

УДК 336.71

***СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ В РОССИИ***

Платонова Ю.Ю.

к.э.н., доцент,

Кубанский государственный университет,

Краснодар, Россия

Сорокин А.И.

магистрант,

Кубанский государственный университет,

Краснодар, Россия

Аннотация

В настоящее время банковский сектор претерпевает цифровые трансформации. Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) становится одним из важнейших факторов, определяющих конкурентоспособность банков. В данной статье проведен анализ современного состояния отечественного ДБО, выявлены перспективные направления его развития, а также определены лучшие мобильные и интернет-банки для физических лиц и малого бизнеса соответственно.

Ключевые слова: дистанционное банковское обслуживание, интернет-банкинг, мобильный банкинг, цифровая экономика, банк.

THE CURRENT STATE OF REMOTE BANKING SERVICES IN RUSSIA

Platonova Yu.Yu.

PhD, Associate Professor,

Kuban State University,

Krasnodar, Russia

Sorokin A.I.

Master's student,

Kuban State University,

Krasnodar, Russia

Abstract

Currently, the banking sector is undergoing digital transformation. Remote banking services (RBS) is becoming one of the most important factors determining the competitiveness of banks. This article analyzes the current state of domestic RBS, identifies promising areas of its development, and identifies the best mobile and Internet banks for individuals and small businesses, respectively.

Keywords: remote banking, internet banking, mobile banking, digital economy, bank.

В эпоху цифровой экономики одним из наиболее значимых факторов конкурентоспособности банков является наличие дистанционного банковского обслуживания. На сегодняшний день отечественное дистанционное банковское обслуживание стремительно развивается. Одной из причин, оказавших непосредственное влияние на данный процесс, стала пандемия COVID-19. Так, число пользователей ДБО активно увеличивается, о чем свидетельствуют отраженные на рисунке 1 данные.



Рисунок 1 – Количество счетов с дистанционным доступом [3]

Как можно заметить, за последние 5 лет количество счетов с дистанционным доступом увеличилось в 1,67 раз. Среди основных услуг, предоставляемых удалённым способом, можно выделить: денежные переводы, оплата товаров, открытие вкладов, оформление кредитов и прочее. Так, динамика количества и объёма совершённых безналичных операций отражена на рисунке 2.

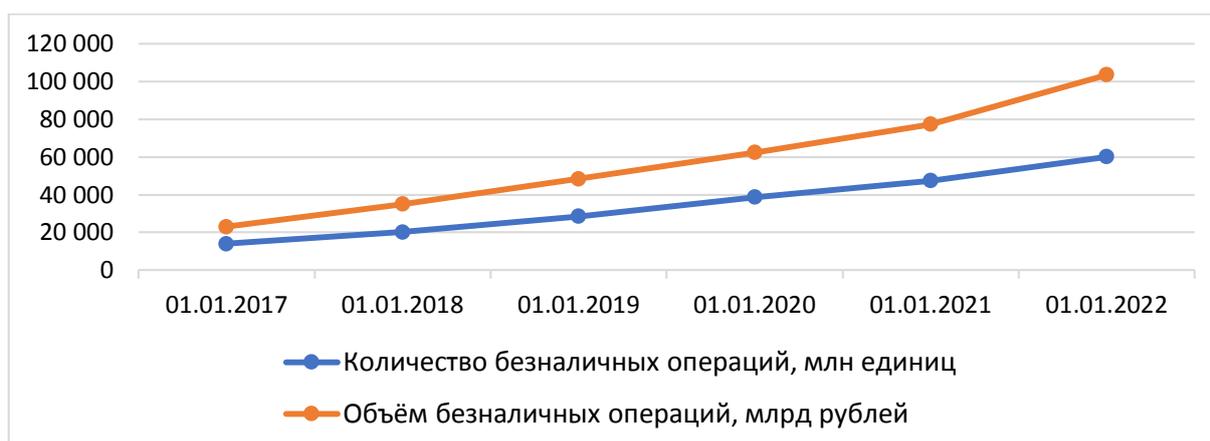


Рисунок 2 – Динамика количества и объёма безналичных операций [3]

Рассматривая представленные выше данные, можно отметить значительный рост как количества, так и объёма безналичных операций. За рассматриваемый период количество и объём совершённых безналичных операций увеличились в 4,28 и 4,51 раз соответственно.

