

### Трибуна молодого ученого

УДК 336,7

JEL: G21

**ТУМАСЯН Анна Саядовна**

Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации,  
Ленинградский проспект, дом 49, Москва, 125993, Россия

<https://orcid.org/0000-0002-3655-377X>

Тумасян Анна Саядовна, аспирант Департамента банковского дела и  
финансовых рынков Финансового факультета, Москва.

E-mail: anntumas@mail.ru

*Научный руководитель: Бровкина Наталья Евгеньевна, кандидат экономических наук, доцент Департамента банковского дела и финансовых рынков Финансового факультета, Москва. E-mail: nbrovkina@fa.ru*

## ТРАНСФОРМАЦИЯ ПОДХОДОВ К РАЗРАБОТКЕ ПРОДУКТОВ В PRIVATE BANKING

### Аннотация

**Предмет/тема:** в статье рассматривается трансформация подходов в части разработки и предложения продуктовой линейки согласно определенным показателям клиентуры, которые помогают персональному менеджеру определить готовность того или иного клиента к долгосрочным вложениям и перспективы для диверсификации крупного капитала. Рассматриваются особенности инвестиционного консультирования клиентов private banking, определяется роль альтернативных инвестиций в инвестиционном портфеле клиента private banking, выделяются условные возрастные категории клиентов согласно теории поколений в России, для группировки клиентов и правильного подбора продуктов и услуг для конкретной возрастной категории, показывается финансовая доступность банковских услуг на финансовом рынке.

**Цели/задачи:** совершенствование продуктовой линейки для клиентов с высоким уровнем благосостояния в private banking.

**Методология:** сравнительный метод, аналитический метод.

**Вывод:** банки, предлагающие услуги private banking, все больше уделяют внимание в разработке продуктов и услуг, отвечающим большему количеству клиентских запросов, совершенствуют существующие услуги, вводят новые программы, чтобы шире охватить все сферы деятельности клиента. Персональные менеджеры предлагают пакетные обслуживания, решают различного рода задачи и вопросы, связанные с финансовыми и нефинансовыми услугами, помогают с решениями задач, возникающих в сфере занятости клиента. В private banking проводят различные посреднические сделки, реализуются услуги art-banking, проводят экспертизы произведений искусств, предлагают наилучшие условия при сделках с ювелирными домами. Благодаря условному разделению клиентов на возрастные категории, у персонального менеджера private banking есть время и соответственно возможность для корректного выделения потребностей той или иной группы лиц, при этом также учитывая потребности отдельно взятого клиента. При правильном определении потребностей клиентов упрощается схема принятия решений по внедрению продуктов/услуг и их реализации в коммерческом банке. Для

совершенствования банковского обслуживания и получения прибыли используются новейшие банковские технологии в сфере обслуживания физических лиц. Используется RPA (роботизированная автоматизация процессов) для решения простых вопросов, для экономии времени персонального менеджера и клиента. Благодаря глобализации и цифровизации экономики расширяются возможности диверсификации капитала для всех клиентских сегментов банковского рынка, поэтому банкам, предоставляющим услуги private banking, приходится пересматривать свои подходы к разработке продуктов и услуг, что уже является прогрессом в банковской системе.

**Ключевые слова:** *private banking, инвестиционное консультирование, инвестиционная стратегия, art-banking, капитал, персональный менеджер, риск-профиль, банковские продукты, возрастная категория*

### Young scientist tribune

**Anna S. Tumasyan**, Ph.D. student, Department of Banking and Financial Markets, Faculty of Finance, Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow, Russia. E-mail: anntumas@mail.ru

*Scientific adviser: Natalia E. Brovkina, Ph.D., Associate Professor, Department of Banking and Financial Markets, Faculty of Finance, Moscow.*  
E-mail: nbrovkina@fa.ru

## TRANSFORMATION OF APPROACHES TO PRODUCT DEVELOPMENT IN PRIVATE BANKING

### Abstract

**Subject/Topic** The article deals with the transformation of approaches to developing and offering a product line according to certain clientele indicators, which help the personal Manager determine the readiness of a particular client for long-term investments and prospects for the diversification of large capital. The article discusses the features of the investment advice for private banking clients, defines the role of alternative investments in the investment portfolio of private banking clients, allocates conditional age categories of clients according to the theory of generations in Russia, for grouping customers and proper selection of products and services for each age category, shows financial inclusion of banking services in the financial market.

