

5.2.6. Менеджмент

УДК 336.71

DOI 10.37493/2307-907X.2023.2.4

Беляева Елена Сергеевна, Коваленко Павел Владимирович,
Сотников Александр Андреевич

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СИСТЕМЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

На текущий момент одним из главных трендов, на рост популярности которого во многом повлияла пандемия, является цифровая трансформация всех сфер жизни общества. Наиболее подверженной цифровой модернизации является финансовая сфера, где цифровой модернизации подлежат как банковские продукты, так и услуги, которые формируют конечный опыт потребителя и влияют на его лояльность. Поэтому внедрение цифровых технологий и цифровая трансформация текущих бизнес-процессов на данный момент является приоритетным направлением для банков, способствующих их активному расширению и сокращению многочисленных издержек, повышающих качество и эффективность предоставляемых банковских услуг и лояльность клиентов, упрощающих механизм предоставления услуг. Развитие банковской системы на основе использования цифровых технологий позволит решить многие проблемы. Например, такие сквозные технологии, как машинное обучение, искусственный интеллект, блокчейн, P2P-кредитование, робо-адвайзинг, ускоряют проведение технологических изменений, персонализируют предложения, увеличивают скорость банковских операций, повышают точность расчетов, снижают риск умышленного искажения отчетных данных. В данной статье определены виды дистанционного банковского обслуживания, дана оценка их использования в российских банках. Особое внимание уделено влиянию различного рода факторов на процессы развития дистанционного банковского обслуживания и внедрения цифровых технологий, на появление новых функций в данном направлении. Выявлено, что в результате ограничений, связанных с COVID-19, банки незамедлительно реформативировали отношения с клиентами, выстраивая их на цифровой основе.

Ключевые слова: дистанционное банковское обслуживание, цифровые банки, цифровые технологии, интернет-банкинг, цифровые каналы обслуживания.

Elena Belyaeva, Pavel Kovalenko, Alexander Sotnikov
DIGITAL TECHNOLOGIES IN THE SYSTEM OF REMOTE SERVICE

Currently one of the main trends, which was largely influenced by the pandemic, is the digital transformation of all spheres of society. The financial sector is highly subject to digital modernization. In this area, both banking products and services that form the final consumer experience and affect their loyalty undergo digital modernization. Therefore, the introduction of digital technologies and digital transformation of business processes is currently a priority for banks. It contributes to their active expansion, reduces the costs, improves the quality and efficiency of banking services and customer loyalty and simplifies the mechanisms for providing services. The development of the banking system based on the use of digital technologies will solve many problems. For example, end-to-end technologies such as machine learning, artificial intelligence, blockchain, P2P lending, robo-advising accelerate technological changes, personalize offers, increase the speed of banking operations, increase the accuracy of calculations, and reduce the risk of deliberate misrepresentation of reporting data. This article defines the types of remote banking services, evaluates their use in Russian banks. Particular attention is paid to the influence of various factors on the development of remote banking services and the introduction of digital technologies, on the emergence of new functions in this area. It was revealed that as a result of the restrictions associated with COVID-19, banks immediately modified relations with customers and converted them to a digital basis.

Key words: remote banking, digital banks, digital technologies, internet banking, digital service channels.

Введение / Introduction. В настоящее время существующий процесс развития глобализационных процессов и быстрые темпы повышения объема используемых информационных технологий сильно влияют на общественное развитие и состояние экономики стран мира. Подобному влиянию подвержен и банковский сектор, на уровень конкурентоспособности которого оказывает непосредственное влияние степень вовлеченности банковских учреждений в глобальную экономику, а также их способность применять инновационные информационные технологии в коммерческих целях. При этом коммерческие банки стараются изменить характер собственной работы согласно современным технологиям. Огромное значение в процессе оптимизации управления банковской деятельностью отводится системе дистанционного банковского обслуживания.

Основная цель внедрения средств и приемов дистанционного банковского обслуживания состоит в предоставлении равных возможностей управления и регулирования финансовыми инструментами во всех субъектах страны. Благодаря этому открывается совсем другой уровень доступности бизнеса в банковской сфере, при этом сохраняется и увеличивается уровень качества посредством формирования подвижной информационной среды и снижения величины удельных временных расходов на одного клиента, в сопоставлении с привычной системой банковского обслуживания.

