

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

Заведующий кафедрой «Экономика
Промышленности и управление
проектами», к. э. н., доцент

_____ Н.С. Дзензелюк
« ____ » _____ 20__ г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой, д.э.н., проф.

_____ И.А. Баев
« ____ » _____ 20__ г.

Дистанционное банковское обслуживание как вектор развития коммерческих
банков

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА МАГИСТРА
ЮУрГУ – 38.04.01.2021.539.ВКР

Руководитель работы, доцент

_____ В.Н. Тишина
« ____ » _____ 20__ г.

Автор

студент группы ВШЭУ – 361

_____ Т.А. Перепеловский
« ____ » _____ 20__ г.

Нормоконтролёр, ст. преподаватель

_____ Е.Ю. Куркина
« ____ » _____ 20__ г.

АННОТАЦИЯ

Перепеловский Т.А. Дистанционное банковское обслуживание как вектор развития коммерческих банков. – Челябинск: ЮУрГУ, ВШЭУ - 361, 99 с., 35 ил., 13 табл., библиогр. список – 67 наим.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения и библиографического списка.

В первой главе были рассмотрены понятие и сущность дистанционного банковского обслуживания, а также виды и выполняемые функции. Произведен краткий обзор Российского рынка дистанционного банковского обслуживания: история развития с 2009 по 2020 гг.

Во второй главе был произведен анализ состояния ДБО, выявлены его основные тренды и направления развития. Рассмотрены Основные направления развития финансовых технологий Центральным Банком Российской Федерации на период 2018–2020 годов, а также возможность внедрения цифрового рубля. Изучено текущее состояние и перспективы развития Интернет-банкинга и мобильного-банкинга в России.

В третьей главе был произведен анализ проблем в рамках развития ДБО, а также составлен обобщенный план развития дистанционного банковского обслуживания коммерческими банками в 2021-2023 годах. В том числе были изучены банковские IT-технологии как вектор развития ДБО.

Практическая значимость исследования состоит в возможности прогнозирования своей деятельности коммерческими банками. Что позволит максимально быстро и эффективно внедрять различные виды и формы ДБО, повышая тем самым доступность финансовых продуктов и услуг.

ABSTRACT

Perepelovskiy T.A. Remote banking as a vector for the development of commercial banks

– Chelyabinsk: SUSU, HSEU - 361, 99 pages, 35 drawings, 13 tables, bibliography – 67 names.

The final qualifying work consists of an introduction, three chapters, a conclusion and a bibliography.

In the first chapter, the concept and essence of remote banking services, as well as the types and functions performed, were considered. A brief overview of the Russian market for remote banking services was made: the history of development from 2009 to 2020.

In the second chapter, the analysis of the state of the RBS was carried out, its main trends and directions of development were revealed. The main directions of development of financial technologies by the Central Bank of the Russian Federation for the period of 2018-2020, as well as the possibility of introducing the digital ruble, were considered. The current state and prospects for the development of Internet banking and mobile banking in Russia have been studied.

In the third chapter, an analysis of the problems in the development of RBS was made, as well as a generalized plan for the development of remote banking services by commercial banks in 2021-2023 was drawn up. In particular, the banking IT-technologies were studied as a vector of RBS development.

The practical significance of the study lies in the ability to predict their activities by commercial banks. This will allow you to quickly and efficiently implement various types and forms of RBS, thereby increasing the availability of financial products and services.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	8
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	10
1.1 Дистанционное банковское обслуживание: понятие и сущность	10
1.2 Виды дистанционного банковского обслуживания	16
1.3 Российский рынок дистанционного банковского обслуживания: история развития с 2009 по 2020 гг.....	24
2 АНАЛИЗ СОСТОЯНИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОСНОВНЫЕ ТРЕНДЫ	34
2.1 Основные направления развития финансовых технологий Центральным Банком Российской Федерации на период 2018–2020 годов.....	34
2.2 Цифровой рубль как основной тренд развития ДБО в среднесрочном периоде.....	43
2.3 Интернет-банкинг и мобильный-банкинг: текущее состояние и тренды развития	52
3 ПРОБЛЕМЫ И ОБОБЩЕННЫЙ ПЛАН РАЗВИТИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КОММЕРЧЕСКИМИ БАНКАМИ НА 2021-2023 ГОДЫ	61
3.1 Выявление проблем в рамках развития ДБО	61
3.2 Банковские IT-технологии как вектор развития ДБО	72
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	90
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	92

ВВЕДЕНИЕ

В условиях цифровизации экономики банковский сектор также трансформируется под реалии современного мира. В частности, это касается и процессов, направленных на развитие систем дистанционного банковского обслуживания коммерческими банками.

Как показывают данные статистики, население России все чаще пользуются банковскими онлайн-услугами, если сравнивать с оффлайн-операциями и визитами в отделения банков.

Однако развитие дистанционных банковских продуктов и услуг требует усовершенствования ИТ-технологий коммерческих банков, что является их дальнейшим вектором развития.

Анализ трендов системы дистанционного банковского обслуживания на краткосрочную перспективу, а также выявление будущей банковской системы обусловили актуальность темы исследования.

Объект исследования – дистанционное банковское обслуживание.

Предмет исследования – тренды дистанционного банковского обслуживания и трансформация данной системы.

Целью работы является выявление трендов дистанционного банковского обслуживания в период цифровизации экономики как вектора развития данной системы.

Поставленная цель обусловила решение ряда задач:

- изучить теоретические аспекты ДБО;
- произвести анализ состояния ДБО и выявить основные тренды;
- выявить проблемы и построить обобщённый план развития ДБО коммерческими банками на 2021-2023 гг.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения и библиографического списка.

В рамках первой главы происходит рассмотрение понятия и сущности дистанционного банковского обслуживания, а также виды и выполняемые функции. Произведен краткий обзор Российского рынка дистанционного банковского обслуживания: история развития с 2009 по 2020 гг.

Во второй главе был произведен анализ состояния ДБО, выявлены его основные тренды и направления развития. Рассмотрены Основные направления развития финансовых технологий Центральным Банком Российской Федерации на период 2018–2020 годов, а также возможность внедрения цифрового рубля. Изучено текущее состояние и перспективы развития Интернет-банкинга и мобильного-банкинга в России.

В третьей главе был произведен анализ проблем в рамках развития ДБО, а также составлен обобщенный план развития дистанционного банковского обслуживания коммерческими банками в 2021-2023 годах. В том числе были изучены банковские IT-технологии как вектор развития ДБО.

Практическая значимость исследования состоит в возможности прогнозирования своей деятельности коммерческими банками. Что позволит максимально быстро и эффективно внедрять различные виды и формы ДБО, повышая тем самым доступность финансовых продуктов и услуг.

Теоретическими аспектами настоящего исследования послужили труды как российских, так и зарубежных авторов. При написании выпускной квалификационной работы использовались источники в форме учебной литературы, научных статей авторов по банковской тематике и научные журналы.

Источниками информации для анализа послужили «Основные направления развития финансовых технологий Центральным Банком Российской Федерации на период 2018–2020 годов», статистические исследования аналитических агентств.

При выполнении выпускной квалификационной работы использовались графический метод, метод сравнения, метод математического моделирования.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1 Дистанционное банковское обслуживание: понятие и сущность

Реалии современного мира характеризуются активной цифровизацией экономики, включая банковский сектор. Коммерческим банкам необходимо отслеживать эти тренды, внедряя в свою деятельность современные инструменты. Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) как раз относится к таким инструментам.

Именно дистанционные способы коммуникации с потребителем банковских услуг позволяет сокращать издержки: аренда офисов, количество сотрудников, работающих в штате каждого из коммерческих банков. Сокращение затрат позволяет коммерческим банкам усиливать свои конкурентные позиции, направляя сэкономленные денежные средства в более приоритетны для развития направления деятельности.

В общем случае под услугами дистанционного банковского обслуживания подразумевают ряд разноплановых электронных услуг, позволяющих осуществлять обслуживание клиентов при использовании всех каналов доступа: Интернета (on-line и off-line доступ), телефона (обычного или мобильного), карманного компьютера, платежных терминалов и прочих [15].

Существуют различные трактовки понятия «дистанционное банковское обслуживание» в научной литературе, основные определения представлены в таблице 1.

Так, на основании представленных трактовок различных авторов, выведем наиболее целесообразное определение, которым будем пользоваться в данной выпускной квалификационной работе. Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) является комплексом услуг удаленного доступа к различным банковским операциям, которые предоставляются банками своим клиентам, которые могут быть представлены как юридическими, так и физическими лицами.

Таблица 1 – Различные трактовки понятия «дистанционное банковское обслуживание»

Авторы	Определение
Белоглазова Г.Н., Кроливецкая Л.П. [10]	Предоставление возможности клиентам совершения банковских операций без посещения банка, используя различные каналы телекоммуникаций.
Тавасиев А.М. [14]	Предоставление банковских продуктов (оказание банковских услуг) на расстоянии, за пределами офиса банка, без прямого контакта клиента с сотрудниками банка.
Трофимов В.В. [5]	Оказание банковских услуг (предоставление банковских продуктов) на расстоянии, без посещения клиентами офиса банка, без непосредственного контакта с сотрудниками банка – из дома («homebanking»), офиса, автомобиля и так далее.
Коробова Г.Г. [8]	Союз методов оказания банковских услуг с применением средств телекоммуникации, при которых присутствие самого клиента в банке не является обязательным.
Ванин А. и Сумманен К. [4]	Методика, в которой для осуществления операций не требуется личный визит клиента в банк.

Дистанционное банковское обслуживание основывается на принципе коммуникации клиента банка непосредственно с банком без физического взаимодействия. То есть, клиент может совершать различные операции с использованием своих денежных средств, находящихся на его банковском счету без физического присутствия в банковских отделениях.

Например, потребитель дистанционных банковских услуг может удаленно посмотреть историю своих операций по банковскому счету, оплатить товар через банковское мобильное приложение, получить бонусы от банка при использовании услуг определенных нефинансовых организаций.

Условия глобализации и развития научно-технического прогресса диктуют свои условия, в которых максимальное количество услуг предоставляется в дистанционном формате. Клиенты становятся более избирательными в выборе товаров, услуг, также это относится и к банкам.

Именно поэтому уровень развития информационных технологий среди коммерческих банков является одним из основных факторов конкуренции [41].

Дистанционное банковское обслуживание помогает в решении ряда задач как для физических, так и для юридических лиц [41].