**Goals/Objectives** Improvement of the product line for high-income clients in private banking.

**Methodology** Comparative method, analytical method.

**Conclusions and Relevance** Banks that offer private banking services are increasingly paying attention to the development of products and services that meet a larger number of customer requests, improvement of existing services, and introduction of new programs to cover all areas of customer activity more widely. Personal managers offer package services, solve various types of tasks and issues related to financial and non-financial services, and help with solving problems that arise in the field of client employment. Private banking conducts various intermediary transactions, implements art-banking services, conducts expert examinations of works of art, and offers the best conditions for transactions with jewelry houses. Due to the conditional division of clients into age categories, the personal manager of private banking has the time and, accordingly, the opportunity to correctly identify the needs of a particular group

of individuals also taking into account the needs of an individual client. With the correct identification of customer needs, the decision-making process for the introduction of products/services and their implementation in a commercial Bank is simplified. To improve banking services and make a profit, the latest banking technologies are used in the field of servicing individuals. RPA (robotic process automation) is used to solve simple questions, to save time for the personal manager and the client. Due to the globalization and digitalization of the economy, the opportunities for capital diversification for all client segments of the banking market are expanding, so banks providing private banking services have to review their approaches to developing products and services, which is already a progress in the banking system.

**Keywords:** *private banking, investment consulting, investment strategy, art-banking, capital, personal manager, risk profile, banking products, age category*

В современное время рынок услуги private banking все больше подвержен изменениям в части подходов к разработке продуктовой линейки для физических лиц. Благодаря глобализации и цифровизации экономики открываются перспективы для расширенной диверсификации капитала для всех клиентских сегментов банковского рынка, в связи с чем возникает потребность в трансформации продуктовой линейки сегмента private banking для условного разделения клиентов с высоким уровнем благосостояния и mass affluent и клиентов со среднестатистическим уровнем капитала – mass retail.

Банковский продукт и банковская услуга пересекающиеся понятия[9] и для клиентов private banking сгруппированы следующим образом[2, стр.178 ] (рисунок 1) :

- по формированию инвестиционного портфеля (1 группа);
- традиционные банковские услуги и продукты (2 группа);
- страховые и консультационные услуги (3 группа);
- фидуциарные услуги и услуги в области наследования капитала (4 группа);
- услуги, направленные на повышение лояльности клиента к банку и формирование его стиля жизни (группа 5).

Клиентов private banking прежде всего интересует консультирование в части инвестиционных стратегий. Персональный менеджер предлагает конкретному клиенту конкретные инвестиционные решения, исходя из таких показателей как:

- уровень капитала;
- политические взгляды;
- личные предпочтения в инвестициях;
- юридические аспекты;
- религиозные убеждения;
- сфера бизнеса, принадлежащего клиенту.



**Рисунок 1 – Продукты и услуги, сгруппированные для состоятельных клиентов / Products and services grouped for high net worth clients**

