

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Южно-Уральский государственный университет  
(национальный исследовательский университет)»  
Высшая школа экономики и управления  
Кафедра «Финансовые технологии»

РАБОТА ПРОВЕРЕНА

Рецензент, должность

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой, д.э.н., проф.

\_\_\_\_\_ И.А. Баев

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

Перспективы развития дистанционного банковского обслуживания  
в современных условиях в Российской Федерации

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
ЮУрГУ – 38.04.01.2021.537. ВКР

Руководитель работы, к.э.н., доцент

\_\_\_\_\_ В.Н. Тишина

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

Автор

студент группы ЭУ – 361

\_\_\_\_\_ В.В. Магафурова

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

Нормоконтролёр, ст. преподаватель

\_\_\_\_\_ Е.Ю. Куркина

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

Челябинск 2021

## АННОТАЦИЯ

Магафурова В.В. Перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в современных условиях в Российской Федерации. – Челябинск: ЮУрГУ, ЭУ – 361, 2020. – 123 с., 44 ил., 28 табл., библиографический список – 71 наим.

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью анализа дистанционного банковского обслуживания в Российской Федерации и в Челябинской области, а также разработки рекомендаций по совершенствованию дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО «Челиндбанк».

В первой теоретической главе рассмотрены вопросы понятия дистанционного банковского обслуживания, основные характеристики системы ДБО, их классификация, преимущества и недостатки дистанционного банковского обслуживания, а также нормативно-правовая база, регулирующая дистанционную деятельность банка.

В практической части проанализировано дистанционное банковское обслуживание в стране и на региональном уровне, рассмотрены перспективы его развития.

В завершение предложены рекомендации по перспективам развития дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО «Челиндбанк».

## ABSTRACT

Magafurova V.V. Prospects for the development of remote banking services in modern conditions in the Russian Federation. – Chelyabinsk: SUSU, EU – 361, 2020. –123 p., 44 ill., 28 tab., Bibliography – 71 names.

The final qualifying work was carried out with the aim of analyzing remote banking services in the Russian Federation and in the Chelyabinsk region, as well as developing recommendations for improving remote banking services using the example of Chelindbank PJSC.

The first theoretical chapter considers the issues of the concept of remote banking services, the main characteristics of the RBS system, their classification, the advantages and disadvantages of remote banking services, as well as the legal framework governing the remote banking activities.

In the practical part, the analysis of remote banking services in the country and at the regional level.

In conclusion, recommendations for improving remote banking services were proposed using the example of Chelindbank PJSC and the efficiency was calculated.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	8
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	10
1.1 Определение дистанционного банковского обслуживания .....	10
1.2 Классификация дистанционного банковского обслуживания, достоинства и недостатки .....	20
1.3 Нормативно-правовая база РФ, регулирующая системы ДБО .....	30
2 АНАЛИЗ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РОССИИ .....	37
2.1 Влияние цифровизации на уровень финансовой грамотности клиентов банковских услуг .....	37
2.2 Современное состояние рынка дистанционного банковского обслуживания .....	44
2.3 Анализ дистанционного банковского обслуживания на примере российских банков и банков Челябинской области .....	67
3 ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	84
3.1 Рекомендации по развитию дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО «Челиндбанк» .....	84
3.2 Перспективы развития дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО «Челиндбанк» .....	91
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	115
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК .....	118

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность систем дистанционного банковского обслуживания обусловлена стремительными темпами развития удаленного обслуживания банковских клиентов в Российской Федерации. Граждане Российской Федерации стали все чаще использовать карты, а кредитные организации отмечают рост использования дистанционного банковского обслуживания. Отметим важную тенденцию мирового масштаба, с введением в марте 2020 года ограничительных мер из-за распространения инфекции коронавируса. Пандемия коронавируса серьезным образом поменяла банковский сектор, повлияв на бизнес-модели, на процессы, поспособствовала приобрести новый ценный опыт и перейти к новому формату работы. Произошел существенный рост интереса клиентов банковских услуг к каналам дистанционного банковского обслуживания.

С увеличением интереса клиентов к дистанционному банковскому обслуживанию побуждает кредитные организации к совершенствованию данного вида услуг. Целью данной работы являются перспективы развития дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО «Челиндбанк» в современных условиях в Российской Федерации.

Для достижения цели поставлены следующие задачи:

- рассмотреть теоретические аспекты дистанционного банковского обслуживания;
- проанализировать современное состояние рынка дистанционного банковского обслуживания в РФ;
- перспективы развития дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО «Челиндбанк» в современных условиях в Российской Федерации.

Объект исследования квалификационной работы – дистанционное банковское обслуживание. Предмет исследования – развитие дистанционного банковского обслуживания ПАО «Челиндбанк».

Исходные данные к работе: законодательные и нормативные акты Российской Федерации; информационно-аналитические документы Банка России; данные экономических исследований и анализов; данные экономического и аналитического анализа, учебная литература. Дистанционное банковское обслуживание эксперты в экономике рассматривают с разных точек зрения. Среди таких ученых выделяют О.И. Лаврушина, Е.П. Жарковскую, Г.Г. Коробову, Ю.А. Корнилову, а также авторов научных статей, посвященных данному вопросу, таких как Петушкова П.О., Лазарева О.А., Мишин А.А

Структура выпускной квалификационной работы представляет собой введение, три главы, заключение, библиографический список и приложения.

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

## 1.1 Определение дистанционного банковского обслуживания

Актуальность систем дистанционного банковского обслуживания обусловлена стремительными темпами развития удаленного обслуживания банковских клиентов в Российской Федерации. Главным критерием исследования систем дистанционного банковского обслуживания является изучение проблем и перспектив дальнейшего развития электронного банковского обслуживания.

Эволюция экономики в современном мире не возможна без эффективного использования инновационных банковских технологий, которые являются ускорителем денежного оборота страны.

Внедрение новых технологий, развитие средств коммуникации позволит банку обслуживать клиентов разных регионов, а также сократить бумажный документооборот.

Развитие банковской системы обусловлено рядом причин, среди которых, в первую очередь – изменение образа жизни потребителя с внедрением новых информационных технологий.

Особое влияние оказывает на развитие дистанционного банковского обслуживания конкуренция в банковском бизнесе. Кредитным организациям важно иметь широкий финансовый потенциал, т.к. будут необходимы крупные капиталовложения, позволяющие кардинально обновить технологическую базу. Потребуется определенный временной промежуток внедрения инновационных технологий, набор компетентных специалистов, обучение персонала современным банковским услугам.

Также большое внимание стоит уделить и безопасности проведения онлайн-операций. С ростом дистанционного банковского обслуживания увеличивается и число кибер-преступлений.

В эпоху стремительных преобразований, кардинальной смены образа жизни граждан ввиду развития удаленного сервиса, важно уделить внимание и клиентам-консерваторам, которые привыкли пользоваться традиционными банковскими услугами при физическом контакте и отказываются применять системы дистанционного банковского обслуживания. Следовательно, банкам важно сохранить часть традиционного контакта с клиентами. Данный вопрос рассматривает и Центральный Банк Российской Федерации, говоря, что полностью традиционное ведение банковского бизнеса ввиду развития интернет-технологий не исчезнет.

Итак, для банковского бизнеса открываются новые перспективы развития, возможность предоставлять банковские услуги клиентам не только лично, но и дистанционно.

Первый банк – «Security First Network Bank», который обслуживал своих клиентов через систему «Интернет», появился в 1995 г.

В Российской Федерации основателем виртуального банкинга следует считать «Автобанк», который в середине 1998 г. предложил клиентам удаленные услуги.

В России активное внимание уделялось дистанционному банковскому обслуживанию с начала 2000-х годов. В эпоху развития рынка удаленного банкинга возникла необходимость к внедрению систем дистанционного банковского обслуживания, появилась необходимость исследований и разработок, изучение характеристик интернет-банкинга, пути его внедрения и распространения среди клиентов, встали задачи по усовершенствованию систем дистанционного банковского обслуживания [10].

В научных исследованиях, посвященных анализу дистанционного банковского обслуживания, ученые выделяют главный аспект дистанционного банковского обслуживания – удаленный способ получения банковской услуги с минимальными временными затратами.



Среди ученых выделяют О.И. Лаврушина, Е.П. Жарковскую, Г.Г. Коробову, Ю.А. Корнилову, а также авторов научных статей, посвященных данному вопросу, таких как Петушкова П.О., Лазарева О.А., Мишин А.А. [8, 10, 7, 12].

Рассмотрев определения дистанционного банковского обслуживания в научной литературе, составим таблицу 1.

Таблица 1 – Определения ДБО в научной литературе

Авторы	Определение понятия «Дистанционное банковское обслуживание»
Лаврушин О.И.	Ведение банковских операций на дому представляет собой самостоятельную форму банковских услуг населению, основанных на использовании электронной техники. Перед началом каждой операции владелец счета получает ключ в коде защиты от неправомерного подключения к системе. Пользование данной системой позволяет управлять текущим счетом, вкладом, расчетами клиента с бюджетом, счетами платежей и сбережений [8].
Жарковская Е.П.	Предоставления банковских услуг не в банковском офисе при непосредственном контакте клиента и банковского служащего, а на дому, в офисе клиента, то есть везде, где удобно последнему [10].
Коробова Г.Г.	Дистанционное банковское обслуживание – это предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк с использованием различных каналов телекоммуникации [7].
Корнилова Ю.А.	Дистанционное банковское обслуживание – это общий термин технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (без его визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных и телефонных сетей [12].
Петушкова П.О., Лазарева О.А., Мишин А.А.	Дистанционное банковское обслуживание – это технологии предоставления банковских услуг на основании передаваемых клиентом запросов удаленный образом чаще всего с использованием интернет каналов и мобильный связи [6].
Белоглазова Г.Н., Кроливецкая Л.П.	Предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк, с использованием различных каналов телекоммуникаций [9].
Тавасиев А.М.	Предоставление банковских продуктов (оказание банковских услуг) на расстоянии, вне офиса банка, без непосредственного контакта клиента с сотрудниками банка [16].

Окончание таблицы 1

Авторы научных работ	Определение понятия «Дистанционное банковское обслуживание»
Масхуд Мухтар	Система, посредством которой физические и юридические лица могут получать доступ к своим счетам, осуществлять денежные переводы, оплачивать счета, получать информацию относительно своего банковского счета и пользоваться другими онлайн-услугами [67].
Серегин А.Ю., Червонный К.И.	Предоставление банковских продуктов/услуг осуществляется по запросу клиента без непосредственного взаимодействия клиента с сотрудником банка [15].

Проанализировав понятия дистанционного банковского обслуживания, сформулируем авторское определение и представим на рисунке 1.

авторское понятие



**Дистанционное банковское обслуживание – предоставление банковских услуг удаленным способом, без визита в офис банка, без непосредственного контакта клиента с сотрудниками банка, с использованием каналов телекоммуникаций, чаще всего с помощью мобильного телефона или ноутбука.**

Рисунок 1 – Авторское определение понятия ДБО

Выделим черты дистанционного банковского обслуживания на рисунке 2.

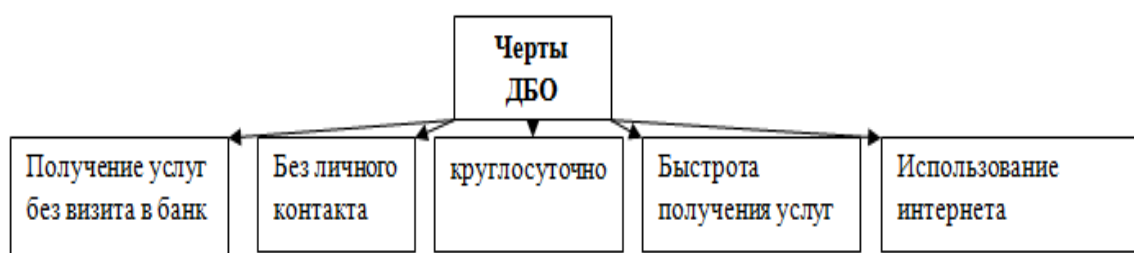


Рисунок 2 – Черты дистанционного банковского обслуживания

На законодательном уровне в Письме Банка России от 31 марта 2008 г. № 36-Т «О Рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-банкинга» также дается определение системам дистанционного банковского обслуживания:

1) «Интернет-банкинг – способ дистанционного банковского обслуживания клиентов, осуществляемого кредитными организациями в сети Интернет (в том числе через WEB-сайт(ы) в сети Интернет) и включающего информационное и операционное взаимодействие с ними»;

2) «Информационный контур интернет-банкинга – совокупность взаимосвязанных компьютерных систем, устройств и каналов связи, используемых при обслуживании клиента (передаче информации от кредитной организации к клиенту и обратно с использованием сети Интернет, а также при обработке и хранении данной информации)»;

3) «Система интернет-банкинга – информационная система, используемая кредитной организацией для обслуживания клиентов в сети Интернет».

При проведении анализа официальных сайтов кредитных организаций страны были изучены документы банков о системе предоставления дистанционного обслуживания. Составим таблицу 2 с определениями, представленными в банковских документах и на банковских официальных сайтах.

Таблица 2 – Определения ДБО российскими банками

Источник	Определение
АО «Альфа-Банк»	Интернет-Банк – перевод денег, обмена валюты, оплата услуг, открытие накопительных счетов и депозитов и заказ кредитных и дебетовых карт без посещения отделения [31].
ПАО «Сбербанк»	Система банка онлайн представляет собой автоматизированную систему обслуживания клиентов через сеть Интернет. Возможность получать подробную информацию о банковских продуктах (вкладах, счетах, картах, кредитах), совершать платежи, переводы между счетами по вкладам и счетами банковских карт, переводить денежные средства. Мобильное приложение банка – это программное обеспечение для мобильного устройства, предоставляющее клиенту возможность доступа к онлайн банку [39].

## Окончание таблицы 2

Источник	Определение
ПАО «ВТБ» [25]	Дистанционное банковское обслуживание – технологические решения по взаимодействию клиентов с банком. Получение банковских услуг без посещения офиса кредитной организации. Используя систему ДБО, клиенты могут проводить банковские операции в электронном виде непосредственно как из офиса, так и со своего компьютера, смартфона, находясь вне офиса.
АО «Россельхозбанк» [32]	Интернет-банк – это система, которая позволяет удобно, безопасно и максимально оперативно управлять своим банковскими продуктами через Интернет. Мобильный банк – это мобильное приложение на базе операционных систем, позволяющее управлять своими банковскими продуктами при помощи смартфона.
ПАО «Челябинвестбанк» [45]	Дистанционное обслуживание счетов физических лиц основано на современных технологиях связи. Это обслуживание включает в себя новые информационные и платежные сервисы. Они подключаются как дополнительные к основным банковским услугам: пластиковым картам, вкладам, кредитам. С их помощью можно получать информацию о своих счетах и делать необходимые платежи.
ПАО «Челиндбанк» [43]	Система, позволяющая кредитной организации предоставлять, а клиенту получать банковские услуги с использованием сети Интернет.
ПАО «Совкомбанк» [42]	Дистанционное банковское обслуживание – комплекс услуг, предоставляемых банком своим клиентам. Клиент получает возможность передачи банку поручений с целью проведения финансовых операций по счету и предоставления информации о счете.

В эпоху стремительного непрерывного развития интернет-банкинга и в целом информационных технологий появляются новые инновационные системы, предоставления услуг.

В таблице 3 представлены современные инновационные понятия информационных технологий в сфере обслуживания клиентов.

Таблица 3 – Современные виды рынка электронных услуг

Понятие	Определение понятия
Роботизация	Использование роботов в целях повышения эффективности процессов. Роботы-консультанты являются веб-программами, основанными на финансовом консультанте, которые используют когнитивные вычисления, чтобы понимать, анализировать и решать проблемы клиентов без участия человека. Роботы-консультанты предлагают способ улучшить качество обслуживания клиентов без предварительного доступа к финансовым консультантам.

Продолжение таблицы 3

Понятие	Определение понятия
Чат-боты	Программа, которая имитирует реальный разговор с пользователем. Чат-боты позволяют общаться с помощью текстовых или аудио сообщений на сайтах, в мессенджерах, мобильных приложениях или по телефону [70]. Возможность совершать актуальные платежи, пополнять карты в несколько кликов. Сервис уведомляет пользователя о выставленных счетах на оплату коммунальных услуг, телефона, штрафов ГАИ до того, как письмо придет по почте.
Блокчейн	Новейшая технология, интерес к которой вырос вместе с популярностью криптовалют. Блокчейн уже пробуют использовать для хранения и обработки персональных данных и идентификации, в маркетинге и компьютерных играх. В ней содержатся все записи о сделках. В отличие от обычных баз данных, изменить или удалить эти записи нельзя, можно только добавить новые [59].
Экосистема	Любая система или сеть взаимосвязанных и взаимодействующих элементов: <ul style="list-style-type: none"> <li>– единый «генетический» интерфейс и способы его построения вне зависимости от продуктовой среды, с которой соприкасается клиент;</li> <li>– единые способы идентификации;</li> <li>– бесшовная передача данных;</li> <li>– бесшовный цикл перемещения между фронтальными средами: от приема трафика до предоставления услуги в модели «единого окна».</li> </ul>
Маркетплейс	Платформа электронной коммерции, онлайн-магазин электронной торговли, предоставляющий информацию о продукте или услуге третьих лиц, чьи операции обрабатываются оператором маркетплейса. Онлайн-площадка, собирающая, систематизирующая информацию о товарах и услугах разных компаний, зарегистрированных в системе и предоставляющая такую информацию по запросу покупателя в структурированном виде, пригодном для сравнения, выбора и осуществления покупки выбранного товара [56].
Искусственный интеллект	Способность цифровых компьютеров решать задачи, которые обычно ассоциируются с высоко интеллектуальными возможностями человека. Разрабатывает интеллектуальные компьютерные системы обладающие возможностями, которые мы традиционно связываем с человеческим разумом: понимание языка, обучение, способность рассуждать, решать проблемы и т. д. [47].
Геймификация	Геймификация – это технология адаптации игровых методов к неигровым процессам и событиям для большей вовлеченности сотрудников/участников в процесс. Геймификация помогает решить вопрос мотивации по-новому, нестандартно [57].

### Окончание таблицы 3

Понятие	Определение понятия
Виртуальная реальность	Виртуальная реальность VR – это созданный компьютером мир, доступ к которому можно получить с помощью иммерсивных устройств. Виртуальная среда полностью заменяет реальный мир, не реагируя на его изменения, при этом пользователь может воздействовать на нее, погружаясь, к примеру, в видеоигру. Дополненная реальность AR добавляет реальному миру слои. Люди могут по-прежнему взаимодействовать с физической средой, получая дополнительную информацию от своих устройств или приложений дополненной реальности [48].
Кибер-безопасность	Кибербезопасность – это реализация мер по защите систем, сетей и программных приложений от цифровых атак. Такие атаки обычно направлены на получение доступа к конфиденциальной информации, ее изменение и уничтожение, на вымогательство у пользователей денег или на нарушение нормальной работы компаний [61].
Банковский API	APIBank предоставляет банкам работать с сервисами через единый интерфейс, добавлять к своим услугам финансово-технологические решения и осваивать новые ниши на российском digital-рынке [38]. Банковский API позволяет внешнему приложению обращаться к разным программным системам внутри самого банка, которые могут заниматься обслуживанием клиентских счетов, обрабатывать входящие, исходящие транзакции, автоматизировать и помогать банкам выполнять банковские услуги [11].
Необанки	Банки нового типа полностью онлайн банки, построенные с чистого листа на новых технологических платформах. Такие банки имеют возможность создавать современные банковские продукты.

Наиболее популярным инструментом дистанционного обслуживания, который внедряют кредитные организации, является чат-бот. Чат-боты реагируют на устные или письменные запросы в виде реального общения, помогая клиентам найти ответы [70]. Выделим преимущества использования чат-ботов при дистанционном банковском обслуживании на рисунке 3.



Рисунок 3 – Преимущества использования чат-бота

Преимущества использования чат-бота в системе дистанционного банковского обслуживания:

1) круглосуточное сервисное обслуживание. Круглосуточное обслуживание клиентов при дистанционном банковском обслуживании считают одним из преимуществ чат-ботов. Полученный ответ в любое время суток повышает качество обслуживания клиентов и положительно влияет на успешность банковского бизнеса;

2) обслуживание большего количества клиентов одновременно. Экономически выгодно сообщать информацию о банковских продуктах большому количеству клиентов с помощью чат-ботов;

3) эффективное взаимодействие с клиентами. Чат-боты анализируя клиентов, их запросы, предлагают банковские продукты наиболее подходящие клиентам, тем самым неподходящей, не интересной информации становится меньше и больше сохраняется вовлеченность аудитории;

4) экономия на банковских сотрудниках. Банкам необходимо оплачивать сотрудникам работу по сервисному обслуживанию клиентов, с ростом банковского бизнеса и клиентской базы растут и расходы банка на данную сферу.

В свое время чат-боты – единоразовые инвестиции, которые помогают сократить расходы на персонал;

5) сегментация клиентов. На основании выполненных клиентом действий можно сегментировать аудиторию;

6) обслуживание клиентов на разных языках. Чат-боты способствуют качественному обслуживанию банковских клиентов сразу на нескольких языках, что позволяет расширять деятельность банка и выйти на новые рынки.

Современные технологии, совершенствование дистанционного банковского обслуживания позволяет банкам выйти на новый уровень.

Наиболее известный банк, использующий в своей деятельности современные методы дистанционного банковского обслуживания, является ПАО «Сбербанк».

Банк создает целую экосистему SberX, проводит ребрендинг. Компании, входящие в экосистему банка будут иметь единый корпоративный цвет и возможность использовать приставку «Сбер». А ребрендинг нацелен на трансформацию ПАО «Сбербанк» из классического банка в технологическую компанию. Кредитная организация начала активно развивать свою экосистему еще с 2017 года, а к 2020 году банк должен трансформироваться в универсальную технологическую компанию и конкурировать не с кредитными организациями, а с такими ИТ-гигантами, как Google, Amazon или Alibaba [49].

Эксперты оценивают стоимость ребрендинга экосистемы ПАО «Сбербанк» примерно в 300 млн долл. США, а затраты на внешнее и внутреннее переформление одного отделения – в 300–500 тыс. руб. [49].

В экосистему Сбербанка SberX входит более 20 финансовых и нефинансовых компаний из разных отраслей: электронная коммерция («Яндекс.Маркет»), медицина (DocDoc), телекоммуникации («Сбербанк Телеком»), облачные технологии (SberCloud), коммуникации (Dialog), идентификация (VisionLabs), лайфстайл («Фудплекс»), сервисы для оптимизации бизнес-процессов («Эвотор», «Интеркомп») и другие [49].

Таким образом, ПАО «Сбербанк» – крупнейший банк страны, лидер на рынке, задает тенденции к развитию для других крупных банков. Следовательно, в эпоху развития инноваций, важно обращать внимание на современные банковские услуги в области дистанционного банковского обслуживания.

В условиях развития рынка банковских услуг дистанционное банковское обслуживание в современном мире является востребованным и актуальным. В высококонкурентной борьбе кредитным организациям важно соответствовать новым требованиям банковского сектора и современным информационным технологиям. На фоне совершенствования банковских технологий необходимо непрерывно увеличивать их эффективность и сокращать расходы.



## 1.2 Классификация дистанционного банковского обслуживания, достоинства и недостатки

Дистанционное банковское обслуживание – современное и актуальное обслуживание клиентов. В эпоху развития интернет-технологий возрастает спрос на удаленные услуги.

Системы дистанционного банковского обслуживания позволяют клиенту банка более эффективно распоряжаться ценными ресурсами – временем и информацией. Данный факт говорит о привлекательности данного способа предоставления и использования услуг для клиентов.

Далее рассмотрим виды дистанционного банковского обслуживания, способы его получения, каналы взаимодействия.

Представим каналы телекоммуникаций, систему технических средств и среду распространения сигналов для односторонней передачи информации от источника к приёмнику (рисунок 4).



Рисунок 4 – Каналы телекоммуникаций при использовании систем ДБО

Далее перечислим такие каналы:

- телеграфная связь;
- телефонная связь;

- радиосвязь;
- спутниковая связь;
- компьютерные сети.

Далее на рисунке 5 представим виды ДБО.

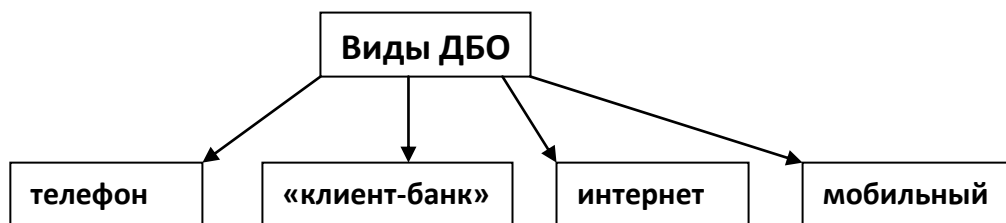


Рисунок 5 – Виды ДБО

Дистанционное банковское обслуживание можно классифицировать следующим образом:

- 1) телефонный банкинг;
- 2) система «клиент-банк»;
- 3) интернет-банкинг;
- 4) мобильный банкинг.

Телефонный банкинг.

Один из первых видов дистанционного банковского обслуживания.

Обслуживание банковских клиентов производилось с помощью стационарного телефона. Большое количество кредитных организаций предоставляло данную услугу клиентам – физическим лицам.

Главным критерием выбора такой услуги для клиента являлась высокая мобильность. Банковский клиент может получить банковскую услугу в короткие сроки из любого местоположения, не посещая банк.

По телефону клиенты банковских услуг имеют возможность получить информацию о банковских продуктах, о курсах валют, о процентных ставках.

Выделим положительные аспекты и недостатки одного из видов дистанционного банковского обслуживания – телефонного банкинга (таблица 4).

Таблица 4 – Достоинства и недостатки телефонного банкинга

Достоинства	Недостатки
Возможна круглосуточная связь клиента с банком	Плохое качество телефонных линий
Возможность получить элементарные услуги по телефону, не посещая здание банка	Возможность мошенничества
	Трудность восприятия информации на слух
	Высокие затраты на связь
	Низкий уровень доверия населения

Классический «Банк-Клиент» – на компьютере или другом устройстве клиента: планшет, смартфон, ноутбук, устанавливается отдельная программа, которая хранит все данные по операциям. Взаимодействие с кредитной организацией осуществляется по различным каналам связи. Таким образом, в клиентской части программы хранятся данные этого клиента, а в банковской – всех его клиентов. Вся информационная база, которая содержит данные о платежных документах, выписках по счетам, находится на устройстве клиента.

Защита осуществляется с использованием электронной цифровой подписи, а также криптографических методов шифрования информации. Банк обновляет программное обеспечение и обеспечивает техническую поддержку.

Чаще всего систему «Клиент-Банк» используют организации с большим документооборотом, которым необходимо резервировать и передавать большие объемы информации. Следовательно, данный вид дистанционного банковского обслуживания является наиболее распространенным среди юридических лиц.

