

УДК 338.24

DOI 10.51691/2500-3666\_2022\_3\_3

***РОЛЬ ДБО В РЕАЛИЗАЦИИ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОЙ  
МОДЕЛИ БАНКА В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ БАНКОВСКОГО  
СЕКТОРА***

***Рябчун К.К.***

*студент,*

*Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИИХ»  
(НГУЭУ), Новосибирск, Россия*

***Протас Н.Г.***

*Кандидат экономических наук, доцент*

*Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИИХ»  
(НГУЭУ), Новосибирск, Россия*

**Аннотация**

В статье проведен анализ современного состояния каналов дистанционного банковского обслуживания, как части клиентоориентированной модели банка в условиях цифровизации банковского сектора. Рассмотрены сущность ДБО, его виды и направления развития, выделена значимость и преимущества дистанционного банковского обслуживания. Выделены наиболее важные элементы современного ДБО.

**Ключевые слова:** банк, дистанционное банковское обслуживание, цифровизация, кредитная организация.

***THE ROLE OF RBS IN THE IMPLEMENTATION OF THE CUSTOMER-  
ORIENTED MODEL OF THE BANK IN THE CONDITIONS OF  
DIGITALIZATION OF THE BANKING SECTOR***

***Ryabchun K.K***

*student*

*Novosibirsk state university of economics and management*

*Novosibirsk, Russia*

***Protas N.G.***

*PhD, associate professor*

*Novosibirsk state university of economics and management*

*Novosibirsk, Russia*

### **Abstract**

The article analyzes the current state of remote banking channels as part of a customer-oriented bank model in the context of digitalization of the banking sector. The essence of RBS, its types and directions of development are considered, the significance and advantages of remote banking services are highlighted. The most important elements of modern RBS are highlighted.

**Keywords:** bank, remote banking, digitalization, credit organization.

Актуальность статьи обусловлена заинтересованностью банка в индивидуализации и увеличении услуг, используемых клиентом, а также увеличением конкуренции на рынке банковских услуг.

Банки, как и многие субъекты экономики, осуществляющие деятельность, целью которой является извлечение прибыли, заинтересованы в спросе на предоставляемые ими услуги со стороны физических и юридических лиц. При грамотной работе с клиентами у банка появляется необходимость размещения своих продуктов, удовлетворяющих запросы клиентов и обеспечивающих их лояльность.

Можно сказать, что клиентоориентированность в банке - это модель организации банка, основой которой служит выявление и удовлетворение

Вектор экономики | [www.vectoreconomy.ru](http://www.vectoreconomy.ru) | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

потребностей существующих и потенциальных клиентов, с целью увеличения прибыли. Под выявлением потребностей клиента понимаются сбор и анализ информации о клиентах для последующего удовлетворения их потребностей, т.е. своевременное и качественное предоставление необходимых услуг, решение возникающих проблем и т.д. Итогом успешной реализации данной модели является увеличение прибыли банка, формирование его имиджа и положительное впечатление клиентов. Одним из неотъемлемых элементов клиентоориентированной модели кредитной организации является дистанционное банковское обслуживание. Дистанционное банковское обслуживание является технологией, оптимизирующей операционные затраты. Так, например, дистанционное обслуживание клиента в среднем в 10 раз дешевле офисного обслуживания. ДБО сокращает временные затраты на обслуживание клиента в 3 раза, стоимость транзакции в 100 раз ниже, чем стоимость обслуживания вручную в филиале. Технология ДБО переносит работу операционных работников на клиентов, но за счет автоматизации все процессы для клиента происходят быстро и технически незаметно [5].

На сегодняшний день одно из наиболее важных направлений развития банка это дистанционное банковское обслуживание с использованием искусственного интеллекта. Интеллектуальное дистанционное банковское обслуживание (ИДБО) представляет собой предоставление банковских услуг клиентам посредством телекоммуникационных сетей и машинных алгоритмов (на основе технологий ИИ) без непосредственного участия работников банка [2]. Главная задача банка- сделать так, чтобы клиент начал использовать каналы обслуживания, которые предлагает банк. Здесь важно выстроить работу в следующих направлениях:

- изучение мнения клиента;
- его лояльность;
- поддержка бренда;

- обслуживание и анализ данных с целью персонализации обслуживания и мультиканальной интегративности;
- развитие приложений;
- упреждающий маркетинг;
- взаимодействие с клиентами через ДБО [6].