*Источник: составлено автором на основе [2, стр. 178]*

Особенность клиентов, обслуживающихся в private banking в российских банках, в отличие от зарубежных, состоит в недоверии своему инвестиционному консультанту. Персональный менеджер в России скорее не разрабатывает инвестиционную стратегию для конкретного клиента, а иногда «продает» активы, в последствии входящие в его портфель. Во многих банках перед менеджерами ставят план задач, из которого, в том числе, формируется его персональный доход, план по которому нужно продавать определённые продукты и услуги банка и его партнеров (страховых компаний, управляющих фондов и т.п.). Персональный менеджер нацелен, в первую очередь, на выполнение собственного плана. Продукт, который ему нужно продать, может, в некоторой степени, даже негативно повлиять на портфель клиента в целом и привести к непредвиденным рискам, но данных ситуаций крупные банки с положительно сформированной репутацией на рынке стараются избегать. Банковское обслуживание эффективно только в том случае, если устанавливаются деловые, долгосрочные, основанные на взаимном доверии и сотрудничестве между клиентом и банком; эффективно в правильно организованной структуре руководства и их решений корпоративного управления подразделением private banking и банка в целом; зависит от отдела аналитики, которые принимают решение по установлению процентных ставок и комиссионного вознаграждения по продуктам и услугам; от отдела маркетинга.

При подходе к разработке нового продукта/новой услуги или для внедрения уже сформированного и пользующегося спросом какого-либо продукта/услуги на рынке, подключаются к принятию решения и

реализации целый ряд отделов банка. Маркетологи, не без помощи аналитиков, предлагают продукт/услугу, выносят новшество на рассмотрение руководства, после положительного принятого решения начинаются процедуры по реализации в банке(рисунк 2) и продаже через персонального менеджера.



**Рисунок 2 - Упрощенная схема принятия решений по внедрению продуктов/услуг и их реализация в коммерческом банке / Simplified decision-making scheme for the implementation of products / services and their implementation in a commercial bank**

*Источник: составлено автором на основе данных коммерческих банков*

Персональный менеджер относится к специалистам по работе с клиентами. Задачей персонального менеджера является правильное определение потребностей клиента, а основные потребности в private banking – это конечно инвестиции в различные активы для увеличения собственного капитала. Все больше клиентов уже отходят от привычных банковских вкладов и больше склоняются к рынку ценных бумаг, более ярко это выражено стало после изменений в налоговом законодательстве (после 2021 года будут облагаться налогом проценты (свыше необлагаемого процента) по депозитам, суммарно превышающим 1 млн. руб.)[11]. Для вхождения в private banking установлены пороговые входы. В среднестатистическом российском банке пороговый вход устанавливается в размере 20-25 млн. руб. (многие некрупные коммерческие банки не могут устанавливать значительно высокий пороговый вход, в силу состоявшейся тенденции недоверия у общества к банковской системе и возврата денежных средств лишь в размере 1,4 млн руб[12] в случае отзыва у банка лицензии). После входа в private banking клиенты делятся на подгруппы по уровню капитала уже внутри самого private banking. Уровень капитала определяет какие именно инвестиционные решения может предложить персональный менеджер, при этом нет утверждения, что чем выше уровень капитала, тем выше готовность клиента вкладывать в инвестиционные предложения на биржевых рынках. Готовность клиента вложить свободные

средства в долгосрочной перспективе определяют все показатели, одни не готовы приобрести облигации, выпущенные министерствами определённого списка государств, другие по юридическим аспектам готовы вкладывать денежные средства в накопительное или инвестиционное страхование жизни (такие деньги не делятся при разводе, не конфискуются судебными приставами, по этим страховым полисам можно установить выгодоприобретателя в случае ухода из жизни и т.д.). В расчёт также всегда берётся сфера занятости клиента. Все это определяет риск-профиль каждого физического лица, с ним обсуждается инвестиционная стратегия и формируется портфель. Могут предлагаться следующие инвестиционные стратегии [8, стр. 503-504]):

- консервативная инвестиционная стратегия;
- умеренная инвестиционная стратегия;
- сбалансированная инвестиционная стратегия;
- стратегия роста;
- стратегия агрессивного роста.

