

УДК 336.7

## ***ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ***

***Исаян А.В.***

*магистрант,*

*Донской государственной технической университет,*

*Ростов-на-Дону, Россия*

***Землякова Н.С.***

*к.э.н., доцент,*

*Донской государственной технической университет,*

*Ростов-на-Дону, Россия*

**Аннотация:** В современном мире банки предлагают своим клиентам различные электронные услуги, но не все услуги являются лучшими. Не все банки предоставляют электронные услуги, построенные на современных технологиях. Из существующих на данный момент электронных услуг некоторые не позволяют совершать клиенту операции, а только предоставляют информацию по счетам. Многофункциональность электронных услуг встречается ещё редко.

**Ключевые слова:** дистанционное банковское обслуживание; интернет-банкинг; мобильный банкинг; цифровое обслуживание; банковская система.

## ***REMOTE BANKING SERVICE***

***Isayan A.V.***

*master's degree student,*

*Don State Technical University,*

*Rostov-on-Don, Russia*

***Zemlyakova N.S.***

*PhD, Associate Professor,*

*Don State Technical University,*

*Rostov-on-Don, Russia*

**Annotation:** In the modern world, banks offer their customers a variety of electronic services, but not all services are the best. Not all banks provide electronic services built on modern technologies. Of the currently existing electronic services, some do not allow the client to make transactions, but only provide information on the accounts. Multifunctionality of electronic services is still rare.

**Keywords:** remote banking service; Internet banking; mobile banking; digital service; banking system.

В современном мире банки предлагают своим клиентам различные электронные услуги, но не все услуги являются лучшими. Бурное развитие технических средств и технологий, интернет, мобильная связь открывают большие перспективы для развития дистанционного банковского обслуживания. К тому же в условиях развития банковской системы страны, а также финансовой и технической грамотности населения, спрос на электронные банковские услуги неуклонно будет расти. При дальнейшем развитии отдельных систем дистанционного банковского обслуживания возможны проблемы их эксплуатации, связанные с неспособностью системы корректно работать в таких условиях резкого роста клиентской базы. Для таких систем в будущем банкам придётся выполнять работы по масштабированию.

В научной литературе дистанционное банковское обслуживание различные авторы определяют схоже. Так, Белоглазова Г.Н. и Кроливецкая Л.П. рассматривают ДБО в виде предоставления возможности клиентам без посещения банка совершать банковские операции с помощью различных каналов телекоммуникаций [1]. Тавасиев А.М. трактует ДБО как предоставление банковских продуктов или оказание банковских услуг без посещения отделения банка и без непосредственного контакта клиента с сотрудниками банка [2]. Ванин А. и Сумманен К. представляют ДБО как технологию проведения операций, не требующих визита клиента в офис банка [3].

Согласно оценкам аналитиков, уровень проникновения услуг ДБО в экономически развитых странах превысил 90 %. Наиболее востребованный и распространённый на сегодняшний день вид ДБО в мире – интернет-банкинг. Второй по популярности – мобильный банкинг. Данное направление дистанционных банковских услуг достаточно перспективно и несёт в себе принципиально важное качество – мобильность. Западный опыт свидетельствует о том, что одной из основных причин, по которым клиенты меняют банк, является доступность интернет-банкинга и мобильного банкинга.

Следует отметить, что уровень проникновения интернета среди населения России уже приближается к 50 %, а по темпам роста интернет-аудитории Россия опережает Европу [4].

Агентство Marksw Webb, специализирующееся на исследованиях, аудите и консалтинге в области развития эффективных интернет-продуктов, провела исследование, где ключевыми фигурами явились интернет-банкинг и мобильный банкинг [5].

Исследование эффективности интернет-банков для частных лиц Internet Banking Rank 2018 представляет собой всесторонний сравнительный анализ сервисов с точки зрения функциональности и удобства для пользователя. В 2018 году все интернет-банки подлежат оценке в соответствии с двумя бизнес-моделями, по которым работает цифровое обслуживание – Daily Banking и Digital Office.

Более эффективным в рейтинге Daily Banking считается интернет-банк, в котором клиент имеет возможность полного и удобного управления средствами на дебетовой карте и получение информации о продукте. В рейтинге Digital Office оценивается полнота решения в интернет-банке клиентских задач, требующих обращения в офис банка или телефонный контакт-центр.

Исследование было проведено во втором квартале года, в котором был представлен 31 интернет-банк для частных лиц. Так, в таблице 1 представлен рейтинг эффективности интернет-банков для частных лиц Daily Banking.