Материалы и методы / Materials and methods. Целью исследования является выявления тенденций развития и внедрения цифровых технологий в системе дистанционного банковского обслуживания.

Методическую базу исследования составляют общенаучные методы, включающие анализ, синтез, сравнение, а также методы статистического и экономического анализа. В качестве информационной базы исследования использовалась научная литература, статьи и публикации в периодической печати, а также данные банковской статистики.

Результаты и обсуждения / Results and discussion. На современном этапе развития банковский рынок содержит в себе большое разнообразие продуктов и услуг. Банковские учреждения предлагают своим клиентам широкий ассортимент банковских продуктов и услуг. При этом банки всегда ставят перед собой вопрос, касающийся оказания клиентам услуг с высоким уровнем результативности.

Кроме всего прочего, в современных условиях функционирования финансово-кредитных институтов, где время имеет большое значение, нередко образуются такие моменты, когда банковскому клиенту требуется в срочном порядке иметь доступ к собственным расчетным или иным счетам, несмотря на то, где он находится и какое на данный момент время.

Именно данная потребность в получении банковских продуктов и услуг – постоянно без непосредственного прихода в банк и с имеющимися возможностями информационных технологий – дала некий толчок банковским учреждениям на разработку и ввод в действие новейших информационных технологий в процессе их предоставления.

Термин «дистанционное банковское обслуживание» впервые был использован в 80-е годы XX века и динамично набирал свою популярность.

В настоящее время дистанционное банковское обслуживание имеет огромное значение для всех финансово-кредитных институтов. Это повлекло за собой развитие высокоскоростных сервисов, предназначенных для оплаты разного рода услуг, так что уже нет необходимости для этого клиенту банка лично посещать учреждение.

Дистанционное банковское обслуживание можно определить как процесс предоставления возможности банковским клиентам осуществления различных финансовых операций без визита в банк, используя при этом различные каналы телекоммуникации.

На рисунке 1 отражены основные функции дистанционного банковского обслуживания.



Рис. 1. Функции дистанционного банковского обслуживания

Одним из основных условий предоставления банковских продуктов, услуг, реализации банковских операций в системе дистанционного банковского обслуживания выступает принцип удаленности. Следовательно, в любой ситуации продукты, услуги и операции банков будут при данной системе реализовываться дистанционно.

На рисунке 2 отразим виды дистанционного банковского обслуживания.

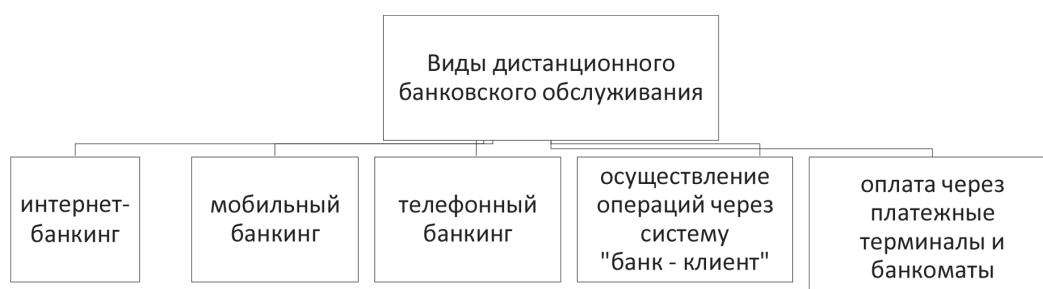


Рис. 2. Виды дистанционного банковского обслуживания

Интернет-банкинг – реализация банковских операций посредством использования специальных систем, дающих возможность осуществлять операции банковского и иного типа с помощью программного обеспечения, которое имеет доступ через Интернет [9].

Мобильный банкинг предоставляет возможность реализации услуг банка и осуществления разного рода платежей посредством мобильного устройства, отправки СМС-сообщений, с помощью которых банковское учреждение имеет возможность информировать своего клиента о состоянии его счета и прочих операциях.