Банк в рамках private banking занимается не только консультированием в части вложения денежных средств для получения прибыли, он решает вопросы, связанные с бизнесом: аренда помещений, кредитование проектов, устраивает деловые встречи и корпоративы в целях знакомства клиентов между собой для их внутреннего дальнейшего сотрудничества. Банку нужно изучать потребности клиентуры и выявлять на их основе наиболее востребованные банковские продукты и услуги [5]. Внимание клиентов private banking можно обратить на блокчейн. Блокчейн способен помочь в борьбе с легализацией преступных доходов, что является главной стратегической задачей экономической безопасности страны [3]. Банки могут предлагать комбинированные банковские продукты: коробочное страхование; портфельное размещение, кросс-продукты [1]. В private banking также реализуются услуги art-banking, в рамках art-banking персональные менеджеры предлагают помощь в покупке раритетных автомобилей, дают возможность использовать глубокую экспертизу при формировании и оценке различных коллекций, антиквариата, монет, проводят сделки и операции, связанные с произведениями искусства.

Совершенствуются подходы к разработке продуктовой линейки, предлагаются пакетные обслуживания, все нововведения обычно в пользу клиента из-за конкуренции на банковском рынке. Пакеты могут отличаться по различным категориям банковских карт, по тарифам, отсутствию или наличию дополнительных услуг (например, полисы граждан выезжающих за рубеж), по размеру комиссионного вознаграждения за обслуживание и т.д. На банковском рынке начали уделять внимание на молодое поколение и все больше услуг включаются в пакетное обслуживание для маленьких пользователей. Например, в Банке ГПБ (АО) для детей реализуется программа «Наследники» [4], благодаря чему повысилась лояльность

действующих клиентов и заинтересованность в изучении финансов и различных продуктов у молодого поколения.

Private banking обычно работает в схеме основной клиент (кто зарабатывает денежные средства и/или распоряжается денежными средствами) + связанные клиенты (в основном члены семьи основного клиента; лица, не принимающие решения по вложениям денежных средств и др.). Банку для упрощения работы с членами семьи основного клиента можно использовать ботов для решения простейших задач, роботизированная автоматизация процессов (RPA)[10] поможет персональному менеджеру сократить время общения со связанными клиентами и менеджер использует это время для решения инвестиционных задач основного клиента.

Помимо консультирования в части инвестиционных вложений клиентов также интересуется кредитование. Кредитование является одним из направлений финансовой деятельности банков[6, стр. 106]. Заемные средства, получаемые владельцами крупного частного капитала, можно разделить на категории[6, стр. 106-107]:

- инструменты, позволяющие клиенту получить доступ к собственным фондам для покрытия текущих расходов;
- инвестиционные кредиты, коммерческие заложенные;
- бизнес-кредиты.

Для совершенствования внутренней продуктовой линейки коммерческие банки могут отслеживать мировую тенденцию в данном вопросе. Есть ряд отличий, по которым можно определить плюсы и минусы отечественного рынка, например в европейских странах есть ряд положительных моментов для клиентов: во многих банках нет комиссионного вознаграждения при снятии наличных денежных средств в банкоматах сторонних банков; зарубежные состоятельные клиенты не заинтересованы в инвестировании в драгоценные металлы и монеты, при этом российские клиенты активно пользуются данными продуктами[7].

В современных условиях на финансовом рынке все имеют полноценную возможность получения базового набора финансовых услуг, что характеризуется совокупностью различных условий. У клиентов private banking финансовая доступность (таблица 1) практически ко всем возможным существующим финансовым услугам.

Договоры на финансовые продукты и услуги клиенты могут заключать самостоятельно, либо через доверенного лица. Клиенты имеют право оформить банковскую доверенность на 3-е лицо на вклад, на текущий счет и тд. По банковской доверенности возможно в основном снять денежные средства или пополнить счет. Для более расширенного спектра полномочий лучше оформить нотариальную доверенность. Доверенное лицо имеет право выполнять те операции, которые указаны в доверенности, при этом есть ряд операций, которые можно выполнять и без ее оформления,

например, пополнить счет или открыть вклад в рублях РФ можно в пользу третьего лица, в иностранных валютах без доверенности зарезчено.

