management Science. 2020. P. 83–102.

[5] Иванова Н., Мамедьяров З. Наука и инновации: конкуренция нарастает // Мировая экономика и международные отношения. 2019. № 63-5. С. 47–56. DOI: 10.20542/0131-2227-2019-63-5-47-56

[6] Смыслов Д. Эволюция глобализации мировой экономики: современные тенденции // Мировая экономика и международные отношения. 2019. № 63-2. С. 5–12. DOI: 10.20542/0131-2227-2019-63-2-5-12

[7] Данилова Н.Ф., Сараева И.В. Глобальное цифровое пространство: перспективы и угрозы для экономического развития стран // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия Экономика. Управление. Право. 2019. № 1. С. 65–73. DOI: 10.18500/1994-2540-2019-19-1-65-73

- [8] Каткова М.А., Титова Ю.С. Цифровая экономика: содержание и тенденции развития // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия Экономика. Управление. Право. 2019. № 3. С. 257–264. DOI: 10.18500/1994-2540-2019-19-3-257-264
- [9] Юдина Т.Н. Цифровизация как тенденция современного развития экономики Российской Федерации: PRO Y CONTRA // Ученые записки СКАГС. 2017. № 3. С. 139–143. DOI: 10.23394/2079-1690-2017-1-3-139-143
- [10] Ивасенко А.Г., Никонова Я.И., Сизова А.О. Инновационный менеджмент. М.: НОУ «ИНТУИТ». 2016. URL: https://www.intuit.ru/goods_store/ebooks/9911 (дата обращения: 25.10.2019).
- [11] Бакиева М.Ю., Гуреева О.В. Финансовые инновации в российской экономике // Вестник СГСЭУ. 2018. № 3 (72). С.16–19.
- [12] Василенко О.А. Тенденции и перспективы развития финансовых инноваций в банковском бизнесе России // Финансовая аналитика. 2019. № 2. С. 80–89. DOI: 10.26794/2220-6469-2019-13-2-80-89
- [13] Гохберг Л.М., Соколов А.В., Чулок А.А. [и др.]. Глобальные тренды и перспективы научно-технологического развития Российской Федерации: краткие тезисы: докл. к XVIII апр. Междунар. науч. конф. по проблемам развития экономики и общества. Москва, 11–14 апр. 2017. М.: ВШЭ, 2017. 39 с.
- [14] Сибгатуллин А.Э. Проблемы перехода российской экономики на инновационный тип развития // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. 2019. № 6 (120). С. 190–193.
- [15] Анюкова Р.А., Крячкова Л.И. Инновации в области финансовых технологий Российской Федерации // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2018. № 8 (34). С. 24–28.
- [16] Перова Г.И. Современные технологии обслуживания клиентов в банковской сфере // Экономика и управление. 2013. № 2. С. 182–186.
- [17] Основные направления развития финансовых технологий на период 2018–2020 гг. URL: https://cbr.ru/StaticHtml/File/36231/ON_FinTex_2017.pdf (дата обращения: 28.10.2019).
- [18] Филиппов Д.И. О влиянии финансовых технологий на развитие финансового рынка // Российское предпринимательство. 2018. № 5. С. 1437–1464.
- [19] Масленников В.В., Федотова М.А., Сорокин А.Н. Новые финансовые технологии меняют наш мир // Вестник финансового университета. 2017. № 21–2. С. 6–11.
- [20] Шхалахова С.Ю. Финтех-зависимость как императив конкурентной трансформации традиционного банкинга: особенности стратегической конвергенции финтех-компаний и банков // Финансовые исследования. 2018. № 1 (58). С. 52–62.
- [21] Ваганова Г.В. Банк как участник и пользователь цифровых финансов // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. 2018. № 1 (109). С. 54–58.
- [22] Инженер – менеджер настоящего, системный архитектор будущего. URL: <https://www.mooc.com/fr/mooc/inzhener-menedzher-nastoyashchego-sistemnyy-arhitekto-budushchego/> (дата обращения: 25.10.2019).
- [23] Введение в облачные решения Microsoft. URL: <https://www.intuit.ru/studies/courses/677/533/lecture/12019> (дата обращения: 15.11.2019)
- [24] Бодиенкова В.С., Кондюкова Е.С., Десятниченко Д.Ю., Десятниченко О.Ю. Электронные инновации в банковской сфере // Экономика и бизнес: теория и практика. 2017. № 1–4. С. 41–48.
- [25] Садыржанов Б.Э. Развитие цифровых технологий в деятельности коммерческих банков // Научные записки молодых исследователей. 2018. № 3. С. 50–55.
- [26] Алексеева Д.А. Цифровая трансформация банковской системы // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. 2018. № 5–1 (119). С. 159–162.
- [27] Ivanova O.V., Korobeinikova L.S., Risin I.E., Sysoeva E.F. The Main Directions and Tools of Banking Digitalization // Lecture Notes in Networks and Systems. 2020. No. 87. P. 510–516.
- [28] Максимцев И.А. Цифровые платформы и цифровые финансы: проблемы и перспективы развития // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. 2018. № 1 (109). С. 7–9.
- [29] Пшеничников В.В. Влияние финансовых технологий на изменение модели банковского обслуживания клиентов // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. 2018. № 1 (35). С. 48–52.
- [30] Помогаева Е.А. Роль технологий в трансформации модели банковского бизнеса // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2018. № 7–4 (25). С. 241–243.