Телефонный банкинг – процесс реализации банковских операций с помощью использования автоматизированной телефонной системы, применения банковскими клиентами call center.

Реализация банковских операций посредством системы банк-клиент дает возможность телекоммуникационной системе связи видеть сведения об остатках на банковских счетах, реализовывать разного рода банковские платежи.

Осуществление оплаты с помощью использования платежных терминалов и банкоматов – оплата телефонных и иных платежей, оплата иных услуг поставщиков или осуществление платежей в пользу банков.

Банковская система играет ключевую роль в стабильности функционирования экономической системы. Динамика кредитных организаций за представлена в таблице 1.

Таблица 1

Динамика кредитных организаций в РФ

Показатель	2019 г.	2020 г.	2021 г.	2020 к 2019	2021 к 2020
Кредитные организации	442	406	370	-36	-36
Филиалы кредитных организаций	618	530	471	-88	-59
Дополнительные офисы кредитных организаций	19 997	19 453	18 536	-544	-917

Источник: [10]

По данным таблицы 1 мы видим тенденции сокращения количества кредитных организаций.

Подобная динамика кредитных организаций РФ обусловлена в первую очередь политикой, проводимой Банком России, целью которой является оздоровление банковского сектора. Так, проводилась процедура отзыва лицензий у банковских учреждений, при этом главной причиной этого стала реализация кредитными организациями разного рода высокорискованных бизнес-моделей, нарушения требований законодательства в отношении соблюдения принципа противодействия отмыванию денежных средств, кроме этого, несоблюдение прописанных условий достаточности капитала.

С каждым годом вести рентабельный бизнес и оставаться конкурентоспособным в банковской среде становится все сложнее, поэтому в банковском секторе появляется необходимость быстрого реагирования на современные тренды экономики для укрепления на рынке. Одним из главных таких трендов выступила цифровизация. Совершенствуются технологии, меняются бизнес-стратегии и происходит процесс глобальной цифровизации всех отраслей экономики и жизни населения, что вынуждает банки постоянно вкладываться в системы и продукты, способные конкурировать в цифровой среде и расширять клиентскую базу.

В этой связи дистанционное банковское обслуживание является одним из постоянно развивающихся направлений. Главными системами дистанционного банковского обслуживания, постоянно подвергающимися цифровой модернизации, а также являющимися основными направлениями борьбы за клиентское внимание, стали цифровой и мобильный банкинг [3, с. 56].

В таблице 2 отражены лучшие интернет-банки для личных финансов 2020 г.

Таблица 2

Лучшие интернет-банки для личных финансов 2020

Место	Банк	Баллы
1	Тинькофф Банк	68,0
2	Банк «Открытие»	67,3
3	Ак Барс Банк	61,1
4	Банк «Левобережный»	60,9
5	ВТБ	57,9
6	Почта Банк	56,5
7	Промсвязьбанк	54,2
8	Раффайзенбанк	53,4
9	Россельхозбанк	53,0
10	СКБ Банк	52,9
11	Банк Уралсиб	51,3
12	Росбанк	50,0
13	Банк Санкт-Петербурга	49,1

Место	Банк	Баллы
14	Банк «Русский стандарт»	49,0
15	Сбербанк	47,3
16–18	Альфа Банк	44,0
	Банк Казани	44,0
	МКБ	44,0
19	ЮниКредитБанк	37,8
20	Газпромбанк	37,2
21	Совкомбанк	35,8
22	Банк Хоум Кредит	29,4

Источник: [7]

В условиях, характеризующихся ограничительными мерами, обусловленными санкционным влиянием США и Евросоюза, а также распространением коронавирусной инфекции, большинству банковских учреждений потребовалось принимать меры для того, чтобы разрешить образующиеся потребности банковских клиентов, связанные с необходимостью перехода на дистанционное обслуживание. Результаты исследования Marksw Webb Internet Banking Rank, представленные в таблице 2, позволяют понять, у каких именно кредитных организаций получилось добиться требуемого уровня интернет-банка, а у каких этого не получилось.

