

ПЕРСПЕКТИВНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЯ ТЕХНОЛОГИЙ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ

Васильев Игорь Иванович

Кандидат экономических наук, доцент, Финансовый
университет при правительстве Российской
Федерации
vasilev-1962@inbox.ru

A PROMISING DIRECTION FOR THE DEVELOPMENT OF REMOTE BANKING TECHNOLOGIES IN THE CONTEXT OF DIGITALIZATION

I. Vasilyev

Summary. In recent years, Internet banking has begun to show rapid growth dynamics in terms of the number of consumers of remote service services. This is primarily due to the processes associated with the Covid-19 pandemic, which has led to the transition of many bank customers to the use of remote services. In the modern world and in Russia, banks tend not to consider remote customer service simply as one of the types of services, but are forced to find a balance between the operating model of servicing and the creation of an effective technical platform. The banking sector can be described as a highly competitive market. In such conditions, financial institutions need to monitor the development of modern information technologies, which facilitate the implementation of banking operations and allow instant service to users anywhere in the world. The ease and security of customer service of the bank is due to the degree of digitalization and the level of development of remote customer service. Digitalization is an area in which significant changes have taken place in recent years. For banks, digitalization daily opens up new and new opportunities that allow you to “place” the client in the center of the process of developing new directions in the field of banking. New technologies continue to develop in the banking services market.

Keywords: digitalization, SWIFT, payment system, sanctions, Internet banking.

Аннотация. В последние годы Интернет-банкинг стал показывать стремительную динамику роста по количеству потребителей услуги дистанционного обслуживания. Это обусловлено, прежде всего процессами, связанными с пандемией Covid-19, которая повлекла переход многих клиентов банков к использованию дистанционных услуг.

В современном мире и в России банки стремятся уже не рассматривать дистанционное обслуживание клиентов просто как один из видов услуг, а вынуждены находить баланс между операционной моделью организации обслуживания и созданием эффективной технической платформы.

Развитие дистанционного банкинга также ведет к усилению конкуренции на рынках финансовых учреждений и требует обеспечения индивидуального подхода к клиентам для сохранения их лояльности банку.

Банковскую сферу можно охарактеризовать как рынок высокой конкуренции. В таких условиях, финансовым учреждениям необходимо следить за развитием современных информационных технологий, которые облегчают осуществлением банковских операций и позволяют мгновенно обслуживать пользователей в любой точке мира. Легкость и безопасность обслуживания клиентов банка обусловлена степенью цифровизации и уровнем развития дистанционного обслуживания клиентов.

Цифровизация — область, в которой за последние годы произошли значительные изменения. Для банков цифровизация ежедневно открывает новые и новые возможности, которые позволяют как бы «поместить» клиента в центр процесса разработки новых направлений в сфере банковской деятельности. Новые технологии, продолжают развиваться на рынке банковских услуг.

Ключевые слова: цифровизация, SWIFT, платёжная система, санкции, интернет — банкинг.

Новые технологии находят свое применение во всех сферах экономики и жизни людей. Они всегда имеют определенную цель: улучшить, упростить, удешевить разные процессы.

Использование технологических достижений в любой сфере бизнеса своим конечным результатом должно совершенствовать отношения с клиентами для максимального удовлетворения их потребностей. Банки не являются исключением. Они пытаются обеспечить максимальный комфорт обслуживания и приблизиться к клиенту как в пространстве, так и во времени.

Традиционно это достигается путем увеличения сети филиалов и удлинения операционного времени. Вместе с тем, достичь более эффективных результатов позволяет привлечение современных технологий, которые предоставляют возможность осуществлять удаленное банковское обслуживание через банкоматы, телефоны, Интернет и другими средствами.

Необходимо отметить, что 57% россиян используют интернет-банкинг по данным TAdviser. Исходя из рисунка 1, можно сказать, что СМС банкинг предпочитают более 80% клиентов. В Интернет-банкинге наиболее часто осуществляются денежные переводы.

На основе представленных данных видно, что лидером среди банков является ПАО Сбербанк, банк охватывает 81,8% российских пользователей Интернет-банкинга — это 28,9 млн. чел, они пользуются «Сбербанк Онлайн».