КОРСУНОВА Надежда Николаевна. E-mail: nadegdacorsunova2@gmail.com

Статья поступила в редакцию: 11.12.2019

REFERENCES

- [1] Iskusstvo prodazh [Sales art]. URL: <https://www.coursera.org/learn/iskusstvo-prodazh/supplement/5cTjG/konspekt> (accessed October 25, 2019)
- [2] **S. Shi, Y. Wang, X. Chen, Q. Zhang**, Conceptualization of omnichannel customer experience and its impact on shopping intention: A mixed-method approach, *International Journal of Information Management*, 50 (2020) 325–336.
- [3] **O.F. De Almeida, A.B. Renzi**, Banking cross-channel system UX evaluation, *Advances in Intelligent Systems and Computing*, 959 (2020) 559–570.
- [4] **G. Çetin Gürkan, G. Çiftci**, Developing a supportive culture in digital transformation, *Contributions to Management Science*, (2020) 83–102.
- [5] **N. Ivanova, Z. Mamedyarov**, R&D and innovation: competition is growing, *Mirovaya ekonomika i mezhdunarodnye otnosheniya [World Economy and International Relations]*, 63–5 (2019) 47–56. DOI: 10.20542/0131-2227-2019-63-5-47-56
- [6] **D. Smyslov**, Evolution of the world economy's globalization: contemporary trends. *Mirovaya ekonomika i mezhdunarodnye otnosheniya [World Economy and International Relations]*, 63–2 (2019) 5–12. DOI: 10.20542/0131-2227-2019-63-2-5-12
- [7] **N.F. Danilova, I.V. Saraeva**, Global digital space: prospects and threats to the economic development of countries, *Izv. Saratov Univ. (N. S.), Ser. Economics. Management. Law*, 19–1 (2019) 65–73. DOI: 10.18500/1994-2540-2019-19-1-65-73
- [8] **M.A. Katkova, Yu.S. Titova**, Digital economy: content and development trends, *Izv. Saratov Univ. (N. S.), Ser. Economics. Management. Law*, 19–3 (2019) 257–264. DOI: 10.18500/1994-2540-2019-19-3-257-264
- [9] **T.N. Yudina**, Tsifrovizatsiya kak tendentsiya sovremennogo razvitiya ekonomiki Rossiyskoy Federatsii: PRO Y CONTRA [Digitalization as a trend in the modern economic development of the Russian Federation: PRO Y CONTRA], *Uchenyye zapiski SKAGS*, 3 (2017) 139–143.
- [10] **A.G. Ivashenko, Ya.I. Nikonova, A.O. Sizova**, Innovatsionnyy menedzhment [Innovation management]. Moscow, INTUIT, 2016. URL: https://www.intuit.ru/goods_store/ebooks/9911 (accessed October 25, 2019).
- [11] **M.Yu. Bakiyeva, O.V. Gureyeva**, Finansovyye innovatsii v rossiyskoy ekonomike [Financial innovations in the Russian economy], *Vestnik SGSEU*, 3 (72) (2018) 16–19.
- [12] **O.A. Vasilenko**, Trends and prospects of development of financial innovation in the Russian banking business, *Mir novoy ekonomiki [World of New Economy]*, 13 (2) (2019) 80–89. DOI: 10.26794/2220-6469-2019-13-2-80-89
- [13] **L.M. Gokhberg, A.V. Sokolov, A.A. Chulok [et al.]**, Globalnyye trendy i perspektivy nauchno-tekhnologicheskogo raz vitiya Rossiyskoy Federatsii: kratkiye tezisy [Global trends and prospects of scientific and technological development of the Russian Federation: brief theses], *Proceedings of 18 April Int. scientific conf. on the problems of economic and social development. Moscow, HSE*, 2017.
- [14] **A.E. Sibgatullin**, Problemy perekhoda rossiyskoy ekonomiki na innovatsionnyy tip razvitiya [Problems of transition of the Russian economy to an innovative type of development], *Izvestiâ Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo èkonomičeskogo universiteta*, 6 (120) (2019) 190–193.
- [15] **R.A. Anyukova, L.I. Kryachkova**, Innovatsii v oblasti finansovykh tekhnologiy Rossiyskoy Federatsii [Innovations in the field of financial technologies of the Russian Federation], *Innovatsionnaya ekonomika: perspektivy razvitiya i sovershenstvovaniya*, 8 (34) (2018) 24–28.
- [16] **G.I. Perova**, Sovremennyye tekhnologii obsluzhivaniya kliyentov v bankovskoy sfere [Modern technologies of customer service in the banking sector], *Ekonomika i upravleniye*, 2 (2013) 182–186.
- [17] Osnovnyye napravleniya razvitiya finansovykh tekhnologiy na period 2018–2020 gg. [The main directions of development of financial technologies for the period 2018–2020]. URL: https://cbr.ru/StaticHtml/File/36231/ON_FinTex_2017.pdf (accessed October 28, 2019).
- [18] **D.I. Filippov**, O vliyanií finansovykh tekhnologiy na razvitiye finansovogo rynka [On the impact of financial technology on the development of the financial market], *Rossiyskoye predprinimatelstvo*, 5 (2018) 1437–1464.
- [19] **V.V. Maslennikov, M.A. Fedotova, A.N. Sorokin**, Novyye finansovyye tekhnologii menyayut nash mir, *Vestnik finansovogo universiteta*, 21–2 (2017) 6–11.
- [20] **S.Yu. Shkhalakhova**, Fintekh-zavisimost kak imperativ konkurentnoy transformatsii traditsionnogo bankinga: osobennosti strategicheskoy konvergensii fintekh-kompaniy i bankov [Fintech dependence as an imperative of competitive transformation of traditional banking: features of the strategic convergence of Fintech companies and banks], *Finansovyye issledovaniya*, 1 (58) (2018) 52–62.
- [21] **G.V. Vaganova**, Bank kak uchastnik i polzovatel tsifrovyykh finansov [Bank as a participant and user of digital finance], *Izvestiâ Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo èkonomičeskogo universiteta*, 1 (109) (2018) 54–58.