Как можно видеть, первое место в данном рейтинге занимает Тинькофф Банк, на это оказало влияние то обстоятельство, что у банка уже была хорошо налажена работа интернет-банка, и в дальнейшем ему требовалось лишь развивать имеющееся: так был организован процесс он-бординг, произошло обновление навигации, оптимизация сценария сбора средств, намного более функциональной и оптимальной стала процедура аналитики.

Также значительно улучшил уровень использования цифровых технологий Банк «Открытие», занявший второе место в рейтинге, поднявшись на 6 позиций по сравнению с 2019 годом: стали действовать система быстрых платежей, а также трансграничные денежные переводы на банковские карты, стал удобнее сервис оплаты услуг ЖКУ [2, с. 3].

Важно отметить, что существенного успеха в сфере развития интернет-банков добились в 2020 году Россельхозбанк и ВТБ Банк. Так, Россельхозбанк оптимизировал систему быстрых платежей, стали удобными подписки и более организован поиск по истории. В свою очередь, ВТБ Банк ввел в действие использование клиентами подписки на налоговые платежи, выписанные штрафы и выставленные счета по услугам ЖКХ, стала оптимальной система поиска поставщиков услуг по ИНН с региональным делением. Остальным банковским учреждениям, которые занимают в данном рейтинге с 5-го по 10-е места, характерны удобные банковские сервисы, посредством которых клиент удовлетворяет свои потребности на привычном базовом уровне. При этом эти банки имеют недостаточный уровень аналитики по движению денег на счетах, не оптимизирована система денежных переводов, подписок и т. д. [1].

В настоящее время опыт в сфере цифровых технологий дает возможность банковским клиентам применять в сфере расчетно-кассового обслуживания новые методики. Каждый хозяйствующий субъект экономики совершает большое число разнообразных платежей, среди которых можно обозначить налоговые платежи, оплату труда своих сотрудников, расчеты с контрагентами и т. д. В данном случае основными требованиями, предъявляемыми банковскими клиентами, являются: оптимальная скорость, необходимый уровень безопасности, качественное обслуживание, а также цифровизация [5].

На рисунке 3 представлена динамика объема платежных поручений, поступивших в кредитные организации от юридических лиц по распоряжениям в электронном виде.

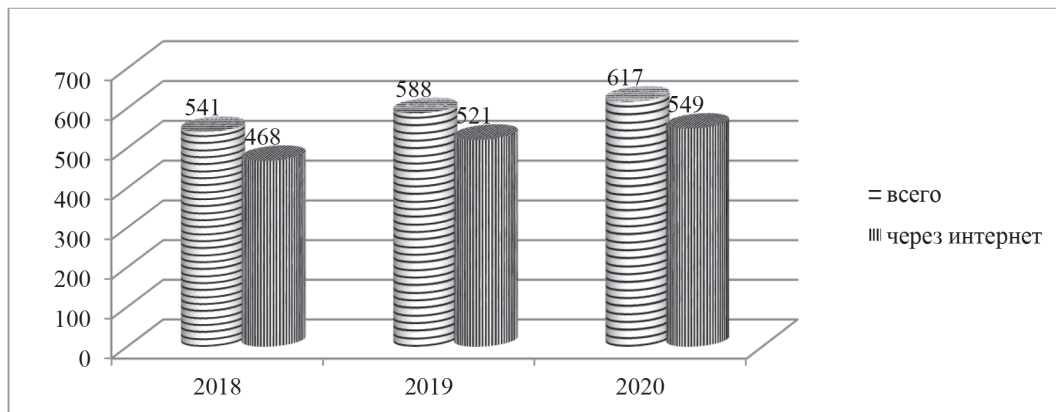


Рис. 3. Динамика объема платежных поручений, поступивших в кредитные организации от юридических лиц по распоряжениям в электронном виде, трлн руб.

Источник: [10]

Рисунок 3 позволяет сделать вывод, что доля платежных поручений, поступивших в кредитные организации от юридических лиц по распоряжениям в электронном виде через Интернет, в общем объеме увеличивается. Все это подтверждает тот факт, что кредитные организации используют самые новейшие цифровые технологии с целью развития системы дистанционного банковского обслуживания, направленного на удовлетворение потребностей банковских клиентов.