Не менее значимым показателем, характеризующим дистанционное банковское обслуживание, является количество специализированного

оборудования для оказания банковских услуг. На рисунке 3 отражены данные о количестве банкоматов и терминалов, расположенных на территории России.

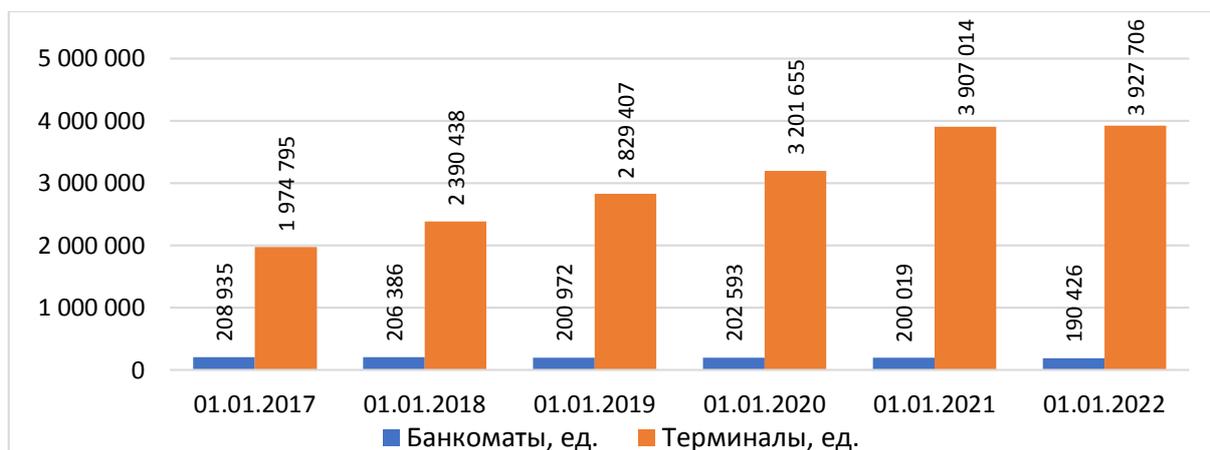


Рисунок 3 – Количество банкоматов и терминалов в России [3]

Как можно заметить, за прошедшие 5 лет количество банкоматов сократилось на 8,86%, что может указывать о недавно начавшемся мировом тренде, характеризующимся повышением окупаемости сети устройств самообслуживания за счет сокращения числа тех устройств, которые расположены в менее эффективных локациях. В свою очередь, количество терминалов, напротив, увеличилось почти в 2 раза, что объясняется постоянным увеличением доступных сервисов.

Стоит подметить, что на текущий момент наиболее развивающимися формами дистанционного банковского обслуживания являются мобильный и интернет-банкинг. На рисунке 4 представлен результат проведенного компанией Deloitte исследования потребительских предпочтений относительно выбора формы ДБО.



Рисунок 4 – Предпочтения клиентов: мобильный или интернет-банкинг [2]

Исходя из представленных выше данных, можно сделать вывод, что на сегодняшний день доминирующей по популярности формой ДБО является мобильный банкинг. При этом клиенты предпочитают мобильные приложения как для получения консультационных услуг, так и для открытия кредитных, инвестиционных и сберегательных продуктов.

Помимо этого, целесообразно проанализировать возрастной состав пользователей ДБО. Так, в таблице 1 непосредственно отражен результат проведенного аналитическим центром НАФИ исследования, посвященного данному вопросу.

Таблица 1 – Доля пользователей ДБО по возрастным группам [1]

Возраст	Форма ДБО	
	Интернет-банкинг	Мобильный банкинг
18–24 года	49%	72%
25–34 года	57%	73%
35–44 года	51%	65%
45–59 лет	36%	45%
60 лет и старше	12%	15%

Как можно заметить, наиболее активными пользователями ДБО являются молодые люди в возрасте от 18 до 34 лет. Люди более старшего поколения пользуются различными формами дистанционного банковского обслуживания менее активно, при этом преимущество отдают мобильному банкингу.

Консалтинговое агентство Markswebb в 2022 году провело исследование Mobile Banking Rank 2022, в рамках которого был сформирован рейтинг лучших мобильных банков для ежедневных задач, представленный в таблице 2.