В чем же заключается клиентоориентированность ИДБО. Конечно, это экономия времени. В современном мире один из самых ценных ресурсов является время. Клиент не хочет тратить время на долгие простои в очереди. Кроме того, не у всех есть возможность посетить банк в часы работы по различным причинам. Эта проблема решается искусственным интеллектом. Удобство заключается в проведении операций без непосредственного нахождения в банке. Пользоваться услугами становится проще и удобнее.

Стоит отметить, что каналы ДБО помогают экономить время не только клиентов, но и самих сотрудников банка на проведение операций, которые сегодня способен выполнять, например, искусственный интеллект. Отсюда вытекает, что благодаря ИДБО сотрудники банка не выполняют часть монотонной и однотипной работы. Эффективность сотрудника может повышаться, за счет перераспределения времени. Выполнение одних и тех же операций становилось монотонной и однотипной работой, которая, в свою очередь, могла привести к потере интереса к работе со стороны сотрудника, загруженности, возникновению ошибок. С введением ИДБО это сводится к минимуму. А как было указано ранее уровень клиентоориентированности кредитной организации зависит в том числе и от его сотрудников. К тому же, куда рациональнее банку единожды создать систему ИДБО, поддерживать её функционирование и развивать, чем открывать отделения.

Стоит отметить, что операции ДБО в зависимости от их специфики можно разделить на следующие виды:

- банк-клиент. Программный комплекс, позволяющий клиенту совершать операции по счету, обмениваться документами и информацией с банком без посещения офиса кредитной организации. Обмен информации происходит через телефон и компьютер;
- интернет-банкинг. ДБО, позволяющее осуществлять обслуживание через интернет-браузер (с помощью личного кабинета на сайте банка);
- мобильный банкинг. Получение банковских услуг с использованием различных мобильных устройств;
- внешние ДБО сервисы. Технологии ДБО с использованием устройств самообслуживания (банкоматы, платежные терминалы и т.д.).

Популярность дистанционного управления с помощью указанных каналов делают ДБО неизменной частью современного рынка финансовых услуг. Также статистику по пользованию мобильным приложением и интернет-банкингом можно наблюдать на рисунке 1.



Рисунок 1- Предпочтения клиентов: интернет-банкинг и мобильное приложение [1]

Исходя из выше представленных данных, можно сказать, что на сегодняшний день одним из основных каналов дистанционного банковского обслуживания является мобильное приложение. Клиенты предпочитают использовать мобильное приложение как в целях получения консультационных услуг, так и в, непосредственно, оформлении банковских продуктов, открытии счетов и т.д. Соответственно, на сегодняшний день возрастает роль мобильных приложений в успешной реализации клиентоориентированной модели банка. Кредитные организации делают большой упор на том, чтобы приложение отвечало всем требованиям клиента: удобством, доступностью, информативностью, безопасностью и т.д. Чем больше приложение соответствует данным требованиям, тем больше клиентов будут использовать данный канал ДБО в решении различных вопросов по обслуживанию, оформлению продуктов и т.д.

Популярность ДБО можно рассмотреть на примере одного из лидеров в банковского сектор ПАО Сбербанк, статистика представлена в таблице 1.

Таблица 1- Статистика по оформлению банковских продуктов ПАО Сбербанк в цифровых каналах в 2020 г. [3]

Критерий	Значение
Количество пользователей	73,0 млн.
Доля продаж ипотеки в цифровых каналах	45,6%
Доля выдачи потребительских кредитов через СберБанк Онлайн	66,2%
Доля продаж основных продуктов в цифровых каналах	55%
Доля дистанционной регистрации бизнеса через сервис Сбера от всех регистраций в РФ	11%

Из представленных данных следует, что большое количество клиентов ПАО Сбербанк активно используют каналы ДБО для оформления различных банковских продуктов. В основном, это каналы банк-клиент и мобильное приложение.