Немаловажное значение имеет развитие дистанционного банковского обслуживания посредством использования цифровых технологий и для физических лиц. Следовательно, важно проанализировать динамику объема платежных поручений в электронном виде, поступивших в кредитные организации от физических лиц (рисунок 4).

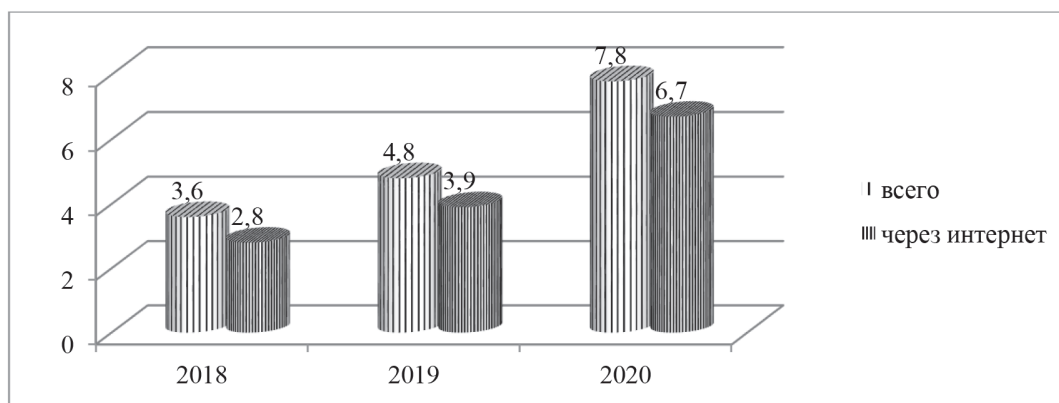


Рис. 4. Динамика объема платежных поручений, поступивших в кредитные организации от физических лиц по распоряжениям в электронном виде, трлн руб.

Источник: [10]

Можно заметить, что наблюдается рост объема платежных поручений, поступивших в кредитные организации от физических лиц по распоряжениям в электронном виде. При этом большая часть реализована через Интернет (в 2020 году 85,9 %).

Таким образом, можно отметить, что, несмотря на различного рода ограничения, в банковскую деятельность все активнее внедряются инновационные информационные технологии и дистанционное банковское обслуживание наращивает темпы, это помогает существенно повысить уровень доступности банковских продуктов и услуг как для юридических, так и для физических лиц.

Ограничения, связанные с COVID-19, вызвали незамедлительные действия со стороны банков в направлении развития дистанционного обслуживания. Так было введено в действие большое количество новых функций (Таблица 3).

Таблица 3

Новые функции банков, реализованные в связи с COVID-19

Функция	Банки, %
Увеличили лимит бесконтактных платежей	41
Внедрили полностью цифровые процессы	34
Ввели запись на прием в отделениях	25
Осуществляли пожертвования, проводили социальные акции и т. д.	24
Внедрили методы цифровой верификации личности	23
Запустили бесконтактные способы оплаты	18

Источник: [6]

Как видно из таблицы 3, существенная часть банков увеличила лимит бесконтактных платежей и внедрила полностью цифровые процессы. Цифровизация в современных условиях вызывает необходимость проведения различных трансформаций бизнес-моделей систем экономики, не является исключением и банковский сектор. Это обусловлено тем, что наблюдаются быстрые темпы развития объемов использования мобильных и бесконтактных платежей, P2P-сервисов, цифровых валют и прочих инновационных цифровых технологий. В свою очередь, банкам в настоящее время важно найти пути применения востребованных технологий блокчейн, big data и т. д.

С целью достижения развития цифрового банка важно решать задачи по ориентации на опыт банковских клиентов, а также на банковские инновации – достижение необходимого уровня лояльности имеющихся клиентов банка.

Цифровые банки предлагают своим клиентам банковские продукты и услуги через разнообразные цифровые каналы. Рост количества цифровых банков во всех странах мира имеет большие темпы, при этом больше всего развиваются такие кредитные организации, у которых нет своих собственных банковских офисов и банкоматов. Такие банки удовлетворяют потребности клиентов, создавая особые условия, которые не свойственны традиционным банкам [9].

В таблице 4 представлены ведущие цифровые банки мира по размеру клиентской базы.