Услуги, которые возможно получить через систему «Клиент-Банк»:

- направление в банк платежных поручений с цифровой подписью;
- обмен сообщениями с кредитной организацией;
- покупка/продажа валюты;
- покупка/продажа ценных бумаг;
- получение информации: курс валют, котировка ценных бумаг;
- консультирование;

- автоматизированная подготовка платежных документов;
- контроль над прохождением платежного документа, в случае допущения ошибки документ возвращается клиенту для исправлений.

Выделим положительные аспекты и недостатки одного из видов дистанционного банковского обслуживания – система «Клиент-Банк» (таблица 5).

Таблица 5 – Достоинства и недостатки системы «Клиент-Банк»

Достоинства	Недостатки
Экономия времени и средств на посещение банка	Необходимость хранения информационного обеспечения и базы данных на персональном компьютере клиента
Удобный интерфейс для работы со всеми платежными документами	Пользование системой только с определенного персонального компьютера

Предоставление банковских услуг посредством сети Интернет, ввиду которого клиенту нет необходимости устанавливать программное обеспечение и хранить базы данных на своем персональном компьютере. Таким образом, проблема хранения информационного обеспечения и базы данных на персональном компьютере клиента устранена. Появляется возможность обращаться к банковскому счету через сервер банка в сети Интернет с любого компьютера, в отличие от системы «Клиент-Банк», где доступ был только с определенного компьютера. Вход происходит с использованием одноразового пароля.

Перечислим примерный перечень возможных банковских операций, совершенных через анализируемую систему:

- покупать и продавать валюту;
- оплачивать коммунальные услуги;
- совершать покупки через Интернет;
- оплачивать телефонную связь;
- осуществлять переводы денежных средств;
- иметь доступ к истории платежей;

– возможность подачи заявления на кредит.

Далее выдели преимущества и недостатки данного вида дистанционного банковского обслуживания (таблица 6).

Таблица 6 – Достоинства и недостатки системы «Интернет-банкинг»

Преимущества	Недостатки
Низкие тарифы на получение банковских услуг, т.к. клиент сам совершает обслуживание, а не банковский персонал в офисе	Высокий риск кибер-мошенничества
Быстрый, легкий доступ к банковским услугам в любое время, в любом месте	Сложность услуги для взрослого поколения, необходимость времени и сил для изучения клиентом нового типа банковского обслуживания

В настоящее время наиболее распространенный вид дистанционного банковского обслуживания является мобильный банкинг. Наиболее удобный и современный вид, большей популярностью пользуется у молодого поколения.

Чтобы совершить банковскую операцию из любой точки мира необходимо иметь мобильный телефон. На мобильное устройство устанавливается банковское приложение для быстроты использования и безопасности входа в систему.

Появляется возможность быстрой оплаты многих услуг без посещения банка и, не выходя из дома.

Услуги, которые можно оплатить через приложение мобильного банка:

- 1) мобильную связь;
- 2) коммунальные платежи;
- 3) Интернет-провайдеру и телевидение;
- 4) штрафы и налоги;
- 5) другие услуги.

Далее выдели преимущества и недостатки данного вида дистанционного банковского обслуживания (таблица 7).

Таблица 7 – Достоинства и недостатки системы «Мобильный банкинг»

Преимущества	Недостатки
Оплата услуг без комиссии	Хакерские атаки. «Взлом» личного пароля и вход в систему.
Удобство использования	Низкая финансовая грамотность определённых слоев населения
Скорость совершения банковских операций	При отсутствии интернета возможность использовать систему исчезает
Круглосуточный доступ к услугам	Высокие затраты для банка на разработку и обслуживания мобильного банкинга

Кроме перечисленной классификации дистанционного банковского обслуживания, можно выделить виды ДБО в зависимости от клиентов банковских услуг (рисунок 6).

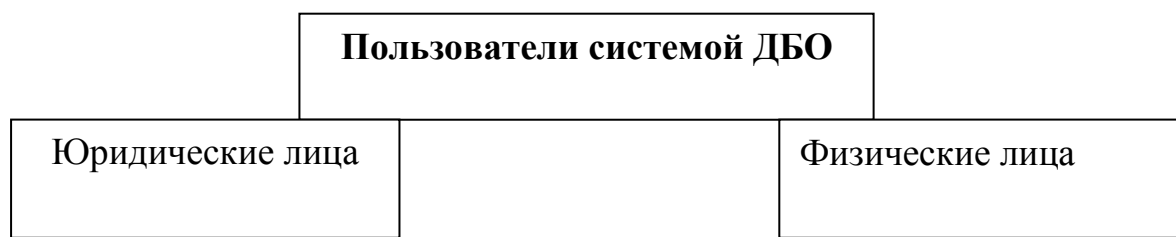


Рисунок 6 – Пользователи дистанционного банковского обслуживания

В зависимости от клиентов банк предлагает различные банковские услуги через системы дистанционного банковского обслуживания (таблица 8).

Таблица 8 – Услуги, предоставляемые с помощью дистанционного банковского обслуживания по типу клиентов

Частные клиенты	Корпоративные клиенты
Оплата коммунальных платежей, штрафов, услуг связи и др. Возможность сканирования QR-кода квитанции	Возможно, проводить расчеты с контрагентами, партнерами, налоговыми и бюджетными организациями
Перевод денег клиентам любых банков по номеру телефона	Работа со своими счетами Переводы между собственными счетами Просмотр выписки и информации об остатках

Окончание таблицы 8

Частные клиенты	Корпоративные клиенты
<p>Погашение кредитов без визита в офис банка</p> <p>Оформление кредитов и кредитных карт</p>	<p>Возможность получения актуальной информации: остаток по каждому счету, обновление баланса, история операций, статус платежей</p>
<p>Проверка баланс на картах и счетах</p>	<p>Возможность электронного документооборота, перевод бизнеса в электронный вид, обмен электронными документами с контрагентами</p>
<p>Открытие и пополнение банковских вкладов</p> <p>Возможность покупки ПИФов</p>	<p>Официальный документ с актуальными данными партнера: судебные иски, компании-банкроты, общая оценка надежности контрагента для экспресс-анализа, баланс</p>
<p>Наличие истории банковских операций клиента</p>	<p>Возможность получить кредит для бизнеса за короткие сроки</p>

Для клиентов банковских услуг открываются безграничные возможности использования системы дистанционного банковского обслуживания.

Для банка в свою очередь данный вид услуги является одним из основных доходов.

Далее проанализируем достоинства и недостатки дистанционного банковского обслуживания в целом.

Преимущества использования систем ДБО кредитными организациями:

1) экономические выгоды вследствие сокращения затрат на обслуживание клиента.

Клиент получает банковские услуги удаленным способом, без визита в банк, следовательно, снижаются расходы на обслуживание клиента в отделении банка. Разгружаются операционные залы, уменьшается наличие очередей.

Также происходит сокращение временных затрат рабочего времени банковских сотрудников бухгалтерии за счет отсутствия бумажного

документооборота, происходит сокращение количества ошибок при заполнении документов;

2) активная работа с банковскими клиентами с помощью дистанционного банковского обслуживания.

Возможность обслужить за определенный временной промежуток намного больше клиентов, чем в офисе кредитной организации;

3) возможность выхода банка на новые сегменты клиентов вне зависимости от их географического положения;

4) повышается точность всех проводимых банковских транзакций, снижаются операционные риски;

5) своевременное информирование клиента о появлении новых банковских продуктах и услуг;

6) увеличивается уровень конкурентоспособности банка, ввиду внедрения новых технологий, разработки и совершенствовании систем дистанционного банковского обслуживания.

Таким образом, проанализировав достоинства использования систем дистанционного банковского обслуживания для кредитной организации, сделаем вывод. При активном развитии технологий ДБО, банк увеличит эффективность своей деятельности и расширит бизнес-возможности за счет продажи банковских услуг и продуктов онлайн, а, следовательно, расширит клиентскую базу, что в свою очередь, является ключевым аспектом в увеличении прибыли банка.

Далее перечислим недостатки использования систем ДБО кредитными организациями:

1) возможность информационных сбоев, аварий, нарушение функционирования программного обеспечения банка;

2) совершение кибер-преступлений, возможность взлома банковских информационных систем и скачивания большого объема информации, в том числе клиентскую базу и информацию о клиентах, а также хищение денежных средств;



3) невыполнение кредитной организацией обязательств перед клиентами из-за ненадлежащего качества аппаратно-программного обеспечения систем;

4) низкая финансовая грамотность населения.

Рассмотрев достоинства и недостатки дистанционного банковского обслуживания для банка, сделаем вывод о динамичном развитии данного рынка. Важная особенность – конкурентная борьба кредитных организаций за клиентскую базу, что способствует снижению стоимости дистанционного обслуживания и непрерывного совершенствования систем ДБО.

Таким образом, дистанционное банковское обслуживание влияет на конкурентоспособность банков и является движущей силой прогресса на банковском рынке.

Далее перечислим достоинства использования систем ДБО для банковских клиентов:

1) возможность распоряжаться денежными средствами на своем банковском счете, не выходя из дома;

2) иметь доступ к информации по счету в режиме on-line, 24 часа, 7 дней в неделю;

3) сокращение транспортных расходов на поездки в банк;

4) сокращение временных затрат рабочего времени клиентов;

5) канал связи с банком: возможность направлять в банк заявления на подключение дополнительных услуг, оставлять заявки на покупку/продажу валюты, отправлять заявку на получение кредита или открытие вклада;

6) возможность оперативно получать информацию от банка о проводимых акциях, новых банковских продуктах и услугах;

7) возможность формировать документы по расчетным операциям для корпоративных клиентов: платежные поручения;

8) возможность формировать документы валютного контроля для корпоративных клиентов: сведения о валютных операциях, справки о

подтверждающих документах, заявления о постановке на учет и снятии с учета контрактов или кредитных договоров.

Сравним преимущества дистанционного банковского обслуживания и личного обслуживания клиента в офисе банке (таблица 9).

Таблица 9 – Сравнение видов обслуживания банковских клиентов

Дистанционное банковское обслуживание	Обслуживание клиентов в офисе банке
Высокая скорость проведения банковских операций	Низкая скорость проведение банковских операций, наличие очередей
Удобство использования систем ДБО в любое время, в любом месте	Ограничение обслуживания клиентов графиком работы банка, а расположением офисов кредитных организаций
Сокращение затрат на обслуживание офисов банка, ограничение расходов на заработную плату, в перспективе возможность сокращения штата	Расходы на обслуживание клиентов высоки: компьютерная и бухгалтерская обработка, персонал, задействованный на ежедневном обслуживании клиентов
Сокращение документооборота, отсутствие бумажных носителей	Большое количество документаций, высокий риск совершения ошибок при заполнении

Внедрение кредитными организациями технологий дистанционного банковского обслуживания обусловлено особенностями развития взаимоотношений банка с клиентом, которое должно быть многопрофильным.

Банковская система подвержена процессам глобализации, на фоне которых наблюдается активизация использования информационных технологий, причем от этого напрямую зависит уровень конкурентоспособности банка. Банки ориентированы на внедрение наиболее современных и удобных для обслуживания клиентов интернет-технологий [13].

### 1.3 Нормативно-правовая база РФ, регулирующая системы ДБО

Дистанционное банковское обслуживание, как и любые другие банковские операции, гражданские сделки, должно регулироваться законодательством.

Ввиду современного динамичного развития систем дистанционного банковского обслуживания большое внимание данной проблематике уделяет Банк России.

Центральный Банк Российской Федерации разрабатывает и внедряет различные информационные документы.

Одним из ограничений использования банковских услуг удаленным образом через мобильное устройство является низкая финансовая грамотность людей, недоверие к данной системе и отсутствие знаний в этой области.

Следовательно, перед Банком России как перед главным мегарегулятором финансового рынка возникает задача обеспечения защиты прав клиентов финансовых услуг и повышение финансовой грамотности граждан Российской Федерации.

Очевидно, что повышение финансовой грамотности будет существенно влиять на увеличение количества пользователей системами ДБО.

Для этих целей Центробанк разработал следующие меры:

- 1) утверждение Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы;
- 2) проведено более 7 тысяч уроков в образовательных учреждениях;
- 3) создание центров по обработке типовых обращений граждан.

С развитием систем дистанционного банковского обслуживания, совершенствуются и видоизменяются и хакерские атаки, кибер-финансовые преступления. Следовательно, следующим ограничением использования банковских услуг удаленным образом через мобильное устройство являются мошенничества при использовании ДБО.

Для снижения подобных преступлений Центробанк разработал следующие меры:

1) ужесточены требования к деловой репутации руководителей и владельцев финансовых организаций;

2) функционирование Центра мониторинга и реагирования на компьютерные атаки в кредитно-финансовой сфере.

Далее проанализируем законодательную базу Российской Федерации в области анализируемой темы дистанционного банковского обслуживания.

Перечнем законов Российской Федерации, регулирующих гражданско-правовые отношения, является Гражданский Кодекс РФ. Гражданский Кодекс РФ имеет приоритет перед другими Федеральными Законами [1].

Опишем статьи законодательства в области дистанционного банковского обслуживания:

1) ГК РФ часть 2. Глава 44. Банковский вклад. В данной главе прописаны основы открытия банковского вклада, его виды, порядок начисления процентов на вклад, а также их выплаты.

С помощью систем ДБО удаленным способом существует возможность открытия вклада;

2) ГК РФ часть 2. Глава 45. Банковский счет. При открытии банковского счета у клиента возникает возможность получения банковской карты.

Банковская карта впоследствии привязывается к мобильному телефону и дает возможность пользоваться приложением банка.

В данной главе описан порядок заключения договора банковского счета, прописаны сроки операций по счету, оплата расходов банка на совершение операций по счету, проценты за пользование банком денежными средствами, основания списания денежных средств со счета, очередность списания денежных средств со счета, банковская тайна;

3) ГК РФ часть 2. Глава 46. Расчеты. Расчеты осуществляются безналичным способом, многие банки предоставляют возможность провести расчеты, создать

необходимые документы, используя банковское мобильное приложение. Например, по сфотографированному счету существует возможность создания приложением автоматически платежное поручение.

Безналичные расчеты – денежные расчеты путем записей по счетам в банках, деньги списываются со счета плательщика и зачисляются на счет получателя.

Перечислим формы безналичных расчетов (рисунок 7).

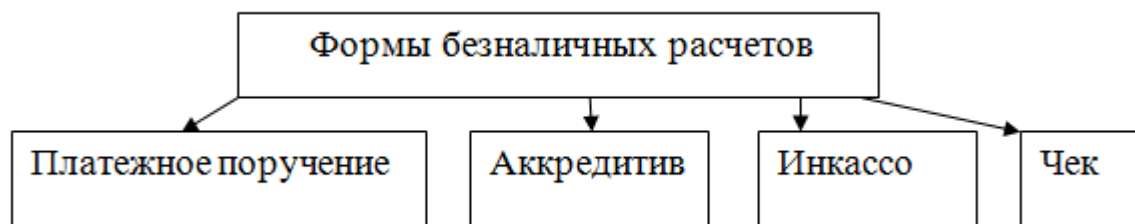


Рисунок 7 – Формы безналичных расчетов

1. Платежное поручение. При расчетах платежным поручением банк обязуется по поручению плательщика за счет средств, находящихся на его счете, перевести определенную денежную сумму на счет указанного плательщиком лица.

2. Аккредитив. При расчетах по аккредитиву банк, действующий по поручению плательщика об открытии аккредитива и в соответствии с его указанием (банк-эмитент), обязуется произвести платежи получателю средств.

3. Инкассо. При расчетах по инкассо банк (банк-эмитент) обязуется по поручению клиента осуществить за счет клиента действия по получению от плательщика платежа.

4. Чек. Чеком признается ценная бумага, содержащая ничем не обусловленное распоряжение чекодателя банку произвести платеж указанной в нем суммы чекодержателю.

Далее следует выделить важный закон в сфере денежного обращения.

Федеральный закон от 07.08.2001 N 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

Федеральный закон направлен на защиту прав и законных интересов граждан, общества и государства путем создания правового механизма [3].

Таким образом, при открытии банковского счета и проведении различных операций по нему, банки на законодательном уровне будут отслеживать сомнительные платежи.

Письмо ЦБРФ от 31 марта 2008 г. № 36-Т «О Рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-банкинга» [4].

Банком России направляются для использования в работе Рекомендации по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-банкинга.

Рекомендации разработаны в целях обеспечения:

- надежного дистанционного банковского обслуживания с применением систем интернет-банкинга, отвечающего требованиям клиентов кредитной организации в части доступности, функциональности и защищенности операций и данных интернет-банкинга;

- соответствия дистанционного банковского обслуживания с применением систем интернет-банкинга требованиям законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, по вопросам банковской деятельности и управления банковскими рисками;

- информационной безопасности систем интернет-банкинга, в том числе защиты информационных ресурсов кредитной организации от неправомерного доступа с применением интернет-технологий;

- контроля за банковскими операциями, осуществляемыми клиентами с применением систем интернет-банкинга, в рамках системы внутреннего контроля кредитной организации;

- противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также исключению вовлечения кредитной организации в противоправную деятельность при

использовании дистанционного банковского обслуживания с применением систем интернет-банкинга;

- достоверности, полноты и своевременности учета данных об осуществлении банковских операций с применением систем интернет-банкинга;

- поддержания уровней банковских рисков, связанных с дистанционным банковским обслуживанием с применением систем интернет-банкинга, в пределах, установленных кредитной организацией.

Управление рисками интернет-банкинга рекомендуется организовывать таким образом, чтобы обеспечить контроль за данным видом дистанционного банковского обслуживания в целом, в том числе в рамках функционирования аппаратно-программного обеспечения систем интернет-банкинга, осуществления отдельных операций и используемых при этом массивов банковских данных.

При организации управления рисками интернет-банкинга и принятии внутренних документов кредитной организации рекомендуется учитывать:

- высокие темпы инновационных процессов в технологиях интернет-банкинга;
- рост зависимости кредитной организации от информационных технологий в целом и от эффективности построения внутрибанковских автоматизированных систем;

- интеграцию новых интернет-технологий в действующие внутрибанковские автоматизированные системы;

- повышенную степень риска при осуществлении операций с применением систем интернет-банкинга ввиду возможности легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма;

- необходимость совершенствования процессов управления банковской деятельностью и внутреннего контроля с учетом применения интернет-технологий;

- необходимость повышения квалификации служащих кредитной организации и совершенствования управления рисками интернет-банкинга.

В банковской системе важное место занимает Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 N 395-1.

В законе подробно описаны основные понятия банковской деятельности, представлен перечень банковских операций, описана банковская система Российской Федерации и правовое регулирование банковской деятельности.

Федеральный закон «О национальной платежной системе» от 27.06.2011 N 161-ФЗ [2].

Федеральный закон устанавливает правовые и организационные основы национальной платежной системы, регулирует порядок оказания платежных услуг, в том числе осуществления перевода денежных средств, использования электронных средств платежа, деятельность субъектов национальной платежной системы, а также определяет требования к организации и функционированию платежных систем, порядок осуществления надзора и наблюдения в национальной платежной системе.

В данном законе описан порядок оказания платежных услуг, порядок использования электронных средств платежа, представлены правила платежной системы, обеспечение банковской тайны в платежной системе, обеспечение защиты информации в платежной системе.

Проанализировав законодательную базу в области дистанционного банковского обслуживания, отметим высокую роль Банка России, а также стоит выделить необходимость совершенствования существующего законодательства под современные условия развития дистанционного банковского обслуживания.

#### Выводы по разделу один

В эпоху стремительного развития информационных технологий происходит цифровизация банковского сектора. Внедрение новых технологий, развитие средств коммуникации позволит банку обслуживать клиентов разных регионов, а также сократить бумажный документооборот.



Развитие банковской системы обусловлено рядом причин, среди которых, в первую очередь – изменение образа жизни потребителя с внедрением новых информационных технологий. Дистанционное банковское обслуживание – предоставление банковских услуг удаленным способом, без визита в офис банка, без непосредственного контакта клиента с сотрудниками банка, с использованием каналов телекоммуникаций, чаще всего с помощью мобильного телефона или ноутбука. К преимуществу использования дистанционного банковского обслуживания относят высокую мобильность. Пользователь банковских услуг не привязан к конкретной географической точке и в кратчайшие сроки получают от кредитной организации необходимую информацию и различные банковские продукты и услуги. Кроме того, помимо традиционных способов предоставления услуг дистанционного банковского обслуживания, зародившихся в историческом процессе, выделяют и более современные виды рынка электронных услуг: роботы-консультанты, платёжные чат-боты. Отметим высокую роль Банка России, а также необходимость совершенствования существующего законодательства под современные условия развития дистанционного банковского обслуживания.

## 2 АНАЛИЗ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РОССИИ

### 2.1 Влияние цифровизации на уровень финансовой грамотности клиентов банковских услуг

В условиях активной цифровизации экономики и развития дистанционного обслуживания потребители финансовых услуг стали более эффективно распоряжаться своими денежными ресурсами. Финансовым учреждениям необходимо продолжать развивать данную тенденцию, повышать финансовую грамотность граждан, разрабатывать и внедрять доступные и понятные цифровые технологии для разных целевых сегментов.

Перспективы финансовой системы в частности определены развитием, совершенствованием и активным применением высоких технологий в экономических процессах. Цифровая экономика представляет собой комплекс экономических, социальных и культурных отношений, основанных на использовании цифровых информационно-коммуникационных технологий.

Целью данного пункта является сравнение мнений пользователей и финансовых учреждений об эффективности внедрения дистанционного обслуживания, а также оценка взаимосвязи цифровизации и уровня финансовой грамотности населения.

Представим мнение финансовых учреждений: 88% финансовых организаций на начало 2019 года отмечают, что использование цифровых возможностей клиентами способствуют грамотному распоряжению финансами. Личные кабинеты на сайтах, мобильные приложения помогают точно отслеживать полную информацию о движении денежных средств и планировать свои сбережения. Мнение клиентов: 57% на начало 2019 года считают, что использование дистанционного управления финансами способствуют повышению финансовой грамотности [18].

Как правило, потребители финансовых услуг в большинстве случаев используют дистанционные сервисы для проведения следующих операций:

- 1) денежный перевод – 54%;
- 2) оплата обязательных платежей – 52%;
- 3) получение справок и выписок – 48%;
- 4) оплата платежей по кредитам/ипотеке – 42%;
- 5) учет расходов и доходов – 34% [18].

Пользователи цифровых технологий в экономике также отмечают достоинства и недостатки дистанционного обслуживания. Более 80% положительно оценивают использование удаленного доступа, к преимуществам относят:

- оперативность;
- доступность;
- прозрачность.

К достоинствам дистанционного обслуживания относят высокую скорость проведения операций, удобство, так как услугой, возможно, воспользоваться в любое время и в любом месте (таблица 10).

Таблица 10 – Согласие потребителей финансовых услуг с утверждениями на 21.02.2019

В процентах [18]	
Утверждение	Процент пользователей финансовых услуг
Цифровые каналы позволяют получать финансовые услуги более оперативно	87
Цифровые каналы повышают доступность финансовых услуг	84
Цифровые каналы делают финансовые операции более прозрачными	78
Цифровые каналы делают финансовые операции менее осязаемыми в связи с тем, что человек не видит реальных наличных денег	77
Цифровизация финансовых услуг – это скорее более положительное явление	80

Положительным аспектом цифрового обслуживания является скорость проведения финансовой операции, считают 87% клиентов. Доступность отметили 84%, а прозрачность операции – 78% населения. Также в ходе исследования было выявлено, что 77% клиентов отмечают риски удаленных каналов. Финансовые

операции становятся менее осязаемыми, пользователь не отслеживает реальные наличные денежные средства [18].

Среди финансовых организаций лишь 26% считают проведение экономических операций через цифровые системы рисковыми [18].

К преимуществам дистанционного сервиса со стороны организаций относят сокращение затрат на обслуживание помещений, ограничение расходов на заработную плату (возможность сокращения персонала).

В свою очередь физическое обслуживание клиентов, через офис финансовой организации имеет ряд недостатков:

- 1) наличие очередей, которые приводят к увеличению времени обслуживания клиента;
- 2) ограничение графиком работы организации, удобством расположения офисов;
- 3) повышенные тарифы при обслуживании клиента в офисе;
- 4) высокие расходы на обслуживание: компьютерная и бухгалтерская обработка, персонал, задействованный на ежедневном обслуживании клиентов

Далее оценим мнение финансовых организаций и клиентов финансовых услуг о влиянии цифровизации экономики на уровень финансовой грамотности (таблица 11).

Таблица 11 – Мнение пользователей финансовых услуг о повышении финансовой грамотности и умении распоряжаться денежными средствами с использованием цифровых технологий на 21.02.2019

В процентах [18]

Мнение	Процент пользователей финансовых услуг
Может повысить	57
Не может повысить	27
Затрудняюсь ответить	16

На рисунке представим результат исследования мнений пользователей финансовых услуг по влиянию цифровизации на уровень финансовой грамотности (рисунок 8).

В процентах



Рисунок 8 – Мнение пользователей финансовых услуг о повышении финансовой грамотности и умении распоряжаться денежными средствами с использованием цифровых технологий на 21.02.2019

Таким образом, можно отметить, что пользователи финансовых услуг считают, что использование финансовых технологий положительно скажется на уровне финансовой грамотности (таблица 12).

Таблица 12 – Мнение финансовых организаций о повышении финансовой грамотности и умении распоряжаться денежными средствами с использованием цифровых технологий на 21.02.2019

В процентах [18]

Мнение	Процент представителей компаний
Может повысить	88
Не может повысить	8
Затрудняюсь ответить	4

Далее на рисунке представим результат исследования мнений организаций, предоставляющих финансовые услуги по влиянию цифровизации на уровень финансовой грамотности населения (рисунок 9).

В процентах



Рисунок 9 – Мнение финансовых организаций о повышении финансовой грамотности и умении распоряжаться денежными средствами с использованием цифровых технологий на 21.02.2019

По результатам рисунка, можно отметить, что организаций, предоставляющих финансовые услуги, считают, что использование финансовых технологий положительно скажется на уровне финансовой грамотности.

Таким образом, финансовые организации определяют наибольшие перспективы развития финансовой грамотности граждан с использованием цифровых технологий (88% против 57%). Следовательно, для финансовых организаций одной из важных целей деятельности будет повышение финансовой грамотности населения с помощью инновационных технологий.

Финансовая грамотность необходима различным целевым аудиториям, следовательно, важно комплексно подходить к вопросу цифровизации экономики с использованием различных эффективных инструментов.

Масштабные изменения в сфере цифровых технологий носят непрерывный характер последние годы, усложняются и финансовые продукты. С одной стороны данная тенденция носит положительный характер, так как появляются новые возможности, повышается комфорт для потребителей финансовых услуг. Но с другой стороны при уменьшении времени принятия решения, увеличивается возможность совершения ошибки, появляется возможность всего «в один клик» потерять денежные средства, также совершенствуются и мошеннические схемы.

Финансово грамотные и владеющие информацией потребители, предъявляют более высокие требования к качеству финансовых продуктов и услуг. Данная тенденция ведет к увеличению конкурентной борьбы между финансовыми организациями, что положительно влияет на развитие экономики страны. Также клиенты, обладающие финансовой грамотностью, менее подвержены риску мошенничества в дистанционном обслуживании.

Наличие у гражданина финансовой грамотности означает, что клиент финансовых услуг становится более информированными, ответственными и избирательными в финансовых решениях.

