

УДК 336.71

ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ В РОССИИ

Раскулова Рания Руслановна, студент, направление подготовки 38.03.01 Экономика, Бузулукский гуманитарно-технологический институт (филиал) ОГУ, Бузулук
e-mail: raniya.raskulova.2018@mail.ru

Научный руководитель: **Завьялова Инна Валерьевна**, кандидат экономических наук, Бузулукский гуманитарно-технологический институт (филиал) ОГУ, Бузулук
e-mail: isf@bgti.ru

Аннотация. Актуальность использования новых цифровых инструментов обуславливается тем, что повышается доступность банковских ресурсов и, кроме того, российский банковский рынок становится более конкурентоспособным. Необходимо определить перспективные направления в цифровизации отраслей экономики в целом и банковского сектора, в частности. Дистанционное банковское обслуживание является одним из важнейших условий конкурентоспособности банка. Доступность услуг, их надежность и удобство получения необходимой информации становятся ключевыми факторами для клиентов банка. В настоящее время, с учетом сложившейся обстановки вокруг пандемии, доступность дистанционного обслуживания приобретает все большее распространение и пользуется высоким спросом у населения, делая этот вид услуг очень востребованным.

Ключевые слова: дистанционное банковское обслуживание, небанкинг, система быстрых платежей, чат-бот, цифровизация.

Для цитирования: Раскулова Р. Р. Дистанционное банковское обслуживание в современных условиях в России // Шаг в науку. – 2022. – № 2. – С. 37–40.

REMOTE BANKING SERVICE IN MODERN CONDITIONS IN RUSSIA

Raskulova Rania Ruslanovna, student, training program 38.03.01 Economics, Buzuluk Humanitarian and Technological Institute (branch) OSU, Buzuluk
e-mail: raniya.raskulova.2018@mail.ru

Research advisor: **Zavyalova Inna Valerievna**, Candidate of Economic Sciences, Buzuluk Humanitarian and Technological Institute (branch) OSU, Buzuluk
e-mail: isf@bgti.ru

Abstract. The relevance of using new digital tools is due to the fact that the availability of banking resources is increasing and, in addition, the Russian banking market is becoming more competitive. It is necessary to identify promising areas in the digitalization of economic sectors in general and the banking sector in particular. Remote banking services is one of the most important conditions for the bank's competitiveness. The availability of services, their reliability and the convenience of obtaining the necessary information are becoming key factors for bank customers. At present, given the current situation around the pandemic, the availability of remote services is becoming more widespread and in high demand among the population, making this type of service very popular.

Key words: remote banking, neobanking, fast payment system, chatbot, digitalization.

Cite as: Raskulova, R. R. (2022) [Remote banking service in modern conditions in Russia]. *Shag v nauku* [Step into science]. Vol. 2, pp. 37–40.

Современная практика осуществления деятельности российских коммерческих банков свидетельствует о нарастающей тенденции замещения классических инструментов для обслуживания и продаж банковских продуктов и услуг дистанционным обслуживанием. Это объясняется изменением структуры спроса: внедрение удаленной

системы оказания банковских услуг – актуальное требование клиентов. По данным на начало 2020 года число активных пользователей дистанционного банковского обслуживания выросло на 20% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года.

В настоящее время в России теми или иными формами дистанционного банковского обслужива-

ния пользуются 56% россиян [3]. Передовые системы дистанционного банковского обслуживания позволяют в значительной степени повысить доступность банковских продуктов и услуг, привлечь больше клиентов в коммерческие банки.

В то же время, дистанционные банковские сервисы и цифровые услуги в их рамках имеют определенные риски, связанные с несанкциониро-

ванным доступом к данным клиентов третьих лиц посредством хакерских атак, фишинга и иных мошеннических действий, что становится всё более актуальным по мере развития таких сервисов. Цель исследования в рамках статьи заключается в определении перспектив цифровизации банковских услуг в современной России.