Таблица 2 – Рейтинг мобильных банков для ежедневных задач [5]

№ п/п	Наименование банка	Оценка
1	Альфа-Банк	85,6
2	Ак Барс Банк	74,8
3	Совкомбанк	72
4	Тинькофф Банк	71,7
5	МКБ	70,2
6	ПСБ	65,6
7	Почта Банк	64
8	Банк Открытие	63,8
9	УБРиР	63,5
10	СберБанк	62,5

Такие банки, как Альфа-Банк, Ак Барс Банк и Совкомбанк получили наивысший результат в рейтинге, так как они обладают следующими преимуществами: отслеживание подписок, автонакопление, удобная работа с инвестиционными продуктами, широкие возможности автоматизации платежей, информативная история операций, удобное получение переводов, навигация и поиск по приложению.

Кроме того, стоит отметить, что пользователями дистанционного банковского обслуживания могут быть не только физические, но и юридические лица. Так, в результате проведенного консалтинговым агентством Markswebb исследования Business Internet Banking Rank 2022 был составлен рейтинг лучших интернет-банков для малого бизнеса, отраженный в таблице 3.

Таблица 3 – Рейтинг интернет-банков для малого бизнеса [4]

№ п/п	Наименование банка	Оценка
1	ПСБ	81,5
2	Альфа-Банк	81,4
3	Точка	79,4
4	Делобанк	79,2
5	СберБанк	77,3
6	Тинькофф Банк	76,5

7	Ак Барс Банк	72,8
8	Банк Открытие	72,2
9	Модульбанк	72,1
10	Банк Уралсиб	64,9

Лидерами интернет-банкинга для малого бизнеса в 2022 году стали ПСБ, Альфа-Банк и банк Точка. ПСБ вышел в лидеры из-за качественного роста цифрового опыта в большинстве продуктовых ниш – кредитах, депозитах, эквайринге, документообороте и бухгалтерии. Альфа-Банк и банк Точка заняли второе и третье места соответственно из-за следующих ключевых преимуществ: удобство подключение продуктов, расширенные возможности с сотрудниками, полное решение задач бухгалтерского учета, а также гибкая настройка рабочего пространства.

Среди наиболее перспективных направлений развития отечественного дистанционного банковского обслуживания можно выделить:

1. Применение открытых API. Использование открытых API позволит сторонним разработчикам создавать программные решения, которые будут интегрироваться в приложения различных финансово-кредитных организаций без необходимости внесения существенных модификаций, что позволит осуществлять обмен данными о клиентах и формировать для них персональные предложения.

2. Интеграция с платформой цифрового рубля. Цифровой рубль станет новой формой денежных средств, которая будет эмитироваться Банком России в цифровом виде, являться его обязательством и использоваться наряду с наличными и безналичными рублями. Для банковских клиентов операции с цифровым рублем могут быть аналогичны использованию электронных кошельков и осуществляться через специальное приложение или с помощью существующих средств ДБО.

3. Развитие Единой биометрической системы. Внедрение Единой биометрической системы позволит банкам открывать счета и вклады, а также

получать кредит без личного присутствия клиента после проведения его удаленной идентификации. Единая биометрическая система также сможет применяться не только для идентификации, но и для аутентификации, например, для входа в систему дистанционного банковского обслуживания.

4. Внедрение искусственного интеллекта. Внедрение технологий искусственного интеллекта в ДБО позволит повысить уровень удобства для клиентов. К данным технологиям можно отнести чат-боты и роботы-советники. Так, чат-бот, являющийся сервисом виртуального собеседника, сможет решать типовые задачи клиента, а робот-советник предлагать финансовые консультации по созданию и управлению инвестиционным портфелем с минимальным вмешательством самого клиента.

Помимо этого, стоит упомянуть барьеры, сдерживающие развитие дистанционного банковского обслуживания. Среди них особое влияние оказывают введенные в 2022 году санкции в отношении российского банковского сектора. Так, в рамках реализованных ограничений произошло отключение ряда отечественных банков от SWIFT, усилилось давление на платежную систему «Мир», а также были удалены мобильные приложения некоторых кредитных организаций из магазинов приложений App Store и Google Play. Кроме того, на фоне санкций и ухода зарубежных технологических компаний в российском банковском секторе могут наблюдаться трудности, связанные с приобретением IT-оборудования и программного обеспечения.