Таблица 4

Ведущие цифровые банки мира по размеру клиентской базы

№	Банк	Материнская компания	Страна	Количество клиентов (млн)
1	ING Diba	ING Group	Германия	8,5
2	Capital One 360	Capital One Financial	США	7,8
3	USAA Bank	USAA	США	7
4	FNBO Direct	First National of Nebraska	США	6
5	Rakuten Bank	Rakuten	Япония	5
6	Tinkoff Bank	-	Россия	5
7	TIAA Direct	TIAA-CREF Trust Company	США	3,9

№	Банк	Материнская компания	Страна	Количество клиентов (млн)
8	Discover Bank	Discover Financial Services	США	3,5
9	Alior Bank	-	Польша	3
10	DKB AG	-	Германия	3

Источник: [8]

Хотя в настоящее время цифровизация развивается достаточно быстро, в нашей стране в полном объеме цифровых банков еще очень мало. При этом традиционные банковские учреждения формируют в своей деятельности отдельно взятые элементы, основанные на цифровых технологиях и пытаются не отставать от тенденций современности, используя популярные и востребованные цифровые информационные решения [4].

Заключение / Conclusion. Цифровые технологии занимают в современных условиях ключевое место в деятельности банковских структур. Для поддержания результативности функционирования банковским учреждениям нашей страны в современных условиях развития цифровых технологий требуется самое главное – активно заниматься развитием, цифровизации и вкладывать средства главным образом в финтех-компании, потому что сейчас цифровые технологии стратегически важны для кредитных организаций. Посредством сотрудничества с финтех-компаниями банковские учреждения получают определенные преимущества, так как они сводят к минимуму величину операционных расходов и уровень возможных рисков, а также имеют дополнительные возможности по развитию digital-бизнес. В случае отсутствия подобного сотрудничества снижается уровень конкурентоспособности, качество предоставляемых услуг, следовательно, банк недополучает возможные доходы.

В целом можно отметить, что применение новых технологий и продуктов в банковском маркетинге позволит формировать и поддерживать лояльность клиентов, привлекать новых пользователей, создавать новую информационную среду, повышать качество услуг, изменить роль банковского персонала.

ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. Антюфьев, А. Г. Инновации в банковской сфере / А. Г. Антюфьев, Е. М. Табачный // Наука и образование сегодня. – 2019. – № 5 (40). – С. 80–85. – Текст : непосредственный.
2. Баско, О. В. Инновационные продукты и технологии российских коммерческих банков в условиях формирования цифровой экономики / О. В. Баско // Вестник евразийской науки. – 2019. – № 5. – С. 1–9. – Текст : непосредственный.
3. Беляева, Е. С. Цифровая трансформация банковского сектора экономики / Е. С. Беляева, О. Н. Шишкова, А. А. Бартенева, А. М. Черкасова // ЦИТИСЭ. – 2021. – № 4 (30). – С. 55–64. – Текст : непосредственный.
4. Гаврилин, А. В. Направления развития банковского бизнеса в условиях цифровизации экономики / А. В. Гаврилин, Н. Д. Гераскина. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/napravleniya-razvitiya-bankovskogo-biznesa-v-usloviyah-tsifrovizatsii-ekonomiki>. – Текст : электронный.
5. Ершова, И. Г. Управление трансформацией экосистем в цифровой инновационной среде / И. Г. Ершова, А. Ю. Каракулин // Вестник Северо-Кавказского федерального университета. – 2022. – № 3(90). – С. 79–84. – Текст : непосредственный.
6. Belyaeva, E. Modern tendencies of regional bank system development / E. Belyaeva, O. Belyaeva, N. Mashkina, T. Polyakova // Education Excellence and Innovation Management through Vision 2020 : Proceedings of the 33rd International Business Information Management Association Conference, IBIMA 2019. – 2019. – Pp. 1586–1593. – Text : unmediated.