Таблица 1 – Топ-5 банков по эффективности интернет-банков для частных лиц Daily Banking

Место	Банк	Оценка
1	Бинбанк	79,2 (8,4 / 7,4)
2	Тинькофф Банк	76,7 (8,6 / 6,6)
3	Банк Левобережный	73,6 (7,7 / 7)
4	Почта Банк	72,6 (7,6 / 6,9)
5	Банк Траст	72,2 (7,8 / 6,6)

В скобках приведены данные оценок функциональных возможностей и удобства интернет-банков по шкале от 0 до 10 баллов.

Для крупных банков, изначально ориентированных на цифровое обслуживание (Альфа-Банк, Сбербанк), аудитория мобильного банкинга превышает аудиторию интернет-банка в вопросе управления средствами на карте и получения информации по требуемому продукту. В таблице 2 представлен рейтинг эффективности интернет-банков для частных лиц Digital Office.

Таблица 2 – Топ-10 банков по эффективности интернет-банков для частных лиц Digital Office

Место	Банк	Оценка
1	Тинькофф Банк	80,1
2	Банк Левобережный	64,5
3	Банк Траст	50,5
4	Почта Банк	49,1
5	Райффайзенбанк	48,3
6	Банк Казани	48
7	МКБ	47,4
8	Сбербанк	46,4
9	Райффайзенбанк	44,4
10	Банк Авангард	43,1

Качество реализации задач Digital Office в интернет-банках различается, что видно, исходя из оценок, варьирующихся в пределах от 2,4 до 80,1 балла. В представленных данных в таблице 2 представляется возможным наблюдать

оценки банков, которые различаются в 2 раза, чего нельзя сказать о Daily Banking.

В создании цифрового офиса преуспевающим можно назвать Тинькофф Банк, который изначально задумывался как онлайн-банк для решения клиентских задач с помощью цифрового сервиса. Следует также отметить, что и другие банки переносят задачи Digital Office в цифровые сервисы, однако выполняют данную задачу постепенно.

В исследовании по эффективности мобильных банков для частных лиц Mobile Banking Rank 2018 оценивались более ста мобильных приложений банков и финансовых компаний для iPhone и смартфонов Android. В таблицах 3 и 4 представлены данные по лучшим банкам для смартфонов Android и iPhone.

Таблица 3 – Лучшие мобильные банки для смартфонов Android (Daily Banking)

Место	Банк	Оценка
1	Тинькофф Банк	77
2	АК Барс Банк	75
3	Бинбанк	74
4	Почта Банк	67,7
5	Банк Левобережный	67,1
6	Банк Русский Стандарт	67
7	ВТБ	66,5
8-9	Альфа-Банк	65,5
	Карта Билайн	65,5
10	Промсвязьбанк	65,1

Таблица 4 – Лучшие мобильные банки для iPhone (Daily Banking)

Место	Банк	Оценка
1	Тинькофф Банк	78
2	Бинбанк	75,5
3	АК Барс Банк	73,5
4	Карта Билайн	69,5
5	Карта Кукуруза	68,5
6	Банк Русский Стандарт	68
7	Почта Банк	67,2
8-9	Банк Левобережный	67,1
	Райффайзенбанк	67,1
10	Альфа-Банк	65,5

Классические универсальные мобильные приложения банков развиваются от модели Daily Banking, где мобильный банк рассматривается в виде канала для быстрого информирования об остатках и движениях средств, для совершения платежей и переводов, к модели Digital Office, где в мобильном банке появляется возможность полноценного обслуживания клиента – выпуск и закрытие продуктов, консультирование, получение документов и справок, и другие.

Таблица 5 – Лучшие мобильные банки для смартфонов Android (Digital Office)

Место	Банк	Оценка
1	Тинькофф Банк	69,1
2	Рокетбанк	62,1
3	Банк Казани	53,8
4	Банк Левобережный	53,4
5	АК Барс Банк	53
6	Альфа-Банк	45,5
7	Бинбанк	43,5
8	Почта Банк	41,6
9	Банк Открытие	40
10	Райффайзенбанк	39,6

Таблица 6 – Лучшие мобильные банки для iPhone (Digital Office)

Место	Банк	Оценка
1	Тинькофф Банк	73,2
2	Рокетбанк	69,9
3	Банк Казани	53,8
4	Банк Левобережный	53,1
5	АК Барс Банк	53
6	Альфа-Банк	47,9
7	Бинбанк	42,7
8	Почта Банк	41,8
9	Райффайзенбанк	40,6
10	Банк Открытие	40

Лидерами модели Daily Banking в 2018 году стали мобильные приложения банков Тинькофф, АК Барс и Бинбанк. За последний год улучшили свои приложения АК Барс Банк, Росбанк, Райффайзенбанк, Банк Русский Стандарт и Банк Левобережный, а также мобильные банки карт Билайн и Кукуруза для iPhone.