Рисунок 1. Виды дистанционного банковского обслуживания

Источник: заимствовано из [1]

Рассмотрим наиболее перспективные направления развития дистанционного банковского обслуживания в России:

1. Расширение функционала мобильного приложения банка. Мобильные приложения коммерческих банков уже укоренились в умах клиентов в привычном понимании дистанционного банковского обслуживания. Тем не менее, с каждым днем мобильное приложение банка из классической модели с набором банковских продуктов и услуг постепенно превращается в полноценный онлайн-магазин, где каждый клиент может заказать, к примеру, дебетовую карту с бесплатной доставкой до двери, с помощью нее в режиме онлайн приобрести билеты в кино, оплатить штраф за неправильную парковку, коммунальные услуги, получив за все проведенные операции возврат части денежных средств в виде бонусов или кэшбэка за пользование данным банковским продуктом – и все это в одном мобильном приложении банка.

2. Повсеместное внедрение искусственного интеллекта в дистанционном консультировании и обслуживании клиентов банка. Речь идет о специальных виртуальных алгоритмах машинного диалога с клиентом без участия человеческого фактора. Наибольшей популярностью на данный момент пользуются голосовые помощники и чат-боты. Искусственный интеллект анализирует запрос клиента и предлагает ему решение проблемы. Инновационным направлением развития банковских виртуальных «помощников» является их интеграция с различными банковскими операциями и услугами, для осуществления которых не требуется участие человека. К примеру, по запросу клиента

«отключить SMS-оповещения об операциях» чат-бот сможет дистанционно оказать данную услугу. Наиболее ярким примером успешного внедрения искусственного интеллекта в дистанционное взаимодействие с клиентом служит опыт Тинькофф Банка с его голосовым и текстовым помощником «Олег, финансовый ассистент».

3. Развитие системы быстрых платежей (СБП). Банковские переводы денежных средств C2C (Client-to-Client) стали неотъемлемой частью повседневной жизни каждого современного банковского пользователя. Однако на данный момент при осуществлении переводов между счетами в разных банках зачастую с клиента взимается комиссия, что, несомненно, является препятствием для развития данного направления дистанционного обслуживания, так как попросту отталкивает клиентов. Кроме того, архаичность нынешней системы переводов также обуславливается необходимостью постоянно вводить реквизиты и тратить дополнительное время на ожидание зачисления денежных средств [4].

В ближайшие годы Система быстрых платежей будет если не полностью, то очень серьезно влиять на всю платежную индустрию России. Она позволит «отвязать» технологию осуществления банковских переводов от операционного дня, времени суток, выходных дней и праздников, сделав процесс зачисления средств предельно оперативным и простым.

4. Развитие необанкинга. Главным критерием определения необанка является его полная концентрация на дистанционном обслуживании за счет использования новейших цифровых платформ. Такие банки не имеют клиентских офисов

в их классическом понимании. Единственными инструментами физического взаимодействия небанка с клиентом являются пункты самообслуживания, в которых клиент может совершить зачисление наличных денежных средств или получить любую другую банковскую услугу после идентификации личности [2].

На данный момент в России небанкинг не является принципиально новым. Примеры тому – Тинькофф Банк, Яндекс.Деньги, Модульбанк, TouchBank, Точка Банк, Рокетбанк и т. д. Именно они диктуют тенденции развития современной банковской модели, а банки, деятельность которых основана на классической модели обслуживания, постепенно перестраивают свою организационную структуру для сохранения лояльности своих клиентов.

5. Внедрение финансовых технологий в зарплатные платежи. Инновационным направлением развития дистанционного банковского обслуживания также служит гибкое взаимодействие с зарплатными платежами. Формами такого взаимодействия могут быть краткосрочные займы в счет предстоящей зарплаты, досрочное получение аванса (по требованию работника), переход на оплату труда криптовалютой. Работник сможет самостоятельно использовать данные функции в мобильном приложении банка без прямого контакта с руководителем [4].

6. Повышение безопасности данных клиентов. Одно из наиболее важных направлений модернизации дистанционного банковского обслуживания. Речь идет об участившихся попытках злоумышленников получить личные данные, используемые клиентом для доступа к личному кабинету банка. Заполучив данные, мошенник также получает практически беспрепятственный доступ к активам клиента.

На данный момент наиболее приоритетными направлениями усиления безопасности данных клиентов являются развитие биометрических методов защиты и методов двухфакторной аутентификации. Мы согласны с исследователями, которые отмечают влияние структуры банковского рынка на процесс цифровизации [5]. В результате важность защиты биометрических данных затрагивает уже не только финансовый рынок, но и рынок продовольственного и непродовольственного ритейла.