ДБО для физических лиц:

- Просмотр остатков на счетах и картах.
- Просмотр операций (получение выписки по карте или счету).
- Переводы другим клиентам, в другие банки.
- Оплата основных категорий услуг (мобильная связь, ЖКХ, Интернет).
- Открытие вклада.
- Выпуск платежной карты и блокировка карты.
- Оформление заявки на кредит.
- Платежи по кредиту и другие операции.

ДБО для юридических лиц:

- Информационные сервисы.
- Рублевые переводы.
- Валютные операции.
- Операции с наличными.
- Обмен сообщениями с банком.
- Открытие и обслуживание депозитов и другие операции.

Система ДБО зиждется на ряде принципов, которые представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Принципы системы ДБО [13]

Принципы	Описание
1) безотказность и устойчивость	Любые неблагоприятные условия, стрессовые и чрезвычайные ситуации не должны влиять на функционирование системы, она должна оставаться работоспособной. Необходимо определение минимального времени восстановления работоспособности.
2) безопасность	Этот принцип - очень важный, основополагающий в ходе принятия решения относительно использования системы ДБО банком и клиентом. Если не происходит реализация этого принципа, то возникает сомнение относительно целесообразности применения системы ДБО. За безопасность совершения операций в системе ДБО должно отвечать ИТ-подразделение банка, ИТ-компания, которыми разрабатывается эта система. Регуляторами, в свою очередь, должны быть прописаны в рамках своих нормативных и рекомендательных документах вопросы касательно безопасности в ходе эксплуатации системы.

Окончание Таблицы 2

Принципы	Описание
3) эффективность	Целесообразность её функционирования для банка. Системой должен приноситься банку доход, либо экономия на издержках обслуживания клиента в офисе.
4) удобство работы	Подразумевается комфортная и понятная пользовательская рабочая среда. Система должна быть понятной для каждого клиента, время проведения новой операции, которое затрачивает клиент, должно быть минимально. Иначе проблемами и неудобством в ходе использования будут оттолкнуты клиенты уже в рамках первого этапа эксплуатации системы.
5) оперативность функционирования	Наличие быстрого отклика системы на запросы клиента, минимального времени на получение запрашиваемой информации, совершение и проведение транзакции.

Ниже находится Рисунок 1, которые представляет ряд основных функций ДБО.

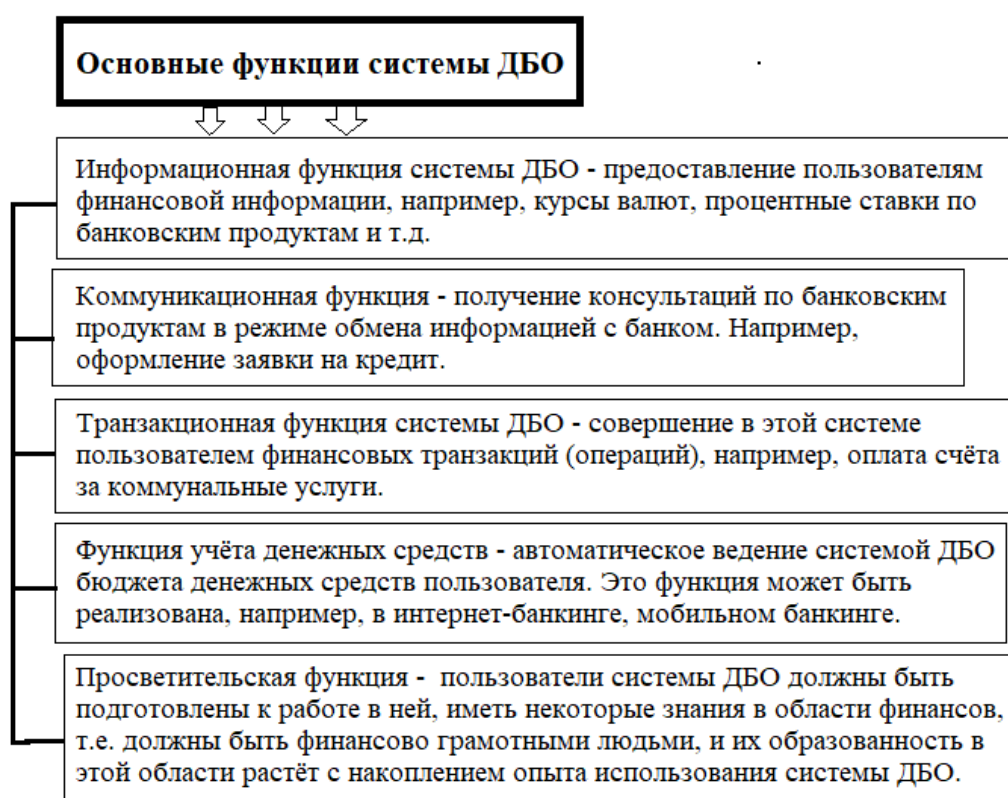


Рисунок 1 – Основные функции системы ДБО [43]

Система ДБО помимо всего прочего стимулирует повышение финансовой грамотности. Кроме того, ДБО приобретает дополнительный функционал тогда, когда в рамки системы добавляют различные нефинансовые услуги, к примеру,

возможность заказывать и бронировать проживание в отелях, приобретать билеты на разные виды транспорта и т.д.

Система ДБО является системой открытого типа и не способна на самостоятельное функционирование и будучи связанной с другими банковскими системами, она выступает в качестве части крупной банковской системы. Например, ДБО получает кредитную заявку и перенаправляет ее в банк на дальнейшее рассмотрение. По сути, ДБО является самоорганизующейся системой, поскольку весь перечень осуществляемых операций и услуг можно расширять и совершенствовать, в том числе и путем совершенствования ИТКТ.

Схематичный процесс предоставления дистанционных банковских продуктов и услуг представляет рисунок 2.



Рисунок 2 – Схема процесса предоставления дистанционных банковских продуктов и услуг в системе ДБО [25]

Основным условием для того, чтобы совершать операции в рамках ДБО, пользоваться банковскими продуктами и услугами – дистанционность и удаленность.

Дистанционная банковская операция направлена на то, чтобы сформировать дистанционный банковский продукт при использовании информационно-телекоммуникационных технологий (ИТКТ).

Дистанционный банковский продукт является совокупностью дистанционных банковских операций, их цель - удовлетворить конкретную потребность клиента, закрепленную в рамках банковского регламента и у которой есть конкретные качественные, количественные и ценовые параметры [30].

Дистанционное банковское обслуживание для клиентов и коммерческих банков обладает как преимуществами, так и недостатками, они рассмотрены подробнее в таблице 3.

Таблица 3 – Преимущества и недостатки дистанционного обслуживания для клиентов и коммерческих банков [30]

Преимущества дистанционного обслуживания для клиентов	Преимущества дистанционного обслуживания для коммерческого банка
Самое главное преимущество заключается в удобстве удаленного пользования услугами банка. Клиенту не нужно посещать отделение банка, а также терять время в очереди;	Данный способ осуществления обслуживания клиентов выгоден. Выгода объясняется более высокими расходами на обслуживание клиентов в офисах, чем в рамках дистанционного обслуживания. Так, банк может сократить штат сотрудников, чем явно будет принесена выгода.
Оперативность. Оплата, а также другие расчеты при помощи дистанционных систем, происходит в очень короткий промежуток времени, а иногда и совсем моментально;	Само приобретение программного обеспечения для того, чтобы осуществлять удаленное банковское обслуживание является затратным, но данные расходы являются быстро окупаемыми. Скорость окупаемости расходов является прямо пропорциональной скорости подключения как можно большего числа клиентов к дистанционному обслуживанию.
Выгода. Очень часто тарифы такого обслуживания являются более низкими, чем тарифы на те же операции непосредственно в банке;	Доступность банковских услуг в любое время и в любом месте. Отсюда вытекает возможность привлечения клиентов в самых разных регионах, даже самых удаленных. Это влияет на формирование нового сегмента рынка.
Разнообразие форм дистанционного обслуживания. Многие коммерческие банки обладают несколькими каналами для того, чтобы осуществлять дистанционное обслуживание. Например: Интернет, мобильный телефон, терминалы и банкоматы, SMS-банкинг и т.д.	Улучшение качества обслуживания клиентов и оптимизация времени обслуживания. С использованием дистанционных систем обслуживания банком может быть предоставлена клиенту информация, касающаяся сделок, информация по счетам, новым продуктам и услугам и т.д. Создавая такие системы, банк значительно повышает свою конкурентоспособность.
Общие недостатки использования дистанционного банковского обслуживания	
Наличие низкой квалификации клиентов, а также недоверия к удаленному обслуживанию. Клиенты могут быть напуганы потерей или передачей третьим лицам информации об их счетах, операциях и т.д.	
Следующий недостаток - незащищенность клиентов. В связи с незащищенным интернет соединением, неполадками устройства, через которое осуществляют ту или иную операцию в удаленном банке, отсутствием антивирусной программы на устройстве, возможна утеря данных клиента или передача третьим лицам, без ведома самого клиента.	
Еще один немаловажный недостаток таких систем - наличие сбоев в работе программы, временной недоступности информации и т.д.	
Некоторые операции могут быть осуществлены только в рабочие часы операторов, что тоже минус для некоторых клиентов. Не все банковские операции могут быть осуществлены 24 часа в сутки, для некоторых из них требуется больший контроль.	

Стоит заметить, что, несмотря на список недостатков, они являются быстро устранимыми и носят временный характер. На сегодняшний день, дистанционное банковское обслуживание - это перспективное и значимое направление в рамках банковского и экономического секторов.

Так, основываясь на вышеизложенном, может быть сделан вывод, что дистанционное банковское обслуживание характеризует ряд свойств, а также оно обладает своими функциями и особенностями, как положительными для клиента и банка, так и отрицательными.

1.2 Виды дистанционного банковского обслуживания

В рамках рассмотрения вопроса по видам дистанционного банковского обслуживания целесообразно будет рассмотреть каналы предоставления банками дистанционных услуг.

Существуют различные каналы (пути) предоставления банками дистанционных услуг, представим данные в виде схемы на рисунке 3.