**Таблица 1 - Индикаторы финансовой доступности / Financial inclusion indicators**

Взрослое население	Население Российской Федерации в возрасте 18 лет и старше
Субъекты малого и среднего предпринимательства	Хозяйствующие субъекты (юридические лица и индивидуальные предприниматели), отнесенные в соответствии с условиями, установленными Федеральным законом от 24.07.2007 N 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», к малым предприятиям, в том числе к микропредприятиям, и средним предприятиям
Субъекты страхового дела	Страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры
Подразделения кредитных организаций	Головные офисы, филиалы, представительства, дополнительные офисы, операционные кассы, кредитно-кассовые офисы, операционные офисы, передвижные пункты кассовых операций
Обособленные подразделения	Представительства и филиалы

*Источник: [13]*

Представлять интересы доверителя можно после проверки банком доверенности, это может занять несколько дней. Доверитель не имеет право действовать в свою пользу, то есть запрещено переводить со счета доверителя на счет доверенного лица денежные средства. При разработке продуктовой линейки банку необходимо ориентироваться на доступность и простоту представляемой информации для доверителя, для предотвращения недопонимания каких-либо моментов при оформлении этих продуктов и услуг через доверенного лица.

Исходя из установившейся тенденции можно с уверенностью сказать, что мировой рынок private banking будет только расти, и банкам придется выстраивать особые отношения с каждой возрастной категорией клиентов и систематизировать их по группам. Отношения делового характера, в частности инвестиционного, также зависят от страны и способа приобретения капитала.

Их характера появления денежных средств клиентов можно разделить на несколько групп:

- на тех, кто капитал создает;
- тех, кто капитал пытается сохранить;
- тех, кто капитал унаследовал.

В современное время сильно выражены границы мышления и экономического поведения различных поколений, основные возрастные категории представлены в таблице 2.



**Таблица 2 - Возрастная категория клиентов банка / Age category of bank customers**

Годы рождения	Возрастная категория (2020)	Возрастная категория (2030)	Наименование поколения	Возрастная категория
1903-1923	97-...	-	Величайшее (победители)	-
1924-1943	77-96	87-...	Молчаливое	Категория 1
1944-1963	57-76	67-86	Беби-бумеры	
1964-1984	36-56	46-66	Поколение X	Категория 2
1985-2002	18-35	28-45	Поколение Миллениум (Y)	Категория 3
2003-...	0-17	7-27	Поколение Хоумлендер (Z)	Категория 4

*Источник: составлено автором на основе теории поколений в России*

Исходя из возрастной категории клиентов банк может разделить их условно по группам, в свою очередь персональный менеджер private banking внутри группы обозначит подгруппы клиентов со схожим мышлением и схожими потребностями (также условно, не забываем, что у всех физических лиц различное финансовое, психологическое и правовое состояние, особенно это чувствуется у клиентов private banking).

Нынешняя современная клиентура, в сравнении с клиентами 2010 года и ранее, отличается такими характеристиками как:

- глобальное мышление;
- размытие национальных и географических границ;
- вкладывают денежные средства в более рискованные активы;
- динамичные люди, лучше знакомы с банковским рынком;
- высокий уровень финансовой грамотности;
- знакомы с современными технологическими и экономическими достижениями.

Private banking развивается благодаря повышению качества уровня предоставляемых услуг, финансовой доступности, расширения продуктовой линейки, умению правильно определить потребности клиента и предложить наиболее подходящий вариант диверсификации портфеля.

**Список источников:**

1. Анненкова (2019) - *Анненкова Е.А.* Инновационные тренды развития российских банковских продуктов и услуг // Интеллект. Инновации. Инвестиции. 2019. – № 6. – С. 18-24. – ISSN 2077-7175.