Биометрическая защита личного кабинета пользователя основана на считывании лица, голоса или отпечатка пальца клиента, который заблаговременно поместил эти данные в базу данных банка.

Такую защиту данных преодолеть практически невозможно. Двухфакторная аутентификация уже не является чем-то новым для современного интернет-пользователя, однако методы осуществления ее защиты постепенно совершенствуются. Так, одним из наиболее передовых методов защиты данных пользователя при попытке входа в личный кабинет на новом устройстве на данный момент является подтверждение входа на любом устройстве, где вход уже был совершен. Таким образом, любая попытка незаконного получения персональных данных клиента банка может быть отслежена самим клиентом в режиме реального времени. Кроме того, перспективным методом защиты персональных данных клиентов и упрощения доступа к личному кабинету на сторонних устройствах может служить применение QR-кодов [1].

К примеру, для быстрой авторизации в терминале для пополнения наличных клиенту будет достаточно навести камеру смартфона, который уже авторизован в личном кабинете, на QR-код на дисплее терминала. Телефон автоматически передаст данные доступа на терминал и завершит авторизацию. На данный момент развитие дистанционного банковского обслуживания в России проводится с целью повышения безопасности и достижения высокого уровня удобства для клиентов [7]. Однако, несмотря на постоянную модернизацию, главной проблемой отечественной практики осуществления дистанционного банковского обслуживания остается безопасность данных клиента [6]. Злоумышленники под видом сотрудников банка получают от пользователя данные для беспрепятственного доступа к его личному кабинету.

Тем не менее, несмотря на большие вложения коммерческих банков в усовершенствование механизмов защиты данных, клиенты становятся жертвами мошенников по своей вине, зачастую ввиду своей доверчивости и отсутствия опыта пресечения мошеннических действий в онлайн-среде. Остановить рост числа данных правонарушений поможет только повышение финансовой грамотности населения, а также устойчивости к мошенничеству со стороны интернет-злоумышленников.

Литература

1. Беспалов Р. А., Прошина О. С. Маркетинговая деятельность банков России в условиях цифровизации экономики // Экономика. Социология. Право. – 2019. – № 2(14). – С. 16–20. [Электронный ресурс]. – URL: <http://profit-brgu.ru/wp-content/numbers/2019-N2/2019-N2-02.pdf>. (дата обращения: 12.10.2021).
2. Бурмистрова П. Д., Шаталова Е. П. Дистанционное банковское обслуживание как средство модернизации банковских услуг // Вестник университета. – 2018. – № 11. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru> (дата обращения: 10.11.2021).
3. Никитевич Е. С. Опыт применения цифровых технологий маркетинга на рынке банковских услуг //

Интернаука. – 2020. – № 24-2(153). – С. 13–16. [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43145397>. (дата обращения: 12.10.2021).

4. Сальникова А. Е. Отечественный и зарубежный опыт использования инновационного маркетингового инструментария в банковском секторе // Вектор экономики. – 2021. – № 3(57). [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.vectoreconomy.ru/images/publications/2021/3/marketingandmanagement/Salnikova.pdf>. (дата обращения: 12.10.2021).

5. Синяева И. М. Синергия коммуникаций маркетинга для продвижения инноваций в банковском секторе // Маркетинг и логистика. – 2020. – № 2(28). – С. 64–72. [Электронный ресурс]. – URL: <https://marklog.ru/sinergija-kommunikacij-marketinga-dlja-prodvizhenijainnovacij-v-bankovskom-sektore>. (дата обращения: 12.10.2021).

6. Чучелкин А. Г., Гостев Д. В. Инструменты цифровизации интернет-маркетинга банковских услуг // Актуальные вопросы современной экономики. – 2020. – № 4. – С. 732–735. [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42917047>. (дата обращения: 12.10.2021).

7. Karatepe O. M. (2011). Service quality, customer satisfaction and loyalty: the moderating role of gender. *Journal of Business Economics and Management*, 12(2), pp. 278–300. [Электронный ресурс]. – URL: <https://journals.vgtu.lt/index.php/JBEM/article/view/5016> (дата обращения: 12.10.2021).

Статья поступила в редакцию: 12.01.2022; принята в печать: 01.06.2022.

Автор прочитал и одобрил окончательный вариант рукописи.