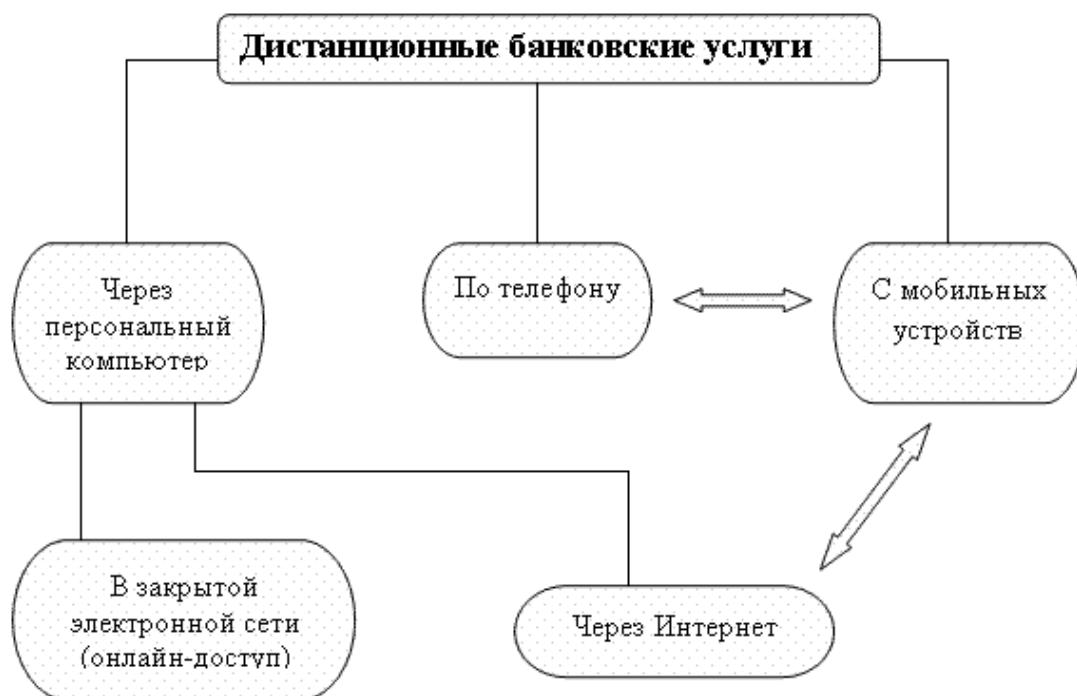


Рисунок 3 – Каналы (пути) предоставления банками дистанционных услуг [6]

Что касается распространенных систем ДБО, наибольшим спросом пользуются именно те, которые могут использоваться с компьютером, модемом и телефонной линией, которые известны в качестве системы «банк-клиент». Такой банковский сервис клиенты – юридические лица могут получить во множестве российских коммерческих банков, исключение составляют небольшие провинциальные банки.

Принимая во внимание современные реалии, российские банки для того, чтобы осуществлять дистанционное обслуживание нацелились на внедрение систем телефонного банкинга, Интернет-банкинга, а также home banking для населения.

Ниже представлены виды дистанционного банковского обслуживания. На сегодня существуют три наиболее распространенных вида дистанционного банковского обслуживания, которые представляет рисунок 4.

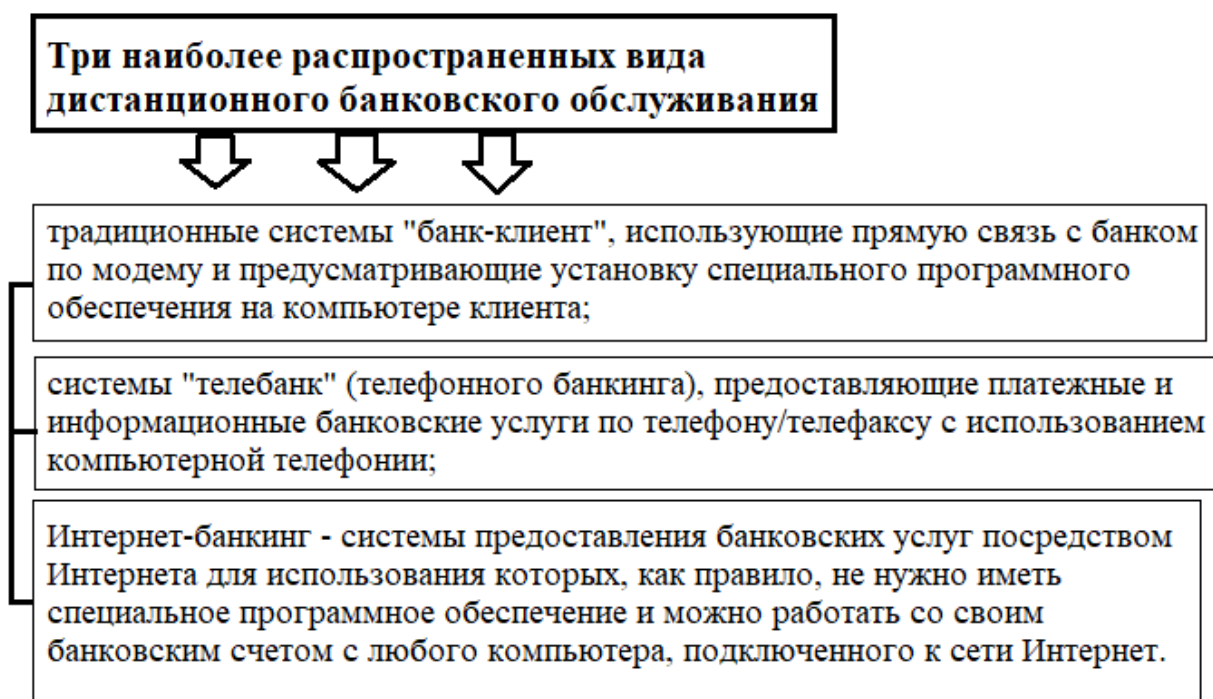


Рисунок 4 – Виды дистанционного банковского обслуживания [39]

Ниже происходит подробное рассмотрение процессов банковского обслуживания. Способ работы «банк-клиент» применяется оптовыми платежными система, так возможно дистанционно обслуживать счет клиента – юридического лица. Система «Клиент-Банк» – является автоматизированной компьютерной системой, которая осуществляет электронные расчеты при помощи модемной связи. В основном эта система ориентируется на такие категории, как средние и крупные и/или консервативные клиенты банка – юридические лица, а также банки-корреспонденты и подразделения банка (филиалы, отделения, обменные пункты и т.п.). Такие системы предназначены для того, чтобы клиенты могли осуществлять ряд операций, не покидая свой дом или офис.

В рамках системы «Банк-клиент» отсутствует бумажная работа, электронные платежные документы передают электронным образом, используя телефонные сети. Для того, чтобы обезопасить всю процедуру банки пользуются уникальными форматами документов, модемами и системами электронной подписи.

Для того, чтобы система успешно функционировала, программное обеспечение должно быть установлено у банка и у клиента. Данные клиента формируются в клиентской части программы. Связь осуществляют по модему при помощи прямого телефонного соединения с сервером банка [24].

Система «банк-клиент» предоставляет массу возможностей [9]:

- создавать и передавать в банк различные типы клиентских платежных документов, в том числе платежные поручения с цифровой подписью;
- получать выписки по счетам клиента в банке;
- обмениваться с банком различными сообщениями информационного характера.

Самые продвинутые банки работают над тем, чтобы расширить перечень

предоставляемых и функций, которыми смогут пользоваться клиенты в рамках системы. Ниже приводится примерный перечень: отправлять в банк заявки на получение наличных;

- отправлять в банк поручения на покупку или продажу иностранной валюты или ценных бумаг;
- обмениваться информационными сообщениями с другими клиентами, которые подключены к системе;
- предоставлять клиентам различную оперативную финансовую информацию (курсы валют, котировки ценных бумаг, обзоры финансовых рынков и т.п.);
- отправлять различные запросы и получать консультации.

Самый главный плюс системы «банк-клиент» - это то, что клиент значительно экономит свое личное время, которое он мог бы потратить, посещая филиал банка. Все необходимые операции клиент может совершить в комфортной для него обстановке, а также ему будет предоставлен удобный интерфейс для работы с платежными документами. Многими банками предоставляется следующий сервис [33]:

- электронного обновляемого справочника банковских идентификационных кодов и других платежных реквизитов всех российских банков;
- автоматизированной подготовки платежных документов с шаблонами и локальными справочниками (назначение платежа, реквизиты контрагентов сделки, статистические коды и т.п.);
- возможности экспортировать и импортировать данные из бухгалтерских программ клиента;
- электронного архива платежных документов и выписок с возможностями искать, сортировать и распечатывать, обладающие для системы юридической силой;

- контроля прохождения отправленного в банк платежного документа (если в документе содержатся ошибки, он возвращается клиенту и после внесения исправлений снова отсылается в банк) и др.

Все данные в системе «банк-клиент» защищены при помощи электронной цифровой подписи (ЭЦП) и криптографических методов шифрования информации.

Банкам выгодно обслуживать клиентов удаленно. Время операционистов экономиться, они не принимают и не обрабатывают документы, разгружаются операционные залы. Также банк расширяет свой ряд клиентов за счет тех, кто находятся в территориальном отдалении от офисов банка. Кроме того, клиенты, используя систему «клиент-банк» вносят плату за обслуживание.

Банк, когда предлагает клиентам воспользоваться услугами системы, также объясняет необходимость приобрести определенное оборудование. Так, для того чтобы начать пользование системой, Клиенту необходимо заключить Договор с банком на получение обслуживания в рамках электронной системы «Клиент-Банк». После заключения Договора Банк [19]:

- передает Клиенту документацию по работе с системой;
- устанавливает специальное программное обеспечение;
- обучает уполномоченных лиц Клиента работе с системой.

Помимо всего прочего, банк предоставляет техническую поддержку клиенту на каждом этапе: в ходе обновления программного обеспечения, появления новых версий системы, консультации и рекомендации при работе системы по телефону.

Для надежной защиты данных при работе с удаленной системой необходима пользоваться определенной программой - исполняемым EXE-модуль, при помощи него происходит формирование электронной цифровой подписи и шифруются файлы. Автоматизированное рабочее место, как правило, уже укомплектовано этой программой.

Перед тем, как приступить к работе Клиент банка формирует и регистрирует в Банке криптографический ключ, а также получает электронный цифровой сертификат.

Если клиент использует программу, то он гарантированно будет защищен от несанкционированного доступа злоумышленников к данным, которые Клиент будет передавать на сервер Банка.

Далее рассматривается телефонный банкинг. Физические лица получили возможность управлять своими счетами посредством телефонной связи по мере того, как формировали центры телефонного обслуживания (Call-centre). Данные центры были разработаны для того, чтобы люди могли получать доступ к интересующей их информации, а также заказывать услуги или продукцию.