Лидерство ПАО Сбербанк объясняется тем, что он считается одним из наиболее надежных банков. Тем не менее, даже у ПАО Сбербанка есть проблемы, связанные с кибератаками, утечкой персональных данных клиентов, это актуализирует следование тенденции непрерывного совершенствования банковских технологий и предупреждение кибератак. Также присутствуют угрозы других видов мошенничества, о которых ПАО Сбербанк предупреждает своих клиентов при любом контакте, а именно, фишинг, который заключается в воровстве личных данных клиентов.

Проведем сравнение объемов абонентских баз юридических и физических лиц — клиентов Интернет-банкинга (рисунок 2).

В контексте данного исследования обратимся к рейтингу интернет-банков, а именно, рассмотрим исследование, проведенное аналитическим агентством Marksw Webb (рисунок 3).

По данным агентства, было проведено исследование банкам по трем категориям, среди которых «еже-

дневный банкинг» (Daily Banking), «цифровой офис» (Digital Office) и «ядро экосистемы» (Ecosystem Core).

Необходимо отметить, что Альфа Банк лидирует в двух категориях Daily Banking и Digital Office.

Приложение Альфа Банка позволяет пользователям использовать:

- ◆ голосовой помощник;
- ◆ подключение автоплатежа по всем возможным подпискам на счета;
- ◆ отображение информации по открытым инвестиционным продуктам.

2 и 3 место в рейтинге заняли АК БАРС банк и Тинькофф Банк.

АК БАРС улучшил:

- ◆ условия обслуживания по банковским продуктам;
- ◆ добавил и улучшил функционал сбора средств;
- ◆ применил сквозной поиск автонакоплений.
- ◆ Тинькофф банк усилил:
- ◆ экосистему;
- ◆ цифровой офис.

Следует отметить, что одним из направлений формирования конкурентных преимуществ Интернет-банкинга, стало присутствие банков в социальных сетях. Особенностью привлечения фолловеров аккаунту банка в социальных сетях является не интересный контент, а проведение всевозможных конкурсов и расширение программы лояльности банка для клиентов, которые являются подписчиками на социальные сети банка.

Последние годы показывают резкий скачок развития интернет и мобильного банка для физических лиц в плане функциональности и удобства.

Из рисунка 4 видно, что за 2022 г. в один средний интернет-банк было добавлено 12 новых функций, в одно приложение — 26 функций. Если мобильные приложения продолжают развиваться такими же темпами, то уже скоро обгонят интернет-банки по количеству возможностей.

В качестве канала связи с потенциальными клиентами банками рассматривается YouTube. Как отмечено в исследовании Зверева А.В., 57% банковских учреждений имеют хотя бы один ролик на YouTube [6]. У 22% банков на YouTube есть более 50 роликов, это характеризует такие финансовые учреждения как активные пользователи этого канала коммуникации. Глядя на эту ситуацию, можно считать YouTube развивающимися ка-