Чаще всего для проведения различных расчетов и управления денежными средствами гражданами используются банковские карты и мобильные

приложения к ним. Отметим увеличение доходов кредитных организаций от банковских карт.

Тенденция роста безналичных расчетов основана на значительных инвестициях банков в развитие инфраструктуры приема карт и изменение потребительского поведения (рисунок 10).



Рисунок 10 – Динамика эмиссии и использования платежных карт в РФ [19]

По результатам исследований Банка России и ПАО «Сбербанк» известно, что за 2018 год было выпущено более 270 млн банковских карт, то есть примерно 2,5 шт. на каждого взрослого жителя России [19].

Также отметим, что количество операций по оплате товаров и услуг в 2018 г. увеличилось на 41% по сравнению с 2017 г. и составило 17,2 млрд ед.

Массовый регулярный платеж с чеком составляет до 100 рублей, доля таких розничных покупок в 2018 г. увеличилась на 2,6 п. п. по сравнению с прошлым годом и составила 20,6% (266,7 млн транзакций). Также известна активность при расчетах банковскими картами за проезд в транспорте (рисунок 11) [19].

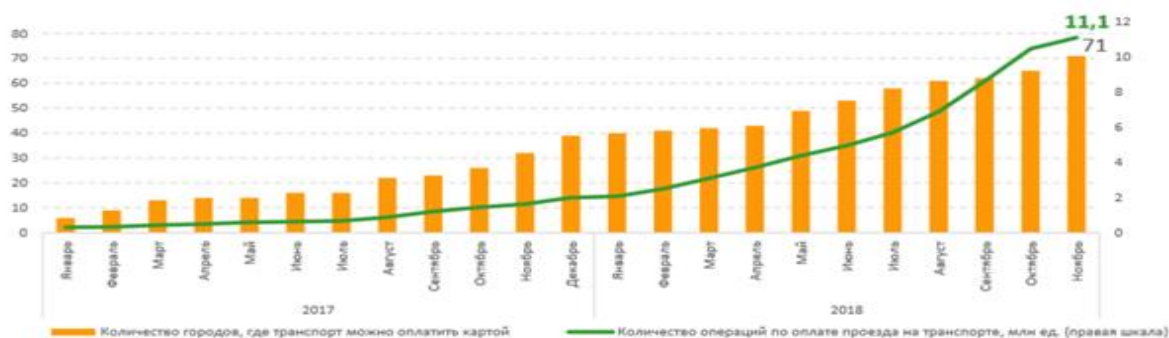


Рисунок 11 – Динамика операций по оплате картой общественного транспорта

За 2018 год число операций оплаты транспорта выросло более чем в 10 раз – до 11 млн операций в месяц [19].

Таким образом, в современной рыночной системе наблюдается цифровизация экономики практически во всех сферах жизнедеятельности. В свою очередь, чтобы в полной мере использовать цифровые технологии необходимо обладать финансовой грамотностью.

Далее необходимо отметить тотальное увеличение уровня цифровой грамотности и готовности использовать дистанционные каналы обслуживания у молодого поколения. Но при более свободном поведении в виртуальной среде увеличиваются риски мошеннических атак [64].

Также одновременно из-за внедрения цифровых технологий роль кредитных организаций в транзакциях начинает уменьшаться, так как цифровые компании запускают механизмы перевода денежных средств, минуя банковские системы.

Очевидно, что при повышении доступности дистанционного обслуживания важно одновременно увеличивать финансовую грамотность граждан.

Так как упоминалось выше, наибольший интерес к дистанционным каналам обслуживания проявляет молодое поколение стоит уделить внимание такому методу финансового просвещения как геймификация. С помощью подачи информации в виде игрового процесса увеличится интерес граждан к данной системе.

Развитие цифровизации положительно сказалось и на количестве потребителей инвестиционных услуг.

Еще совсем недавно для покупки акций, облигаций, валюты на бирже необходимо было звонить брокеру или устанавливать на компьютер специальную программу со сложным интерфейсом. В результате чего снижался интерес граждан к инвестициям [59].

В современном мире существует большое многообразие мобильных приложений для совершения инвестиционных операций, которые просты и понятны. В результате увеличивается доступ к большому количеству



инвестиционных инструментов для тех пользователей, которые ранее использовали для сохранения и приумножения средств только банковские депозиты.

Заместитель Министра финансов РФ Сергей Сторчак отметил, что большинство клиентов кредитных организаций положительно относятся к процессу цифровизации в секторе. По опросу известно, что не менее 43% граждан РФ находят удаленный способ совершения транзакций более эффективным по сравнению с «традиционным», требующим личного присутствия в отделении банка. Более 50% населения при этом полагают, что использование цифровых технологий на финансовом рынке позволяет увеличивать доходы и оптимизировать расходы. На практике около 70% граждан пользуются финансовыми услугами в онлайн-режиме [21].

Таким образом, цифровизация экономики в современном мире развивается стремительными темпами и способна полностью переформатировать привычные хозяйственные связи и существующие бизнес-модели.

## 2.2 Современное состояние рынка дистанционного банковского обслуживания

Проанализируем тенденции развития технологий в области дистанционного банковского обслуживания.

Внедрение подобных технологий в финансовую индустрию является важнейшим глобальным феноменом последних лет, и его темп с каждым годом ускоряется. Следовательно, увеличиваются инновации в сфере дистанционного банковского обслуживания, появляются более удобные и безопасные продукты и сервисы [30].

Использование инноваций в сфере дистанционного банковского обслуживания обуславливает коренное изменение принципов предоставления банковских продуктов и услуг, взаимодействия с клиентами, другими участниками финансового рынка и регуляторами.

Клиент все чаще выходит на первый план, становится основным фактором успеха кредитной организации, повышается доступность финансовых услуг за счет появления новых способов их предоставления, расширяется продуктовая линейка для потребителя банковских услуг.

Для банков внедрение инновационных технологий в сферу дистанционного банковского обслуживания способствует снижению издержек, приспособлению услуг под запросы клиентов за счет эффективной обработки данных, облегчение обмена информацией.

Объем банковских услуг, предоставляемый дистанционным способом с применением инновационных технологий пока чрезвычайно мал по сравнению с размером традиционных форм предоставления банковских продуктов и услуг, но темпы его роста впечатляют.

Значительное увеличение технологий сопровождается возникновением большого количества небольших финансово-технологических компаний.

Банки все чаще начинают выстраивать сотрудничество с подобными организациями.

В период развития технологий в банковском бизнесе в конкурентную борьбу начали вступать глобальные цифровые гиганты, что может радикально изменить ландшафт финансового рынка в ближайшие годы.

Такие компании как Alibaba, Apple, Facebook, Google, Amazon уже начали полномасштабную экспансию на рынок финансовых услуг.

Получение услуги «в один клик» – быстро складывающийся новый «стандарт» потребительских привычек на банковском рынке.

С развитием финансовых технологий на банковском рынке кроме возможностей появляются и потенциальные риски для участников бизнеса и стабильности финансового рынка, управление которыми может потребовать нестандартных методов.

Цифровизация, повышая доступность, удобство пользования банковской услугой и снижая ее цену, создает новые и усложняет прежние вызовы.

Далее перечислим главные вызовы и возможности для российского банковского рынка.

На основе документа Банка России составим перечень тенденций развития российского финансового рынка. Рисунок составлен по официальному документу Банка России «Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на период 2019–2021 годов» (рисунок 12).

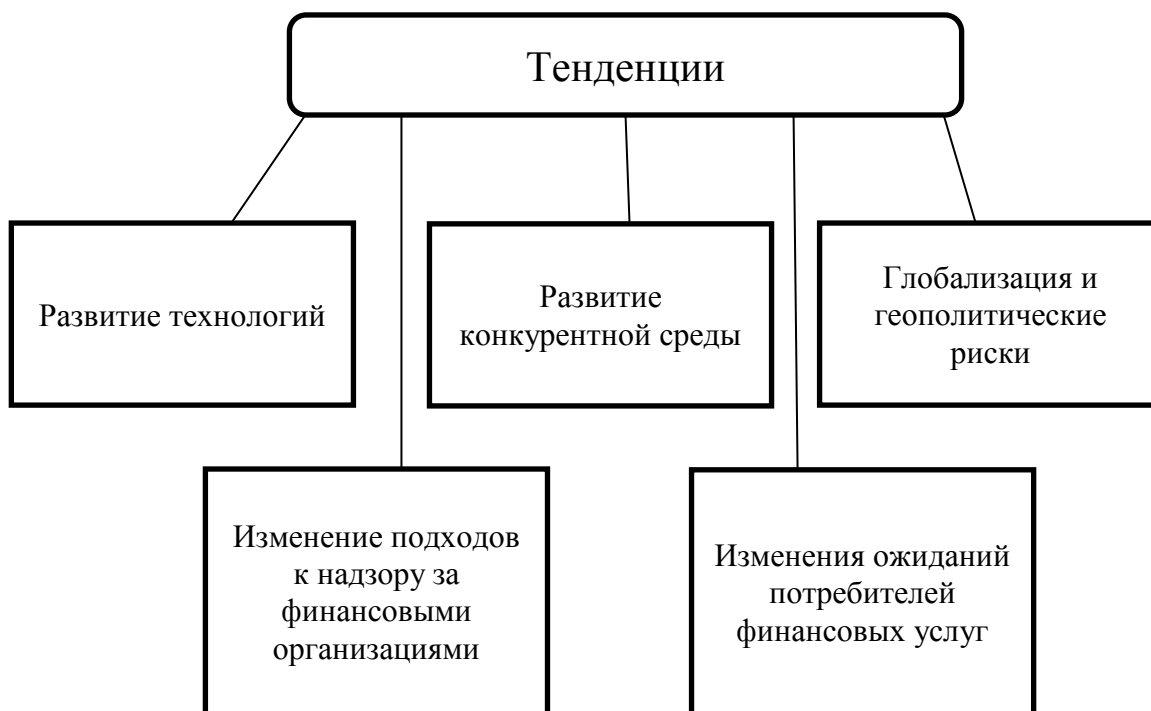


Рисунок 12 – Тенденции развития финансового рынка страны

Одной из главной тенденции является развитие технологий, особенно в банковской сфере.

Далее на рисунке 13 представим направления развития технологий в современном мире.



Рисунок 13 – Направления развития технологий

К развитию технологий в банковской сфере также относят следующие пункты

1. Удаленная идентификация.

Данная тенденция должна решить проблему физической доступности банковских услуг. В результате будут преобразовываться основывающиеся на физическом присутствии бизнес-модели участников банковского сектора. Здесь будет важно обеспечить эффективную защиту предоставляемой клиентами банковских услуг персональной информации.

2. Киберугрозы.

Одно из важнейший направлений, требуемого особого внимания, в сфере дистанционного банковского обслуживания. Так как представляет опасность не только для отдельных клиентов банковских услуг, но и для всей банковской системы в целом, так как непредвиденные сбои могут вызвать масштабные последствия (порождая ценовые шоки, риски непрерывности функционирования, синхронное поведение алгоритмов), создавая угрозы финансовой стабильности, в том числе на глобальном уровне.

3. Искусственный интеллект.

Использование искусственного интеллекта и машинного обучения связано с проблемами интерпретации и проверки данных математических моделей участников банковского рынка, которые могут приводить к ошибочным решениям и повышению рисков для финансовой стабильности.

4. Медленные процедуры изменения регуляторной среды по сравнению с быстрыми процессами внедрения финансовых инноваций, размывание традиционных границ финансового рынка, усиление фрагментации и сложности устройства финансового сектора создают вызовы традиционной системе регулирования. В результате чего главными мерами Центрального банка Российской Федерации будут:

- 1) создание и развитие цифровой финансовой инфраструктуры;
- 2) разработка стандартов кибербезопасности;
- 3) разработка системы защиты прав потребителей высокотехнологичных финансовых услуг.

Далее проанализируем современное состояние рынка дистанционного банковского обслуживания в Российской Федерации. В таблице 13 представим количество счетов, открытых учреждениями банковской системы [35].

Таблица 13 – Количество счетов, открытых учреждениями банковской системы

Дата	Общее количество счетов, тыс. ед.	из них открытых в кредитных организациях, тыс.ед.:			Количество счетов, открытых учреждениями банковской системы в расчете на 1 жителя, ед.
		всего	из них:		
			клиентам-юридическим лицам, не являющимся кредитными организациями	клиентам-физическим лицам	
1	2	3	4	5	6
2020 год					
на 1.01.20	925 445,4	925 300,3	11 006,3	914 294,1	6,4
2019 год					
на 1.10.19	932 852,6	932 708,2	10 671,7	922 036,5	6,5
на 1.07.19	925 561,9	925 423,4	10 307,1	915 116,3	6,3
на 1.04.19	926 277,5	926 141,0	9 938,7	916 202,3	6,3
на 1.01.19	922 269,9	922 133,2	9 754,4	912 378,9	6,3
2018 год					
на 1.10.18	913 324,1	913 190,7	9 282,5	903 908,2	6,2
на 1.07.18	902 036,4	901 907,5	9 001,5	892 906,1	6,2
на 1.04.18	892 726,2	892 601,4	8 689,2	883 912,2	6,1
на 1.01.18	883 619,2	883 488,1	8 513,8	874 974,3	6,0
2017 год					
на 1.10.17	865 265,4	865 146,0	8 327,6	856 818,4	5,9
на 1.07.17	844 020,5	843 905,1	8 133,0	835 772,1	5,8
на 1.04.17	832 680,2	832 566,7	7 955,2	824 611,5	5,7
на 1.01.17	825 371,5	825 253,5	7 994,4	817 259,1	5,6

С 2017 года наблюдается тенденция к увеличению открытых счетов. Отметим, что стремительный и существенный рост в начале исследуемого периода и планомерный рост в конце рассматриваемого периода. На 01.01.2019 г. в кредитных организациях было открыто 922 133,2 тыс. ед. счетов, а на 01.01.2020 г. на 3 167,1 тыс. ед. счетов больше, что составляет 925 300,3 тыс. ед. счетов.

По данным таблицы 13 составим графики и диаграммы (рисунок 14, 15).

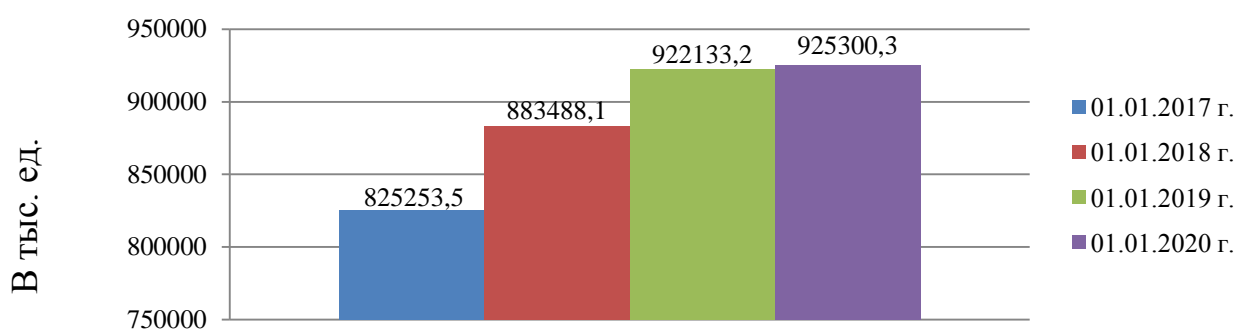


Рисунок 14 – Динамика количества счетов, открытых в кредитных организациях

На рисунке 14 наблюдается положительная динамика количества счетов, открытых клиентам (резидентам и нерезидентам) в валюте Российской Федерации, с которых имеется возможность осуществлять платежи, в том числе с использованием расчетных и кредитных карт. Счета, открытые кредитным организациям (филиалам), не учитываются. На 01.01.2017 г. было открыто 825 253,5 тыс. ед. счетов, на 01.01.2018 г. на 58 234,6 тыс. ед. и составило 883 488,1 тыс. ед. счетов. На 01.01.2019 г. количество счетов увеличилось по сравнению с предыдущим периодом на 38 645,1 тыс. ед. и составило 922 133,2 тыс. ед. счетов. На 01.01.2020 г. произошло увеличение на 3 167,11 тыс. ед. счетов, что составило 925 300,3 тыс. ед. счетов. Отметим, что существенный скачок количества открытых счетов произошел на 01.01.2018 г. по сравнению с 01.01.2017 г. А на 01.01.2020 г. увеличение количества счетов по сравнению с предыдущими периодами произошло минимальное.

Далее проанализируем соотношение открытых счетов в кредитных организациях по клиентам (рисунок 15).

В процентах

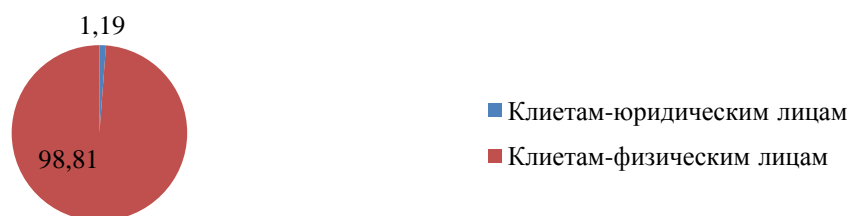


Рисунок 15 – Открытые счета в КО на 01.01.2020 г. по категориям клиентов

Как видно по рисунку 15 удельный вес счетов, открытых клиентам-физическим лицам намного превышает удельный вес, счетов клиентов-юридических лиц, 98,81% против 1,19% соответственно на 01.01.2020 г.

Данная тенденция прослеживается на протяжении всего анализируемого периода. Удельный вес открытых счетов в кредитных организациях клиентами-физическими лицами существенно превышает удельный вес открытых счетов в кредитной организации клиентами-юридическими лицами.

Далее в таблице 14 представим количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях [35].

Таблица 14 – Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях

В тысячах единиц

Дата	Общее количество счетов	в том числе открытых клиентам:				
		юридическим лицам, не являющимся кредитными организациями, всего	из них:		физическим лицам, всего	из них:
с доступом через сеть Интернет			с доступом через сеть Интернет	с доступом посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи		
1	2	3	4	5	6	7
2020 год						
на 1.01.20	254 522,0	6 509,2	6 422,6	248 012,7	239 089,7	180 261,2
2019 год						
на 1.10.19	239 427,9	6 068,9	5 983,2	233 359,0	223 657,4	168 919,9

## Окончание таблицы 14

1	2	3	4	5	6	7
на 1.07.19	217 422,3	5 701,9	5 612,9	211 720,4	203 465,2	153 630,4
на 1.04.19	191 831,7	5 166,1	5 094,6	186 665,6	178 460,8	138 921,6
на 1.01.19	238 966,1	5 971,0	5 874,8	232 995,2	217 061,2	178 174,8
2018 год						
на 1.10.18	219 413,5	5 526,4	5 432,2	213 887,2	199 412,7	163 616,1
на 1.07.18	198 102,2	5 126,1	5 037,5	192 976,1	179 386,9	152 556,7
на 1.04.18	173 958,3	4 636,5	4 543,6	169 321,8	155 056,9	133 191,5
на 1.01.18	216 592,5	5 216,7	5 091,7	211 375,8	189 897,5	166 753,2
2017 год						
на 1.10.17	194 961,9	4 890,2	4 765,0	190 071,7	170 010,0	149 082,7
на 1.07.17	172 529,0	4 562,3	4 440,0	167 966,7	148 257,1	131 674,8
на 1.04.17	152 025,2	4 177,8	4 034,9	147 847,4	129 248,5	115 354,5
на 1.01.17	191 961,5	4 522,9	4 360,9	187 438,7	161 628,6	143 088,6

Далее на графиках и диаграммах (рисунок 16) приставим результаты таблицы.

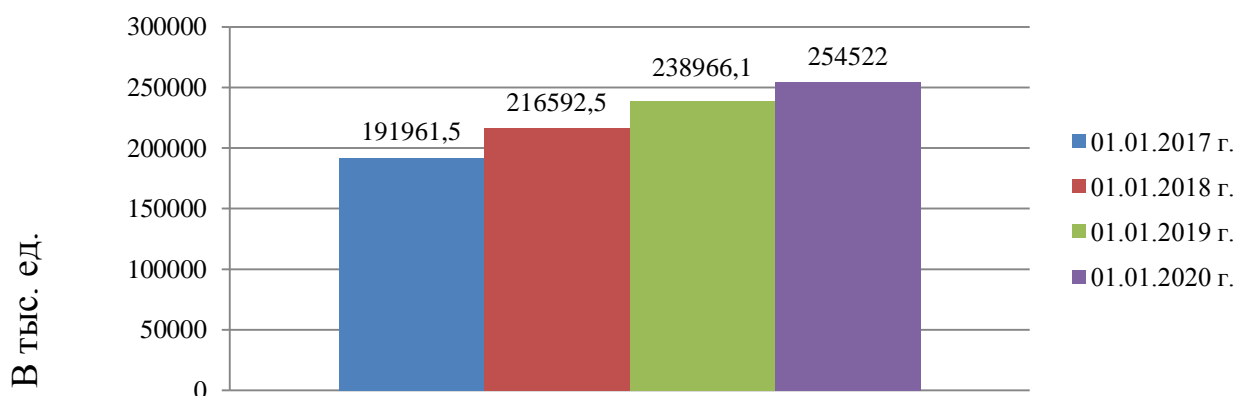


Рисунок 16 – Динамика количества счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях

По графику, представленному на рисунке 16, наблюдается стабильная динамика увеличения количества счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях. Как упоминалось выше, все большее внимание в современных условиях уделяется развитию дистанционного банковского обслуживания, чем и обусловлена тенденция, представленная на рисунке 16.



На 01.01.2017 г. количество счетов с дистанционным доступом составило 191 961,5 тыс. ед., на 01.01.2018 г. произошло увеличение таких счетов на 24 631 тыс. ед. и составило 216 592,5 тыс. ед. На 01.01.2019 г. количество счетов с дистанционным обслуживанием увеличилось на 22 373,6 тыс. ед., что составило 238 966,1 тыс. ед. А на 01.01.2020 г. количество счетов удаленным доступом обслуживания увеличилось на 15 555,9 тыс. ед.

Отметим, что стремительного и существенного роста не наблюдается, все происходит планомерно.

Далее проанализируем структуру счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях по клиентам (рисунок 17, 18, 19).

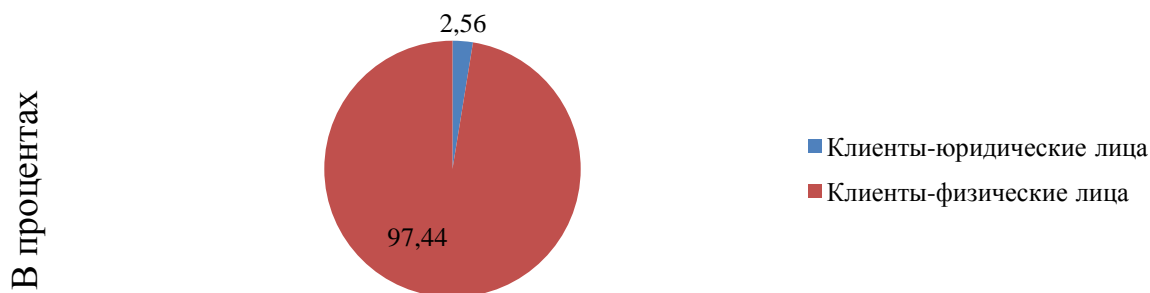


Рисунок 17 – Структура счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях по клиентам на 01.01.2020 г.

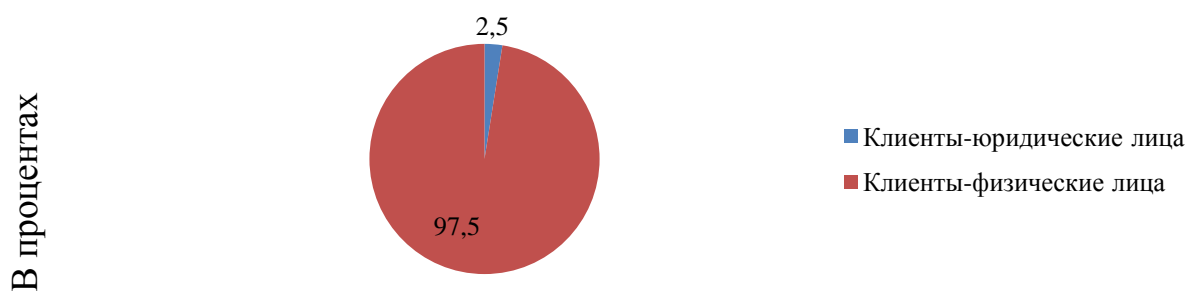


Рисунок 18 – Структура счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях по клиентам на 01.01.2019 г.

В процентах

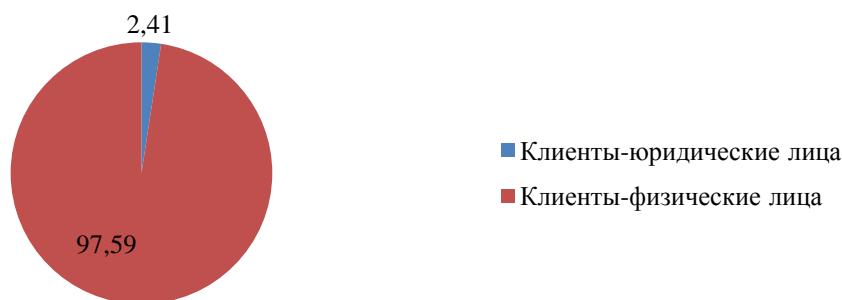


Рисунок 19 – Структура счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях по клиентам на 01.01.2018 г.

За три анализируемых года наблюдается стабильная ситуация соотношения открытых счетов юридических лиц и физических лиц.

Около 2,5 % счетов, открытых клиентам-юридическим лицам и около 97,5% счетов, открытых клиентам-физическим лицам. Данная тенденция обусловлена тем, что, как правило, частных лиц намного больше, чем корпоративных.

Далее на рисунке 20 представим количество счетов с дистанционным доступом, открытых клиентам-физическим лицам по способам удаленного доступа.