В качестве самого распространенного примера можно привести общение по телефону с операторами сотовой.

Обратившись в телебанк клиентом может быть получена как общая, так и индивидуальная информация: остаток и движение средств по счету, курсы валют, адреса филиалов и отделений банка, а также получение любой другой справочной информации, которая может быть, как речевая, так и предоставленная в виде коротких текстовых сообщений [15].

У Телебанка не отсутствует штат телефонистов. С клиентом общается компьютерная программа, где имеется речевая транзакция, которая основывается на заранее смоделированных ситуациях и ответах на клиентские запросы.

Клиенты необходимо самостоятельно сориентироваться в запросе и сделать свой выбор путем нажатия кнопки на телефонном устройстве при помощи голосовых подсказок системы. Если у Клиента есть любое мобильное устройство, факс или пейджер, то в любой время суток, будучи в любой точке мира, ему всегда будет предоставлена интересующая его информация.

Телебанк массово используется населением, так как он достаточно простой в применении. С помощью устройства можно в любой момент получить

информацию по счету он-лайн. Один из немногих минусов телебанка – не каждому удобно воспринимать информацию не визуально, а также не для всех удобна ограниченная клавиатура на устройстве. Так, достаточно проблематично отправлять через телебанк сложные платежные инструкции.

Функция телебанка, прежде всего, ориентирована на физических лиц или представителей малого бизнеса, которые пользуются им для оплаты стандартных счетов, к примеру, телефона, услуг ЖКХ, налогов, или же просто для общения с банком. Телебанк практически самый дешевый и распространенный вид дистанционного банковского обслуживания [29].

WAP-банкинг, мобильный банкинг – банковские услуги предоставляются с использованием мобильного устройства или ноутбука с беспроводным доступом. Таким способом можно передавать сокращенную информацию некоторых источников, которые совместимы с WAP (к примеру, Yahoo) на мобильные устройства. Эта технология помогает выйти в интернет с мобильного устройства, не пользуясь никаким специфическим оборудованием. WAP основан на двоичном формате, благодаря чему пакеты данных эффективно сжимаются, а протокол оптимизируется для длительного ожидания и низкой пропускной способности каналов.

С помощью специально языка Wireless Markup Language (производный от языка XML), который применяют при разработке WAP-совместимых Web-страниц, можно оптимальным образом задействовать небольшой дисплей мобильного устройства [34].

Интернет-банкинг является предоставлением клиентам различных банковских услуг при помощи сети Интернет в совокупности со специальным программно-аппаратным комплексом. В широком смысле под Интернет-банкингом возможно понимание самых разнообразных систем, начиная от обычных web-страниц банков в Интернете и заканчивая сложными виртуальными платежными системами.

Для интернет-банков постоянно разрабатывают продвинутый интерфейс, что позволяет увеличивать ряд возможностей визуального представления и обработки платежных документов при помощи компьютера, системы однозначной идентификации электронных подписей. От телебанков также удалось перенять возможность работать с банком в любой точке, которая подключена к Интернету, и полная степень автоматизации результатов общения клиента с банком.

Также банки предлагают физическим лицам услугу банковского обслуживания (Home-banking). Она чем-то схожа с «банк-клиентом», которой пользуются юридические лица.

С помощью «домашнего банка» можно управлять банковскими счетами посредством Интернета, а также каждый пользователь, находясь в любой точке земного шара в режиме онлайн, получит все преимущества банковского сервиса [34].

При помощи «домашнего банка» через Интернет клиент возможно:

- оплата коммунальных услуг: квартплаты, счетов за телефон, за электричество; сохранение платежных документов и квитанций об оплате в электронном виде; при необходимости получение квитанций, заверенных печатью банка;
- осуществление внутри- и межбанковских переводов: перевод средства со своего счета на любой счет физического ли юридического лица в рамках данного банка либо любого российского банка;
- сохранение квитанций на перевод средств в электронном и бумажном виде, получение квитанций, заверенных печатью банка;
- оплата счетов операторов пейджинговой связи и провайдеров сотовой связи в режиме реального времени за несколько секунд;
- покупка и продажа валюты, круглосуточное осуществление конвертации валют по льготному курсу, перевод за несколько секунд купленной иностранной

валюты или рублей на карточный или любой счет; открытие валютных депозитов;

- пополнение карточных счетов известных платежных систем;
- доступ к истории платежей, получение выписок по счетам и т.д.

На сегодняшний день Интернет-банк в основном используется молодежью. Есть вероятность, что спустя какое-то время эта технология станет самой удобной для того, чтобы осуществлять дистанционное управление счетом посредством сети Интернет [44].

Так, основываясь на всем вышеперечисленном, можно сделать вывод, что существует ряд различных видов дистанционного банковского обслуживания для физических и юридических лиц. Наиболее распространенные виды дистанционного банковского обслуживания: традиционные системы «банк-клиент», системы «телебанк» (телефонного банкинга), а также Интернет-банкинг.

1.3 Российский рынок дистанционного банковского обслуживания: история развития с 2009 по 2020 гг.

С целью понимания скорости развития рынка дистанционного банковского обслуживания за период с 2009 года по 2020 год, будет целесообразным проведение краткого исторического анализа, где на основании различных опросов и мнений экспертов будут выбраны основные тезисы, характерные каждому году развития ДБО.

Основные события в истории российского рынка дистанционного банковского обслуживания за период с 2009 по 2020 гг. представлены в таблице 4.

Рассмотрим каждый временной интервал подробнее, обозначив основные события.

Таблица 4 – Основные события в истории российского рынка дистанционного банковского обслуживания за период с 2009 по 2020 гг. [44]

Период	Основные события
2009 г.	1,5 млн клиентов ДБО или 1% от населения
2011 г.	AnalyticResearchGroup comScore CNews Analytics: Ведущие поставщики систем ДБО для банков
2010 г.	10 млн счетов физлиц с доступом через интернет
2012 г.	Оценка J'son & Partners Клиенты ДБО в России потеряли \$446 млн за год (-9%) Оборот через интернет-банкинг 591 млрд руб (+39%) 70% банков предоставляют сервис интернет-банкинга
2013 г.	Приоритетные направления развития систем ДБО e-Finance User Index 830 млрд руб - оборот платежей через интернет-банкинг Internet Banking Rank 2013 Только 10% банков имеют мобильную версию сайта
2014 г.	15 млрд руб - оборот платежей через мобильные приложения банков
2016 г.	Стоимость ДБО в банках России Marksw Webb Rank & Report об эффективности мобильных приложений для физлиц
2017 г.	РАЕХ: Рейтинг функциональности систем интернет-банкинга Marksw Webb Rank & Report: Уровень развития мобильных банков в странах СНГ Элементы искусственного интеллекта в ДБО НАФИ: Интернет-банк опережает мобильный банк по популярности
2018 г.	ЦБ: более 55% россиян использовали онлайн-банкинг
2019 г.	Mail.ru Group: у 74% пользователей Рунета есть приложения банков
2020 г.	НАФИ: цифровым банкингом пользуются 56% россиян Россиян предупредили о прекращении работы всех интернет-банков

Можно с уверенностью говорить о том, что в 2009 году в сравнении с европейскими и американскими рынками дистанционного банковского обслуживания, российский находился в существенном отставании. В 2009 году общее число активных пользователей интернет-банкинга в России - не более 1,5 млн человек – чуть больше 1% от общего населения, или 4,6% от аудитории российского интернета.

Мощный драйвер значительного увеличения объемов ДБО (прежде всего, интернет-банкинга и мобильного банкинга) представлен в качестве уже существующей клиентской базы операторов сотовой связи интернет-провайдеров.

В соответствии с данными за 2009г., 76% российских пользователей были оплачены покупки через интернет, в том числе 60% – при помощи банковских карт и 16% – с использованием наличных или электронных денег. Более 90% всех пользователей Рунета являются физическими лицами, а каждый третий пользователь, в соответствии с данными опросов, готов к управлению своими банковскими счетами через интернет.

Согласно данным Банка России, количество счетов физлиц в банках РФ с доступом через Интернет в 2010 г. увеличилось в 1,8 раза – до 10,36 млн с 5,7 млн, с доступом через мобильные телефоны – в 2 раза – до 8,1 млн с 4,01 млн. Общее количество счетов физлиц с дистанционным доступом, в том числе счета в рублях, по которым с начала 2010 г. были проведены безналичные платежи, в том числе используя расчетные и кредитные карты, было увеличено на 27% – до 57,04 млн с 44,9 млн [44].

Общее количество счетов физлиц (резидентов и нерезидентов), которые открыты в кредитных организациях РФ, было увеличено в 2010 г. на 6,8% – до 532,9 млн с 498,8 млн. Происходит снижение темпов роста этого показателя в последние годы: в 2008 г. счетов стало на 11% больше, в 2009 г. – на 8%. Вместе с тем количество счетов, которые открыли учреждения банковской системы РФ в расчете на одного жителя, в начале 2011 г. достигло 3,8 против 3,6 годом ранее, 3,3 – в начале 2009 г. и 3 – 2008 г. На долю физлиц в начале 2011 г. приходятся 98,8% всех счетов, которые открыты в банковской системе РФ (539,344 млн). В соответствии с данными ЦБ РФ, на 1 января 2011 г. в расчете на 1 млн жителей приходилось 302 банковских учреждения против 299 годом ранее и 305 – в начале 2009 г [44].

Как показано исследованием рынка ДБО для юридических лиц В 2011 ГОДУ, которое провели специалисты AnalyticResearchGroup, среди существующих технологий взаимодействия банков с корпоративными клиентами наиболее популярны РС-банкинг (классическая схема «банк-клиент»), интернет-банкинг (сервисы типа «интернет-банкинг») и колл-центры. Заметно меньшим

распространением обладает технология телефонного банкинга. SMS-банкинг в рамках данного ключа реализуют с целью аутентифицировать клиента, а также в качестве инструмента системы запросов и уведомлений.

В соответствии с данными исследования comScore (весна 2012 года) 423,5 млн интернет-пользователей (что составляет 28,7 % всех пользователей Интернета) используют web-сайты, предоставляющие банковские услуги online. Ежегодный рост доли банковских online услуг составил почти 3%. Более 45% интернет-пользователей Северной Америки используют банковские online-услуги, это самый высокий показатель во всем мире [44].