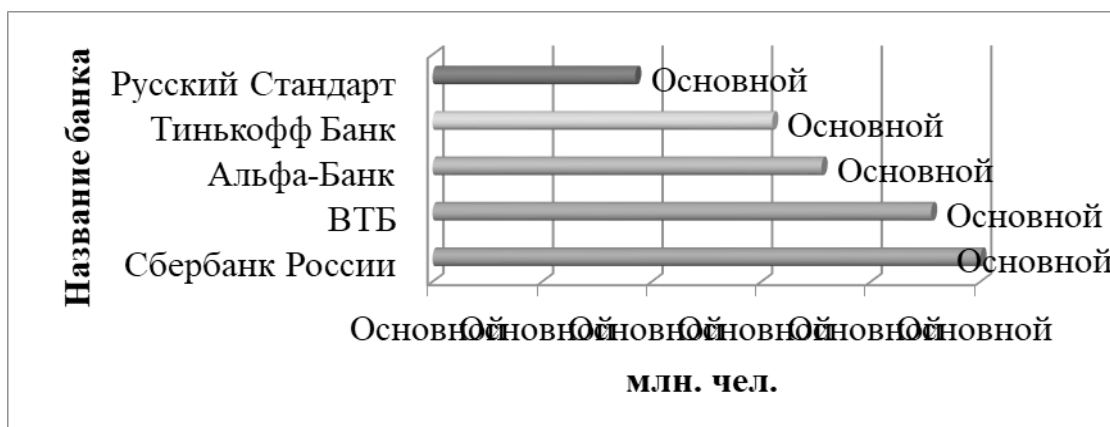


Рис. 1. Распределение пользователей Интернет-банком
Источник: ЦБ РФ

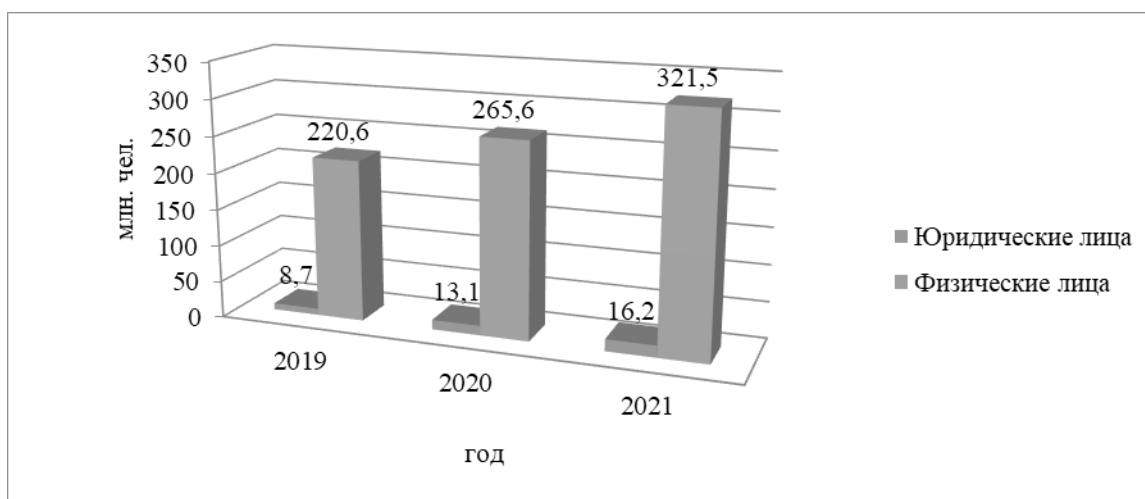


Рис. 2. Объемы абонентской базы Интернет-банкинга в России
Источник: ЦБ РФ

налом коммуникации и привлекательным для тех банков, которые в нем еще не представлены.

Все более популярным становится развитие банков как экосистем, то есть формирование дополнительных банковских услуг является актуальным направлением в современных условиях сокращения банковских отделений.

В то же время, актуальным конкурентным преимуществом в современном банкинге становится скорость загрузки приложения. Если скорость загрузки более 600 мс, то это медленно и может отпугнуть клиентов.

Все банки, находящиеся на вершине рейтингов, имеют мобильные приложения и адаптированные под

мобильные устройства, однако, есть банки, которые до сих имеют только сайт.

Переходя к характеристике сайтов банков, следует отметить, что у всех успешных банков, которые держат большие доли рынка, все сайты представляют собой высокотехнологичные платформы, которые могут решать широкий перечень задач. Важной тенденцией последних лет является то, что сайты крупных банков содержат несколько бизнесов, что свидетельствует о создании экосистем банков.

Исходя из представленных данных, следует отметить, что только за 2021 год потери россиян, использовавших системы ДБО возрос на 52%. Это является проблемой всех банков России (рис. 5).