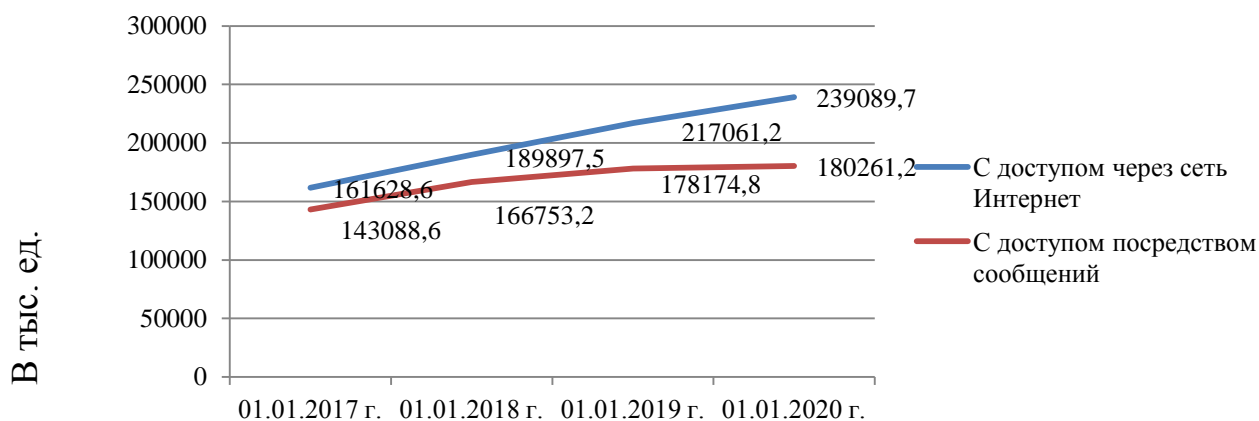


Рисунок 20 – Количество счетов с дистанционным доступом, открытых клиентам-физическим лицам по способам удаленного доступа

По данным рисунка 20 видно, что за анализируемый период объем счетов с доступом через сеть Интернет увеличивается. Так на 01.01.2017 г. количество таких счетов составило 161 628,6 тыс. ед., на 01.01.2018 г. произошло увеличение

на 28 268,9 тыс. ед., что составило 189897,5 тыс. ед. На 01.01.2019 г. количество счетов с дистанционным доступом, открытых клиентам-физическим лицам, посредством сети Интернет увеличилось на 27 163,7 тыс. ед. и составило 217061,2 тыс. ед. А на 01.01.2020 г. рост составил 22 028 5 тыс. ед. и количество счетов стало равно 239089,7 тыс. ед.

Количество счетов с доступом посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи в начале анализируемого периода увеличивался, затем стал носить более стабильный характер.

Отметим существенное отличие количества счетов с доступом через сеть Интернет. Данный вид дистанционного банковского обслуживания самый популярный в современном мире.

Далее проанализируем операции, совершенные с использованием банковских карт (таблица 15) [35].

Таблица 15 – Операции, совершенные на территории России с использованием платежных карт, эмитированных российскими кредитными организациями, Банком России и банками – нерезидентами

Данные		Всего	в том числе:	
			операции по снятию наличных денежных средств	операции по оплате товаров и услуг
1	2	3	4	5
2019 года	количество, млн ед.	35 434,1	3 085,6	32 348,6
	объем, млрд руб.	53 605,9	28 788,8	24 817,0
2018 год	количество, млн ед.	27 208,7	3 201,3	24 007,3
	объем, млрд руб.	47 639,6	28 087,0	19 552,6
2017 год	количество, млн ед.	20 368,7	3 328,9	17 039,8
	объем, млрд руб.	41 845,6	27 282,5	14 563,1

Результаты данной таблицы представим на графиках (рисунок 21).

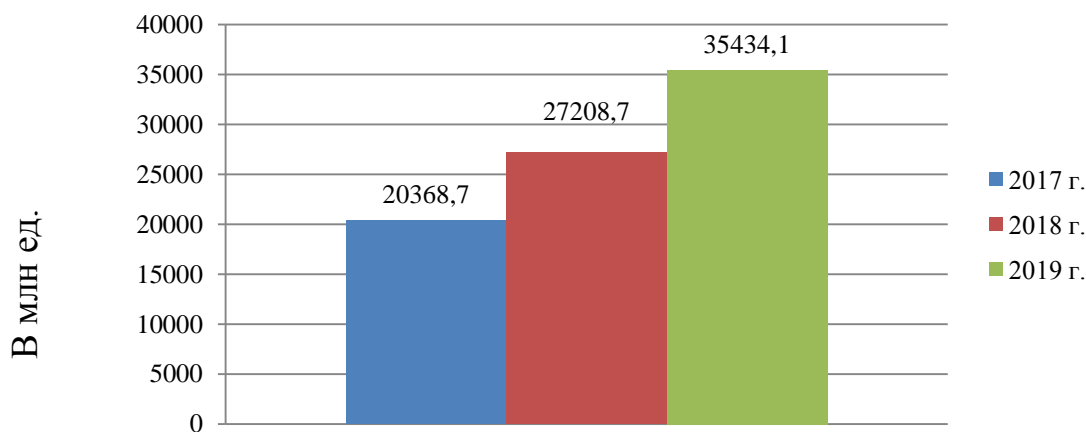


Рисунок 21 – Количество операций с использованием платежных карт

На рисунке 21 представлено количество операций с использованием платежных карт. Наблюдается положительная тенденция увеличения числа операций с использованием платежных карт. В 2017 году количество операций составило 20 368,7 млн ед., в 2018 году – 27 208,7 млн ед. и в 2019 году – 35 434,1 млн ед. То есть за три года произошло увеличение на 6 840 млн ед. и на 8 225,4 млн ед. соответственно.

Далее на рисунке 22 рассмотрим объем данных операций.

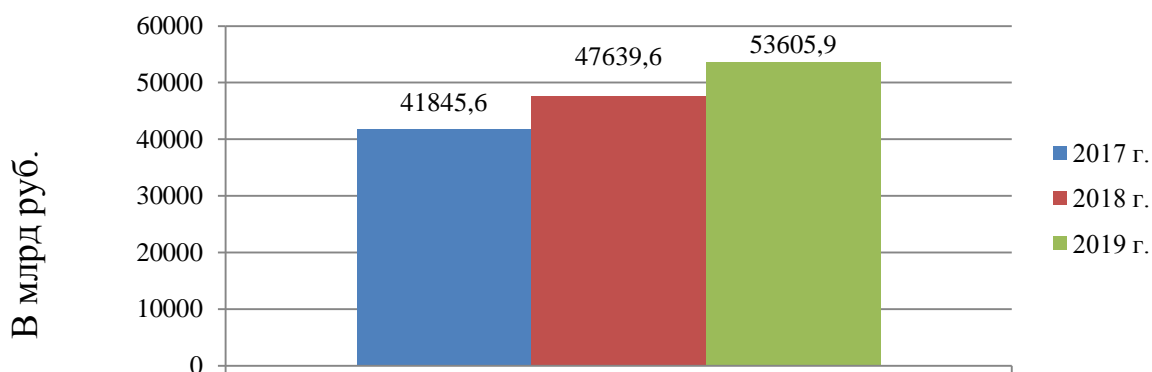


Рисунок 22 – Объем операций с использованием платежных карт

Объем операций с использованием платежных карт в Российской Федерации также увеличивается. В 2017 году объем операций составил 41 845,6 млрд руб., в 2018 году произошло увеличение на 5 794 млрд руб. и составило 47 639,6 млрд руб., в 2019 году увеличение объема операций составило 5 966,3 млрд руб.,

итоговый объем операций в 2019 году составил 53 605,9 млрд руб. Таким образом, с ростом количества операций с помощью банковских карт, увеличивается и объем, проведенных операций.

Далее на рисунке 23 проанализируем объем операций с использованием платежных карт по видам операций.

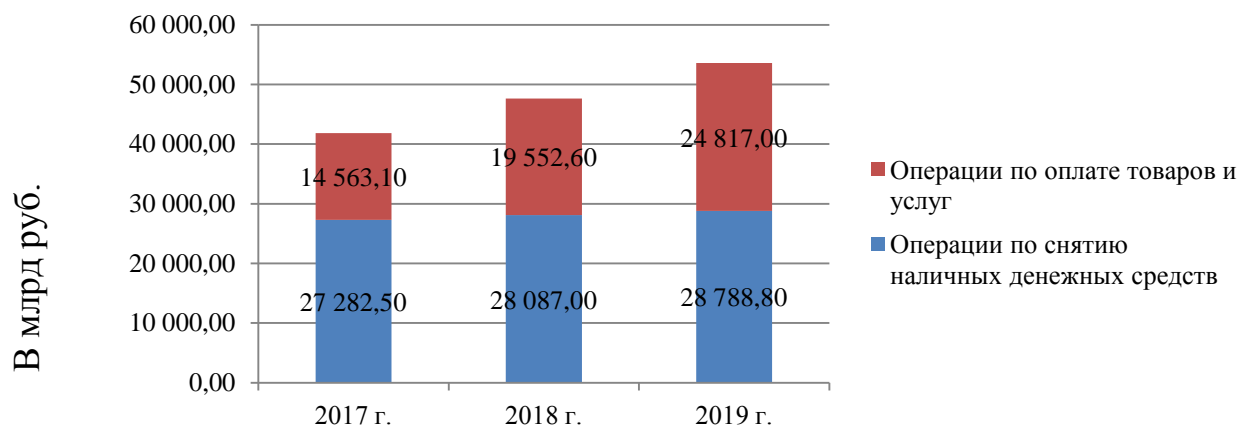


Рисунок 23 – Объем операций с использованием платежных карт

Как правило, объем операций по снятию наличных денежных средств с карт высокий и превышает объем использования карты при оплате товаров и услуг, что и представлено на графике (рисунок 23). Но необходимо отметить рост операций с использованием платежных карт по оплате товаров и услуг за анализируемый период. В 2017 году объем операций с использованием платежных карт по оплате товаров и услуг составил 14 563,10 млрд руб., в 2018 году объем увеличился на 4 989,5 млрд руб. и составил 19 552,60 млрд руб. В 2019 году объем увеличился на 5 264,4 млрд руб. и составил 24 817,00 млрд руб.

Объем операций по снятию наличных денежных средств растет небольшими пропорциями, в отличие от объема использования карты при оплате товаров и услуг. В 2019 году объем операций по снятию наличных денежных средств превышает объем использования карты при оплате товаров и услуг всего на 3 971,8 млрд руб. (предыдущие превышения: в 2018 году на 8 534,4 млрд руб., в 2017 году на 12 719,4 млрд руб.)

Отсюда можно сделать вывод о популярности использования карт при оплате товаров и услуг. Граждане Российской Федерации стали все чаще использовать карты, а кредитные организации отмечают рост использования дистанционного банковского обслуживания. По сообщениям РБК на июнь 2020 года, за последние три месяца население страны оплатило картами товары и услуги на сумму более 7 трлн. руб., что на 9,7% превышает объем снятия наличных с карт 6,4 трлн. руб.

Объемы переводов с карты на карту впервые превысили объемы снятия наличных еще по итогам 2018 года 27,4 трлн. руб. против 26,6 трлн. руб. В настоящих условиях снятие наличных денежных средств стало самой непопулярной операцией по банковским картам [50].

Далее проанализируем современное состояние рынка дистанционного банковского обслуживания в Челябинской области. Для начала в таблице 16 представим количество счетов, открытых учреждениями банковской системы, в территориальном разрезе.

Таблица 16 – Количество счетов, открытых учреждениями банковской системы, в территориальном разрезе

Наименование территории	Общее количество счетов, тыс. ед.	из них открытых в кредитных организациях			Количество счетов, открытых учреждениями банковской системы, в расчете на 1 жителя, ед.
		всего, тыс. ед.	из них:		
			клиентам-юридическим лицам, не являющимся кредитными организациями	клиентам-физическим лицам	
1	2	3	4	5	6
на 01.01.18					
Итого	883 619,2	883 488,1	8 513,8	874 974,3	6,0
Челябинская область	14 264,6	14 263,9	129,4	14 134,4	4,1
на 01.01.19					
Итого	922 269,9	922 133,2	9 754,4	912 378,9	6,3
Челябинская область	14 346,7	14 346,0	134,3	14211,7	4,1
на 01.01.20					
Итого	925 445,4	925 300,3	11 006,3	914 294,1	6,4
Челябинская область	14 328,2	14 327,6	138,4	14189,2	4,1

Результаты таблицы представим на графиках (рисунок 24).

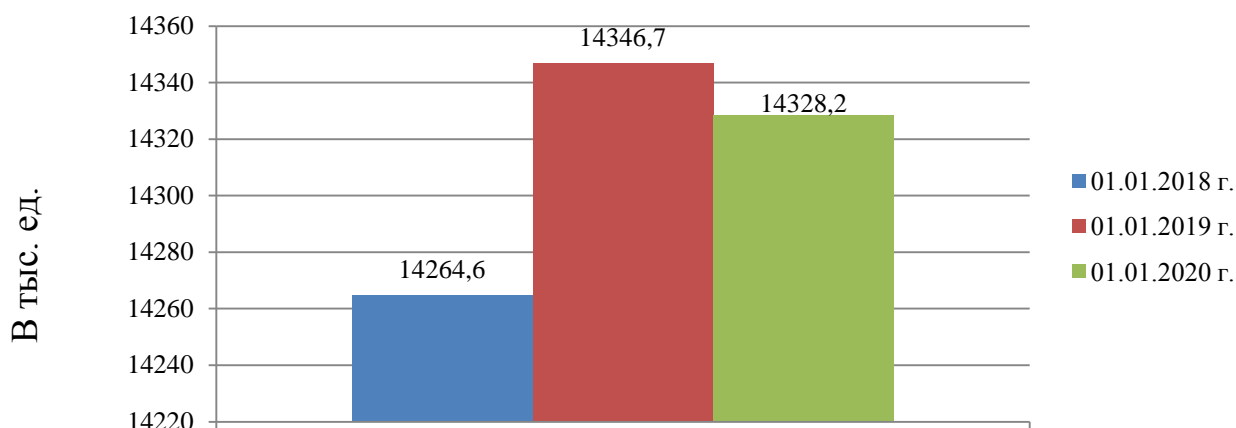


Рисунок 24 – Динамика количества открытых счетов в Челябинской области

По данным рисунка 24 наблюдается нестабильная динамика количества счетов, открытых клиентам (резидентам и нерезидентам) в валюте Российской Федерации, с которых имеется возможность осуществлять платежи. Счета, открытые кредитным организациям (филиалам), не учитываются. На 01.01.2018 г. количество счетов составило 14 264,6 тыс. ед., на 01.01.2019 г. произошло увеличение на 82,1 тыс. ед. и составило 14 346,7 тыс. ед. счетов. На 01.01.2020 г. наблюдается снижение количества счетов на 18,5 тыс. ед. до 14 328,2 тыс. ед.

Далее проанализируем динамику количества открытых счетов в Челябинской области по клиентам банковских услуг (рисунок 25).

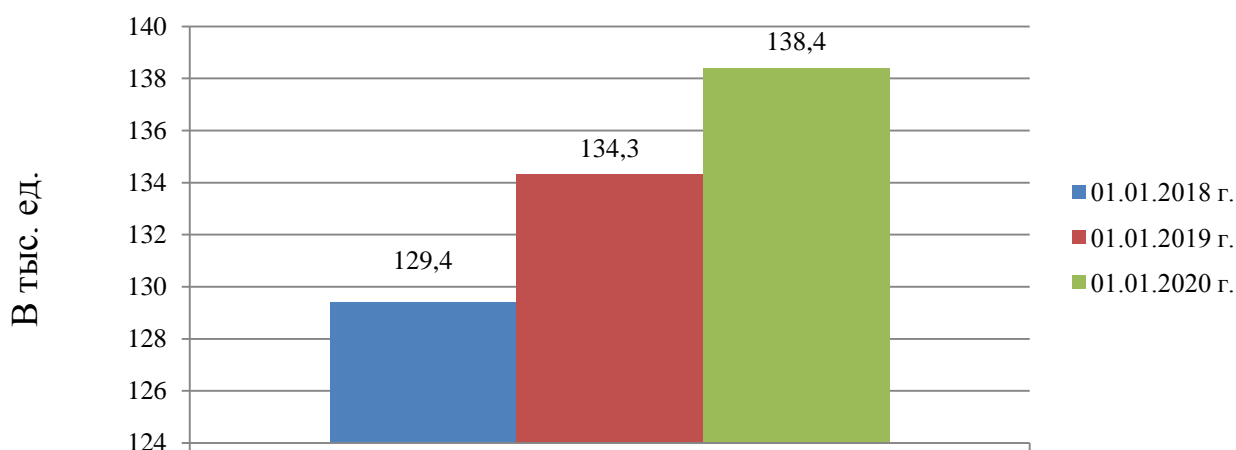


Рисунок 25 – Динамика количества открытых счетов в Челябинской области клиентам-юридическим лицам

На рисунке 25 наблюдается динамика увеличения количества открытых счетов юридическими лицами в Челябинской области.

Челябинская область – область предпринимательства, в данном регионе находится территория бизнеса, где оказывают поддержку начинающим и действующим предпринимателям. Следовательно, одной из причин положительной динамики количества счетов является увеличение количества юридических лиц в Челябинской области.

На 01.01.2018 г. количество счетов составило 129,4 тыс. ед., на 01.01.2019 г. произошло увеличение на 4,9 тыс. ед. и составило 134,3 тыс. ед. счетов. На 01.01.2020 г. также наблюдается увеличение количества счетов на 4,1 тыс. ед. до 138,4 тыс. ед. Отметим стабильное увеличение количества открытых счетов в Челябинской области клиентам-юридическим лицам.

Далее на рисунке 26 рассмотрим динамику количества открытых счетов в Челябинской области клиентам-физическим лицам.

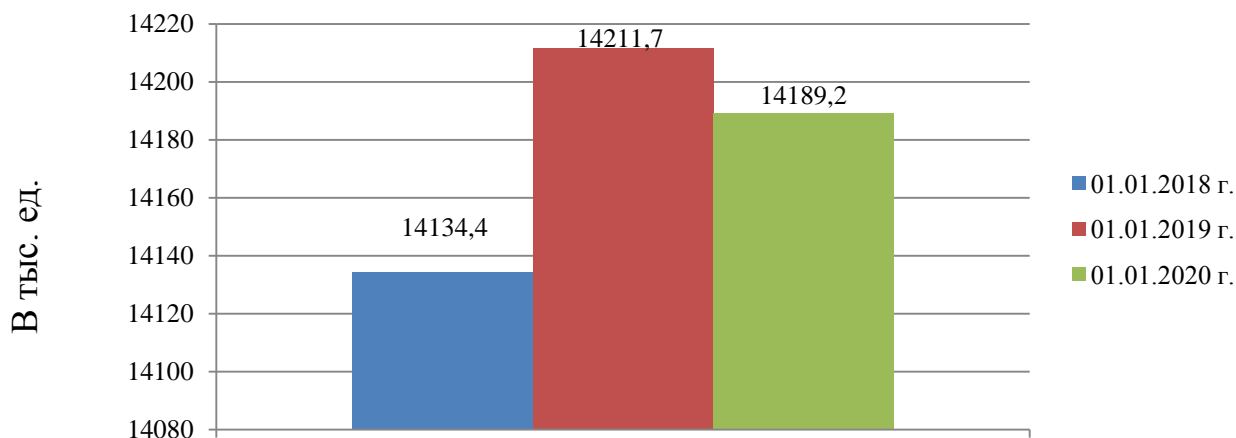


Рисунок 26 – Динамика количества открытых счетов в Челябинской области клиентам-физическим лицам

Количество счетов, открытых физическим лицам, в 2018 году по сравнению с 2017 годом увеличилось на 77,3 тыс. ед., а в 2019 году – уменьшилось на 22,5 тыс. ед.



Причинами могут послужить многие аспекты. Возможная нестабильная ситуация не только в нашей стране, но и по всему миру. Критическое состояние побудило частных клиентов к закрытию счетов. Еще одной причиной может быть географический аспект – отток населения из одного региона в другой.

Далее в таблице 17 представим количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях по Челябинской области.

Таблица 17 – Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях, в территориальном разрезе  
В тысячах единиц

Наименование территории	Общее количество счетов	в том числе открытых клиентам:					
		юридическим лицам, не являющимся кредитными организациями, всего	из них:		физическим лицам, всего	из них:	
			с доступом через сеть Интернет			с доступом через сеть Интернет	с доступом посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи
1	2	3	4	5	6	7	
на 01.01.2018							
Итого	216 592,5	5 216,7	5 091,7	211 375,8	189 897,5	166 753,2	
Челябинская область	3 787,0	82,6	69,4	3 704,4	3 502,5	3 270,5	
на 01.01.2019							
Итого	238 966,1	5 971,0	5 874,8	232 995,2	217 061,2	178 174,8	
Челябинская область	3 829,6	88,2	76,0	3 741,4	3 599,2	3 290,7	
на 01.01.2020							
Итого	254 522,0	6 509,2	6 422,6	248 012,7	239 089,7	180 261,2	
Челябинская область	3 975,6	90,1	78,9	3 885,6	3 794,8	3 433,4	

Для наглядного представления результаты таблицы покажем на графиках ниже (рисунок 27).

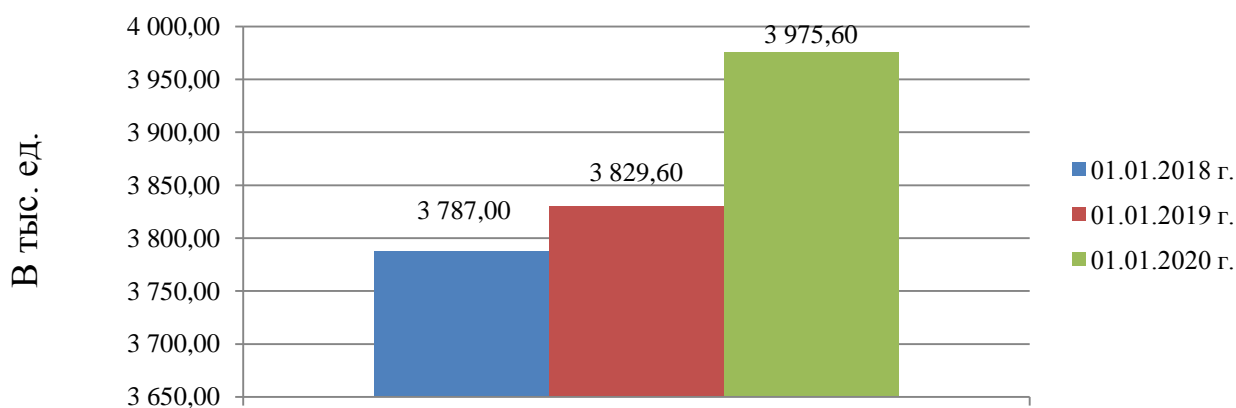


Рисунок 27 – Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях по Челябинской области

На рисунке 27 наблюдается стремительное увеличение количества счетов с дистанционным доступом. Данная тенденция актуальна в настоящее время, в эпоху цифровизации всего жизненного процесса.

На 01.01.2018 г. количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях по Челябинской области составило 3 787,00 тыс. ед., на 01.01.2019 г. произошло увеличение на 42,6 тыс. ед. и составило 3 829,60 тыс. ед. На 01.01.2020 г. отметим существенное увеличение таких счетов на 146 тыс. ед. и составило 3 975,60 тыс. ед.

Как упоминалось выше в проведенном исследовании, использование дистанционного банковского обслуживания в Российской Федерации увеличивается.

Далее на рисунке 28 представим количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях по Челябинской области клиентам-юридическим лицам.

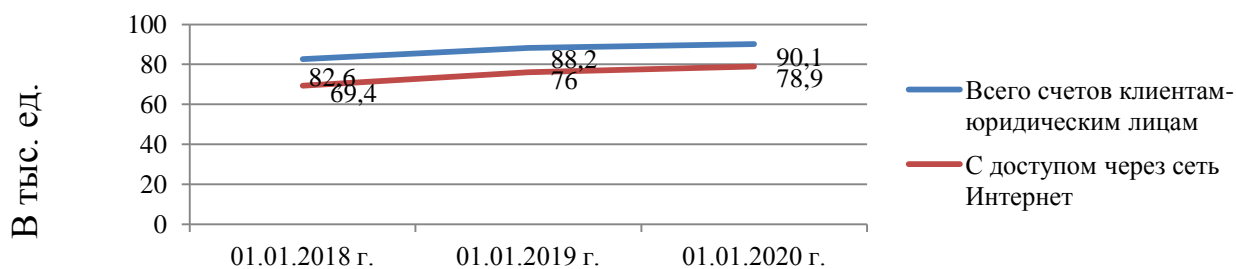


Рисунок 28 – Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях по Челябинской области клиентам-юридическим лицам

По данным рисунка отметим существенное количество счетов с доступом через сеть Интернет среди всего объема счетов с дистанционным доступом. На 01.01.2018 г. количество счетов с доступом через сеть Интернет составило 69,4 тыс. ед., на 01.01.2019 г. произошло увеличение на 6,6 тыс. ед. до 76 тыс. ед. таких счетов. На 01.01.2020 г. произошло увеличение на 2,9 тыс. ед. до 78,9 тыс. ед. Таким образом, можно сделать вывод о популярности данного вида дистанционного банковского обслуживания.

Далее на рисунке 29 проанализируем количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях по Челябинской области клиентам-физическим лицам.

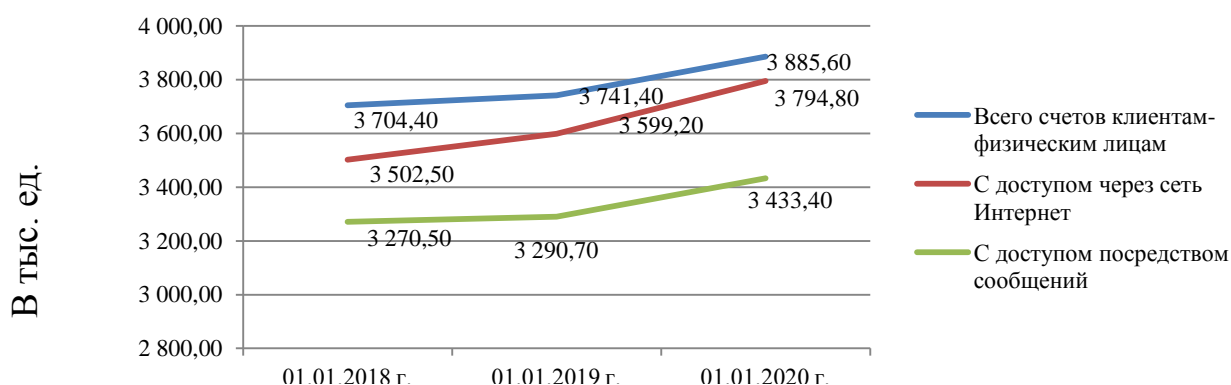


Рисунок 29 – Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях по Челябинской области клиентам-физическим лицам

По рисунку 29 видно, что линия графика по количеству счетов с дистанционным доступом, открытых частным клиентам более ломанная в отличие от графика на рисунке 28 выше.

Отметим популярность Интернет-банкинга в отличие от СМС-банкинга. В подтверждение этих данных приведем статистику. На 01.01.2018 г. количество счетов с доступом через сеть Интернет по Челябинской области клиентам-физическим лицам составило 3 502,50 тыс. ед., на 01.01.2019 г. произошло увеличение на 96,7 тыс. ед. до 3 599,20 тыс. ед. На 01.01.2020 г. наблюдалось существенное увеличение на 195,6 тыс. ед. до 3 794,80 тыс. ед.

Данный вид дистанционного банковского обслуживания наиболее чаще встречающийся среди частных клиентов, так как является наиболее удобным инструментом при проведении необходимых банковских операций.

Далее в таблице 18 представим операции, совершенные на территории региона с использованием платежных карт.