В сентябре 2011 года CNews Analytics были подведены итоги по очередному ежегодному исследованию рынка систем дистанционного банковского обслуживания (ДБО) физических и юридических лиц в банках, которые работают на территории Российской Федерации.

По оценкам J'son & Partners Consulting, оборот рынка интернет-банкинга в России в 2012 году составил 591 млрд рублей, рост составил 39% в сравнении с 2011 годом. При этом 75% платежей через интернет-банкинг - денежные переводы.

В 2012 г. кражи денежных средств в рамках систем дистанционного банковского обслуживания в России уменьшились примерно на 9%, чем годом ранее. Об этом в сентябре 2013 г. в рамках своего отчета относительно состояния киберпреступности в стране было сообщено компанией Group-IB, которая расследует компьютерные преступления.

В соответствии с оценками экспертов компании J'son & Partners Consulting, в 2012 году в России автоплатежи составили 3,7% от оборота платежей через удаленные каналы, в то время как в 2011 году этот показатель находился на уровне 3% [44].

В 2012 году в России оборот рынка платежей через интернет-банкинг составил 591 млрд рублей, рост составил 39% в сравнении с 2011 годом. Оборот

рынка платежей через мобильный банкинг составил 8,1 млрд рублей, увеличившись на 39% в сравнении с 2011 годом.

В ноябре 2013 года компанией «Техносерв Консалтинг» были представлены результаты исследования российского рынка дистанционного банковского обслуживания розничных клиентов. В рамках опроса было показано, что большую часть банков удовлетворяют свои системы ДБО, не обладающие тем функционалом и характеристиками, которым присваивается наивысшая важность. Приоритетное направление развития систем ДБО в ближайшем времени - управлять персональными финансами (PFM). Именно эта область будет инвестирована 43% банков до конца 2015 г. [44].

Российскими банками высоко оцениваются возможности ДБО для развития бизнеса. Абсолютным большинством банков развиваются системы ДБО с целью привлекать новых клиентов и увеличивать прибыль, а также повышать качество своих услуг. Еще половиной банков видятся в ДБО резервы для того, чтобы оптимизировать расходы, а 11% даже рассчитывают сократить персонал.

Согласно данным J'son & Partners Consulting, оборот рынка ЭПС в России в 2013 году составил 2,4 трлн рублей, рост составил 27% в сравнении с 2012 годом. Оборот платежей через сервисы дистанционного банковского обслуживания (ДБО) в 2013 году составил 0,8 трлн рублей или 35% от оборота рынка ЭПС.

В соответствии с данными J'son & Partners Consulting, количество пользователей, которые совершили платежи через интернет-банкинг, за год было увеличено на 29% и составило 13,1 млн человек. Количество пользователей, которые совершили платежи с использованием мобильного банкинга и SMS-банкинга в 2013 году было значительно меньше.

В 2014 г. оборот платежей при помощи мобильных банковских приложений в России составил 15,2 млрд рублей, в соответствии с данными исследовательской компании J'son & Partners Consulting (данные мая 2015 года). Аналитиками ожидается, что в 2015 г. рост этого показателя составит 30%. По прогнозу J&P, в

период с 2014 по 2018 г. оборот платежей с использованием мобильных банковских приложений в России в среднем вырастет на 28% в год [44].

Согласно данным исследования Mobile Banking Rank 2016, в России мобильные банки пользуют 18 млн человек в возрасте от 18 до 64 лет. 89% пользователей мобильного банка используют и интернет-банк тоже, причем 17% из них используют мобильный банк чаще, чем интернет-банк.

Колл-центры сменяют онлайн-чаты с консультантами банка в интерфейсе мобильного приложения для того, чтобы оперативно поддерживать пользователей мобильного банкинга.

Интерфейсы приложений прощаются и становятся более понятными: сложные коды операций заменяют понятные формулировки, обмен валют выносят в список операций, как отдельную функцию [45].

Банками добавляется возможность привязки к аккаунту в рамках мобильного приложения карт других банков. Пока эту функцию реализуют 5 банков.

За 1 полугодие 2017-го рост объема интернет-платежей физлиц составил 8% или 1 трлн рублей. База для перевода операций в онлайн представлена платежами за ЖКХ, оплатой налогов и штрафов, которые составляют около 78% всех банковских операций физлиц. Несмотря на государственные электронные системы ГИС ЖКХ и ГМП, более 90% коммунальных и налоговых платежей проводят в банковских отделениях. Препятствие для роста количества онлайн-операций данных транзакций - низкое наполнение ГИС ЖКХ информацией о поставщиках услуг. Система начала действовать в начале 2017 года и ее еще не полностью интегрировали поставщики коммунальных услуг.

Ростом популярности ДБО диктуется необходимость совершенствовать регулятивные требования по информационной безопасности. Учитывая массовые хакерские атаки в 2017 году, внедрением с 01.01.2018 ГОСТа об информационной безопасности в банках повышается защита online-операций и увеличивается степень доверия клиентов к удаленным сервисам. Тем не менее, скорость реализации банками требований стандарта ограничивают бюджеты,

выделенные на IT-инфраструктуру, и медленные темпы выполнения рекомендаций СТО БР ИББС-1.0. В соответствии с данными Банка России, на 1 апреля 2017 года только 266 банками и НКО из действующих 581 проведена оценка соответствия стандарту силами при помощи сторонних организаций и собственными силами [45].

Согласно результатам исследования эффективности мобильных банков стран СНГ, Mobile Banking Rank CIS 2017, топ-5 лучших приложений для Android и iPhone представлен сервисами Тинькофф Банка, Альфа-Банка, Почта Банка, ВТБ24 и Сбербанка. Десятка лучших приложений дополнена российским Райффайзенбанком, двумя белорусскими банками (Белгазпромбанков и Альфа-Банков), Банков Грузии и казахским ForteBank.

Большая часть представителей интернет-аудитории в 2017 году использует услуги интернет-банка (81%), сервисы мобильного банка используют реже – 69%. На это указывают результаты исследования НАФИ.

В 2018 году удалось отметить сокращение количества подразделений действующих кредитных организаций – с 35 494 до 31 752 единиц. И если в предыдущие годы снижение данного показателя происходило из года в год все меньшими темпами (11,9% в 2015 году, 8,7% в 2016 году и 3,4% в 2017 году), то в 2018 году темп снижения усилился и составил 10,5%. Тенденция сокращать традиционные форматы банковских подразделений согласована с общемировой практикой и связана, прежде всего, с современными дистанционными способами обслуживания клиентов [45].

Компаниями Mail.ru Group и ResearchMe были проведены исследования, в ходе которых были выявлены банковские продукты, которым отдаётся предпочтение пользователями рунета, и как происходит изменение инвестиций рекламодателей в рамках этой категории в 2019 году.

Каждого второго респондента обслуживает один банк, треть - клиенты двух банков, а 15% – трех–пяти банков. 9 из 10 использую услуги для физических

лиц, 7% обслуживаются в качестве индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

Самыми распространенными являются зарплатные карты: ими обладают более половины респондентов. Дебетовые карты, оформленные самостоятельно, используют 42% опрошенных.

Пользователями выбирается интернет-банкинг, прежде всего, для того, чтобы решить три основные задачи: перевод денег (76%), оплата услуг (65%) и контроль расходов (48%) [46].

23 сентября 2020 года стало известно, что в среднем по России 56% граждан используют цифровые каналы управления личными финансами - мобильные приложения или интернет-банк. На это указывают результаты исследования, которое провел аналитический центр НАФИ при совместном проекте Минфина России и Всемирного банка.

В соответствии с полученными данными, сервисы интернет-банкинга в среднем используют 37% россиян, в Москве – 40% жителей. Мобильный банкинг в среднем по стране использует 51% жителей, в Москве – 47%.

Топ-10 регионов по числу пользователей цифрового банкинга представлен: Ямало-Ненецким АО, Республикой Коми, Республикой Саха (Якутия), Ханты-Мансийским АО, Чукотским АО, Республикой Карелией, Калининградской и Магаданской областями, Республикой Алтай и Камчатским краем [46].

Российские банки могут быть вынуждены к прекращению работы всего мобильного и интернет-банкинга. Это произойдет, если требования относительно применения отечественного программного обеспечения в России вступят в силу с 1 января 2021 года, о чем говорит указ президента и постановление правительства. Такой вывод сделали сами участники рынка, сообщил 17 июня 2020 года «Коммерсантъ».

Банкиры предупредили, что многие пункты требований по критической информационной инфраструктуре являются технически невыполнимыми.

Соответствующее обращение Ассоциация банков России (АБР) 15 июня было направлено главе правительства Михаилу Мишустину.

В нем говорится о том, что указами не учтены возможные масштабные сбои в ходе смены оборудования. Для их исключения, необходим перенос вступления новых норм в силу как минимум на четыре года. Только в такие сроки возможно осуществление перехода одновременно с обычной операционной деятельностью [45].

В организации оценили расходы банков случае перехода на российское ПО и ИТ-оборудование в 700 миллиардов рублей, но в связи с короткими сроками эта сумма будет существенно увеличена.

Также, как было замечено вице-президентом АБР Алексеем Войлуковым, у многих иностранных программ нет российских аналогов, если говорить о функциональности. Имеющиеся решения лишь внешне сходят с зарубежными разработками, но на деле они отстают на десятки лет. Что касается оборудования, российские компании не владеют многими современными технологиями для того, чтобы производить радиоэлектронику и элементно-компонентную базу [46].

Так, можно сделать вывод, что в дистанционном банковском обслуживании в России за период с 2009 года по 2020 год произошли кардинальные изменения. Это касается и увеличения пользователей ДБО, а также их предпочтений. Более подробно современное состояние рынка дистанционного банковского обслуживания рассматривает следующая глава.

Выводы по разделу один

Так, основываясь на всем вышеизложенном, может быть сделан вывод, что дистанционное банковское обслуживание характеризуется рядом свойств, а также имеет свои функции и особенности. При этом система ДБО имеет как ряд положительных сторон для клиента и банка, так и ряд отрицательных.

Существуют различные виды дистанционного банковского обслуживания для физических и юридических лиц. Наиболее распространенными видами дистанционного банковского обслуживания явились: традиционные системы «банк-клиент», системы «телебанк» (телефонного банкинга), а также Интернет-банкинг. Сервисы интернет-банкинга в среднем используют 37% россиян, в Москве – 40% жителей. Мобильный банкинг в среднем по стране использует 51% жителей, в Москве – 47%.