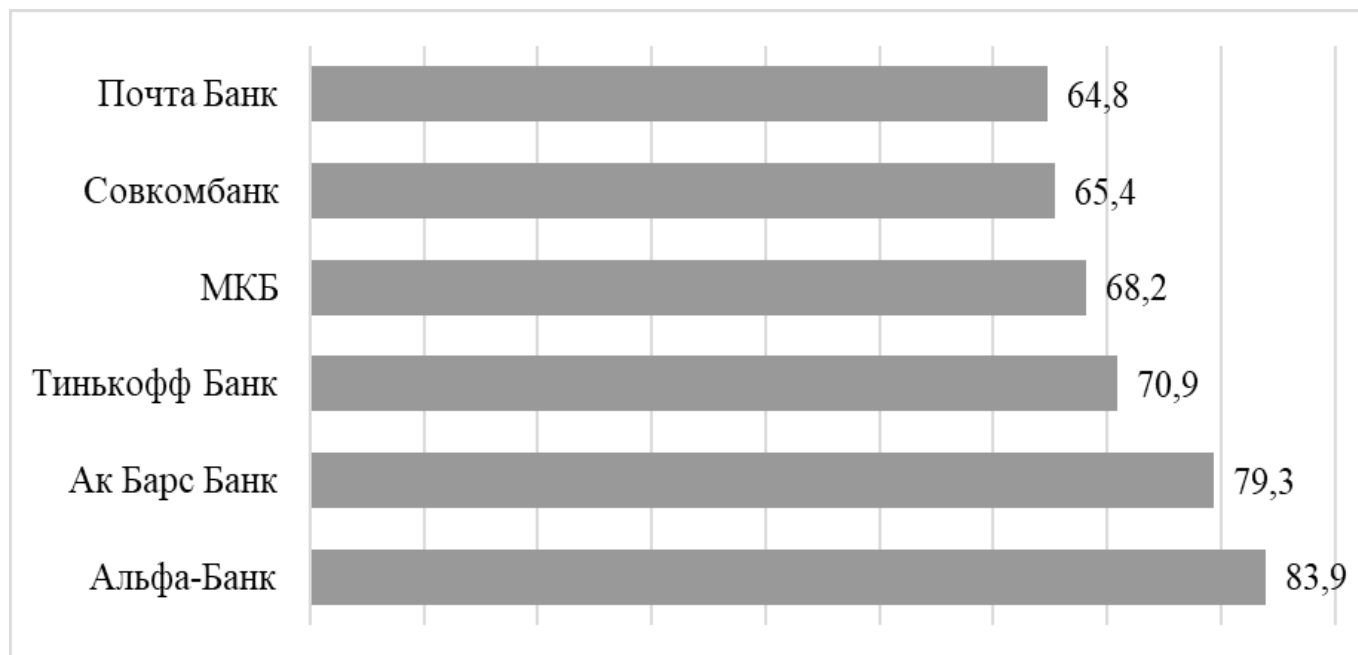


Рис. 3. Рейтинг самых эффективных интернет-банков за 2022 г.
Источник: Markswebb

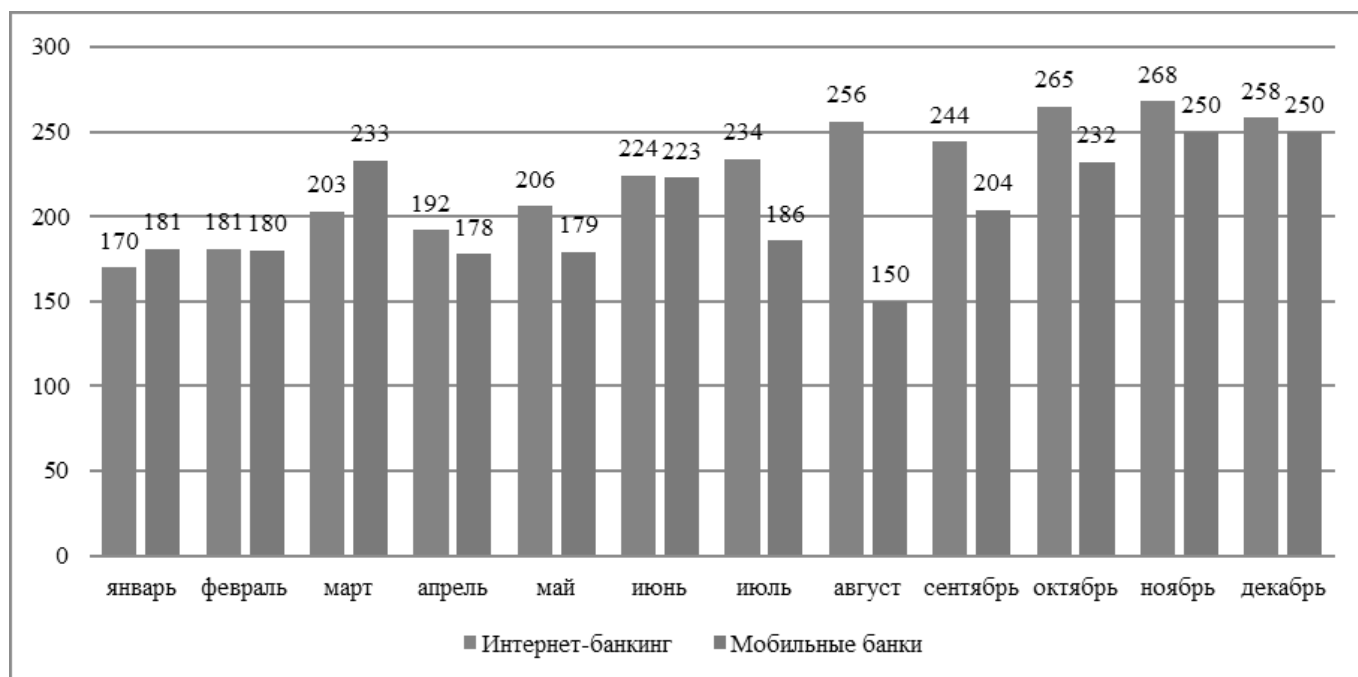


Рис. 4. Количество реализованных и применённых функций в интернет-банках и мобильных приложениях в 2022 году
Источник: Markswebb