Таблица 18 – Операции, совершенные на территории региона с использованием платежных карт, эмитированных российскими кредитными организациями, Банком России и банками-нерезидентами, в территориальном разрезе

Наименование территории	Всего		в том числе:			
			Операции по снятию наличных денежных средств		Операции по оплате товаров и услуг	
	количество, млн ед.	объем, млрд руб.	количество, млн ед.	объем, млрд руб.	количество, млн ед.	объем, млрд руб.
1	2	3	4	5	6	7
2017 г.						
Итого		20 368,7	41 845,6	3 328,9	27 282,5	17 039,8
Челябинская область	342,8	757,1	77,6	564,5	265,2	192,6
2018 г.						
Итого	27 208,7	47 639,6	3 201,3	28 087,0	24 007,3	19 552,6
Челябинская область	415,4	827,1	76,1	583,5	339,2	243,6
2019 г.						
Итого		35 434,1	53 605,9	3 085,6	28 788,8	32 348,6
Челябинская область	601,2	922,9	73,6	591,4	527,5	331,5

Результаты таблицы 18 оформим в виде графика на рисунке 30 для наглядного представления.

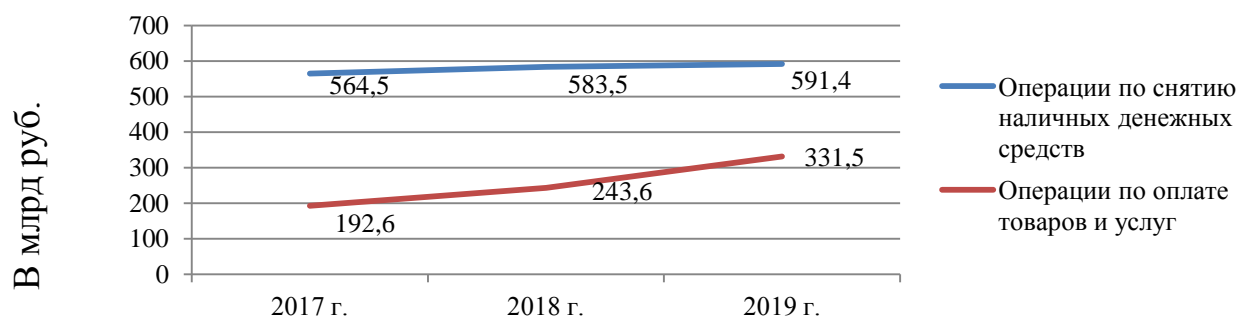


Рисунок 30 – Объем операций, совершенных на территории Челябинской области с использованием платежных карт

На рисунке 30 наблюдается тенденция увеличения объема операций по оплате товаров и услуг. Граждане все чаще используют банковскую карту при совершении сделки. Таким образом, банкам Челябинской области следует обратить особое внимание на современную данную тенденцию при разработке банковских продуктов и услуг.

На графике линия представляющая динамику количества операций по снятию наличных денежных средств имеет практически прямую форму, отметим замедление роста данного процесса.

Другая ситуация наблюдается на линии графика, представляющей операции по оплате товаров и услуг с использованием банковской карты, чаще всего это покупка еды, доставка.

В 2017 году по Челябинской области объем таких операций составил 192,6 млрд руб., в 2018 году отмечено увеличение объема данных операций на 51 млрд руб. до 243,6 млрд руб. А в 2019 году произошло увеличение на 87,9 млрд руб. до 331,5 млрд руб. Отметим существенный скачок увеличения операций по оплате товаров и услуг с использованием банковской карты в Челябинской области.

Далее отметим важную тенденцию мирового масштаба, с введением в марте 2020 года ограничительных мер из-за распространения инфекции коронавируса.

Пандемия коронавируса серьезным образом поменяла банковский сектор, повлияв на бизнес-модели, на процессы, поспособствовала приобрести новый ценный опыт и перейти к новому формату работы. Изменения происходят не только с точки зрения управленческих решений, но и в поведении клиентов банковских услуг [51].

Произошел существенный рост интереса клиентов банковских услуг к каналам дистанционного банковского обслуживания.

В период карантинных мер банки отмечают почти вдвое рост нагрузки на колл-центры. Переход в дистанционное банковское обслуживание, не требующих физического взаимодействия граждан друг с другом, станет главной тенденцией пандемии.

Большинство граждан Российской Федерации активно используют финансовые технологии в области дистанционного банковского обслуживания в повседневной жизни – переводят деньги на счета по номеру телефона, пользуются смартфонами в качестве бесконтактных банковских карт, открывают счета в кредитных организациях, у которых нет филиальных сетей и все сервисы находятся в интернете, например такие банки как «Тинькофф», Рокетбанк [51].

По мере развития биометрии, позволяющей распознавать лица и голоса клиентов, банковское онлайн-обслуживание будет развиваться еще активнее.

С помощью биометрии можно дистанционно стать клиентом нового банка без очной идентификации в офисе, например, чтобы открыть вклад или оформить кредит.

Это дает кредитным организациям не только новые возможности, но и усиливает конкуренцию, поскольку переход клиента из одного банка в другой упрощается.

С увеличением интереса клиентов к дистанционному банковскому обслуживанию побуждает кредитные организации к совершенствованию данного вида услуг.

Одной из важнейших задач является кибер-безопасность дистанционного банковского обслуживания. Дмитрий Медведев 9 июня 2020 года на совещании по проекту концепции общественной безопасности в России до 2030 года привел данные о росте киберпреступности с использованием интернета, информационных технологий, мобильной связи – на 85% за последние пять месяцев [52].

Кибер-преступники используют рассылку лжесообщений, звонки от имени банка с целью разблокировки карты, получение предоплаты за товары и услуги, в том числе на сайтах популярных интернет-магазинов.

Для защиты клиентских средств и борьбы с мошенниками кредитным организациям необходимо регулярно увеличивать финансирование кибербезопасности, привлекать в подразделения по информационной безопасности квалифицированных в этой области специалистов.

Также отметим тенденцию к развитию бесконтактной оплаты в современных условиях. Так 78% граждан Российской Федерации, а также и более половины европейцев (64%) уже освоили бесконтактную технологию, так как считают, что это наиболее безопасный способ оплаты [52].

По данным Mastercard, известно, что 78% всех транзакций в европейском регионе совершаются бесконтактно [52].

По исследованиям журнала «ПЛАС» 43% граждан страны отметили, что в период пандемии стали реже платить наличными, а 22% утверждают, что совсем не пользуются наличными деньгами, предпочитая карты [52].

Половина участников опроса стали чаще использовать карты с возможностью бесконтактной оплаты, причем 16% впервые попробовали эту технологию именно сейчас. Следующая не менее важная тенденция в период современного состояния рынка является развитие интернет-банкинга, как наиболее удобного и безопасного способа управления счетами.

С помощью его клиенты банковских услуг могут погашать кредиты, совершать переводы с карты на карту, платежи, оплачивать интернет, ЖКХ и

другие услуги. Через мобильное приложение возможно экстренно заблокировать карту в случае ее утери или кражи, можно посмотреть историю операций, совершать внутрибанковский перевод, сохранять данные операции и создавать шаблон для ее повтора.

Таким образом, в условиях стремительного развития дистанционного банковского обслуживания кредитным организациям необходимо уделять особое внимание его развитию.

### 2.3 Анализ дистанционного банковского обслуживания на примере российских банков и банков Челябинской области

Как уже было доказано выше рынок дистанционного банковского обслуживания увеличивается, совершенствуются его процессы, все больше клиентов интересуются данным видом банковского обслуживания.

Лидирующим банком в области дистанционного банковского обслуживания считается ПАО «Сбербанк». С помощью приложения Сбербанк Онлайн, можно совершить различные покупки с партнёрами кредитной организации: купить продукты, вызвать такси, приобрести косметику, аксессуары, технику, одежду, обувь, и многое другое. Все необходимое для жизнедеятельности клиента собрано в одном месте, что повышает удобство пользования для потребителя банковских услуг.

Кредитная организация проводит ребрендинг, который нацелен на трансформацию ПАО «Сбербанк» из классического банка в технологическую компанию, которая будет конкурировать не только с финансовыми компаниями, а с такими ИТ-гигантами, как Google, Amazon или Alibaba. Тем самым создается экосистема SberX,

Также ПАО «Сбербанк» предоставляет услуги оператора связи – «СберМобайл», с различными условиями тарифа. На конец 2018 года было отмечено 15 регионов присутствия, а в мае 2019 года зарегистрировано 38



регионов присутствия. Таким образом, в эпоху развития цифровых технологий ПАО «Сбербанк» является уже не только конкурентом банков, но конкурентом даже операторов связи [23].

Главным конкурентом ПАО «Сбербанк» является банк ПАО «ВТБ», который стремительными темпами перенимает опыт банка-гиганта страны.

Так, например, ПАО «ВТБ» запустил проект ВТБ Мобайл, который с момента запуска проекта подключил 100 тысяч абонентов [53].

В настоящее время клиентам доступна к подключению обновленная линейка тарифных планов, в рамках которой до 100% стоимости услуг связи можно оплачивать бонусами программы лояльности ВТБ «Мультибонус» [53].

В числе преимуществ новой линейки – безлимитные звонки внутри сети, единый тариф в поездках по России, а также возможность переноса неиспользованных остатков пакетов интернета, минут и SMS на следующий месяц.

Генеральный директор ВТБ Мобайл, отметил существенный интерес клиентов к данной мобильной связи, наблюдается стабильный ежемесячный рост новых подключений. Во многом это связано с тем, что клиенты получают максимум преимуществ от объединения мобильных и банковских сервисов. Среди них – бонусы при использовании продуктов банка, интеграция с каналами дистанционного обслуживания ВТБ и дополнительные инструменты безопасности. Оператор мобильной связи ВТБ Мобайл был запущен в сентябре 2019 года [53].

То, что раньше предоставлялось только мобильными операторами, теперь предлагается банками страны. Отсюда можно сделать вывод о выходе кредитных организаций на новый уровень конкуренции в эпоху цифровизации.

Даже Центральный Банк Российской Федерации выпустил мобильное приложение «ЦБ онлайн». Новое приложение дает возможность потребителям задать Центробанку вопрос о финансовых продуктах и услугах, а также проверить

информацию о финансовой организации, узнать, какие услуги она оказывает, и найти на карте ее ближайший офис [36].

Кроме того, пользователи приложения смогут оставить отзыв о качестве услуг, предоставляемых кредитными организациями.

Такая информация будет в дальнейшем учитываться регулятором при взаимодействии с финансовыми компаниями.

В приложении «ЦБ онлайн» планируется также публиковать полезные статьи по финансовой тематике.

Отметим, что это новый формат и новый опыт для Банка России. Использование современных форм взаимодействия с потребителями финансовых услуг, позволяет получить доступ к нужным сведениям и сервисам максимально оперативным и удобным.

Государственная дума приняла закон «О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы», который позволит открыть на базе регулятора финансовый маркетплейс с различными услугами для населения [55].

Клиенту необходимо будет зарегистрироваться на платформе, чтобы получить доступ к услугам всех подключенных к ней компаний-участников. На первом этапе граждане получают доступ к банковским вкладам, ценным бумагам, страховым продуктам.

Как сообщает Центральный Банк РФ, маркетплейс станет дополнительным каналом привлечения клиентов для его компаний-участников. Платформенное решение позволит снизить им затраты как на привлечение клиентов, так и на их обслуживание.

Далее проанализируем дистанционное банковское обслуживание на примере регионального банка ПАО «Челиндбанк».

ПАО «Челиндбанк» – крупный универсальный банк Уральского региона, основанный в 1990 году. Банк предоставляет частным лицам и корпоративным клиентам полный комплекс услуг на финансовом рынке [29].

Основные направления деятельности кредитной организации: расчетно-кассовое обслуживание, кредитование корпоративных клиентов, предприятий малого бизнеса и частных лиц, привлечение средств граждан и организаций, операции с ценными бумагами, валютно-обменные и валютно-конверсионные операции, услуги по внешне-экономической деятельности, услуги на рынке банковских карт, услуги населению, включая прием платежей, денежные переводы.

Представим рейтинги банка по данным banki.ru на 01.07.2020 г. среди действующих российских банков:

- 54-е место по вкладам физических лиц;
- 60-е место по кредитам физическим лицам;
- 73-е место по кредитам предприятиям;
- 84-е место по чистой прибыли;
- 87-е место по капиталу;
- 90-е место по активам.

По данным Эксперт РА:

- национальный рейтинг: Рейтинг кредитоспособности ruA+;
- прогноз по рейтингу «Стабильный».

Аналитики Forbes изучили рейтинги и финансовые показатели ведущих российских банков и выбрали самые надежные среди них. ПАО «Челиндбанк» находится на 40 месте в рейтинге «100 надежных российских банков – 2020». Отметим, что это самая высокая позиция среди кредитных организаций УрФО.

Банк входит в сотню самых надежных российских банков по версии журнала «Forbes» уже третий год подряд.

Клиентами-юридическими лицами и ИП открыто в ПАО «Челинбанк» более 25 тысяч счетов. Клиентам – физическим лицам открыто более 705 тысяч счетов.

Головной офис находится в г. Челябинске:

- 48 структурных подразделений в 26 городах Челябинской области;
- Филиал в г. Екатеринбурге;

- 238 банкоматов;
- 6 415 терминалов в торгово-сервисной сети.

Далее на рисунке 31 представим динамику активов и собственного капитала.

Собственный капитал Банка по состоянию на 01.04.2020 г. составил 9,16 млрд руб., норматив достаточности капитала (Н1.0) – 18,6% при минимальном значении 8% .

Активы Банка по состоянию на 01.04.2020 г. составили 57,2 млрд рублей (по управленческой отчетности) (рисунок 31).

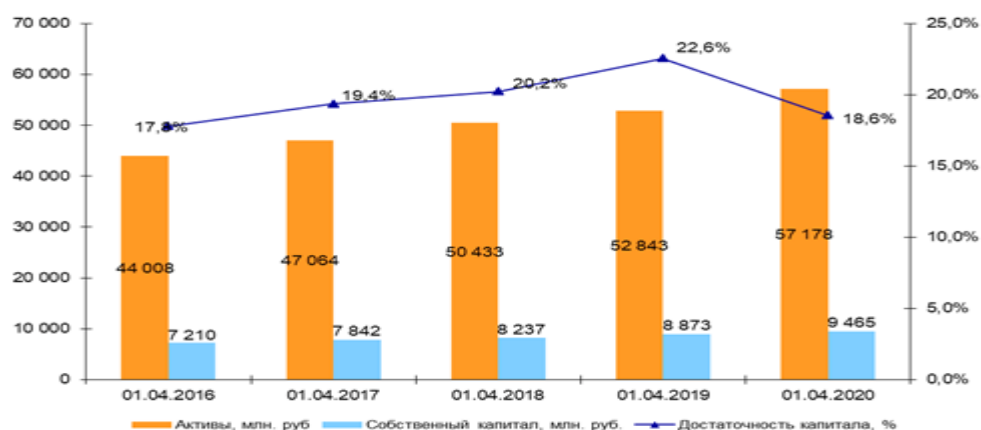


Рисунок 31 – Динамика активов и собственного капитала

Как видно из рисунка 31 сумма активов за анализируемый период увеличивается. Собственный капитал также имеет положительную тенденцию.

Далее на рисунке 32 представим динамику средств клиентов.

Объем средств на счетах клиентов составил на 01.04.2020 г. 42,6 млрд рублей, в том числе средства населения – 32,4 млрд рублей (рисунок 32).

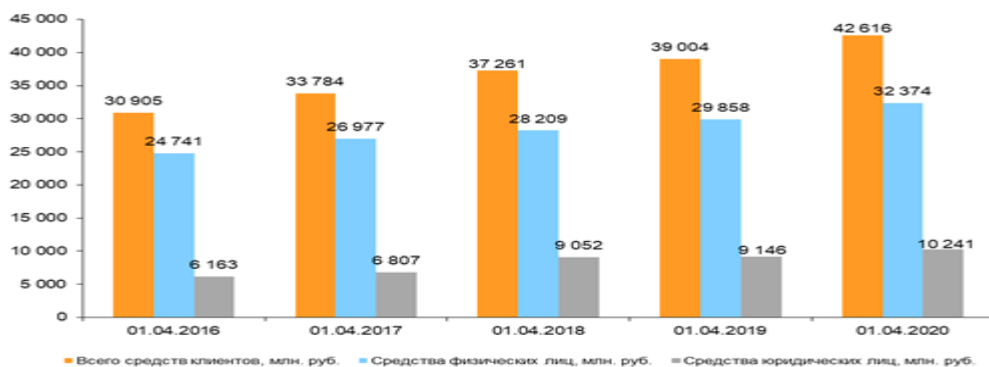


Рисунок 32 – Динамика средств клиентов

Кредитный портфель ПАО «Челиндбанк» составил 29,8 млрд рублей:

- 1) корпоративный портфель – 13,6 млрд руб.;
- 2) кредиты малому и среднему бизнесу – 5,5 млрд руб.;
- 3) кредиты физическим лицам – 10,7 млрд руб.

Доля просроченной задолженности в кредитном портфеле составила 2,5%.

Далее перечислим услуги ПАО «Челиндбанк» на рынке банковских карт.

Эмиссия и обслуживание банковских карт Visa Gold «Золотой кэшбэк», Visa Platinum «Платиновый кэшбэк», Visa Classic бесконтактная, Visa Classic Internet, Мир Классическая, Mastercard.

Эквайринг в платежных системах Visa, Mastercard, МИР.

Выпуск и обслуживание карт локальных расчетных систем для корпоративных клиентов, включая карты «Bon Appetit».

Эмиссия и обслуживание корпоративных карт Visa Business Silver, Visa Business Internet.

Зарплатные проекты на основе банковских карт Visa и МИР.

Среди услуг юридическим лицам – дистанционное банковское обслуживание: «Система iBank2», мобильное приложение «Челиндбанк-Бизнес», «Онлайнтрейдинг». Среди услуг физическим лицам – дистанционное банковское обслуживание: «Интернет-Банк», «Мобильный банк», «Онлайнтрейдинг».

ПАО «Челиндбанк» входит в Реестр кредитных организаций, признанных Банком России значимыми на рынке платежных услуг («Вестник Банка России» № 25 (2161) от 25 марта 2020 года). ПАО «Челиндбанк» единственный банк Челябинской области, включенный в данный список. Статус «значимого банка» присваивается в том случае, если на его долю хотя бы в одном из федеральных округов приходится не менее 2% эмитированных карт, электронных устройств или операций по картам.

По состоянию на 01.07.2020 г. общее количество эмитированных Банком карт составило более 167 тысяч. Собственная инфраструктура Банка по обслуживанию

карт на 01.07.2020 года включает 238 банкоматов, а также 6415 электронных терминалов в торговосервисных предприятиях.

На рисунке 33 представим количество банкоматов и терминалов ПАО «Челиндбанк».

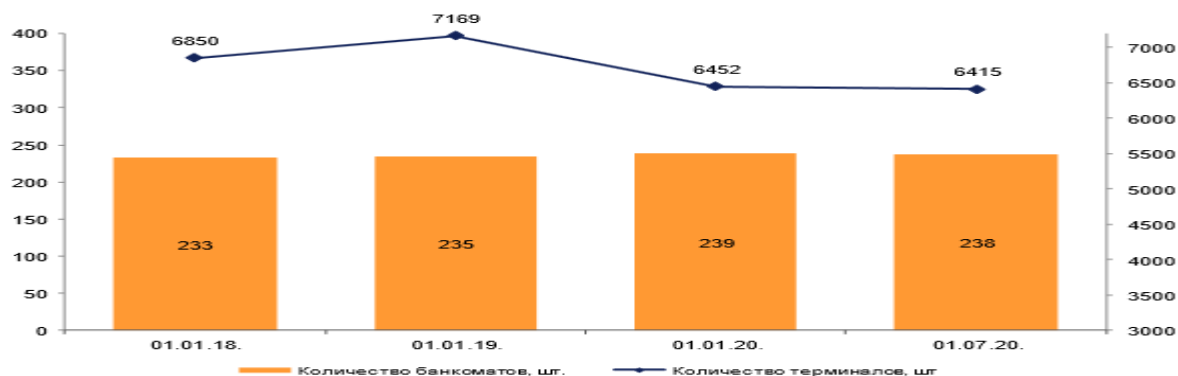


Рисунок 33 – Количество банкоматов и терминалов ПАО «Челиндбанк»

Как видно из рисунка 33 количество банкоматов ПАО «Челиндбанк» за анализируемый период остается примерно стабильным. В 2017 году количество банкоматов составляло 233 ед., в 2018 году произошло увеличение на 2 ед. и составило 235 ед., а в 2019 году увеличилось на 4 ед. и стало равно 239 ед.

Далее проанализируем систему дистанционного банковского обслуживания ПАО «Челиндбанк».

Для банковских клиентов существует возможность получить услуги Интернет-банка на всей территории страны, а также за ее пределами с любого компьютера, планшета, смартфона, подключенного к сети Интернет, данная система работает круглосуточно и без перерывов.

В банке отмечают высокую защищенную систему дистанционного банковского обслуживания с использованием пароля, SMS-кодов, программного обеспечения информационной безопасности банковских серверов и лимита расходования средств по операциям, устанавливаемого клиентом.

Для телефонов, использующих операционные системы Android и iOS, существует специальное приложение ПАО «Челиндбанк» для работы с Системой

Интернет-Банк [43]. С помощью телефона в любое время суток существует возможность оплатить коммунальные услуги, связь, интернет, оплатить товары и услуги, возможность просматривать информацию о счете, совершать переводы в рублях и в валюте между своими счетами, открытыми в ПАО «Челиндбанке», и на счета других клиентов ПАО «Челиндбанка» совершать переводы в рублях на счета клиентов других банков, заказывать карты. Мобильный Интернет-Банк ПАО «Челиндбанка» – это быстрый и удобный способ дистанционного управления финансами для клиентов. Далее в таблице 19 перечислим возможности использования мобильного приложения банка.

Таблица 19 – Услуги мобильного приложения Интернет-Банк ПАО «Челиндбанка» на 01.12.2020 г.

Наименование	Описание
Возможности	Оперативное получение информации по картам, вкладам, счетам и кредитам
	Погашение кредитов, пополнение депозитов, карт-счетов
	Осуществление переводов денежных средств между своими счетами, на счета клиентов Банка и за его пределы
	Оплата жилищных и коммунальных услуг, Интернета и кабельного телевидения, домофона, мобильной связи, вневедомственной охраны
	Оплата дошкольных и школьных образовательных услуг, обучения в вузах
	Создание регулярных платежей
	Платежи в бюджет (налоги, штрафы ГИБДД)
	Заявка на выпуск дополнительных карт
	Операции с валютой
	Возможность отправки реквизитов банковского счета по SMS, e-mail
	Переводы по номеру телефона на счета пользователей Системы Интернет-Банк
Преимущества	Геолокация ближайших офисов и банкоматов
	Актуальная информация о новостях и акциях банка
	Настройка входа с помощью Touch-id, при поддержке данного функционала смартфоном, планшетом на базе ОС iOS

На сайте ПАО «Челиндбанк» существует вкладка «Мобильный интернет банк» с перечнем услуг и с возможностью скачать файл с инструкцией по работе в системе Интернет-Банк.

Далее рассмотрим деятельность в области дистанционного банковского обслуживания конкурентов-региональных банков.

Одним из известных конкурентоспособных банков Челябинской области является ПАО «Челябинвестбанк».

ПАО «Челябинвестбанк» предлагает своим клиентам интернет банк с доступом в любое время.

Перечислим услуги, которые возможно получить через систему интернет банка:

1) личная бухгалтерия. Возможность для клиентов подсчитывать и оптимизировать их расходы. Распределять траты по категориям и смотреть месячный отчет;

2) переводы и платежи;

3) Система Город. Возможность получить доступ к системе Город прямо из Интернет-банка клиента, а также возможность просматривать задолженности и оплачивать счета в едином удобном интерфейсе;

4) получение полной информации. Возможность получать всю информацию по кредитам и вкладам. Календари платежей и начислений у вас находятся «перед глазами»;

5) консультирование. Круглосуточный онлайн-консультант ПАО «Челябинвестбанка» ответит на любой вопрос, касающийся банковского обслуживания [37].

Приложение для смартфона ПАО «Челябинвестбанк» носит название Мобильное приложение InvestPay с полным набором функций по управлению картами, счетами, встроенной системой Город и геолокацией.

InvestPay – интернет-банк для физических лиц. Удобный сервис ПАО «Челябинвестбанка» для дистанционного управления личными счетами. Платежи, переводы, личная бухгалтерия – всё в компьютере или в смартфоне клиента.

Далее перечислим возможности мобильного приложения для физических лиц клиентов ПАО «Челябинвестбанк» InvestPay (таблица 20).



Таблица 20 – Услуги мобильного приложения InvestPay на 01.12.2020 г.

Услуга	Описание услуги
Операции	переводы по любым назначениям; переводы между своими счетами и картами; переводы с любой из ваших карт Visa, Mastercard или Мир на карту любого банка; оплата услуг по системе Город с полноценным функционалом; создание шаблонов и автоматических регулярных переводов; переводы с использованием SMS-команд установленного формата; платежный календарь и гашение кредитов; открытие и пополнение вкладов; безналичная конвертация валюты и драгоценных металлов; отправка заявки на кредит; блокировка действующей карты.
Информация	актуальные остатки средств и история операций по всем открытым в банке счетам и картам; просмотр задолженностей по системе Город; запрос задолженностей по одной или всем услугам системы Город с помощью SMS-команд; информация по кредитам: понятный календарь платежей, сумма оставшейся задолженности, дата и сумма очередного платежа; график и таблица накоплений по вкладам; предложения вкладов и кредитов с описаниями условий; курсы валют и драгоценных металлов; ближайшие отделения и банкоматы банка на карте в мобильном приложении; запрос информации об остатке по счёту (картам), выписки о 5-ти последних операциях по счёту с использованием SMS-команд.
Аналитика	личная бухгалтерия поможет оптимизировать расходы. Возможность распределять траты по категориям и смотреть отчет за любой период; автоматизированный поиск наиболее выгодного вклада в зависимости от условий; быстрый подбор и расчет кредита.
Геопозиционирование	Поиск ближайшего отделения, банкомата или терминала банка.
Степень защиты	Вход в систему через логин и пароль. Дополнительное подтверждение входа одноразовыми кодами, получаемыми через SMS или через OTP-токен; подтверждение операций одноразовыми кодами и электронно-цифровой подписью на USB-токене; система лимитов на совершаемые операции.
Помощь и консультации по работе в системе InvestPay	Любые вопросы можно задать онлайн-консультанту 24 часа в сутки. Также можно отправить сообщение через окно сервиса Переписка с банком. Несложные вопросы можно самостоятельно решить, нажав на кнопку Помощь.

Таким образом, ПАО «Челябинвестбанк» предоставляет своим клиентам-физическим лицам дистанционное банковское обслуживание в рамках мобильного приложения InvestPay с широким перечнем возможных услуг и с должным вниманием к безопасности.

На сайте банка ПАО «Челябинвестбанк» в легком доступе можно получить информацию о дистанционном банковском обслуживании. Во вкладке «Населению» – «Дистанционное обслуживание», где подробно описан весь процесс и услуги. Также на сайте представлены документы для скачивания с инструкциями к работе, перечнем услуг и мерами по снижению рисков использования ложных ресурсов сети Интернет.

Следующий банк для рассмотрения дистанционного банковского обслуживания будет АО «Уралпромбанк».

На сайте данного банка существует отдельная вкладка «Дистанционное обслуживание» с перечнем разных инструментов.