История дистанционного банковского обслуживания имеет обширную историю, видоизменяясь и совершенствуясь на каждом из временных интервалов. На сегодняшний день информационные технологии обусловили максимально быстрые темпы развития системы дистанционного банковского обслуживания в России и в мире.

Дистанционное банковское обслуживание в России за период с 2009 года по 2020 год кардинально изменилось. Это касается и увеличения пользователей ДБО, а также их предпочтений.

2 АНАЛИЗ СОСТОЯНИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОСНОВНЫЕ ТРЕНДЫ

2.1 Основные направления развития финансовых технологий Центральным Банком Российской Федерации на период 2018–2020 годов

Далее рассматриваются «Основные направления развития финансовых технологий на период 2018–2020 годов» (далее – Основные направления), которыми определяется ряд основных целей и задач развития инновационных технологий в рамках финансового рынка Российской Федерации и Банка России, среди которых основные задачи - поддерживать инновации и обеспечивать доступность финансовых продуктов и услуг для населения и бизнеса, что в перспективе будет влиять на устойчивое развитие и повышение конкурентоспособности в финансовом секторе [28].

На сегодня в рамках финансового рынка Российской Федерации могут наблюдаться тренды, которыми формируются предпосылки для того, чтобы стимулировать и развивать финансовые технологии, в числе которых:

- низкая маржинальности банковских услуг;
- преобразование участниками финансового рынка своих бизнес-моделей и стремление создания экосистем;
- увеличение проникновения финансовых услуг за счет их цифровизации;
- потеря банками монополии на оказание традиционных (платежных и иных) услуг, а также приобретение нефинансовыми организациями значительной роли на финансовом рынке;
- стремление банков к партнерствам со стартапами и технологическими компаниями.

В соответствии с основными направлениями развития финансовых технологий на период 2018–2020 годов наиболее перспективные финансовые технологии - технологии, которые представляет рисунок 5 [45].

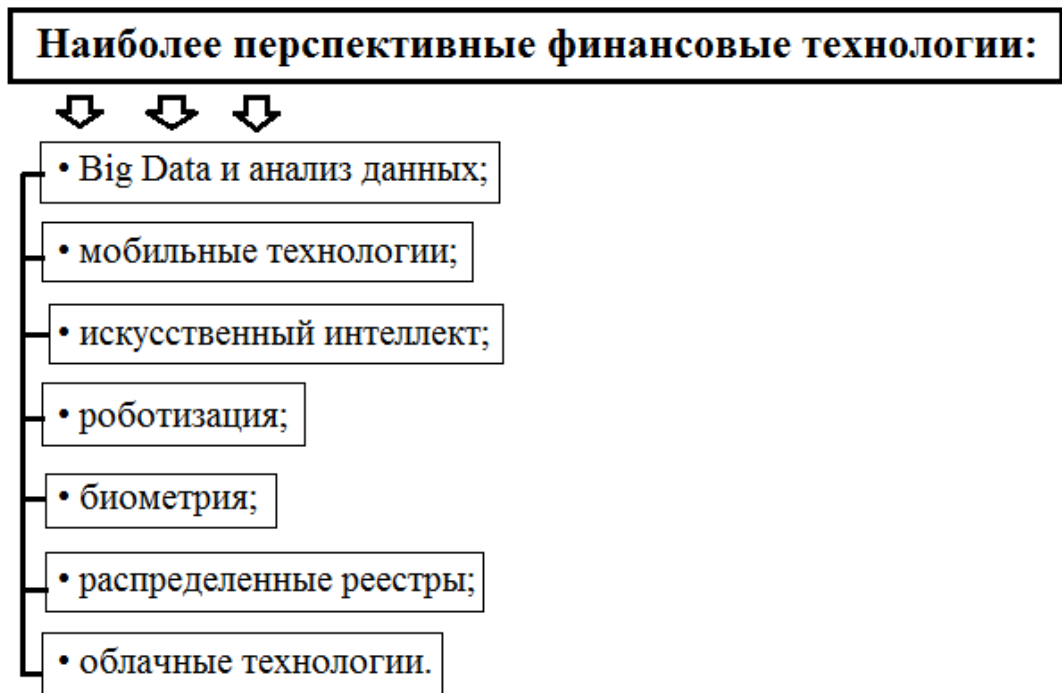


Рисунок 5 – Наиболее перспективные финансовые технологии [46]

Развитием финансовых технологий модернизируется ряд традиционных направлений по оказанию финансовых и иных услуг, в которых появляются инновационные продукты и сервисы для конечных потребителей. Данные технологии будут увеличивать рынок дистанционного банковского обслуживания.

Наиболее сильно этот тренд наблюдается в рамках тех областей, представленных в таблице 5.

Таблица 5 – Инновационные направления и сервисы финансовых услуг [49]

Направления	Инновационные продукты
Платежи и переводы	Сервисы онлайн-платежей, сервисы онлайн-переводов, P2P обмен валют, сервисы B2B платежей и переводов, облачные кассы и смарт-терминалы, сервисы массовых выплат;
Финансирование	P2P потребительское кредитование, P2P бизнес-кредитование, краудфандинг;
Управление капиталом:	Робо-эдвайзинг, программы и приложения по финансовому планированию, социальный трейдинг, алгоритмическая биржевая торговля, сервисы целевых накоплений и иное.

В современном мире отмечаются тенденции, которые указывают на большой потенциал роста доли цифровых финансовых услуг.

Потенциал роста доли цифровых финансовых услуг:

- к 2020 г. 35–50% клиентов будут использовать мобильный банк;
- 82% финансовых организаций ожидается увеличения числа партнерств с финтех-компаниями в ближайшие 3–5 лет;
- 56% финансовых организаций включена цифровая трансформация в качестве основы стратегии своего бизнеса [47].

В рамках Основных направлений развития финансовых технологий на период 2018–2020 годов Банком России ставятся перед собой следующие цели [49]:

- содействовать развитию конкуренции в рамках финансового рынка;
- повышать доступность, качество и ассортимент финансовых услуг;
- снижать риски и издержки в финансовой сфере;
- повышать уровень конкурентоспособности российских технологий.

Согласно данным целям, а также экономическим и технологическим трендам Банком России определяется ряд ключевых направлений и задач в сфере финансовых технологий.

Ключевые направления и задачи Центрального Банка РФ в области развития финансовых технологий представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Ключевые направления и задачи Центрального Банка РФ в области развития финансовых технологий [48]

Направления	Сущность
1. Правовое регулирование	С целью обеспечить условия для того, чтобы развивать инновации в рамках финансового рынка и перейти к цифровой экономике в Российской Федерации в Банке России планируется создание специальной регулятивной площадки для апробации инновационных финансовых технологий, продуктов и услуг.
2. Развитие цифровых технологий на финансовом рынке	2.1. Исследование, анализ и разработка предложений по применению финансовых технологий: 2.1.1.RegTech. 2.1.2.SupTech. 2.1.3.Big Data и Smart Data. 2.1.4.Мобильные технологии. 2.1.5.Искусственный интеллект, роботизация и машинное обучение. 2.1.6.Биометрия. 2.1.7.Технология распределенных реестров. 2.1.8.Открытые интерфейсы (Open API).

Окончание Таблицы 6

Направления	Сущность
2. Развитие цифровых технологий на финансовом рынке	2.2. Создание и развитие финансовой инфраструктуры: 2.2.1. Платформа для удаленной идентификации. 2.2.2. Платформа быстрых платежей. 2.2.3. Платформа-маркетплейс для финансовых услуг и продуктов. 2.2.4. Платформа для регистрации финансовых сделок. 2.2.5. Перспективная платежная система Банка России. 2.2.6. Национальная система платежных карт. 2.2.7. Система передачи финансовой информации. 2.2.8. Сквозной идентификатор клиента. 2.2.9. Платформа для облачных сервисов. 2.2.10. Платформа на основе технологии распределенных реестров.
3. Переход на электронное взаимодействие	3.1. Расширение доступа финансовых организаций к государственным информационным ресурсам. 3.2. Электронный документооборот между Банком России, участниками финансового рынка, физическими и юридическими лицами. 3.3. Хранение и использование юридически значимых электронных документов, цифровизация документов на бумажном носителе. 3.4. Расширение использования простой и усиленной квалифицированных электронных подписей.
4. Создание регулятивной площадки Банка России	Регулятивная площадка Банка России представляет собой механизм по апробации инновационных финансовых технологий, продуктов и услуг.
5. Взаимодействие в рамках Евразийского экономического союза (ЕАЭС)	Странами ЕАЭС будет осуществляться процесс взаимного обмена опытом по таким направлениям, как анализ, пилотирование и внедрение инновационных технологий в платежной сфере, разработка предложений по формированию единого платежного пространства, создание системы передачи финансовых сообщений, а также интеграция платежных систем по карточным операциям с использованием новых технологий.
6. Обеспечение безопасности и устойчивости при применении финансовых технологий	Применение цифровых финансовых технологий, с одной стороны, влияет на развитие финансового рынка, повышает финансовую доступность и развивает конкуренцию, с другой – появляются новые риски информационной безопасности.
7. Развитие кадров в сфере финансовых технологий	С целью развивать кадры на финансовом рынке будет разработана программа обучения в сфере финансовых технологий для таких категорий, как представители финансовых организаций, студенты высших учебных заведений, школ и иных заведений, в том числе образовательного центра «Сириус», и обеспечено активное вовлечение студентов в экосистему FinTech.

В рамках темы настоящей выпускной работы будет целесообразно рассмотреть внедрение проекта «Маркетплейс» более детально.

Банком России инициирован проект «Маркетплейс» в декабре 2017 года. Его целью является создать законодательную и нормативную базу для того, чтобы осуществлять дистанционную розничную продажу финансовых продуктов (услуг) по всей стране, без географических ограничений, регистрируя такие финансовые сделки в специальном реестре – регистраторе финансовых транзакций.

Маркетплейс Центрального Банка является электронной дистанционной системой, направленной на продвижение финансовых продуктов и услуг и регистрацию финансовых сделок. Проект действует с 2017 года в рамках развития финансовых технологий для ЦБ, но до сих пор не запущен в связи с техническими сложностями. Запуск работы данной платформы запланирован на конец 2020 года [49].

Сроки и этапы внедрения Маркетплейса Центрального Банка представлены на рисунке 6.