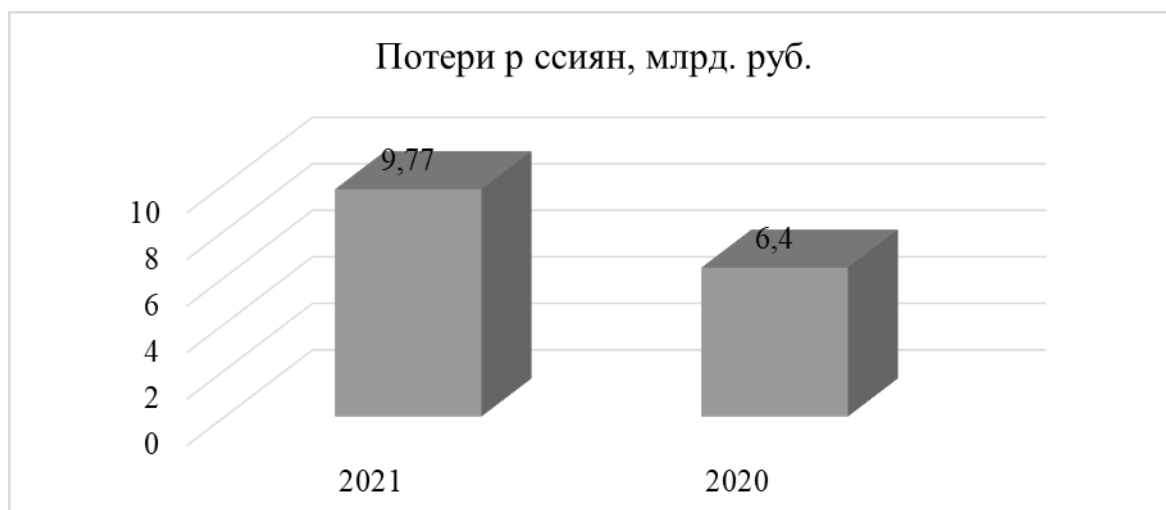


Рис. 5. Потери россиян от кибермошенников, млрд. руб.
Источник: Б РФ

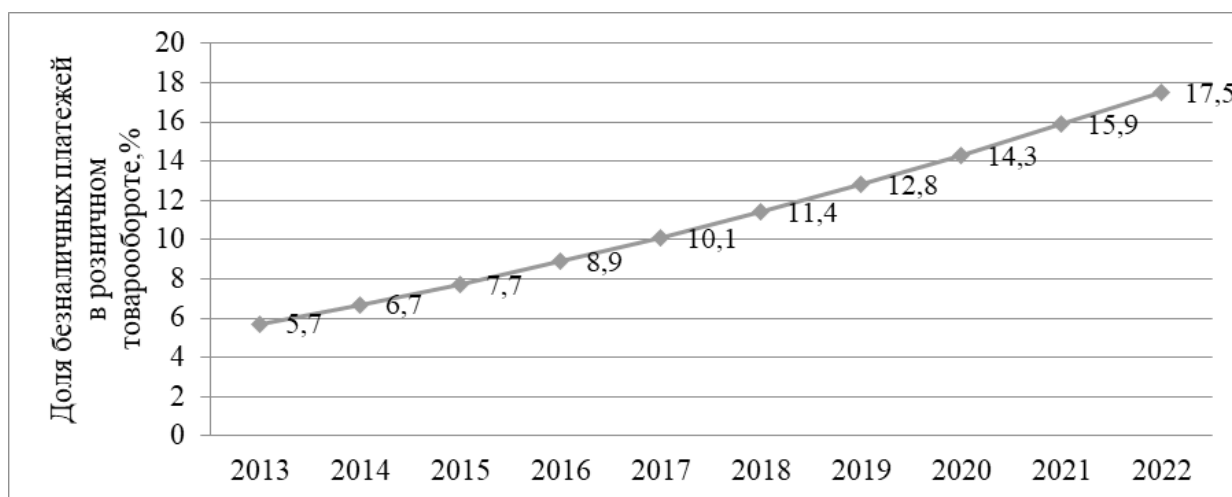


Рис. 6. Динамика доли безналичных платежей в розничном товарообороте
Источник: TAdviser.

Российские банки ведут активное развитие сервисов дистанционного банковского обслуживания. Однако, с ростом объемов банковских операций в системах ДБО, растет также киберпреступность. То есть проблемой банков является внедрение технологий, позволяющих снизить потери клиентов при использовании ДБО.

В то же время среди особенностей российских банков, необходимо выделить:

- ◆ присутствие в социальных сетях;
- ◆ наличие мобильного приложения;
- ◆ развитие YouTube каналов;
- ◆ индивидуализация обслуживания пользователей.

Анализ состояния рынка услуг интернет –банкинга в РФ