Также с сайта возможно скачать документы Правила использования электронного средства платежа – системы «Интернет-Банк» АО «Уралпромбанк», а также Правила безопасного использования системы «Интернет-Банк» АО «Уралпромбанк».

«Интернет-Банк» АО «Уралпромбанк» – это система управления финансами. Данная система дает возможность отслеживать поступления на счет и контролировать списания, также возможность оплачивать сотовую связь, коммунальные платежи, делать денежные переводы, открывать вклады, совершать покупки в интернет-магазинах и многое другое. Интернет-Банк АО «Уралпромбанк» имеет несколько степеней защиты [33].

На сайте АО «Уралпромбанк» есть отдельная вкладка с видео уроками для клиентов по различным дистанционным банковским операциям (рисунок 33).

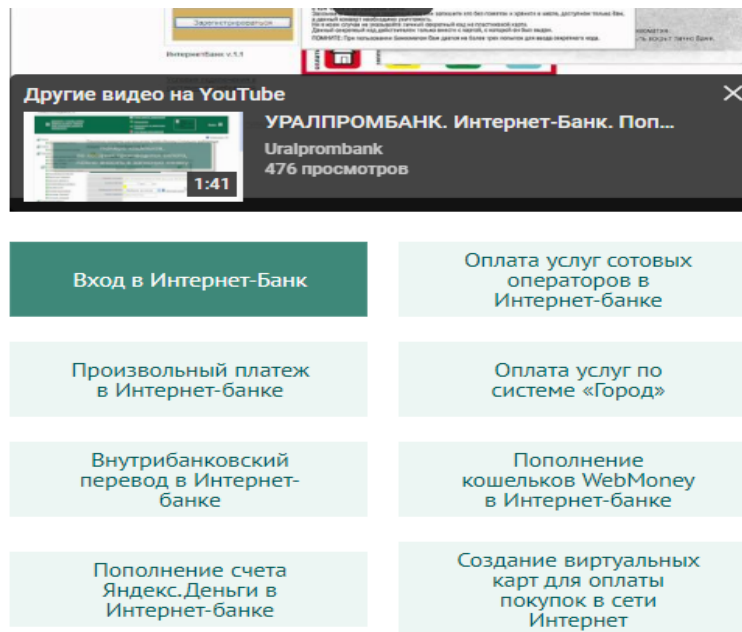


Рисунок 33 – Перечень видео-уроков АО «Уралпромбанк» для частных клиентов по пользованию интернет банком [33]

Данный вид работы с клиентами позволяет банку повышать их финансовую грамотность, избежать непонимание клиентом дистанционного банковского обслуживания.

Тем самым существует возможность привлечения большего количества клиентов. Например, на видео представлен четкий алгоритм оплаты мобильных операторов с помощью Интернет банка. Взрослое поколение, а также консерваторы, видя, что дистанционные операции совершать легко и просто в удобное время дня и ночи, начнут использовать дистанционное банковское обслуживание чаще, также рассказывая своим знакомым и родственникам о возможностях интернет банка.

«Мобильный банк» АО «Уралпромбанк» с понятным интерфейсом, с удобным контекстным меню и навигацией. Гибкая настройка стартового экрана. Список поставщиков услуг адаптирован именно под потребности жителей Челябинской и Свердловской областей, одно из лучших в регионе исполнение системы «Город», геолокация устройств самообслуживания банка, контроль расходов и другое.

АО «Углеметбанк» также имеет отдельную вкладку на своем официальном сайте «Дистанционное банковское обслуживание».

Круглосуточный доступ к банковским услугам с помощью компьютера, планшета, смартфона без посещения офиса банка с помощью Интернет-банка и Мобильного приложения.

С помощью Мобильного приложения АО «Углеметбанк» существует возможность:

- 1) получать актуальную информацию об остатках и операциях;
- 2) контролировать расходы по всем банковским продуктам в режиме одного окна в разрезе категорий;
- 3) получать информацию о начисленных денежных средствах (бонусах) при безналичных расчетах картой (как в торговых сетях, так и в интернете) по каждой операции, участвующей в программе лояльности Cash Back;
- 4) перевести деньги:
  - а) между картами Углеметбанка;
  - б) с карты другого банка на карту Углеметбанка;
  - в) с карты Углеметбанка на карту другого банка;
  - г) по номеру телефона;
- 5) оплатить штрафы ГИБДД и налоги без комиссии;
- 6) оплачивать услуги в пользу более чем 1 000 поставщиков (мобильная связь, Интернет, ЖКУ, телевидение, электронные кошельки и многое другое) круглосуточно и без очереди;
- 7) сократить время на осуществление регулярных переводов и платежей благодаря использованию шаблонов;
- 8) приобрести или обменять валюту по выгодным курсам;
- 9) приумножить и накопить деньги, открыв вклад с повышенной процентной ставкой;
- 10) управлять услугой SMS-информирование;
- 11) блокировать и разблокировать свои карты;

- 12) формировать платежные документы, выписки, реквизиты для перечисления и иные документы;
- 13) общаться с банком в онлайн чате;
- 14) оформлять заявку на кредит и получать решение онлайн;
- 15) просматривать график платежей, а также подавать заявления на частичное и полное погашение кредита;
- 16) узнавать о выставленных штрафах ГИБДД, налоговой и судебной задолженности по SMS и/или электронной почте, а также производить их оплату;
- 17) оплачивать услуги по системе «Город» (Челябинская область) итоговым списком, вносить показания счетчиков, самостоятельно добавлять и/или отключать адреса и услуги для оплаты;
- 18) оплачивать шаблоны в один клик, а также настраивать автоплатеж;
- 19) осуществлять закрытие вкладов и банковских счетов [34].

Также банк уделяет внимание безопасности.

Для первичного входа в Мобильное приложение используется логин и пароль от Интернет-банка, для последующих входов заданный PIN-код, либо отпечаток пальца, либо с использованием технологии распознавания лица (при наличии и использовании технологии TouchID/FaceID на мобильном телефоне).

Рассмотрев мобильные приложения разных банков, составим таблицу сравнения (таблица 21).

Таблица 21 – Сравнение приложений банков

Банк	ПАО «Сбербанк»	ПАО «ВТБ»	ПАО «Челябинвестбанк»	АО «Углеметбанк»	ПАО «Челиндбанк»
Название приложения	Сбербанк Онлайн	ВТБ-Онлайн	InvestPay	Углеметбанк	Челиндбанк
Оценка приложения на 18.08.2020 г. (максимально 5)	4,5	3,6	3,2	3,6	2,4

Окончание таблицы 21

Банк	ПАО «Сбербанк»	ПАО «ВТБ»	ПАО «Челябинвестбанк»	АО «Углеметбанк»	ПАО «Челиндбанк»
Оценка приложения на 13.09.2020 г. (максимально 5)	4,7	4,1	3,5	3,6	2,6
Отзывы клиентов	Популярность приложения  Удобство в использовании, понятный интерфейс	Отмечено неудобство в использовании	Стабильное приложение	Отмечены сложности при регистрации	Отсутствие истории, откуда пришли денежные средства
	Наличие комментариев, стикеров, открыток	Часто «зависает» приложение	Не понятно и не удобно в использовании Сложность при входе в систему	Перевод средств между своими счетами невозможно снабдить комментарием	Приложение не удобно в использовании
	Возможность получения дополнительных услуг нефинансового характера	«Сырое приложение», отсутствие комментариев к переводу денежных средств	Оформление, дизайн и удобство – минус	Отсутствие напоминаний об оканчивающихся вкладах	Оформление, дизайн и удобство – минус
	Отмечено «зависание» приложения и телефона из-за приложения	не своевременно приходят уведомления о списании/зачислении	Отсутствует статистика по категориям расходов (заправка, продукты и т.д.)	Отсутствие push-уведомлений	Неудобства при переводе денежных средств
	Команда АО «Сбербанк» отвечает клиентам на отзывы	Команда ПАО «ВТБ» отвечает клиентам на отзывы, но не на все	Команда ПАО «Челябинвестбанк» отвечает клиентам на отзывы, давая четкие инструкции	Команда АО «Углеметбанк» отвечает клиентам на отзывы	Команда ПАО «Челиндбанк» не отвечает клиентам на отзывы

По данным таблицы 21 видно, что среди анализируемых региональных банков ПАО «Челиндбанк» имеет наименьшую оценку приложения.

В ходе бенчмаркинга, процесса сравнения продуктов одной кредитной организации с продуктами другой кредитной организации, были выявлены проблемные зоны мобильного приложения анализируемого банка, а также возможности для совершенствования.

Цель данного процесса заключается в поиске улучшений тех аспектов, по которым проводится сравнение.

Для сравнения со своими продуктами выбирается банк, занимающий лидирующие позиции в том или ином вопросе.

Бенчмаркинг позволяет применить в своей работе лучшие практики других кредитных организаций.

#### Выводы по разделу два

В условиях активной цифровизации экономики и развития дистанционного обслуживания потребители финансовых услуг стали более эффективно распоряжаться своими денежными ресурсами. Финансовым учреждениям необходимо продолжать развивать данную тенденцию, повышать финансовую грамотность граждан, разрабатывать и внедрять доступные и понятные цифровые технологии для разных целевых сегментов.

Внедрение подобных технологий в финансовую индустрию является важнейшим глобальным феноменом последних лет, и его темп с каждым годом ускоряется. Следовательно, увеличиваются инновации в сфере дистанционного банковского обслуживания, появляются более удобные и безопасные продукты и сервисы.

Использование инноваций в сфере дистанционного банковского обслуживания обуславливает коренное изменение принципов предоставления банковских

продуктов и услуг, взаимодействия с клиентами, другими участниками финансового рынка и регуляторами.

Клиент все чаще выходит на первый план, становится основным фактором успеха кредитной организации, повышается доступность финансовых услуг за счет появления новых способов их предоставления, расширяется продуктовая линейка для потребителя банковских услуг.

Для банков внедрение инновационных технологий в сферу дистанционного банковского обслуживания способствует снижению издержек, приспособлению услуг под запросы клиентов за счет эффективной обработки данных, облегчение обмена информацией.

Граждане Российской Федерации стали все чаще использовать карты, а кредитные организации отмечают рост использования дистанционного банковского обслуживания.

По сообщениям РБК на июнь 2020 года, за последние три месяца население страны оплатило картами товары и услуги на сумму более 7 трлн. руб., что на 9,7% превышает объем снятия наличных с карт 6,4 трлн. руб.

Как уже было доказано выше рынок дистанционного банковского обслуживания увеличивается, совершенствуются его процессы, все больше клиентов интересуются данным видом банковского обслуживания.

В ходе анализа было выявлено, что среди анализируемых региональных банков ПАО «Челиндбанк» имеет наименьшую оценку приложения.



### 3 ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

#### 3.1 Рекомендации по развитию дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО «Челиндбанк»

ПАО «Челиндбанк» является одним из крупнейших универсальных банков Уральского региона. На рынке банковских услуг кредитная организация работает 29 лет.

ПАО «Челиндбанк» осуществляет свою основную деятельность на территории Челябинской области. Головной офис Банка расположен в г. Челябинске. Сеть клиентского обслуживания Банка по состоянию на 01.01.2020 г. представлена 50-ю структурными подразделениями, 49 из которых расположены в 26 городах Челябинской области, а также филиалом в г. Екатеринбурге [22].

Далее на рисунке 34 представим изменение рейтингов банка.

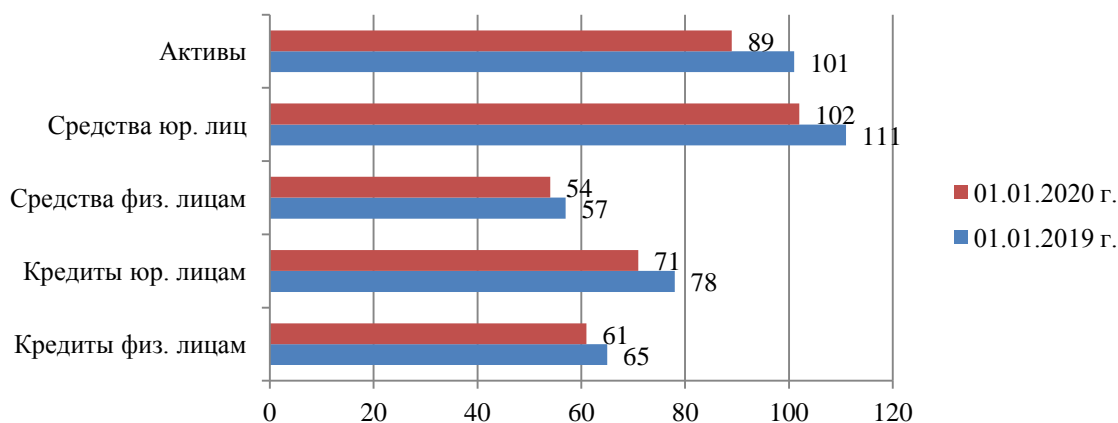


Рисунок 34 – Изменение рейтинга ПАО «Челиндбанк» по данным Banki.ru

Как видно из рисунка 34 за анализируемый промежуток времени рейтинг банка снизился по всем ключевым параметрам, что является отрицательной тенденцией развития банка.

Учитывая высокую конкуренцию на рынке дистанционного банковского обслуживания, кредитной организации важно регулярно проводить мониторинг предложений банков-конкурентов, изучать потребности клиентов. Данная

информация является основой для модернизации предлагаемых услуг в рамках дистанционного банковского обслуживания, формирования привлекательного и конкурентного предложения, ориентированного на интересы клиента.

Оперативное предоставление в удобном виде максимально возможного количества видов услуг через дистанционные каналы обслуживания, в первую очередь мобильные, является для кредитной организации ключевым критерием качества обслуживания клиентов.

Как было выявлено во второй главе диссертационного исследования приложение мобильного банка ПАО «Челиндбанк» имеет минимальный рейтинг и больше отрицательных отзывов по сравнению с другими банками Челябинской области. Следовательно, наиболее рациональным решением будет предложено банку совершенствование приложения мобильного банка. Так как во второй главе диссертации был выявлен рост интереса граждан к системам дистанционного банковского обслуживания, особенно в период пандемии.

Пандемия коронавируса серьезным образом поменяла банковский сектор, повлияв на бизнес-модели, на процессы, поспособствовала приобрести новый ценный опыт и перейти к новому формату работы.

В ПАО «Челиндбанк» системы дистанционного банковского обслуживания физических лиц включают систему «Интернет-Банк» и мобильное приложение «Мобильный Интернет-Банк», доступное для смартфонов и планшетов на базе Android и iOS.

Возможность управлять своими счетами и получать информацию, независимо от места нахождения, предоставляется с помощью мобильного приложения «Мобильный Интернет-Банк».

При осуществлении операций в сети Интернет проводится дополнительная аутентификация держателя банковской карты посредством отправления клиенту проверки динамического пароля. Пароль является одноразовым и отправляется в виде сообщения на номер мобильного телефона, предоставленного клиентом. В

Мобильном приложении реализована возможность входа в систему по отпечатку пальца (Touch-ID).

Онлайн-продвижение – ключевой канал взаимодействия пользователя с брендом. Применение современных цифровых технологий позволяет выстраивать эффективную маркетинговую политику по продвижению конкретной услуги и значительно сокращает расходы на продвижение.

За 2019 год в результате проведенных в сети Интернет рекламных кампаний получено 15 тысяч заявок по всем продуктам банка. Совокупная посещаемость посадочных страниц Банка составила 312 515 визитов, в том числе 10 946 – с отправкой заявки. Более 4 тысяч заявок отправлено пользователями социальных сетей.

В целях повышения эффективности онлайн-продвижения, увеличения продаж продуктов и услуг Банка, укрепления имиджа Банка в 2019 году реализован ряд важных задач, в том числе:

- создание официальных представительств Банка в социальных сетях, которые в настоящее время являются одним из эффективных каналов коммуникаций с целевыми аудиториями;

- освоение новых для Банка рекламных каналов, в том числе Youtube, Яндекс.Музыка, Яндекс.Радио.

Банк сохраняет и приумножает свою клиентскую базу за счет развития комплексного обслуживания клиентов и постоянной разработки и внедрения высокотехнологичных комфортных безопасных продуктовых предложений для самых различных клиентских групп. Кредитная организация обеспечивает доступ к широкому перечню своих продуктов и услуг через цифровые каналы и платформы, развивает системы удаленной идентификации клиентов и постоянно повышает уровень технологической и информационной безопасности проводимых операций.

Около 2,4 тысяч предприятий перечисляют заработную плату сотрудников на пластиковые карты ПАО «Челинбанк». На ряде предприятий – клиентов банка

реализуется проект «Локальные карты «Bon Appetit»», предназначенные для расчетов за питание в заводских столовых. В настоящее время кредитной организацией эмитировано 6,5 тыс. локальных карт «Bon Appetit». В 2019 году сотрудникам предприятий-участников зарплатных проектов предложен новый продукт – зарплатная карта Visa Gold «Золотой Кэшбэк» по условиям зарплатных проектов.

Далее в таблице 22 представим количество карт, эмитированных ПАО «Челиндбанк», так как именно для держателей банковских карт существует возможность работы с мобильным приложением банка.

Таблица 22 – Количество карт, эмитированных ПАО «Челиндбанк»

В тысячах единиц

Год	Количество карт
01.01.2018 г.	280
01.01.2019 г.	194
01.01.2020 г.	180

Наглядно информацию представим на рисунке 35.

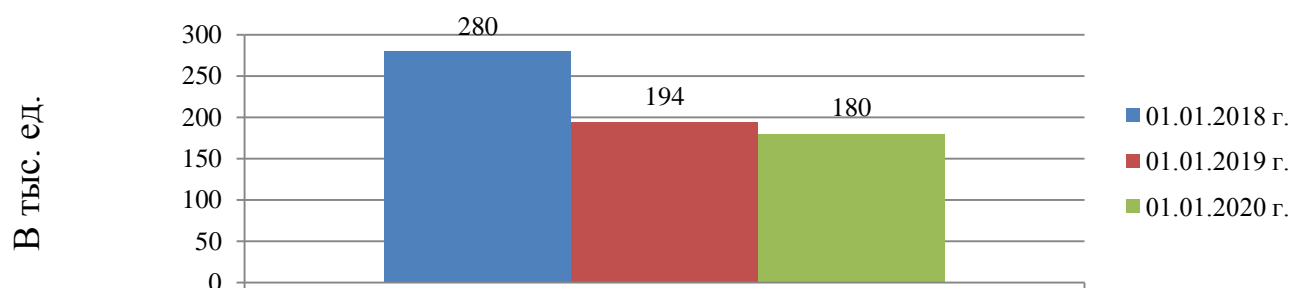


Рисунок 35 – Количества карт, эмитированных ПАО «Челиндбанк»

На рисунке 35 наблюдается отрицательная тенденция количества, эмитированных карт частным клиентам.

Главной причиной привлечения клиентов к банковским продуктам будет совершенствование мобильного приложения.

В ходе бенчмаркинга, процесса сравнения продуктов одной кредитной организации с продуктами другой кредитной организации, были выявлены

проблемные зоны мобильного приложения анализируемого банка, а также возможности для совершенствования.

ПАО «Челиндбанк» предлагается внедрить в мобильное приложение обучающие видео-ролики по работе с системами ДБО. Похожую услугу предлагает АО «Уралпромбанк», который имеет рейтинг мобильного приложения – 4,4 на 01.12.2020 г. (ПАО «Челиндбанк» – 2,7).

Данный вид работы с клиентами позволяет банку повышать их финансовую грамотность, избежать непонимание клиентом дистанционного банковского обслуживания.

Тем самым существует возможность привлечения большего количества клиентов. Например, на видео представлен четкий алгоритм оплаты мобильных операторов с помощью Интернет банка. Взрослое поколение, а также консерваторы, видя, что дистанционные операции совершать легко и просто в удобное время дня и ночи, начнут использовать дистанционное банковское обслуживание чаще, также рассказывая своим знакомым и родственникам о возможностях интернет банка.

В таблице 23 представим конкурентоспособность мобильного приложения ПАО «Челиндбанк» по итогам изучения отзывов клиента.

Таблица 23 – Конкурентоспособность мобильного приложения ПАО «Челиндбанк» на региональном уровне

Критерии конкурентоспособности	ПАО «Челиндбанк»	ПАО «Челябинвестбанк»	АО «Углеметбанк»	План действий по улучшению мобильного приложения ПАО «Челиндбанк»
Оценка приложения (на 01.12.20 г.)	2,7	3,4	3,8	Совершенствование мобильного приложения
Оформление и дизайн	2	4	5	Разработка нового дизайна с удобным функционалом
Удобство	3	4	6	
Знание бренда	8	9	6	ПАО «Челиндбанк» является одним из крупных региональных банков
Биометрическая идентификация	4	3	5	Развитие в перспективе

## Окончание таблицы 23

Критерии конкурентоспособности	ПАО «Челиндбанк»	ПАО «Челябинвестбанк»	АО «Углеметбанк»	План действий по улучшению мобильного приложения ПАО «Челиндбанк»
Чат с банком	4	8	10	Внедрение чат-бота в приложение и мессенджеры
История операций	10	10	10	Данная функция имеется у всех анализируемых банков
Шаблоны операций	10	10	10	Данная функция имеется у всех анализируемых банков
Видео-уроки по пользованию интернет банком	0	0	0	Данная функция имеется только у банка АО «Уралпромбанк» и отсутствует у анализируемых банков
Ответ банка на отзывы	0	10	10	ПАО «Челиндбанк» на отзывы клиентов не отвечает, в отличие от других региональных банков. Данную функцию будет выполнять чат-бот.
Оплата по QR-коду	4	4	0	Развитие в перспективе

В ходе изучения отзывов о мобильных приложениях регионального банка была составлена таблица 23 по современному функционалу мобильного приложения банка. Оценка на основе отзывов определялась от 0 до 10.

Во время анализа современной ситуации на рынке дистанционного банковского обслуживания было выявлено мнение финансовых учреждений: 88% финансовых организаций на начало 2019 года отмечают, что использование цифровых возможностей клиентами способствуют грамотному распоряжению финансами. Личные кабинеты на сайтах, мобильные приложения помогают точно отслеживать полную информацию о движении денежных средств и планировать свои сбережения. Мнение клиентов: 57% на начало 2019 года считают, что использование дистанционного управления финансами способствуют повышению финансовой грамотности [18].

Таким образом, внедряя обучающие видео-ролики клиенты смогут по ним сами обучиться работать с системой ДБО и как следствие в будущем повысят уровень своей финансовой грамотности и в перспективе смогут совершать другие

более сложные банковские операции, например, работа с ценными бумагами, подача заявки на кредит или открытие банковского вклада.

Финансовая грамотность необходима различным целевым аудиториям, следовательно, важно комплексно подходить к вопросу цифровизации экономики с использованием различных эффективных инструментов.

Еще одной современной тенденцией развития систем дистанционного банковского обслуживания является внедрение такой технологии как геймификация. Банку будет предложено внедрить систему чат-бота. Клиент в игровой форме сможет получить всю необходимую ему информацию. Для банков же внедрение данной технологии положительно повлияет на экономию издержек банка, так как такая технология разгрузит колл-центры. Часть объема работы перейдет на удаленный канал с использованием робота, а не физической рабочей силы, следовательно, снизятся расходы на заработную плату, так как будет возможность корректировки количества персонала.

Кроме того, кредитной организации будет предложено разработать определенный логотип чат-бота, чтобы занимать отличное от других банков в сознании клиентов место. Например, ПАО «Сбербанк» имеет логотип СберКота.

В связи с развитием социальных сетей необходимо также присутствие банка во всевозможных интернет сообществах, таких как вконтакте, фейсбук, инстаграмм, а также присутствие в мессенджерах WhatsApp и Viber чат-ботов банка, отвечающие мгновенно клиентам.

Еще одним отрицательным отзывом о системе мобильного банка был минус в оформлении, дизайне и удобстве приложения, а также было отмечено не удобство приложения в использовании.

Таким образом, банку будет предложено совершенствование мобильного приложения.

### 3.2 Перспективы развития дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО «Челиндбанк»

В перспективе данному банку необходимо развиваться в направлении развития экосистемы.

Государственная дума приняла закон «О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы», который позволит открыть на базе регулятора финансовый маркетплейс с различными услугами для населения.

Как сообщает Центральный Банк РФ, маркетплейс станет дополнительным каналом привлечения клиентов для его компаний-участников. Платформенное решение позволит снизить им затраты как на привлечение клиентов, так и на их обслуживание [54].

Повышается интерес к маркетплейсу, его удобство является главным критерием выбора банка, следовательно, сделать ПАО «Челиндбанк» необходимо развивать экосистему на региональном уровне.

Как было выяснено ранее «Мобильный банк» АО «Уралпромбанк» с понятным интерфейсом, с удобным контекстным меню и навигацией имеет и список поставщиков услуг, который адаптирован именно под потребности жителей Челябинской и Свердловской областей.

Далее на рисунке 36 представим схему развития маркетплейса Челябинской области на базе мобильного приложения ПАО «Челиндбанк».

Маркетплейс – это торговая площадка, которая продаёт товары и услуги разных продавцов через интернет.





Рисунок 36 – Схема развития маркетплейса Челябинской области на базе мобильного приложения ПАО «Челиндбанк»

Цифровая экосистема представляет собой создание вокруг человека набор сервисов, необходимых для его жизни. Лидером развития экосистемы в стране является крупный банк ПАО «Сбербанк». Далее на его примере отметим положительное влияние внедрения экосистемы в банковский бизнес. Так как ПАО «Челиндбанк» является одним из крупных региональных банков, данная кредитная организация имеет перспективы развития региональной экосистемы ПАО «Челиндбанк».

По итогам 2019 года аналитики ПАО «Сбербанк» отмечают рост активных клиентов на 3 млн чел. Экосистема способствует росту аудитории [40].

Например, с помощью систему СберМаркете было совершенно больше заказов по сравнению с предыдущим годом: в 17 раз больше заказов во втором квартале 2020 года по сравнению со вторым кварталом 2019 года.

Также в годовом отчете банка отмечено около 70,0 млн активных клиентов Сбербанк онлайн и смс-банка. Также банк отмечает от 4 до 6 тыс. операций в секунду.

Маркетплейсы – посредники между продавцами и покупателями, собственной продукции у них нет [41]. Далее представим пути финансового сотрудничества площадки маркетплейса (таблица 24).

Таблица 24 – Финансовое сотрудничество маркетплейс

Вид финансового сотрудничества	Описание
Комиссия с продаж	Банк получает процент или фиксированную сумму с каждой проданной единицы товара
Платные объявления	Размещение объявления в приложении мобильного бака стоит определенную сумму денежных средств независимо от того, есть у продажи или нет
Комиссия + платные объявления	Размещение объявлений за процент с продаж и оплата за то, чтобы оно попало в топ, и покупатели видели его в числе первых

Таким образом, в таблице 24 представлены пути получения дополнительной прибыли при сотрудничестве с региональными компаниями в процессе цифровизации общества.

Отметим, что размер комиссии варьируется от 3% до 70%. Например, Wildberries до марта 2019 года брал 38%, потом снизил ставку до 19%. Ozon – от 5% до 25% в зависимости от категории товара, но не ниже минимальной суммы, которая может быть выше стоимости самого товара. Комиссия на Бери складывается из услуг, которые заказывают у маркетплейса, и рассчитывается не в процентах, а в рублях – например, от 15 рублей за размещение товара.