2. Бровкина (2014) - *Бровкина, Н.Е.* Рынок банковского обслуживания физических лиц: тенденции и перспективы развития : монография / Н.Е. Бровкина. – Москва : КНОРУС, 2014. – 264 с. – ISBN 978-5-406-03448-4.

3. Василенко (2018) - *Василенко О.А.* Основные тенденции развития новых банковских продуктов и услуг в России на современном этапе // Вестник науки и образования. 2018. – № 10 (46). – С. 33-36. – ISSN 2312-8089.

4. Газпромбанк (Акционерное общество) : официальный сайт. –2020. – URL: <https://www.gazprombank.ru> (дата обращения: 20.08.2020). – Текст : электронный.

5. Гришина (2017) - *Гришина Е.А.* Банковские продукты и услуги: современное состояние и перспективы развития в России // Финансы и Кредит. 2017. – т. 3 № 39 (759). – С. 2346-2360. – ISSN 2071-4688.

6. Мод, Молино (2003) - Дэвид Мод, Филип Молино, Private Banking Элитное обслуживание частного капитала / перевод с английского А.М. Дзюры под редакцией Е.Е. Харитоновой. – Москва – Альпина Паблишер – 2003. – 338 с. – ISBN 5-94599-074-4.

7. Исаева (2014) - *Исаева Е.А.* Современный private banking в России и зарубежом: содержание, продуктивное наполнение, проблемы совершенствования // Вестник Тверского Государственного Университета. Серия: экономика и управление. 2014. – № 2. – С. 69-80. – ISSN 2219-1453.

8. Лаврушин (2016) - *Лаврушин, О.И.* Банковское дело: учебник / О. И. Лаврушин, Н. И. Валенцева и др.; под редакцией О. И. Лаврушина. – 12-е изд., стер. – Москва : КНОРУС, 2016. – 800 с. – ISBN 978-5-406-04591-6.

9. Лисина (2017) - *Лисина Ю.А.* Качество банковских продуктов и услуг и способы их оценки // Вестник Российского Экономического Университета им. Г.В. Плеханова. Вступление. Путь в науку. 2017. – № 2 (18). – С. 98-104. – ISSN 2226-6860

10. Мейксин (2020) - *Мейксин С.М.* Новые технологии банков // Вестник науки и образования. 2020. – № 2-2 (80). – С. 29-32. – ISSN 2312-8089.

11. Российская Федерация. Законы. Налоговый кодекс Российской Федерации : НК : текст с изменениями и дополнениями на 20 июля 2020 года : [принят Государственной Думой 16 июля 1998 года]. - Справочно-правовая система «Консультант Плюс». - Текст: электронный. - URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_19671/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19671/). (дата обращения: 07.08.2020).

12. Российская Федерация. Законы. О страховании вкладов в банках Российской Федерации: федеральный закон [принят Государственной Думой 28 ноября 2003 года]. - Справочно-правовая система «Консультант Плюс». – Текст: электронный. – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_45769/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_45769/). (дата обращения: 15.08.2020).

13. Центральный Банк Российской Федерации : официальный сайт. – 2020. – URL: <https://cbr.ru> (дата обращения: 04.08.2020). – Текст электронный.

#### References:

Annenkova (2019) - *Annenkova E.A.* Innovative trends in the development of Russian banking products and services [Innovacionnye trendy razvitiia rossiyskih bankovskih produktov i uslug] // Intelligence. Innovations. Investment. [Intellekt. Innovacii. Investicii.]. 2019. – № 6. – p. 18-24. – ISSN 2077-7175.

Brovkina (2014) - *Brovkina, N.E.* Market of banking services for individuals: trends and prospects of development [Rynok bankovskogo obsluzhivaniya fizicheskikh lits: tendentsii i perspektivy razvitiya] : monograph, N.E. Brovkina. – Moscow : KNORUS, 2014. – 264 p. – ISBN 978-5-406-03448-4.