Рассмотрим прогноз динамики доли безналичных платежей в розничном товарообороте, составленный Центральным Банком РФ на период до 2030 г. на основе модели Гомперца. Полученные результаты прогноза свидетельствуют о сохранении в долгосрочной перспективе темпов роста безналичных платежей в розничном товарообороте.

При расчетах за товары и услуги объем безналичных платежей в 2022 г. достиг 17,5% (рис. 6).



Рис. 7. Дополнительные сервисы в ДБО для юр. лиц
Источник: TAdviser

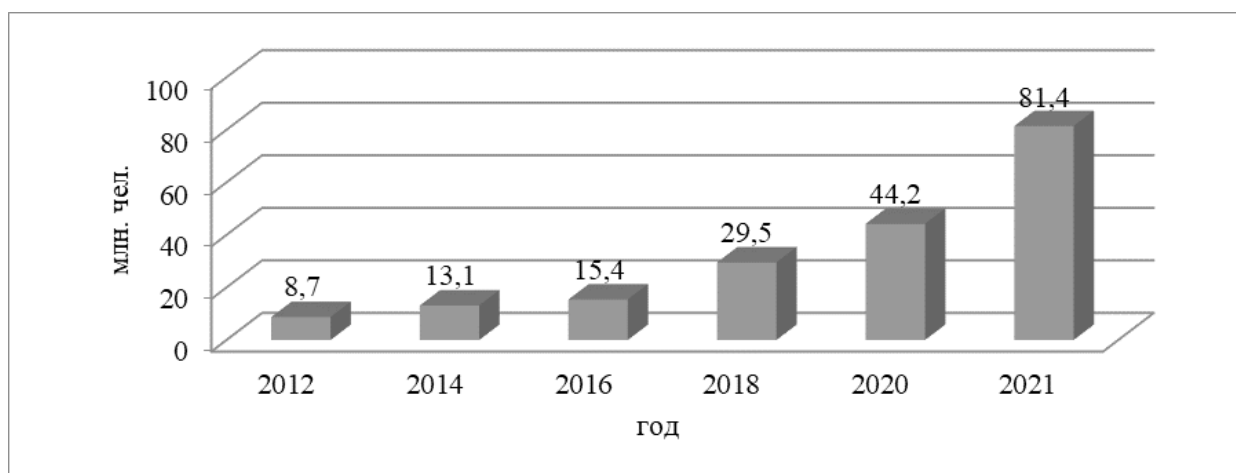


Рис. 8. Динамика количества пользователей интернет-банкингом на 2012–2021 гг., млн. чел.
Источник: TAdviser

Если сохранится тенденция высоких темпов роста объемов безналичных платежей, то к 2030 г они охватят еще большую долю рынка розничных платежей.