К 2024 году электронная торговля займет 19% от общего объема розничных продаж, прогнозируют в аналитическом агентстве Data Insight. Сейчас она составляет 9%. Ускорению роста способствовала пандемия коронавируса и

связанные с ней ограничения. К концу этого года, по расчетам аналитиков, доля маркетплейсов в объеме онлайн-продаж может достигнуть 70% [58].

Представим статистику роста числа онлайн-покупателей, доля от всех жителей России 16–55 лет (рисунок 37) [24].

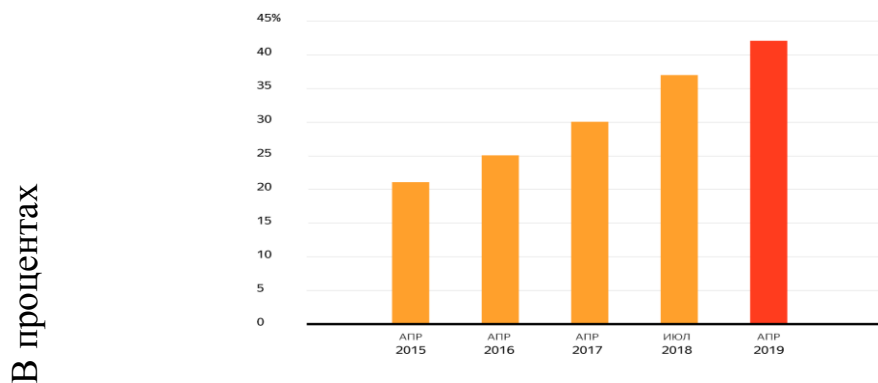


Рисунок 37 – Рост числа онлайн-покупателей

По сравнению с прошлым годом доля россиян в возрасте от 16 до 55 лет, делающих покупки в интернете, выросла на десятую часть. Теперь она составляет уже 42% – в два раза больше, чем в 2015 году.

Каждый третий опрошенный гражданин РФ сделал последнюю онлайн-покупку со смартфона или планшета. По сравнению с прошлым годом доля таких заказов выросла в полтора раза (рисунок 38).

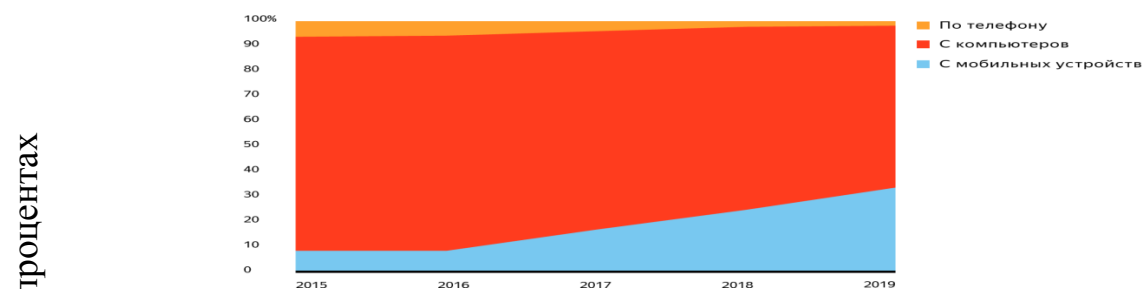


Рисунок 38 – Анализ gfk rus и яндекс.маркета, жители городов, 16–55 лет

Таким образом, наблюдается рост популярности использования мобильных устройств гражданами. Следовательно, растет актуальность развития мобильного приложения банка.

Информация по посещению популярных маркетплейсов с широким ассортиментом товаров представим на рисунке 39: Wildberries, Ozon, Бери и

СДЭК.Маркет, товары, можно купить в интернете от продуктов питания до строительных материалов [62].



Рисунок 39 – Статистика посещений маркетплейсов с 01.02.20–01.04.20

Общее падение аудитории посещения маркетплейсов приходится на 27 марта – перед началом карантина и самоизоляции в России, после чего происходит сильный рост и смещения потребления в сторону потребления товаров онлайн.

Также в исследовании был определен возраст клиентов наиболее активных пользователей. Мужчины и женщины в равной степени от 25 до 44 лет – типичные посетители маркетплейсов.

Экосистемный подход закрепляется на банковском рынке.

Региональные банки развиваются в данном направлении, банку ПАО «Челиндбанк» необходимо соответствовать актуальным требованиям клиентов в эпоху распространения цифровых технологий в жизнь граждан (рисунок 40).

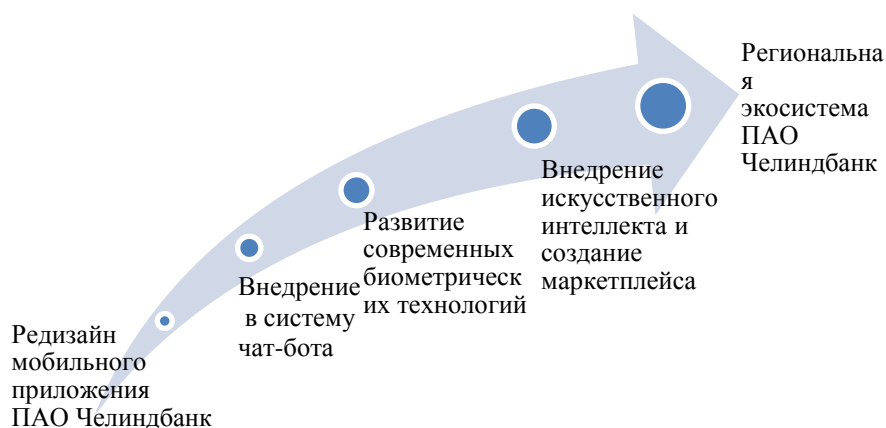


Рисунок 40 – Стратегия развития ПАО «Челиндбанк» в эпоху цифровых технологий

В качестве доказательства актуальности развития системы маркетплейса и экосистемы представим пример развития банка в данном направлении.

С целью развития бизнеса клиентов, формирования между банком и клиентами атмосферы партнерства развивается онлайн-площадка «Клуб Клиентов ЧЕЛИНДБАНКа», где клиенты банка могут не только узнавать об услугах банка, но и взаимодействовать друг с другом, выстраивая деловые отношения.

С целью развития Партнёрской программы:

- проводятся презентации Клуба и Партнёрской программы клиентам Банка;
- на регулярной основе осуществляются e-mail рассылки по базе корпоративных клиентов о мероприятиях Академии Клуба;
- Академия Клуба пополняется методическими материалами, презентациями, фото и видео отчетами с мероприятий.

Также важно отметить, что и Банк России активно развивает проект «Маркетплейс». Проект «Маркетплейс» представляет собой систему дистанционной продажи финансовых продуктов, которая объединяет разных участников рынка: витрины (агрегаторы данных), показывающие потребителям информацию о финансовых продуктах; электронные платформы, к которым подключены продавцы финансовых продуктов и услуг; регистратора финансовых транзакций, представляющего собой систему хранения данных о заключенных сделках в режиме «единого окна». Банк России обеспечивает создание регуляторной среды для эффективного и надежного функционирования системы.

В рамках данного диссертационного исследования проанализируем с точки зрения экономической эффективности два первых шага на пути к созданию региональной экосистемы.

ПАО «Челиндбанк» были предложены следующие рекомендации по совершенствованию мобильного приложения онлайн банка.

1. Внедрение в приложение вкладки с обучающими видео по работе с системой ДБО банка.
2. Внедрение в систему ДБО банка чат-бота.

### 3. Обновленный современный дизайн приложения.

Далее рассчитаем стоимость создания обучающих видео-роликов по использованию системы мобильного банкинга.

Необходимо записать 5 основных видео-уроков:

- а) оплата услуг мобильного оператора;
- б) оплата услуг по системе «Город»;
- в) оплата товаров и услуг;
- г) перевод с карты на карты;
- д) получение информации по картам, вкладам, счетам и кредитам.

Для записи видео необходим один видео-оператор, один день съемок, запись видео будет проходить в офисе банка, диктором на видео будет квалифицированный сотрудник банка. Длительность одного видео-ролика 2–3 минуты. Кроме того в стоимость будет входить и последующий монтаж видео, после его снятия [63].

Для расчета возьмем Челябинскую компанию, предоставляющую услуги видео операторов. Стоимость одного видео ролика с описанными выше характеристиками будет составлять 15 тыс. руб. Стоимость пяти видео роликов будет составлять 75 тыс. руб. [63].

В п. 2.1 было проанализировано влияние цифровизации на уровень финансовой грамотности клиентов банковских услуг. Клиенты, пользуясь интернет банкингом, совершая простые элементарные операции, например перевод денежных средств или оплата товаров и услуг увеличивают уровень своей финансовой грамотности. Постепенно такие клиенты начинают совершать оплату коммунальных платежей, а в будущем смогут с помощью интернет банкинга открывать вклад, оформлять кредит и приобретать ценные бумаги.

Все чаще в современном мире встречается использование интернет-банкинга, особенно в условиях пандемии. Таким образом, граждане пенсионного возраста вынуждены пользоваться данным видом услуг. Но не у всех пенсионеров имеется

возможность обратиться к родным за помощью, в этом случае отлично подойдут обучающие видео ролики.

Также при оплате коммунальных платежей из дома с помощью мобильного приложения в системе город «Город», отсутствует необходимость посещать людные места, стоять в очередях, что особенно важно для взрослого населения.

Далее рассчитаем стоимость внедрения чат-бота в систему ДБО банка. Чат-бот будет отвечать в приложении мобильного банка на вопросы клиентов, а также последующее внедрение в мессенджеры. Для чат-бота ПАО «Челиндбанк» также необходимо разработать логотип (аватар), чтобы клиент мог видеть с кем ведет беседу.

Созданного чат-бота можно встроить в мессенджеры, социальные сети, сайты и в голосовых помощников – конструктор работает с «Алисой» от «Яндекса», Google Assistant и Alexa. Отметим, что за обслуживание чат-бота необходимо платить ежемесячно [27].

Стоимость создания чат-бота будет зависеть от его типа и сложности создания.

Первое, что формирует стоимость разработки чат-бота – требуемый функционал и то, какие задачи должен решать чат-бот.

Всех чат-ботов можно разделить на типы:

1) информатор самый простой тип чат-бота, который ведет диалог по заранее подготовленному сценарию вопросов-ответов (цена 4900 руб.);

2) API чат-бот интегрируется через API с уже готовыми веб-сервисами и выступает в роли сервера, между пользователем и веб-приложением (цена 5500 руб.);

3) бот-информатор интегрируется с банком для возможности оформления и оплаты банковских продуктов и услуг, просмотра статуса (цена 6900 руб.);

4) самообучающийся запоминает и анализирует поведение пользователей и пытается предсказывать его следующие шаги. Для стабильной работы самообучающегося чат-бота нужно проводить сотни\тысячи обучающих тестов (цена 18 900 руб.);

5) универсальный вмещает в себя сразу несколько типов чат-ботов (цена 9900 руб.) [65].

Управление чат-ботом (админ панель). Возможность управления поведением бота или например обновление списка товаров, тогда к стоимости будет добавлена цена разработки админ-панели (панели управления ботом), это примерно 15–40% от стоимости чат бота.

Характеристика создания чат-бота:

- поддерживаемые платформы: мессенджеры, приложения и сайты.
- стоимость: 9900 рублей в месяц (за год стоимость составит 118 800 руб.).
- язык интерфейса: английский, русский [69].

Аналитики Gartner утверждают, что к 2020 году 85% взаимодействий клиентов с сервисами сведется к общению с чат-ботами. В 2018 году они уже обрабатывают около 30% операций [71].

Пользу при внедрении чат-бота можно разделить на две группы (рисунок 41).

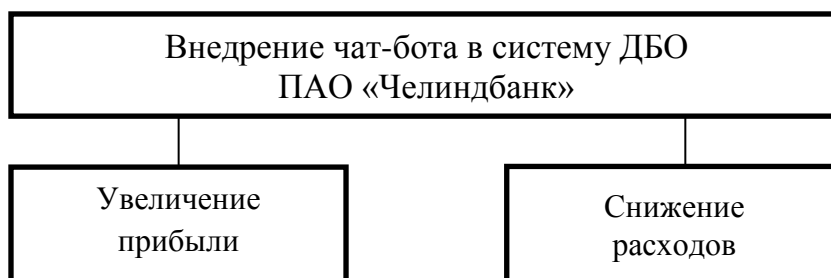


Рисунок 41 – Польза от внедрения чат-бота в систему ДБО ПАО «Челиндбанк»

Дистанционное консультирование клиентов осуществляется через Контакт – центр ПАО «Челиндбанка». В Контакт-центр Банка ежедневно обращается до 600 человек. В 2019 году было обработано почти 113 тысяч звонков (свыше 300 звонков в день). Наиболее часто клиенты обращаются по услугам пластиковых карт и системы «Интернет-Банк».



Важнейшим показателем телефонной статистики call-центра является уровень сервиса (мировой стандарт уровня сервиса – 80% принятых звонков за 30 секунд).

Данный показатель в Контакт-центре Банка в 2019 году составил 82% принятых звонков за 30 секунд.

Контакт-центр Банка имеет высокий процент входящих звонков, решенных сотрудниками call-центра – 84% и незначительный процент потерянных звонков, что является важными параметрами деятельности call-центра любой организации.

Каналы коммуникаций Контакт-центра с клиентами не ограничены традиционными телефонными, e-mail коммуникациям и сервисом «Обратная связь» в системе «Интернет-Банк». Клиенты могут воспользоваться перепиской по СМС, а также перепиской с использованием популярных интернет мессенджеров. В перспективе будет развита система чат-бота с уникальным логотипом, что приведет не только к эффективной работе банка, но и к снижению расходов на заработную плату персонала.

Снижение расходов осуществляется в результате:

- 1) оптимизации управления информацией – конвертации информации в нужный формат для дальнейшей ее обработки;
- 2) автоматизации рабочих процессов – передачи рутинной работы боту и разгрузки команды банка;
- 3) снижения расходов на рекламные кампании, т. к. стоимость взаимодействия чат-бота с клиентом ниже, чем с помощью любого другого канала.

Главной функцией чат-бота является увеличение прибыли. Увеличение прибыли зависит от следующих компонентов:

- 1) подключение нового канала продаж – в мессенджерах продажи осуществляются быстрее;
- 2) увеличение перекрестных продаж – чат-бот предлагает во время покупки другие релевантные товары.

Например, в современном мире существует возможность получить кредит, открыть вклад, купить ценные бумаги или валюту с помощью мобильного

приложения или в мессенджере, и не обязательно физически присутствовать в офисе банка и находится в очереди у кассы. Кроме того чат-бот еще и предложит дополнительные банковские продукты и услуги под запросы клиента.

Далее необходимо разработать дизайн логотипа чат-бота. Для того, чтобы банк занимал отличное в сознание клиента место важно разработать логотип, который будет ассоциироваться с банком. При общении с чат-ботом будут использоваться элементы геймификации, т.к. клиенты будут общаться с несуществующим персонажем (например, ПАО «Сбербанк» – СберКот).

В июле 2019 года вышло масштабное обновление Сбербанк. Приложение подстраивается под задачи каждого клиента, предлагая варианты наиболее актуальных действий индивидуально для каждого пользователя. Чтобы пользоваться Сбербанк Онлайн было приятнее, у приложения появились новые заставки при входе – жители некоторых городов увидят на экране местную достопримечательность. Также в приложении появились истории, каталог, профили и анимации.

Банк начал адаптировать мобильное приложение для молодых клиентов. Новые молодые пользователи видят приветственные stories, подростки получают push-уведомления с пошаговой инструкцией по использованию продуктов банка, родители с детьми до года получают предложение продуктов и полезных сервисов для молодых родителей, каталог сервисов учитывает интересы молодежи. В диалогах запущен специальный канал для молодых клиентов СберКот.

Факторы, влияющие на цену разработки логотипа чат-бота банка:

- 1) опыт исполнителя и его репутация;
- 2) уникальность логотипа;
- 3) количество вариантов и правок;
- 4) срок выполнения;
- 5) количество и качество итоговых файлов.

Стоимость создания логотипа от 10 тыс. руб. до 30 тыс. руб. Разрабатывают опытные дизайнеры-фрилансеры. Качество работ отмечают на высшем уровне, а также индивидуальный подход к каждому проекту.

Стоимость создания логотипа от 20 тыс. руб. до 50 тыс. руб.

Это стоимость разработки логотипа в дизайн-агентстве среднего уровня. Над логотипом в этом случае будет работать несколько дизайнеров под руководством арт-директора.

Возможно вовлечение дополнительных специалистов: маркетологов, юристов, технологов [28].

Стоимость создания логотипа от 100 тыс. руб. до 200 тыс. руб.

Стоимость разработки логотипа в крупных именитых брендинговых агентствах. Качество на высшем уровне.

Также возможно вовлечение дополнительных специалистов: маркетологов, юристов, технологов.

Помимо этого в стоимость могут быть включены проведения соцопросов и глубокая проверка логотипа на схожесть до степени смешения не только среди зарегистрированных торговых марок, но и среди тех, что находятся в процессе регистрации.

Так как требуется создание логотипа не в целом кредитной организации, а только логотипа чат-бота банка заложим среднюю стоимость создания в размере 20 тыс. руб.

Далее рассчитаем стоимость дизайна приложения. Так как у банка отрицательные отзывы по приложению, необходимо произвести обновление дизайна.

Дизайн приложения включает в себя широкий спектр задач: изучение поведения пользователей, анализ конкуренции, дизайн интерфейса мобильного приложения, графиков, иконок и логотипа.

Таким образом, дизайн представляет собой создание внешнего вида продукта и того, как он ощущается, правильный подбор цветов и форм.

Текст в приложении должен быть легко читаемым, а само приложение – выглядеть приятно. Поиск самого лучшего способа отобразить множество разных видов контента одновременно требует творческого подхода.

У дизайнеров, у которых это получается, за плечами обычно как минимум несколько лет опыта.

В России, согласно исследованию агентства «Тэглайн» 2015 года, средняя стоимость часа работы дизайнера составляет 1770 рублей.

В 2020 году подобных исследований пока не проводилось, но, по экспертному мнению, стоимость выросла не сильно: проект у региональных студий, в сметах будет фигурировать ставка от 1600 до 2000 рублей в час, у столичных компаний и крупных региональных игроков – от 2000 до 3000 рублей [66].

На создание приложения уходит около 100–140 часов.

Стоимость разработки дизайна приложения в Челябинской компании составляет 76 000 руб [20].

Napoleon IT – российский разработчик программного обеспечения. На рынке с 2011 года. Специализируется на разработке в Data Science (машинном обучении и компьютерном зрении), а также разработке высоконагруженных систем – мобильных приложений и веб-сервисов. Компания имеет офисы в Челябинске, Санкт-Петербурге, Москве и Вашингтоне (США). В штате компании 200 человек. Компания имеет ряд готовых решений, а также предоставляет услуги по гибкой разработке в формате выделенных команд [68].

У компании более 350 текущих и завершенных проектов, среди которых топовое приложение для одной из крупнейших ритейл сетей России (12 млн пользователей), цифровые версии журналов РБК, Cosmopolitan, National Geographic, Esquire (Россия); система компьютерного зрения, которая обрабатывает 1,5 млн изображений в день, платформа для быстрого запуска мобильных приложений Napsy и т.д. (таблица 25).

Таблица 25 – Создание приложения под ключ Napoleon IT

Приложение под ключ	Стоимость, руб.	Стоимость в час, руб.
IOS	500 000 – 1 200 000	не указано
Android	750 000 – 1 500 000	не указано
Поддержка и развитие	150 000 – 500 000	1 600 / час
Проектирование	100 000 – 300 000	1 600 / час
Дизайн приложений	200 000 – 400 000	1 600 / час
Программирование	250 000 – 700 000	1 600 / час

Изучив предложения на рынке, возьмем стоимость обновления приложения 112 000 (1 600 руб. в час умножим на 70 часов).

Далее представим перечень необходимых вложений для совершенствования мобильного приложения ПАО «Челиндбанк» (таблица 26).

Таблица 26 – Перечень необходимых вложений для совершенствования мобильного приложения ПАО «Челиндбанк»

В рублях

Наименование	Стоимость
Запись и монтаж обучающих видео роликов по работе с системой ДБО банка	75 000
Внедрение чат-бота в систему ДБО банка	138 800
Обновление дизайна приложения	112 000
Итого	325 800

Таким образом, сумма расходов банка по совершенствованию мобильного приложения составляет 325 800 руб.

Далее необходимо рассчитать сумму доходов.

Для того, чтобы предположить примерное количество заинтересованных клиентов был проведен опрос 100 граждан от 18 до 50 лет (таблица 27).

Таблица 27 – Результаты опроса граждан

Вопрос	Процент ответивших граждан
1. Пользуетесь ли вы мобильным приложением банка?	Да – 78% Нет – 22%
2. Влияет ли дизайн и удобство приложения на выбор банка для обслуживания?	Да – 70% Нет – 30%
3. Всегда ли Вам понятно как совершать банковские операции с помощью онлайн-банкинга?	Да – 55% Нет – 45%
4. Всегда ли Вам есть к кому обратиться за помощью в пояснении, как совершить ту или иную банковскую операцию?	Да – 60% Нет – 40%
5. Будет ли Вам удобно получать информацию о проведении банковских операций с помощью видео инструкций?	Да – 70% Нет – 30%
6. Стали бы Вы пользоваться обновленным приложением ПАО «Челиндбанк»?	Да – 60% Нет – 40%

Как известно, в современном мире большая часть населения пользуется мобильными приложениями банков. Большинство граждан отдают предпочтение банкам с удобными и понятными приложениями, что доказано опросом выше, следовательно, обновление дизайна является актуальной рекомендацией банку.

Отметим, что чаще всего не понимают, как совершать те или иные банковские операции с помощью онлайн-банка более взрослое поколение (от 40 до 50 лет), а также жители поселков (деревень), т.к. городское население более динамично в принятии решений и освоении новых технологий.

Но не все имеют возможность обратиться за помощью к родственникам, детям или внукам, а также знакомым. Чаще всего молодое поколение после окончания школы переезжают в другой город учиться в ВУЗе и взрослое поколение остается одно. Как правило, взрослому поколению сложнее в освоении новых технологий, они привыкли в традиционному виду получения услуг. Но как было выяснено выше, использование мобильного банкинга положительно сказывается на уровне финансовой грамотности граждан. А также в период пандемии коронавируса взрослому поколению желательно реже посещать многолюдные места, следовательно, мобильное приложение – отличный способ совершать обязательные, в т. ч. коммунальные платежи, не выходя из дома.

Также необходимо отметить, что молодое поколение в ходе опроса выявили желание в приобретении данного вида услуги для своих родителей, бабушек и дедушек. Так как обучающие видео по пользованию мобильным приложением – удобный инструмент для повышения интереса взрослого поколения к современным технологиям.

В своей маркетинговой деятельности банк использует различные методы и способы продвижения услуг и коммуникаций с клиентами. На рисунке 42 представим способы продвижения банковских продуктов, в том числе обновленного приложения банка.

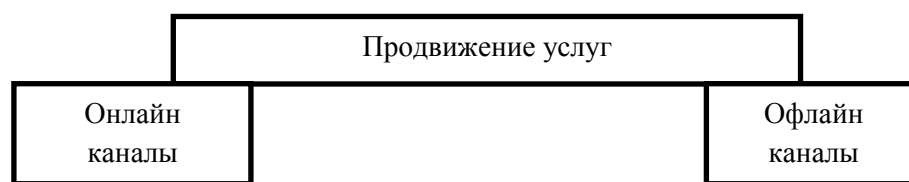


Рисунок 42 – Продвижение банковских продуктов ПАО «Челиндбанк»

Далее более подробно опишем каждый из них и спрогнозируем примерное количество привлеченных клиентов, которые воспользуются услугами обновленного приложения.

Онлайн-продвижение – ключевой канал взаимодействия пользователя с брендом. Применение современных цифровых технологий позволяет выстраивать эффективную маркетинговую политику по продвижению конкретной услуги и значительно сокращает расходы на продвижение. Банк активно использует в своей рекламно-маркетинговой деятельности контекстную и баннерную рекламу в сети Интернет, SEO (продвижение сайта), посадочные страницы, социальные сети, системы e-mail маркетинга и другие способы онлайн продвижения услуг.

За 2019 год в результате проведенных в сети Интернет рекламных кампаний получено 15 тысяч заявок по всем продуктам банка. Совокупная посещаемость посадочных страниц Банка составила 312 515 визитов, в том числе 10 946 – с отправкой заявки в Банк. Более 4 тысяч заявок отправлено пользователями

социальных сетей. В целях повышения эффективности онлайн-продвижения, увеличения продаж продуктов и услуг банка, укрепления имиджа банка в 2019 году реализован ряд важных задач, среди которых создана эффективная модель для коммуникаций ПАО «Челиндбанк» с целевыми аудиториями (рисунок 43).

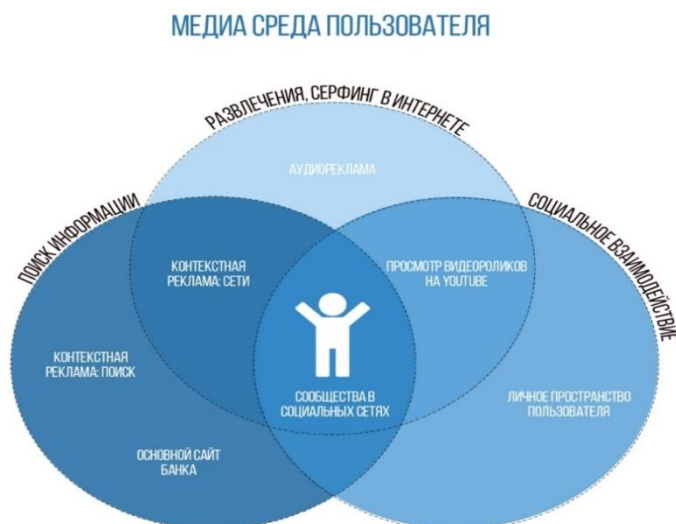


Рисунок 43 – Модель для коммуникаций ПАО «Челиндбанк» с целевыми аудиториями

Традиционные маркетинговые методы и оффлайн продвижение услуг сохранили свою актуальность. В течение 2019 года организовано непрерывное продвижение услуг банка через офлайн каналы (наружная реклама, радио, телевидение, распространение собственной рекламно-информационной продукции, размещение рекламы в печатных СМИ).

С целью информирования клиентов о проводимых акциях и оперативного донесения актуальной информации о жизни банка регулярно готовятся видеообзоры для трансляции на экранах в местах обслуживания клиентов.

В банке существует практика «выездных продаж» на аккредитованные предприятия и предприятия, обслуживаемые в рамках зарплатных проектов, где проводятся презентации кредитных продуктов и консультирование клиентов непосредственно в местах их работы.

Таким образом, кредитная организация проводит активную рекламную политику, что позволяет спрогнозировать привлечение клиентов в первый год



действия обновленного приложения мобильного банка – 2 000 клиентов. Отметим, что в число данных клиентов могут входить как уже имеющиеся клиенты банка, так и новые.