Обозначив важность предоставления банками качественного обслуживания в рамках клиентоориентированной модели, необходимо отметить, что при обусловленной актуальности использования систем ДБО остается проблема недоверия со стороны клиентов и не использование предоставляемых функций и услуг. В данном случае необходимо выделять некоторые элементы дистанционного банковского обслуживания в условиях осуществления банком клиентоориентированной модели бизнеса. Автором были выделены следующие элементы:

– безопасность каналов ДБО- это грамотный и тщательный отбор кадров, разрабатывающий, непосредственно, сами системы ДБО и различные способы осуществления безопасности: наличие сертификата SLL при использовании интернет- банкинга, наличие «ключей» для работы в системе клиент- банк, электронных подписей и т.д.

– стабильная и бесперебойная работа- общая оценка стабильности работы всех сервисов ДБО в обыденное время, в период выпуска обновлений.

– доступность использования каналов ДБО – на сколько понятен интерфейс каждого из каналов ДБО, присутствуют ли инструменты обучения использования предоставляемых услуг и т.д.

– возможность выпуска виртуальной карты и обслуживания в банкоматах без физического присутствия карты. Данный критерий объясняется статистическими данными информационным агентством СБЕР ИНДЕКС. Согласно статистике доли безналичных платежей в торговом обороте с октября 2017 по октябрь 2021 наблюдается стабильный рост, в 2017 доля безналичных платежей составляла 38,9%, сегодня эта цифра равна 59,9% [4]. Сегодня

большую популярность имеют безналичные расчеты мобильными устройствами с функцией NFC с помощью платежных систем Apple Pay, Samsung Pay и других.

– уровень развития искусственного интеллекта. Зачастую, люди предпочитают общению с ботом «живой» диалог непосредственно с банковским консультантом по ряду причин: недоверие или незнание как использовать бота, а также не проработанность самого искусственного интеллекта и их ограниченный функционал. Зачастую большую проблему доставляет простой звонок в службу поддержки или консультанту по причине того, что изначально из-за загруженности персонала, чтобы определить и классифицировать проблему или вопрос, диалог с клиентом начинается именно бот;

– возвращение клиента, подбор индивидуальных параметров. Работа с клиентом после того, как он прекращает пользоваться той или иной услугой банка, предложение доступных индивидуальных условий по продуктам.

С опорой на данные элементы разработчики систем ДБО могут оценить результат работы, на сколько средства дистанционного банковского обслуживания клиенториентированы по различным критериям, что необходимо доработать или что пользуется большим спросом у клиентов.

### **Библиографический список:**

1 Delloite. Digital. Уровень цифровой зрелости банков – 2020. Как банки реагируют на цифровую революцию / эволюцию [Электронный ресурс] URL: <https://www2.deloitte.com/ru/ru/pages/research-center/articles/digital-banking-maturity-2020.html> (Дата обращения 15.03.2022);

2 Валинурова А.А., Смирнова Е.М., Ксенофонтова О.Л. Интеллектуальное дистанционное банковское обслуживание и его особенности // Современные наукоемкие технологии. Региональное приложение. - 2021. - № 2 (66). - С.16-21;

3 Годовой отчет менеджмента ПАО Сбербанк [Электронный ресурс] URL: [https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/\\_new\\_site/com/sber-ar20/management/part-1](https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/_new_site/com/sber-ar20/management/part-1) (Дата обращения 15.03.2022);

4 Доля безналичных платежей в торговом обороте. СберИндекс. [Электронный ресурс] URL: <https://sberindex.ru/ru/dashboards/dolya-beznala> ((Дата обращения 15.03.2022);

5 Ивлев М.И., Коротаева Н.В. Векторы развития дистанционного банковского обслуживания в современной России // Социально- экономические явления и процессы. - Т.11. - № 10. – 2016;

6 Тропынина Н.Е. Проблемы и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в России // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. - 2020. - №1 (43). - С. 156-161.

*Оригинальность 97%*