Рисунок 6 – Сроки и этапы внедрения Маркетплейса Центрального Банка [49]

Центробанк планирует осуществить перенос в цифровую среду простых финансовых услуг разных поставщиков: банки, страховые и управляющие

компания, эмитенты ценных бумаг и другие. Люди смогут круглосуточно в рамках одного мобильного приложения или сайта осуществить такие действия, как получение ипотечного кредита, открытие депозита, оформление полиса ОСАГО, в часы работы биржи – покупка облигации¹.

Летом 2020 года Государственной Думой Российской Федерации был принят закон «О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы» и закон-спутник «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершения финансовых сделок с использованием финансовой платформы». Этим создается возможность для того, чтобы в дальнейшем развивать «Маркетплейс» на рыночных принципах.

Продуктовый ассортимент будет представлен банковскими вкладами, государственными и корпоративными облигациями, паями паевых инвестиционных фондов (ПИФ), ОСАГО и ипотечными кредитами. В перспективе его можно расширить кредитными, страховым, инвестиционными и другими финансовыми продуктами [49].

Людьми могут быть выбраны финансовые продукты у разных поставщиков в рамках одного окна. Система будет осуществлять поиск по параметрам и будут функционировать боты-советники.

Информация о сделках будет вестись в рамках единого регистратора – Национального расчетного депозитария. Клиентам будет доступна информация по каждой своей сделке в личном кабинете и может быть получена выписка по запросу, примерно, как функционирует портал госуслуг.

Маркетплейс должен помогать гражданам в подборе для себя наиболее подходящих условий кредитования, выступая в качестве своеобразного супермаркета финансовых услуг.

Ключевое положение заключается в том, что функционирующие на данный момент маркетплейсы должны будут продолжить свою работу, никто не отключит их. [50].

Проект является коммерческим, государственные инвестиции в нем не предусмотрены, поэтому все участники заинтересованы в том, чтобы продвигать свои услуги и получать прибыль.

Касаемо инфраструктуры системы «Маркетплейс», ее функционирование будет осуществляться по принципу «plug&play» («подключайся и играй»), путем объединения участников, представленных в таблице 7.

Таблица 7 – Инфраструктура системы «Маркетплейс» [52]

Участники	Описание
Финансовые платформы	Площадки, на которых происходит взаимодействие финансовых организаций и клиенты для заключения сделок. Задача платформы - автоматизировать взаимодействие сторон и обеспечить удобство совершения финансовых транзакций. По закону все операторы финансовых платформ должны состоять в соответствующем реестре Банка России.
Поставщики финансовых продуктов и услуг	Банки, страховые компании, управляющие компании паевых инвестиционных фондов, эмитенты корпоративных и государственных облигаций.
Регистратор финансовых транзакций (РФТ)	Реестр хранения юридически значимой информации по совершенным на платформах сделкам. Выписка из РФТ может быть получена через портал Госуслуг.
Сайты-агрегаторы	Интернет-ресурсы и мобильные приложения, которыми предоставляется клиенту возможность сравнить и выбрать финансовые продукты в соответствии с основными параметрами — сроком, процентной ставкой, рейтингом и так далее.

Принцип работы финансового маркетплейса Центрального Банка в виде схемы представляет рисунок 7.

Производители финансовых продуктов взаимодействуют с платформами и агрегаторами, где по итогу конечный пользователь получает возможность оплачивать нужную ему услугу.



Рисунок 7 – Принцип работы финансового маркетплейса ЦБ РФ [51]

Объединив всех участников финансового рынка, каждая из сторон получит ряд преимуществ, которые представлены в таблице 8.

Таблица 8 – Преимущества и задачи финансового маркетплейса Центрального Банка для участников [52]

Объект	Преимущества
Центральный Банк Российской Федерации	<p>Конкуренция: между банками, страховыми компаниями и другими производителями финансовых продуктов.</p> <p>Финансовая доступность: доступ для физических лиц в режиме 24/7 вне зависимости от географического положения.</p> <p>Денежно-кредитная политика: повышение эластичности трансмиссионного механизма ДКП, уменьшение дисперсии депозитных ставок банков.</p> <p>«Длинные» деньги для экономики.</p>
Население	<p>Для населения плюс в увеличении доступности финансовых инструментов, в связи с круглосуточной работой системы.</p> <p>Предложения в маркетплейсе, скорее всего, будут более выгодными, потому что поставщикам придется конкурировать друг с другом. Сделки будут безопасные и простые, ведь они будут регистрироваться одной организацией.</p> <p>Кратко преимущества могут быть выделены следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Доверенная среда – Доступ к услугам 24/7 – Географическая доступность – Расширение ассортимента – Повышение ментальной доступности – Более выгодные предложения за счет повышения конкуренции и снижения затрат для производителей финансовых продуктов – Улучшение клиентского опыта

Окончание Таблицы 8

Объект	Преимущества
Поставщики финансовых услуг	<p>Для поставщиков финансовых услуг плюс в увеличении притока новых клиентов. При этом возможна экономия на открытии офисов и транзакциях. Некоторые сервисы могут быть переданы на аутсорсинг партнерам в маркетплейсе.</p> <p>Кратко преимущества можно выделить следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Привлечение новой клиентской базы – Снижение стоимости привлечения и обслуживания клиентов – Преодоление географических барьеров – Аутсорсинг технологических и продающих сервисов
Витрины, агрегаторы и платформы	<p>Для витрин, агрегаторов и платформ тоже увеличится приток новых клиентов. Агрегаторы смогут развивать новые сервисы и технологии.</p> <p>Кратко преимущества можно выделить следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Привлечение новой клиентской базы за счет создания доверенной среды – Снятие регуляторных барьеров для технологического развития: делегированная идентификация, подключение к базам данных и платежным сервисам – Формирование big data

Что касается недостатков финансового маркетплейса Центрального Банка, они будут максимально нивелированы как с точки зрения технологического процесса, так и с правовой позиции.

В маркетплейсе будут только проверенные товары. Поставщики финансовых услуг будут зарегистрированы в рамках специального реестра Центробанка и подчинены единым бизнес-правилам. Все сделки будет проводить единый регистратор, что уменьшит количество ошибок. Современными технологиями, такими как блокчейн, будет уменьшена возможность подделок и увеличена защита сделок.

Так, делаем вывод, что Основные направления развития финансовых технологий ЦБ РФ на период 2018–2020 направлены на расширение системы дистанционного банковского обслуживания. Центральный Банк разрабатывает и внедряет различные инструменты ДБО, которые в дальнейшем коммерческие банки смогут внедрять в свою деятельность. Что будет способствовать увеличению продаж, а соответственно, выручки [52].

Одним из наиболее объемных направлений развития финансовых технологий ЦБ РФ является площадка «Маркетплейс», которая будут объединять все банки в одном месте. Данный инструмент будет способствовать усилению конкурентной борьбы между банками, как большими, так и более меньшими. Конкурентная борьба приведет в более быстрому развитию цифровых технологий, что увеличит долю ДБО по всей России среди пользователей банковских услуг.

2.2 Цифровой рубль как основной тренд развития ДБО в среднесрочном периоде

В рамках современной российской экономики деньги, которые используются гражданами и бизнесом, представлены двумя формами – наличными рублями, эмитируемыми Банком России, и безналичными рублями – в виде средств на счетах в Банке России и в коммерческих банках. Коммерческие банки располагают счетами в Банке России (корреспондентскими счетами), которыми пользуются для того, чтобы производить расчеты между банками и банками с Банком России.

Цифровой рубль - это дополнительная форма российской национальной валюты и ее будет эмитировать центральный банк (Банк России) в цифровой форме. Иначе говоря, цифровой рубль будет выступать в качестве цифровой валюты российского центрального банка (далее – ЦВЦБ). При этом если наличные деньги имеют виде банкнот, каждая из них обладает уникальным номером, а безналичные деньги имеют форму записи на счетах в коммерческих банках, то цифровой рубль будет обладать уникальным цифровым кодом, хранимом на специальном электронном кошельке. Передаваться цифровой рубль от одного пользователя к другому будет способом перемещения цифрового кода с одного электронного кошелька на другой [54].

С одной стороны, цифровой рубль имеет сходство с банкнотами, так как он обладает уникальным цифровым кодом (так же как у банкноты серия и номер) и его эмитирует центральный банк, именно поэтому цифровые деньги центрального банка зачастую называются «цифровыми наличными». Если продолжить проводить аналогию с наличными – должна существовать возможность использовать цифровой рубль в рамках офлайн-режима, то есть когда отсутствуют доступ к сети Интернет и мобильная связь. Для этой цели необходимо разработать специальную инфраструктуру.

С другой стороны, при помощи цифровой формы цифровой рубль обладает и свойствами безналичных денег, у которых нет физического носителя и открывается возможность развивать дистанционные платежи и расчеты. Так, цифровой рубль, если он будет внедрен, будет объединять в себе каждое свойство и преимущество наличных и безналичных денег.

Цифровой рубль будет доступен для каждого субъекта экономики – граждан, бизнеса, участников финансового рынка и государства для того, чтобы осуществлять платежи и расчеты. Его будут хранить индивидуальные электронные кошельки, открытые непосредственно в рамках платежной системы Банка России.

Цифровой рубль будут использовать наряду с наличными и безналичными деньгами. Будет осуществляться выполнение всех функций денег, как средств обращения (платежа), мер стоимости и средств сбережения [56].

Каждая из трех форм российского рубля будет абсолютно равноценна – так же, как и сегодня 1 рубль наличными эквивалентен 1 безналичному рублю. При этом владельцы денег получают возможность свободного перевода рублей из одной формы в другую.

Для внедрения цифровой валюты центрального банка требуется создать дополнительную надежную и удобную в применении платежную инфраструктуру для граждан и бизнеса для того, чтобы осуществлять онлайн- и офлайн-платежи. Для того, чтобы реализовывать сценарии сквозной обработки

финансовых операций, которые необходимы для расчетов с использованием цифрового рубля в рамках внутреннего финансового рынка и трансграничного взаимодействия, платформу ЦВЦБ можно интегрировать с другими российскими или иностранными платформами.

Платежную инфраструктуру для цифрового рубля будут выстраивать, дополняя действующую платежную инфраструктуру. При этом платформу цифрового рубля будут интегрировать с существующей инфраструктурой и будет предусмотрена возможность масштабирования. Так, при появлении цифрового рубля в дополнение к наличным и средствам на счетах банков будут расширены доступные для граждан варианты совершения платежей и расчетов в цифровой форме [60].