Важным направлениям развития дистанционного банкинга на сегодня является электронный документооборот для корпоративных клиентов (рис. 7).

Аналитики делают прогноз на ближайшее время на возрастание интереса к использованию интернет-банкинга (рисунок 8).

Как видно из рисунка, после 2020 года количество пользователей Интернет-банкинга возросло вдвое, это обусловлено влиянием пандемии Коронавируса.

Банковская отрасль в России быстро развивается и ежегодно появляются все новые услуги дистанционного банкинга, банки отслеживают изменение предпочтений существующих и потенциальных клиентов и стремятся выявлять их желания раньше конкурентов.

Оценка эффективности внедрения интернет-банкинга в РФ

Оценивая влияние экономических факторов на развитие отрасли также демонстрирует негативный вектор влияния. В то же время, оценивая социальные факторы и их влияние на отрасль, можно отметить, что вектор влияния положительный. То есть россияне используют банковские карты за рубежом и пользуются другими

Таблица 1. SWOT-анализ в 2022 году

	<p>Возможности (Opportunities)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Расширение и рост международных сетей 2. Расширение и рост рынка кредитования малообеспеченным слоям населения 3. Создание удобных приложений для мобильных телефонов и планшетов 	<p>Угрозы (Threats)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Экономические санкции 2. Невысокая репутация банка, за счет бюрократизма и консерватизма 3. Упадок экономической активности потребителей
<p>Сильные стороны (Strengths)</p> <p>Статус главного кредитора национальной экономики России; Мощный бренд; Усовершенствованные технологии;</p>	<p>поле «SO»</p> <p>S1O1 Наличие статуса главного кредитора позволит облегчить выход на международные рынки</p> <p>S2O2 Создание программ лояльности для малообеспеченных слоев населения</p> <p>S3O3 Применение современных инновационных технологий для привлечения молодежи как клиентов</p>	<p>поле «ST»</p> <p>S1T1 Санкции как фактор сдерживающий развитие банка</p> <p>S2T2 Применение новых и современных технологий для повышения и улучшения работы банка</p> <p>S3T3 Прогнозы по рисковым инвестициям для их снижения</p>
<p>Слабые стороны (Weaknesse)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Высокая текучесть кадров на низших должностях 2. Консерватизм и бюрократизм в системе управления 3. Интерфейс системы «Банк-Клиент» очень сложный. 	<p>поле «WO» (слабость и возможности)</p> <p>W1O1 формирование имиджа банка как работодателя</p> <p>W2O2 применение современных технологий для управления персоналом и снижение консерватизма системы управления</p> <p>W3O3 создание новых приложений для упрощения взаимодействия с клиентом</p>	<p>поле «WT» (слабость и угрозы)</p> <p>W1T1 руководство банка не может повлиять на экономические санкции являются угрозой</p> <p>W2T2 Консерватизм системы управления создает низкую эффективность работы</p> <p>W3T3 Не достаточное количество мобильных приложений усложняют применение системы «Банк-Клиент» в современной жизни молодежи</p>

Источник: Составлено автором

операциями. Однако, в свете происходящих событий на Украине, осуществление Swift-платежей находится под угрозой.

Ожидается, что в скором времени, россияне не смогут воспользоваться российскими картами на территории Европы и других стран.

Рассматривая влияние санкций на деятельность российских банков за рубежом, следует отметить, что после применения санкций прибыльность и ликвидность банков русским капиталом резко снизилась: ВТБ Банк — признан неплатежеспособным, Ви Эс Банк, как дочку ПАО Сбербанк продал Таскомбанку.

Проведем SWOT-анализ рынка банковских услуг дистанционного банковского обслуживания, представленные в таблице 1.