- [22] Inzhener – menedzher nastoyashchego, sistemnyy arkhitektor budushchego [An engineer is a manager of the present, a systems architect of the future]. URL: <https://www.my-mooc.com/fr/mooc/inzhener-menedzher-nastoyashchego-sistemnyy-arhitektor-budushchego/> (accessed October 25, 2019).
- [23] Vvedeniye v oblachnyye resheniya Microsoft [Introduction to Microsoft Cloud Solutions]. URL: <https://www.intuit.ru/studies/courses/677/533/lecture/12019> (accessed November 15, 2019).
- [24] **V.S. Bodiynkova, Ye.S. Kondyukova, D.Yu. Desyatnichenko, O.Yu. Desyatnichenko**, Elektronnyye innovatsii v bankovskoy sfere [Electronic innovations in the banking sector], *Ekonomika i biznes: teoriya i praktika*, 1–4 (2017) 41–48.
- [25] **B.E. Sadyrzhanov**, Razvitiye tsifrovyykh tekhnologiy v deyatel'nosti kommercheskikh bankov [The development of digital technology in the activities of commercial banks], *Nauchnyye zapiski molodykh issledovateley*, 3 (2018) 50–55.
- [26] **D.A. Aleksseva**, Tsifrovaya transformatsiya bankovskoy sistemy [Digital transformation of the banking system], *Izvestiâ Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo èkonomičeskogo universiteta*, 5–1 (119) (2018) 159–162.
- [27] **O.V. Ivanova, L.S. Korobeinikova, I.E. Risin, E.F. Sysoeva**, The Main Directions and Tools of Banking Digitalization, *Lecture Notes in Networks and Systems*, 87 (2020) 510–516.
- [28] **I.A. Maksimtsev**, Tsifrovyye platformy i tsifrovyye finansy: problemy i perspektivy razvitiya [Digital platforms and digital finance: problems and development prospects], *Izvestiâ Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo èkonomičeskogo universiteta*, 1 (109) (2018) 7–9.
- [29] **V.V. Pshenichnikov**, Vliyaniye finansovykh tekhnologiy na izmeneniye modeli bankovskogo obsluzhivaniya kliyentov [The impact of financial technology on changing the model of banking customer service], *Teoriya i praktika servisa: ekonomika, sotsialnaya sfera, tekhnologii*, 1 (35) (2018) 48–52.
- [30] **Ye.A. Pomogayeva**, Rol tekhnologiy v transformatsii modeli bankovskogo biznesa [The role of technology in transforming the banking business model], *Azimet nauchnykh issledovaniy: ekonomika i upravleniye*, 7–4 (25) (2018) 241–243.

KORSUNOVA Nadezhda N. E-mail: nadegdacorsunova2@gmail.com