7. Аналитика: Internet Banking Rank 2020. – URL: <https://arb.ru/banks/analytics/-10416763>. – Текст : электронный.
8. Индикаторы цифровой экономики: 2021. – URL: https://www.researchgate.net/publication/353747922_Indikatory_cifrovoj_ekonomiki_2021. – Текст : электронный.
9. Цифровая трансформация российских банков. – URL: https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Цифровая_трансформация_российских_банков. – Текст : электронный.
10. Официальный сайт Банка России. – URL: <https://www.cbr.ru>. – Текст: электронный

REFERENCES AND INTERNET RESOURCES

1. Antyuf'ev, A. G. Innovacii v bankovskoj sfere (Innovations in the banking sector) / A. G. Antyuf'ev, E. M. Tabachnyj // Nauka i obrazovanie segodnya. – 2019. – No 5 (40). – P. 80-85.
2. Basko, O. V. Innovacionnye produkty i tehnologii rossijskih kommercheskih bankov v usloviyah formirovaniya cifrovoj ekonomiki (Innovative products and technologies of Russian commercial banks in the context of the formation of digital economy) / O. V. Basko // Vestnik evrazijskoj nauki. – 2019. – No 5. – P. 1-9.
3. Belyaeva, E. S. Cifrovaya transformaciya bankovskogo sektora ekonomiki (Digital transformation of the banking sector of economy) / E. S. Belyaeva, O. N. Shishkova, A. A. Barteneva, A. M. Cherkasova // TsITISE. – 2021. – No 4 (30). – P. 55–64.
4. Gavrilin, A. V. Napravleniya razvitiya bankovskogo biznesa v usloviyah cifrovizacii ekonomiki (Directions of development of banking business in the conditions of digitalization of the economy) / A. V. Gavrilin, N. D. Geraskina. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/napravleniya-razvitiya-bankovskogo-biznesa-v-usloviyah-tsifrovizatsii-ekonomiki>.
5. Ershova, I. G. Upravlenie transformaciej ekosistem v cifrovoj innovacionnoj srede (Managing ecosystem transformation in a digital innovation environment) / I. G. Ershova, A. Yu. Karakulin // Vestnik Severo-Kavkazskogo federal'nogo universiteta. – 2022. – No 3(90). – P. 79–84.
6. Belyaeva, E. Modern tendencies of regional bank system development / E. Belyaeva, O. Belyaeva, N. Mashkina, T. Polyakova // Education Excellence and Innovation Management through Vision 2020 : Proceedings of the 33rd International Business Information Management Association Conference, IBIMA 2019. 33. – 2019. – Pp. 1586–1593.
7. Analitika: Internet Banking Rank 2020. – URL: <https://arb.ru/banks/analytics/-10416763/>
8. Indikatory cifrovoj ekonomiki : 2021 (Indicators of digital economy : 2021). –URL: https://www.researchgate.net/publication/353747922_Indikatory_cifrovoj_ekonomiki_2021.
9. Cifrovaya transformaciya rossijskih bankov (Digital transformation of Russian banks). – URL: https://www.tadviser.ru/index.php/Stat'ya:Tsifrovaya_transformatsiya_rossiiskikh_bankov.
10. Oficial'nyj sajт Banka Rossii. – URL: <https://www.cbr.ru>

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

Беляева Елена Сергеевна, кандидат социологических наук, доцент, доцент кафедры финансов и кредита, факультет экономики и менеджмента, ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет», Курск, РФ. E-mail: belena2107@yandex.ru

Коваленко Павел Владимирович, студент, группа УИ-11М, факультет экономики и менеджмента, кафедра финансов и кредита, ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет». E-mail: p.kovalenkx@gmail.com

Сотников Александр Андреевич, аспирант, кафедра финансов и кредита, ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет». E-mail: Alekss-100@mail.ru

INFORMATION ABOUT THE AUTHORS

Elena Belyaeva, Candidate of Sociological Sciences, Associate Professor, the Department of Finance and Credit, Southwest State University, Kursk, Russian Federation. E-mail: belena2107@yandex.ru

Pavel Kovalenko, student, group UI-11M, Faculty of Economics and Management, Department of Finance and Credit, Southwestern State University. E-mail: p.kovalenkx@gmail.com

Alexander Sotnikov, Postgraduate student, Department of Finance and Credit, Southwestern State University. E-mail: Alekss-100@mail.ru