Можно отметить, что на сегодня, деятельность российских банков на зарубежных рынках оказывается под угрозой прекращения. Этот фактор оказывает самое негативное влияние на раскрытие возможностей развития российских банков на зарубежных рынках, так как все лидеры европейских стран поддерживают отключение России от SWIFT-платежей. Это ставит под угрозу не только деятельность российских банков на зарубежных рынках, но и возможность оказания финансовых услуг россиянам по всему миру. В то же

время, если введенные ограничения будут отменены, то российским банкам, действующим на зарубежных рынках, необходимо будет обратить внимание на такие недостатки осуществления зарубежной деятельности:

- ◆ нет управления жизненным циклом клиента;
- ◆ не эффективная стратегия взаимодействия с клиентами
- ◆ низкое качество дистанционного обслуживания клиентов.

Центробанк обязал коммерческие банки разработать программы собственной капитализации и контролирует их выполнение, однако впереди слияния и поглощения отечественных небольших и средних банков, поэтому важно этот процесс осуществить на наиболее выгодных условиях для России.

Совершенствование законодательных, надзорных и стратегических инициатив по регулированию деятельности банков позволит создать условия для эффективного его использования в России, что будет положительно влиять на отечественную экономику в целом и банковскую систему в частности.

Сегодняшние организации рассматривают эффективное внедрение информационных технологий в систему управления предприятия как критическую и важную практику. Сегодня наблюдается огромный рост использования ИТ в организациях, что затем увеличивает зависимость организаций от ИТ.

Это привело к внезапной актуальности ИТ-стратегии в бизнесе. В настоящее время большинство организаций все еще привыкают к разработке эффективной ИТ-стратегии и могут связать ее и интегрировать с бизнес-стратегией организации. Баланс между различными способами влияния ИТ на бизнес — это постоянная проблема как для бизнеса, так и для ИТ-руководителей. Несмотря на отсутствие хорошо разработанного процесса разработки ИТ-стратегии, существует общий консенсус в отношении критических факторов успеха и определенных ключевых элементов.

По нашему мнению, все основные современные проблемы функционирования отечественных банков на зарубежных рынках, имеющих системный признак, можно разложить на три группы по содержательному наполнению: экономическая, финансовая и организационно-правовая. Проблемы экономического характера объединяет то, что решение позволит вывести рынок банковских услуг на более совершенный экономический уровень.

Решение проблем финансового характера позволит существенно улучшить финансовые показатели деятельности банков, а преодоление проблем организационно-правового характера должно положительно сказаться на общих условиях функционирования банков и повысить эффективность деятельности крупнейших сегодня участников зарубежных рынков.

ЛИТЕРАТУРА

1. Багоян, Е.Г. Основы цифровой экономики: учебник и практикум для вузов / Е.Г. Багоян, М.В. Демьянец, Д.Ю. Десятниченко [и др.]. — М.: Юрайт, 2020. — 235 с.
2. Зверев А.В., Ковалерова Л.А., Беспалова О.В. Анализ состояния российского финансового рынка и влияние пандемии коронавируса на его состояние // *Управленческий учет*. 2021. № 10–3.
3. Масленников В.В., Ларионов А.В., Масленников С.В. Концептуальные подходы к разработке новой единой стратегии развития финансового рынка России // *Экономика. Налоги. Право*, 2021. — Т. 14. — № 3. — С. 7–10
4. Екимова, Е.А. Анализ рынка кредитных карт в России: проблемы и перспективы развития [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-rynka-kreditnyh-kart-v-rossii-problemy-i-perspektivy-razvitiya/viewer>
5. Михайлова Ю.Е. Конкурентный анализ российского рынка онлайн-банкинга [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <https://archive.econ.msu.ru/sys/raw.php?o=4200&p=attachment>
6. Официальный сайт ЦБ РФ. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.cbr.ru>. Рынок розничных электронных средств платежа [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <https://nafi.ru/upload/iblock/0c5/0c59187fb8c98297148c19ee37cbdce1.pdf>
7. Банк России. О системе передачи финансовых сообщений Банка России [Электронный ресурс] — Режим доступа: https://cbr.ru/Content/Document/File/92866/SPFS_25082022.pdf
8. РБК. ЦБ впервые раскрыл убыток банков в кризис [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://www.rbc.ru/finances/02/09/2022/6305fbc19a794785d4d6d8ab>
9. Banki.ru. Банковский сектор: итоги I квартала 2022 года [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://www.banki.ru/news/research/?id=10966543>

© Васильев Игорь Иванович (vasilev-1962@inbox.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»