Также, стоит отметить, что новые технологии несут и новые угрозы – киберриски, среди которых: похищение средств и персональных данных клиентов банков, а также нарушение надёжности и непрерывности предоставления финансовых услуг. На рисунке 5 представлены данные о количестве реализованных операций без согласия клиентов.

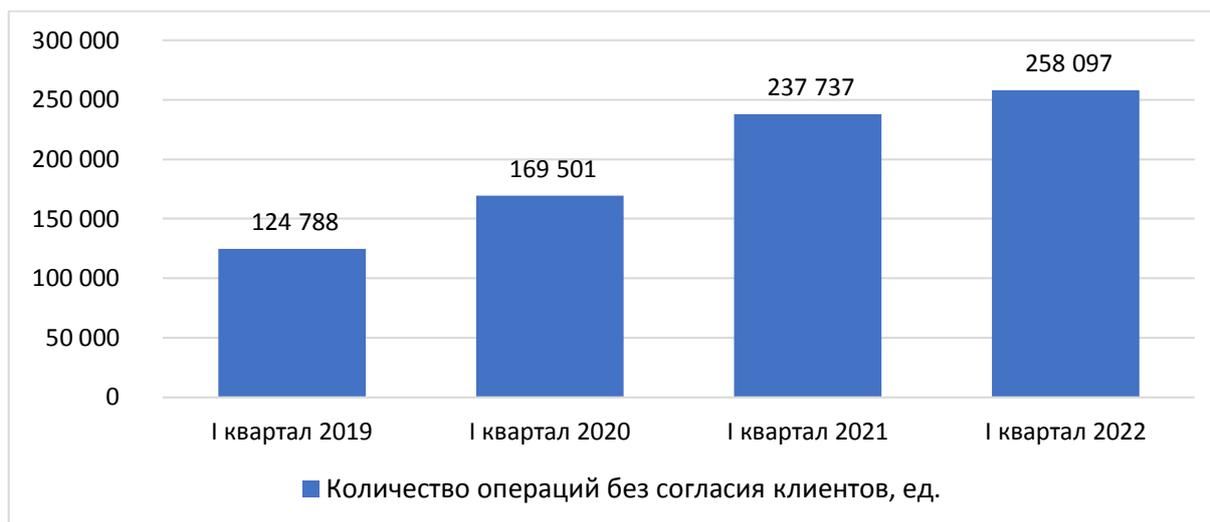


Рисунок 5 – Количество операций без согласия клиентов [3]

Анализируя представленные выше данные, можно заметить, что количество несанкционированных операций продолжает расти. Так, за 1 квартал 2022 года на фоне активного развития дистанционных платежных сервисов и роста объема денежных переводов количество операций без согласия клиентов увеличилось по сравнению с 1 кварталом 2021 года на 8,55% до 258 097 операций. При этом, стоит отметить, что основным инструментом злоумышленников является применение методов социальной инженерии. Однако, чтобы киберриски не приводили к критическим последствиям, ЦБ РФ осуществляет контроль за киберустойчивостью финансовых организаций, предупреждает их о вероятных новых типах атак и методах реагирования на них.

Таким образом, можно сделать вывод, что отечественное ДБО развивается стремительными темпами. Ежегодно банки стремятся упростить и усовершенствовать свои онлайн-сервисы и приложения для мобильных телефонов, тем самым осуществляя привлечение новых клиентов. Именно поэтому на сегодняшний день можно утверждать, что система дистанционного банковского обслуживания имеет все необходимые информационные, технические и иные ресурсы для своего дальнейшего развития.

Библиографический список:

1. Более половины россиян пользуются цифровым банкингом [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: <https://nafi.ru/analytics/bolee-poloviny-rossiyan-polzuyutsya-tsifrovym-bankingom/> (Дата обращения 15.09.2022)
2. Уровень цифровой зрелости банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: <https://www2.deloitte.com/ru/ru/pages/research-center/articles/digital-banking-maturity-2020.html> (Дата обращения 15.09.2022)
3. Центральный банк Российской Федерации: официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: <https://cbr.ru> (Дата обращения 15.09.2022)
4. Business Internet Banking Rank 2022 [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: <https://www.marksw Webb.ru/report/business-internet-banking-rank-2022/> (Дата обращения 10.12.2022)
5. Mobile Banking Rank 2022 [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: <https://www.marksw Webb.ru/report/mobile-banking-rank-2022/> (Дата обращения 10.12.2022)

Оригинальность 93%