Мобильные технические решения изменили порядок входа в приложение и подтверждение операций: практически во все мобильные банки можно войти по отпечатку пальца, а отправка одноразовых паролей возможна не только в SMS, но и в Push-уведомлениях.

В теории Digital Office лучшими оказались мобильные банки Тинькофф и Рокетбанка, которые изначально были ориентированы на безофисный формат обслуживания. Также хороший уровень дистанционного обслуживания через мобильные приложения показали банки с выраженной региональной спецификой: АК Барс и Банк Казани (Татарстан), Левобережный (Новосибирск). Особенности их реализации явилась возможность открывать или подавать заявки на любые продукты онлайн, решать возникшие проблемы и получать консультацию специалистов в онлайн чате в мобильном приложении.

Также необходимо отметить, что небольшое количество банков использует мобильное приложение как точку входа для новых клиентов, для которых представляется возможность подачи заявок на выпуск новой карты, получении кредита, и другие возможности. Однако во многих мобильных банках у действующих клиентов существует возможность получения доступа с помощью идентификации по номеру карты, счета или мобильного телефона без посещения отделения банка.

Наряду с классическими универсальными мобильными приложениями банков, в которых можно наблюдать все продукты клиента в банке и совершать по ним различные операции, появляется множество отдельных направлений, в которых создаются мобильные банковские приложения со своей спецификой:

- Монопродуктовые, построенные вокруг одного отдельно взятого продукта (чаще всего карты) приложения: карта Халва Совкомбанка, карта Кукуруза Евросети, карта Совесть Qiwi банка.

- Сервисы для инвестирования в финансовые инструменты – Тинькофф Инвестиции, БКС Мой Брокер, Сбербанк Инвестор, и другие.

- Приложения для отдельных платежных функций, таких, как переводы с карты на карту, оплата штрафов.
- Приложения-маркетплейсы – Тинькофф Ипотека.
- Мобильный банк, но не от банка – Мегафон Банк, Qiwi.
- Объединение счетов частных лиц и бизнеса – Чат-Банк, ДелоБанк.
- Мобильный банк в мессенджере – TalkBank.
- Кредитные приложения – ДомКлик, Мой Кредит (Хоум Кредит Банк), и другие.

Таким образом, следует отметить, что в России стремительно развивается дистанционное банковское обслуживание, разрабатываются и внедряются новые технологии и предлагаются разнообразные продукты, услуги и пакеты услуг, оптимизированные под конкретного пользователя.

Как показывает анализ дистанционного банковского обслуживания, электронные банковские услуги являются прибыльными и удобными, поэтому Банк склонен совершенствовать такие услуги и в будущем производить обслуживание только по ним. Электронный документооборот, безналичные платежи, безопасность транзакций, новейшие системы идентификации, дистанционные каналы обслуживания – это будущее мировой банковской системы.

#### **Библиографический список:**

1. Белоглазова, Г.Н. Банковское дело: учеб. для вузов / Г.Н. Белоглазова, Л.П. Кроливецкая. – СПб. : Питер, 2010. – С. 194-195.
2. Тавасиев, А.М. Банковское дело: дополнительные операции для клиентов / А.М. Тавасиев. – М. : Финансы и статистика, 2005. – С. 216-217.
3. Ванин А. Банк, который всегда с тобой. / А. Ванин, К. Сумманен // Банковские технологии. 1999. – № 4. – С. 46-52.



4. Сайт финансового информационного портала Banki.ru. [Электронный ресурс]. URL: <http://bankir.ru/publikacii/20110909/rossiiskii-rynok-dbo-uverenno-rastet-10000433/> (дата обращения: 02.03.19).
5. Сайт агентства Markswebb, специализирующегося на исследованиях, аудите и консалтинге в области развития эффективных интернет-продуктов. [Электронный ресурс]. URL: <http://markswebb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2018/> (дата обращения: 27.03.19).

*Оригинальность 88%*