Vasilenko (2018) - *Vasilenko O.A.* Main trends in the development of new banking products and services in Russia at the present stage [Osnovnyie

tendentsii razvitiya novyih bankovskih produktov i uslug v Rossii na sovremennom etape] // Bulletin of science and education [Vestnik nauki i obrazovaniya.]. 2018. – № 10 (46). – p. 33-36. – ISSN 2312-8089.

Gazprombank (joint-Stock company): official website. – 2020. – URL: <https://www.gazprombank.ru> (date accessed: 20.08.2020). - Text: electronic.

Grishina (2017) - *Grishina E.A. Banking products and services: current state and development prospects in Russia* [Bankovskie produkty i uslugi: sovremennoe sostoyanie i perspektivy razvitiya v Rossii] // Finance and Credit [Finansyi i Kredit]. 2017. – t. 3 № 39 (759). – p. 2346-2360. – ISSN 2071-4688.

Maude, Molyneux (2003) - *David Maude, Dr Philip Molyneux Private Banking: Maximising performance in a competitive market* / translation from English by A. M. Dzyura edited by E. E. Kharitonov. - Moscow-Alpina Publisher-2003. – 338 p. – ISBN 5-94599-074-4.

Isaeva (2014) - *Isaeva E.A. Modern private banking in Russia and abroad: content, product content, problems of improvement* [Sovremennyiy private banking v Rossii i zarubezhom: sodержanie, produktovoe napolnenie] // Bulletin Of Tver State University. Series: Economics and management [Vestnik Tverskogo Gosudarstvennogo Universiteta. Seriya: ekonomika i upravlenie]. 2014. – № 2. – p. 69-80. – ISSN 2219-1453.

Lavrushin (2016) - *Lavrushin, O. I. Banking: textbook / O. I. Lavrushin, N. I. Valencia, etc.; under the editorship of O. I. Lavrushina.* - 12th ed., erased. - Moscow: KNORUS, 2016. - 800 p. – ISBN 978-5-406-04591-6.

Lisina (2017) - *Lisina Y.A. Quality of banking products and services and ways to evaluate them* [Kachestvo bankovskih produktov i uslug i sposoby ih otsenki] // Bulletin of the Plekhanov Russian University of Economics. Introduction. Path to science [Vestnik Rossiyskogo Ekonomicheskogo Universiteta im. G.V. Plehanova. Vstuplenie. Put v nauku]. 2017. – № 2 (18). – p. 98-104. – ISSN 2226-6860

Meyksin (2020) - *Meyksin S.M. New banking technologies* [Novyie tehnologii bankov] // Bulletin of science and education [Vestnik nauki i obrazovaniya.]. 2020. – № 2-2 (80). – p. 29-32. – ISSN 2312-8089.

Russian Federation. Laws. Tax code of the Russian Federation: tax code: text with amendments and additions as of July 20, 2020 [Rossiyskaya Federatsiya. Zakonyi. Nalogovyy kodeks Rossiyskoy Federatsii : NK : tekst s izmeneniyami i dopolneniyami na 20 iyulya 2020 goda] : [adopted by the State Duma on July 16, 1998] [prinyat Gosudarstvennoy Dumoy 16 iyulya 1998 goda]. - Legal reference system "Consultant Plus". - Text: electronic. - URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_19671/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19671/). (date of access: 07.08.2020).

Russian Federation. Laws. On Deposit insurance in banks of the Russian Federation: Federal law [Rossiyskaya Federatsiya. Zakonyi. O strahovanii vkladov v bankah Rossiyskoy Federatsii: federalnyiy zakon] [adopted by the State Duma on November 28, 2003] [prinyat Gosudarstvennoy Dumoy 28 noyabrya 2003 goda]. - Legal reference system "Consultant Plus". - Text: electronic. - URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_45769/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_45769/). (date of access: 15.08.2020).

Central Bank of the Russian Federation: official website. – 2020. – URL: <https://cbr.ru> (date of access: 04.08.2020). - Text: electronic.