Далее рассчитаем доходы, полученные от внедрения рекомендаций.

Изучив тарифы 30 банков, аналитики пришли к выводу, что в большей степени на стоимость дистанционного обслуживания для клиентов влияют разовые комиссии за переводы в сторонние банки по номеру карты (варьируются от 0,5% до 2%) и по номеру счета (варьируются от 0,1% до 1%, не взимаются в «Тинькофф банке», Ситибанке и «Кредит Европа банке») [60].

Например, в АО «Альфа-Банк» за операцию по переводу денег через Интернет на счет в другом банке будет начислена комиссия 0,3% от суммы (минимум 20 рублей максимум 150 рублей).

Нередко за распространенные операции в интернет-банке взимают фиксированную и, скорее, символическую сумму. Так «Авангард» и Банк Москвы за перевод денег на счет в другом кредитном учреждении снимут 10 рублей, а Банк24.ру – 15 рублей.

Также за саму услугу интернет-банкинга банк может взимать абонентскую плату, так например ПАО «ВТБ» оплата за годовое пользование составит 300 рублей в год, а УБРиР обслуживание интернет-банка стоит 100 рублей в год (таблица 28).

Таблица 28 – Расчет экономического эффекта от предложенных рекомендаций

Наименование	1 год	2 год	3 год
Плата клиента за годовое обслуживание мобильного приложения ПАО «Челиндбанк»	200 руб.	200 руб.	200 руб.
Количество клиентов	2 000 чел.	2 500 чел. (2 000 – 1 год + 500 – 2 год)	3 000 чел. (2 500 – 2 год + 500 – 3 год)
Доходы	400 000 руб.	500 000 руб.	600 000 руб.
Расходы	325 800 руб.	118 800 руб.	118 800 руб.
Разница	74 200 руб.	381 200 руб.	481 200 руб.
Итого			936 600 руб.

Стоимость годового обслуживания мобильного приложения банка после реорганизации будет составлять 200 руб. в год (около 16,7 руб. в мес.).

Проведя опрос, анализ статистических данных, спрогнозировав приток клиентов предположим, что банк привлечет 2 000 пользователей мобильным приложением банка, в данное число входят как уже имеющиеся клиенты банка, так и новые. Следовательно, за год будет получено 400 000 руб., при расходах в 325 800 руб. Отметим, что часть доходов являются единовременными, а часть постоянными, следовательно, на второй год сумма расходов будет составлять 118 800 руб. (только за обслуживание чат-бота). Таким образом, сумма дохода от внедрения проекта по совершенствованию приложения мобильного банка за три года составит 936 600 руб.

Кроме того, важно отметить, что чат-бот анализируя предпочтения клиентов, их вкусы, формирует предложение банковских продуктов и услуг исключительно адресно только для конкретного клиента.

Рекомендации были нацелены на удержании уже имеющихся клиентов и привлечении новых. Данным клиентам будут предложены кросс-продажи, клиенты будут оплачивать обслуживание карты, комиссионные расходы по операциям. Таким образом, банк получит дополнительную прибыль. В состав доходов банка при оказании интернет услуг могут входит и следующие виды доходов:

- 1) комиссионные доходы, которые банк получает за проведение банковских операций со счетами клиентов;
- 2) единовременная оплата за предоставление доступа к системе;
- 3) периодическая плата за обслуживание клиентов;
- 4) процентные доходы за предоставление кредита.

По данным ПАО «Челиндбанк» отмечено, что на 2020 год насчитывают более 700 тыс. счетов физических лиц, а также более 100 000 пользователей системы «Интернет-Банк», что говорит о большом объеме клиентов банка пользующимися услугами ДБО.

В годовом отчете ПАО «Челиндбанк» особое место выделяет развитию информационных технологий.

Развитие и внедрение новых цифровых технологий в деятельность как Банка России, так и участников финансового рынка является одной из стратегических задач Банка России, реализация которой должна внести значительный вклад в повышение эффективности деятельности всех участников рынка. Все большее число банковских услуг и операций переводится в дистанционные каналы обслуживания. Данный тренд носит долгосрочный характер, активно поддерживается и развивается Банком России.

Кроме того в стратегии развития ПАО «Челиндбанк» на 2019–2021 годы предполагает дальнейшее развитие как крупного универсального Банка Уральского федерального округа. Модель бизнеса – технологичное предоставление основных видов банковских услуг для предприятий, организаций и их сотрудников, индивидуальных предпринимателей и населения в Уральском регионе, в основном в Челябинской области [22].

Отметим, что данная кредитная организация готова к инновационным внедрениям, так как имеет высокий уровень достаточности собственного капитала, диверсифицированные качественные активы и кредитный портфель, низкие кредитные риски, значимые конкурентные позиции в основном регионе присутствия, качественный риск-менеджмент и современные бизнес-процессы, постоянно контролирует расходы.

ПАО «Челиндбанк» сохраняет и приумножает свою клиентскую базу за счет развития комплексного обслуживания клиентов и постоянной разработки и внедрения высокотехнологичных комфортных безопасных продуктовых предложений для самых различных клиентских групп.

Приоритетные направления деятельности ПАО «Челиндбанк» (бизнес-модель) с использованием каналов дистанционного обслуживания, в том числе с помощью обновленного приложения представим на рисунке 44.

Данные банковские операции принесут банку дополнительную прибыль.

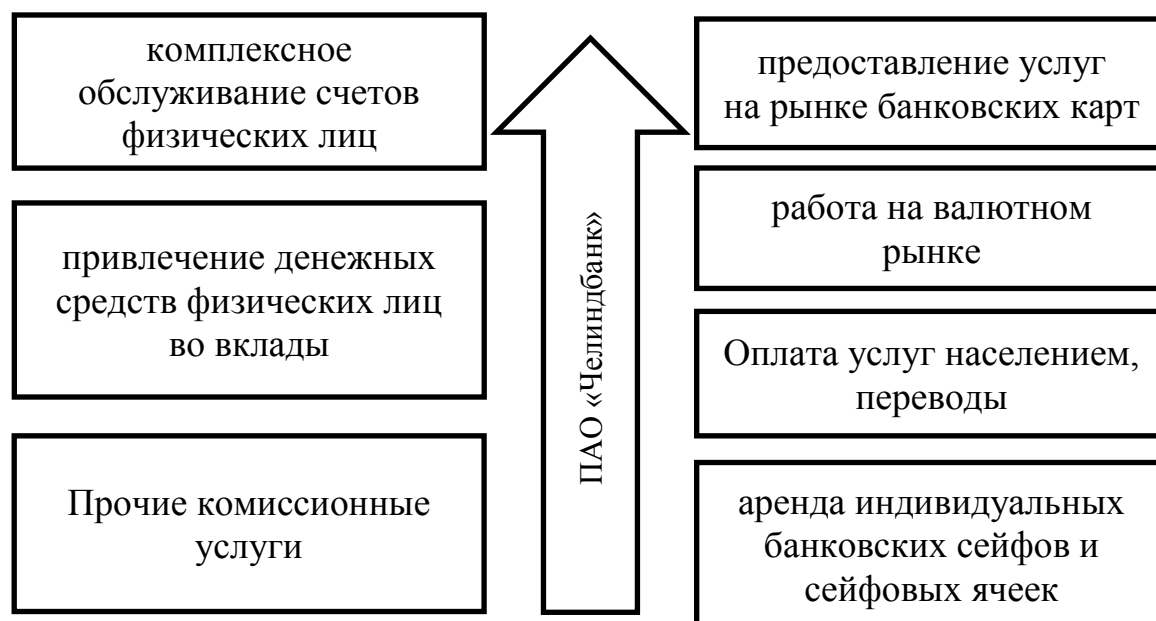


Рисунок 44 – Комплекс банковских операций, предоставленных через обновленное приложение ПАО «Челиндбанк»

Банк также активно продвигает существующие на рынке лучшие продуктовые предложения. Банк обеспечивает доступ к широкому перечню своих продуктов и услуг через цифровые каналы и платформы, развивает системы удаленной идентификации клиентов и постоянно повышает уровень технологической и информационной безопасности проводимых операций.

Например, в 2019 году банком достигнуты хорошие результаты в розничном кредитовании, несмотря на отдельные неблагоприятные факторы рыночной конъюнктуры:

- 1) закредитованность населения;
- 2) снижение доходов населения;
- 3) ужесточение регулирования.

Наряду с широкой и разнообразной линейкой кредитных продуктов для населения, данные услуги Банка обладают рядом преимуществ, позволяющим удерживать позиции на рынке розничного кредитования, среди которых наличие возможностей дистанционного обслуживания (возможность заполнения кредитной заявки с сайта, подключение к системе «Интернет-Банк» и

возможность дистанционной оплаты кредитов при наличии счета в Банке, бесплатное подключение к СМС-информированию по кредитам, к системе «Уведомления»).

Розничный кредитный портфель банка вырос в 2019 году на 6% до 10,8 млрд рублей. За 2019 год банком было заключено около 22 тысяч кредитных договоров на общую сумму около 6 млрд руб.

В течение года банк проводил мероприятия, направленные на улучшение условий кредитных продуктов, позволяющих повысить уровень продаж при сохранении качества розничного кредитного портфеля, а также на сохранение сильной конкурентной позиции на рынке кредитования (проведение различных акций).

Далее опишем услуги для населения, оказываемые Банком на комиссионной основе. Структура розничной клиентской базы банка разнообразна как по социально-экономическому и возрастному составу, так и по уровню технологической оснащенности. Поэтому потребности клиентов различаются и по составу услуг, и по способам их получения.

Опираясь в развитии розничных услуг на принцип технологичности, банк также держит на контроле такие важные критерии обслуживания населения, как доступность, простота, понятность.

Предоставляя различные формы банковского обслуживания, одновременно, мотивирует и поощряет переход клиентов на более технологичный уровень обслуживания ценовой политикой и презентацией преимуществ. Данная политика отношений с клиентами позволяет формировать и сохранять лояльную клиентскую базу.

ПАО «Челиндбанк» – один из крупнейших эмитентов банковских карт в Уральском регионе.

Общее количество эмитированных Банком карт на 01.01.2020 составило более 180 тыс. карт.

Банк входит в Реестр кредитных организаций, признанных Банком России значимыми на рынке платежных услуг. В 2019 году банк стал единственным банком Челябинской области, включенным в данный список. Статус «значимого банка» присваивается в том случае, если на его долю хотя бы в одном из федеральных округов приходится не менее 2% эмитированных карт, электронных устройств или операций по картам.

Стратегия устойчивого развития ПАО «Челиндбанка» на период до 2021 года направлена на сохранение и дальнейшее укрепление позиций Банка в Уральском федеральном округе в качестве одного из 10 крупнейших и стабильно работающих универсальных банков округа по основным направлениям банковской деятельности.

Цели клиентской Стратегии – сохранить и приумножить клиентскую базу за счет развития комплексного обслуживания существующих клиентов исходя из их потребностей и предложения рынку высокотехнологичных услуг для привлечения новых клиентов.

Стратегические цели Банка в области развития банковских и информационных технологий – повысить уровень использования современных банковских и информационных технологий в деятельности банка.

Таким образом, предложенные рекомендации эффективны для внедрения.

### Выводы по разделу три

Экосистема банка – это особое пространство заинтересованного в успехе взаимодействия всех участников коммерческого процесса кредитной организации, деятельность которой направлена на долгосрочное развитие банка в целом, и банковской сферы в частности.

Клиенты занимают особое место в экосистеме кредитных организаций, что заставляет менеджеров и маркетологов разрабатывать все более новые программы

лояльности, чтобы удержать действующих потребителей их продуктов и услуг, и привлечь новых.

Одним из актуальных выходов из этого стало создание цифровой экосистемы.

Цифровая экосистема, как часть экосистемы банка являет собой социально направленный, в первую очередь, проект, который не ограничивается уже привычными клиентам банков программами лояльности, а выходит далеко за рамки их привлечения с целью коммерческой выгоды.

Кроме того, платформа, позволит оптимизировать торгово-экономические процессы (обеспечить безопасность продаж и покупок, позволит компаниям развиваться за счет дополнительной рекламы и пр.).

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В эпоху стремительного развития информационных технологий происходит и оцифровизация банковского сектора. Внедрение новых технологий, развитие средств коммуникации позволит банку обслуживать клиентов разных регионов, а также сократить бумажный документооборот.

Развитие банковской системы обусловлено рядом причин, среди которых, в первую очередь – изменение образа жизни потребителя с внедрением новых информационных технологий. Дистанционное банковское обслуживание – предоставление банковских услуг удаленным способом, без визита в офис банка, без непосредственного контакта клиента с сотрудниками банка, с использованием каналов телекоммуникаций, чаще всего с помощью мобильного телефона или ноутбука. К преимуществу использования дистанционного банковского обслуживания относят высокую мобильность. Пользователь банковских услуг не привязан к конкретной географической точке и в кратчайшие сроки получают от кредитной организации необходимую информацию и различные банковские продукты и услуги. Кроме того, помимо традиционных способов предоставления услуг дистанционного банковского обслуживания, зародившихся в историческом процессе, выделяют и более современные виды рынка электронных услуг: роботы-консультанты, платёжные чат-боты. Отметим высокую роль Банка России, а также необходимость совершенствования существующего законодательства под современные условия развития дистанционного банковского обслуживания.

Целью данной работы было развитие дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО «Челиндбанк» в современных условиях в Российской Федерации.

Для достижения цели были решены следующие задачи:

– рассмотрены теоретические аспекты дистанционного банковского обслуживания;



– проанализировано современное состояние рынка дистанционного банковского обслуживания в РФ;

– развитие дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО «Челиндбанк» в современных условиях в Российской Федерации.

Объект исследования квалификационной работы – дистанционное банковское обслуживание. Предмет исследования – развитие дистанционного банковского обслуживания ПАО «Челиндбанк».

В условиях активной цифровизации экономики и развития дистанционного обслуживания потребители финансовых услуг стали более эффективно распоряжаться своими денежными ресурсами. Финансовым учреждениям необходимо продолжать развивать данную тенденцию, повышать финансовую грамотность граждан, разрабатывать и внедрять доступные и понятные цифровые технологии для разных целевых сегментов.

Внедрение подобных технологий в финансовую индустрию является важнейшим глобальным феноменом последних лет, и его темп с каждым годом ускоряется. Следовательно, увеличиваются инновации в сфере дистанционного банковского обслуживания, появляются более удобные и безопасные продукты и сервисы.

Использование инноваций в сфере дистанционного банковского обслуживания обуславливает коренное изменение принципов предоставления банковских продуктов и услуг, взаимодействия с клиентами, другими участниками финансового рынка и регуляторами.

Клиент все чаще выходит на первый план, становится основным фактором успеха кредитной организации, повышается доступность финансовых услуг за счет появления новых способов их предоставления, расширяется продуктовая линейка для потребителя банковских услуг.

Для банков внедрение инновационных технологий в сферу дистанционного банковского обслуживания способствует снижению издержек, приспособлению

услуг под запросы клиентов за счет эффективной обработки данных, облегчение обмена информацией.

Граждане Российской Федерации стали все чаще использовать карты, а кредитные организации отмечают рост использования дистанционного банковского обслуживания.

По сообщениям РБК на июнь 2020 года, за последние три месяца население страны оплатило картами товары и услуги на сумму более 7 трлн. руб., что на 9,7% превышает объем снятия наличных с карт 6,4 трлн. руб.

Как уже было доказано выше рынок дистанционного банковского обслуживания увеличивается, совершенствуются его процессы, все больше клиентов интересуются данным видом банковского обслуживания.

В ходе анализа было выявлено, что среди анализируемых региональных банков ПАО «Челиндбанк» имеет наименьшую оценку приложения.

Экосистема банка – это особое пространство заинтересованного в успехе взаимодействия всех участников коммерческого процесса кредитной организации, деятельность которой направлена на долгосрочное развитие банка в целом, и банковской сферы в частности.

Клиенты занимают особое место в экосистеме кредитных организаций, что заставляет менеджеров и маркетологов разрабатывать все более новые программы лояльности, чтобы удержать действующих потребителей их продуктов и услуг, и привлечь новых.

Одним из актуальных выходов из этого стало создание цифровой экосистемы.

Цифровая экосистема, как часть экосистемы банка является социально направленной, в первую очередь, проект, который не ограничивается уже привычными клиентам банков программами лояльности, а выходит далеко за рамки их привлечения с целью коммерческой выгоды.

Кроме того, платформа, позволит оптимизировать торгово-экономические процессы (обеспечить безопасность продаж и покупок, позволит компаниям развиваться за счет дополнительной рекламы и пр.).

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) от 30.11.1994 № 51-ФЗ
- 2 Федеральный закон «О национальной платежной системе» от 27.06.2011 N 161-ФЗ.
- 3 Федеральный закон от 07.08.2001 N 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».
- 4 Письмо ЦБРФ от 31 марта 2008 г. № 36-Т «О Рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-банкинга».
- 5 Положение Банка России от 27.02.2017 года № 579-П «О плане счетов бухгалтерского учета для кредитных организаций и порядке его применения» // «Вестник Банка России» от 25.09.2012 № 56– 57
- 6 Актуальные вопросы дистанционного банковского обслуживания с использованием интернет-технологий / Петушкова П.О., Лазарева О.А., Мишин А.А. // ЭКОНОМИКА И СЕРВИС: ОТ ТЕОРИИ К ПРАКТИКЕ С. 257– 260
- 7 Банковское дело: учебник / под ред. Г. Г. Коробовой., 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Магистр, 2015. – 592 с.
- 8 Банковское дело: учебник / О. И. Лаврушин, И. Д. Мамонова, Н. И. Валенцева [и др.]; под ред. О. И. Лаврушина. – Москва: КноРус, 2016. – 800 с.
- 9 Белоглазова, Г.Н. Банковское дело: учебник для вузов. / под ред. Г. Белоглазовой, Л. Кроливецкой, 2-е изд. – СПб.: Питер, 2016. – 400 с.
- 10 Жарковская, Е.П. Банковское дело: для студентов вузов по специальностям «Финансы и кредит», «Бухгалтерский учет, анализ и аудит» / Е. П. Жарковская. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Омега-Л, 2012. – 452 с.

11 Карабач, Р.А. Влияние цифровых технологий на инфраструктуру банка / Р.А. Карабач, В.Г. Гвоздова // научные перспективы XXI века Материалы Международной (заочной) научно-практической конференции. – 2018. – С. 58–63

12 Корнилова, Ю.А. Дистанционное банковское обслуживание: обзор предложений / Ю. А. Корнилова // Экономика современного предприятия. – 2011. – № 10 – С. 48–54.

13 Моисеева, Р.Ю. Развитие банковских технологий с применением дистанционного банковского обслуживания / Моисеева Р.Ю. //Финансовые рынки и банки. – №2. – 2018. – с. 38–41.

14 Пенюгалова А.В., Самсоненко В.А. Методические подходы к управлению банковскими рисками/ Пенюгалова А.В., Самсоненко В.А.// Актуальные проблемы учета, налогообложения и развития ключевых сфер экономики. – 2018. – С. 189–19

15 Серегин, А. Ю. Рынок ДБО в России и в мире / Серегин А. Ю., Червонный К. И. // Молодой ученый. Ежемесячный научный журнал. – 2013. – Часть 2. – №9

16 Тавасиев, А. М. Банковское дело: учебник для бакалавров / А. М. Тавасиев. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 647 с.

17 Чаган М.Г., Мартиросян Р.М. «Электронное развитие» современного информационного общества // Мир науки, культуры, образования. – 2017. – № 6. –С. 122–124

18 Аналитический центр НАФИ [Электронный ресурс]. Режим доступа: [nafii.ru](http://nafii.ru)

19 Банковские тренды 2018 ПАО «Сбербанк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru)

20 Брендинговое агентство KOLORO [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://koloro.ru/razrabotka-dizayna-mobilnogo-prilozheniya.html>

21 Гарант-сервис [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/news/1301926/#ixzz6VTQBMwGP>

22 Годовой отчет ПАО «Челиндбанк» за 2019, 2018, 2017 год

- 23 Годовой отчет Сбербанка за 2018 год Герман Греф
- 24 Данные Яндекс.Маркета и компании GfK [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://yandex.ru/company/researches/2019/market-gfk>
- 25 Документ Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО)
- 26 Информационно-просветительский ресурс Fincult.info [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://fincult.info/article/blokcheyn-chto-eto-takoe-i-kak-ego-ispolzuyut-v-finansakh/>
- 27 Медиаплатформа vc.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://vc.ru/services/57488-14-servisov-dlya-sozdaniya-chat-bota-bez-navykov-programmirovaniya>
- 28 Медиаплатформа vc.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://vc.ru/design/92641-stoimost-razrabotki-logotipa-i-factory-cenoobrazovaniya>
- 29 Официальный документ Годовой отчет ПАО «Челиндбанк»
- 30 Официальный документ Банка России Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на период 2019–2021 годов
- 31 Официальный сайт АО «АльфаБанк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://alfabank.ru/everyday/online/alfaclick/>
- 32 Официальный сайт АО «Россельхозбанк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.rshb.ru/natural/dbo/ibank/>
- 33 Официальный сайт АО «Уралпромбанк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.uralprombank.ru/chastnym-licam/internet-bank/>
- 34 Официальный сайт АО «Углеметбанк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.coalmetbank.ru/individuals/DBO/>
- 35 Официальный сайт Банка России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://old.cbr.ru/statistics/psrf/>
- 36 Официальный сайт Банка России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.cbr.ru/press/event/?id=8016>

37 Официальный сайт Банка России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.cbr.ru/banking\\_sector/credit/coinfo/?id=750000018](https://www.cbr.ru/banking_sector/credit/coinfo/?id=750000018)

38 Официальный сайт компании АРІВank [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://apibank.club/>

39 Официальный сайт ПАО «Сбербанк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.sberbank.ru/common/img/uploaded/files/pdf/rukovodstvo\\_polzovatelya\\_iphone.pdf](https://www.sberbank.ru/common/img/uploaded/files/pdf/rukovodstvo_polzovatelya_iphone.pdf)

40 Официальный сайт ПАО «Сбербанк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.sberbank.com/ru/eco>

41 Официальный сайт ПАО «Сбербанк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.sberbank.ru/ru/s\\_m\\_business/pro\\_business/chto-takoe-marketplejs-i-kak-na-nem-prodavat/](https://www.sberbank.ru/ru/s_m_business/pro_business/chto-takoe-marketplejs-i-kak-na-nem-prodavat/)

42 Официальный сайт ПАО «Совкомбанк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://sovcombank.ru/business/corps/bank-klient>

43 Официальный сайт ПАО «Челиндбанк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.chelindbank.ru/private/internet-bank/>

44 Официальный сайт ПАО «Челиндбанк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.chelindbank.ru/private/internet-bank/>

45 Официальный сайт ПАО «Челябинвестбанк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://chelinvest.ru/citizen/distance/>

46 Официальный сайт ПАО «Челябинвестбанк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.chelinvest.ru/>

47 Официальный сайт [www.tadviser.ru](http://www.tadviser.ru) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:Искусственный\\_интеллект\\_\(ИИ,\\_Artificial\\_intelligence,\\_AI\)](http://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:Искусственный_интеллект_(ИИ,_Artificial_intelligence,_AI))

48 Российский медиахолдинг «РосБизнесКонсалтинг» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.rbc.ru/trends/industry/5db179279a79472d7aa9e58a>

- 49 Российский медиахолдинг «РосБизнесКонсалтинг» [Электронный ресурс].  
– Режим доступа:  
<https://www.rbc.ru/finances/18/01/2020/5e21825c9a794738b8eb0346>
- 50 Российский медиахолдинг «РосБизнесКонсалтинг» [Электронный ресурс].  
– Режим доступа:  
<https://plus.rbc.ru/pressrelease/5ef2f2427a8aa9161ff6e656>
- 51 Российский медиахолдинг «РосБизнесКонсалтинг» [Электронный ресурс].  
– Режим доступа: <https://plus.rbc.ru/news/5ed1fb997a8aa9b589f6f145>
- 52 Российский медиахолдинг «РосБизнесКонсалтинг» [Электронный ресурс].  
– Режим доступа:  
<https://plus.rbc.ru/pressrelease/5ef1e6d47a8aa90553bfab4c>
- 53 Российский медиахолдинг «РосБизнесКонсалтинг» [Электронный ресурс].  
– Режим доступа:  
<https://plus.rbc.ru/pressrelease/5f05a8e37a8aa9e92a8fbfa4>
- 54 Российский медиахолдинг «РосБизнесКонсалтинг» [Электронный ресурс].  
– Режим доступа:  
<https://www.rbc.ru/rbcfreenews/5f077c2e9a79473663a6020f>
- 55 Российский медиахолдинг «РосБизнесКонсалтинг» [Электронный ресурс]. –  
Режим доступа: <https://www.rbc.ru/rbcfreenews/5f077c2e9a79473663a6020f>
- 56 Сайт практикующего маркетинг-директора «Записки маркетолога» [Электронный ресурс]. – Режим доступа:  
[http://www.marketch.ru/marketing\\_dictionary/marketing\\_terms\\_m/marketplace](http://www.marketch.ru/marketing_dictionary/marketing_terms_m/marketplace)
- 57 Сервис Calltouch [Электронный ресурс]. – Режим доступа:  
<https://www.calltouch.ru/glossary/geymifikatsiya/>
- 58 ФГБУ «Редакция «Российской газеты» [Электронный ресурс]. – Режим  
доступа: <https://rg.ru/2020/07/17/obemu-onlajn-prodazh-cherez-marketplejsy-rastut.html>
- 59 Финансовая грамотность населения проект министерства финансов  
ставропольского края [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<http://fingram26.ru/articles/banki-i-bankovskie-produkty/47927/>

60 Финансовый супермаркет Банки.ру [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.banki.ru/>

61 Cisco компания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.cisco.com/c/ru\\_ru/products/security/what-is-cybersecurity.html](https://www.cisco.com/c/ru_ru/products/security/what-is-cybersecurity.html)

62 Crosssale [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.crosssale.ru/sravneniye\\_pokazateley\\_marketpleysov](https://www.crosssale.ru/sravneniye_pokazateley_marketpleysov)

63 Fenix видео студия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://fenix-studio.com/>

64 2 гл. Finversia.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.finversia.ru/news/events/tsifrovaya-i-finansovaya-gramotnost-im-po-puti-63512>

65 Foortes [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://foortes.com/stoimost-razrabotki-chat-bota>

66 Live Typing [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://livetyping.com/ru/blog/skolko-stoit-dizain-mobilnogo-prilozhenija>

67 Mukhtar, M. Perceptions of UK Based Customers toward Internet Banking in the United Kingdom / M. Mukhtar // Journal of Internet Banking and Commerce. – April, 2015. – vol. 20, №1

68 Napoleon IT [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://workspace.ru/contractors/napoleonit/>

69 Neurohive [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://neurohive.io/ru/tutorial/kak-sozdat-chat-bota-s-nulja-na-python-instrukcija/>

70 SendPulse Inc [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://sendpulse.com/ru/support/glossary/chatbot>

71 WebPromoExperts [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://webpromoexperts.net/blog/skolko-stoit-razrabotka-chat-bota/#:~:text=Так%20как%20мы%20не%20продаем,за%20разработку%20кастомно го%20чат-бота.>