Платежной инфраструктурой для цифрового рубля будут созданы стимулы для того, чтобы развивать платежные инновации в рамках частного сектора и внедрять дополнительные инновации по мере того, как будут в дальнейшем развиваться цифровые технологии. С распространением цифровых платежей будут снижены транзакционные издержки для потребителя, вырастет конкуренция среди кредитных организаций и борьба за клиента, будут предлагаться более удобные услуги гражданам и бизнесу, а также стимулироваться разработка и внедрение инновационных продуктов и технологий со стороны бизнеса.

В ходе осуществления трансграничных платежей и расчетов платформу цифрового рубля можно интегрировать с платформами ЦВЦБ в других странах и международных объединениях, что увеличит скорость проведения расчетов для потребителей и удешевит их стоимость.

Этапы реализации цифрового рубля в случае положительного решения о его внедрении представляет рисунок 8.

Цифровой рубль сможет широко использовать население, бизнес и государство в рамках платежной сферы путем объединения преимуществ наличных и безналичных денежных средств.

Цифровым рублем будет обеспечиваться простота расчетов, их высокая скорость, низкие издержки, высокая надежность и безопасность в онлайн- и офлайн-режимах.

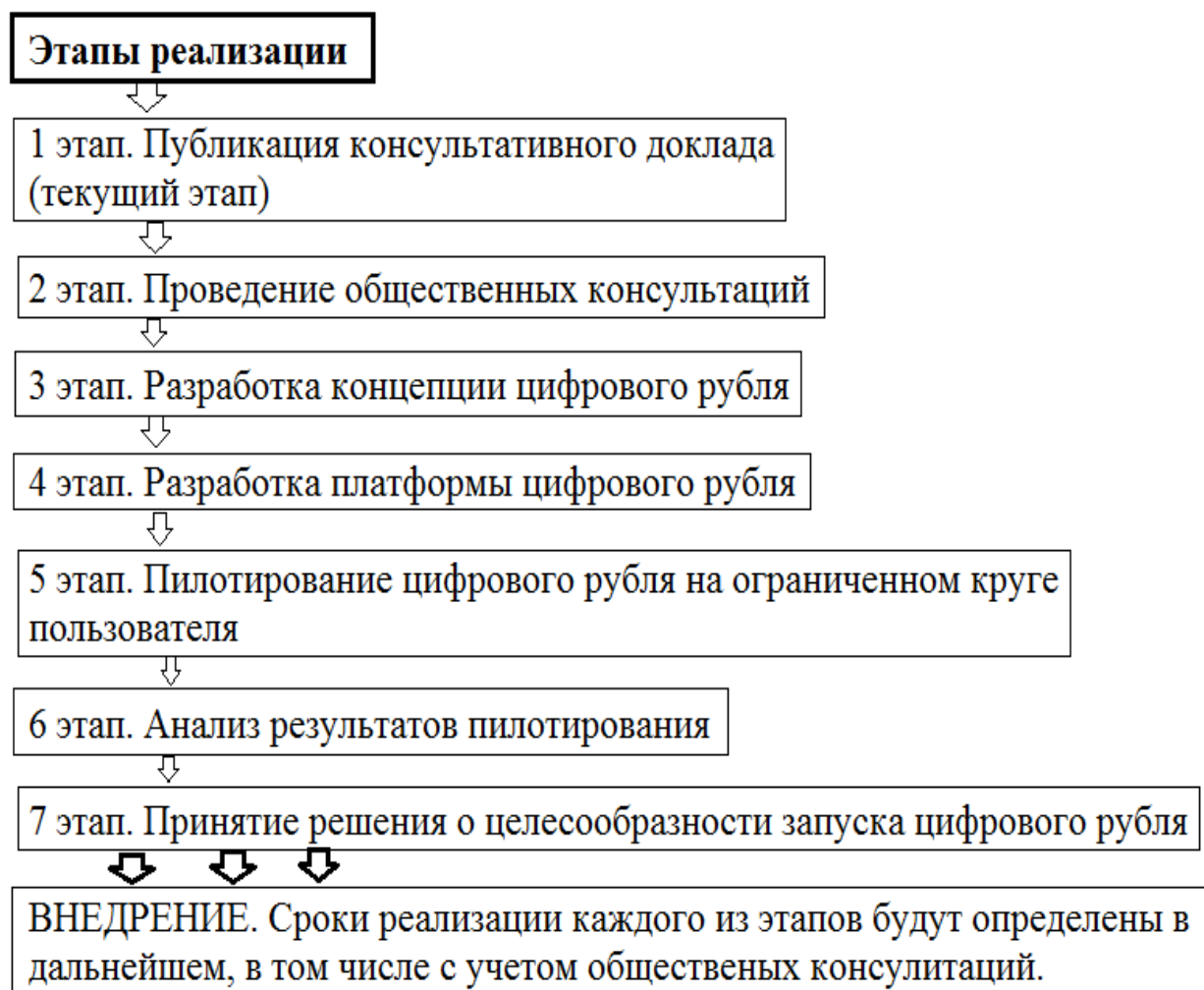


Рисунок 8 – Этапы реализации цифрового рубля [56]

С введением цифрового рубля будет повышена финансовая доступность платежных сервисов и цифровых финансовых инструментов. Посредством ввода цифрового рубля будет развита новая цифровая экономика, созданы необходимые условия для того, чтобы осуществлять финансовые и цифровые инновации в рамках как реального, так и финансового сектора. Это повлияет на повышение конкуренции, производительность труда и эффективность экономической деятельности.

Денежно-кредитная политика Центрального Банка Российской Федерации содержит в себе ряд макроэкономических параметров, которые способны влиять на экономику всей страны, в том числе, и на деятельность банковского сектора.

Цифровой рубль даст определённые возможности и преимущества для каждого из участников данного процесса. Возможности участников финансового рынка в рамках внедрения цифрового рубля представлены в таблице 9 [53].

Таблица 9 – Возможности для каждого участника системы цифрового рубля

Объект	Сущность
Для граждан	Для граждан операции с цифровым рублем будут схожи с аналогичными электронными кошельками или платежными приложениями (рау-сервисами) и будут осуществляться при помощи специального приложения или при помощи существующих средств дистанционного банковского обслуживания (онлайн- или мобильных банков). Также, как было ранее сказано, необходимо обеспечение возможности использовать цифровой рубль в режиме офлайн, что поможет в осуществлении расчетов вне зависимости от того, есть или нет доступ к сети Интернет и мобильная связь. Дополнив ряд существующих в настоящее время форм денег, цифровым рублем путем снятия финансовых и временных ограничений на платежи, будут предоставлены гражданам новые каналы с целью получать финансовые услуги и повышать финансовую доступность. Цифровой рубль в офлайн-режиме может выступать в качестве нового удобного средства для расчета как покупателями, так и продавцами в рамках отдаленных, малонаселенных и труднодоступных территорий, чем в итоге будет оказано положительное влияние на общий уровень финансовой доступности.
Для бизнеса	Проводить клиентские операции с цифровым рублем можно в рамках существующих у банков и торговых точек инфраструктур. К примеру, в ходе использования цифрового рубля в магазине или банкомате возможно применение технологий бесконтактных платежей, которая поддерживается около 90% POS-терминалов и почти половиной всех банкоматов в России. Для того, чтобы проводить платежи с применением цифрового рубля также возможно применение QR-кодов или биометрических технологий, которыми пользуются на сегодняшний день в ходе оплаты платежными картами, электронными деньгами или через мгновенные платежи. В своей деятельности предприятиями могут использоваться цифровые рубли, дополняя существующую систему безналичных расчетов с государством, контрагентами.

Окончание Таблицы 9

<p>Для граждан</p>	<p>Для граждан операции с цифровым рублем будут схожи с аналогичными электронными кошельками или платежными приложениями (рау-сервисами) и будут осуществляться при помощи специального приложения или при помощи существующих средств дистанционного банковского обслуживания (онлайн- или мобильных банков). Также, как было ранее сказано, необходимо обеспечение возможности использовать цифровой рубль в режиме офлайн, что поможет в осуществлении расчетов вне зависимости от того, есть или нет доступ к сети Интернет и мобильная связь. Дополнив ряд существующих в настоящее время форм денег, цифровым рублем путем снятия финансовых и временных ограничений на платежи, будут предоставлены гражданам новые каналы с целью получать финансовые услуги и повышать финансовую доступность. Цифровой рубль в офлайн-режиме может выступать в качестве нового удобного средства для расчета как покупателями, так и продавцами в рамках отдаленных, малонаселенных и труднодоступных территорий, чем в итоге будет оказано положительное влияние на общий уровень финансовой доступности.</p>
<p>Для бизнеса</p>	<p>Проводить клиентские операции с цифровым рублем можно в рамках существующих у банков и торговых точек инфраструктур. К примеру, в ходе использования цифрового рубля в магазине или банкомате возможно применение технологий бесконтактных платежей, которая поддерживается около 90% POS-терминалов и почти половиной всех банкоматов в России. Для того, чтобы проводить платежи с применением цифрового рубля также возможно применение QR-кодов или биометрических технологий, которыми пользуются на сегодняшний день в ходе оплаты платежными картами, электронными деньгами или через мгновенные платежи. В своей деятельности предприятиями могут использоваться цифровые рубли, дополняя существующую систему безналичных расчетов с государством, контрагентами.</p>

Если рассматривать перспективу введения цифрового рубля, то этот фактор потребует трансформации части экономических и банковских процессов, их перестройку. В рамках данных изменений государство будет вынуждено подготавливать соответствующие механизмы в рамках реализации денежно-кредитной политики России.

При введении цифрового рубля население России также сможет распоряжаться своими финансами, определяя их форму, которая будет наиболее предпочтительна для каждого гражданина: наличные, безналичные и цифровые формы денежных средств [53].

В ходе перемещения денежных средств между наличными рублями и цифровыми рублями банками будет играть посредническая роль при переводе средств из одной формы в другую, и этими операциями не будет оказано влияние на размер их балансов. Перераспределением средств между депозитами банков и цифровой валютой центрального банка будет оказываться влияние на балансы банков и их потребность использовать операции, которые проводятся ими совместно с центральным банком, а также может повышаться давление на формирование ставок по банковским депозитам и кредитам. Это также должно быть учтено в ходе проведения денежно-кредитной политики.

При перераспределении средств с банковских счетов в цифровую валюту центрального банка в рамках начального этапа ее введения будет оказано влияние на ликвидность банковского сектора, также может значительно измениться структурный баланс ликвидности [53].

В рамках этапа введения цифрового рубля будут естественно перераспределяться денежные средства между цифровым рублем, счетами в коммерческих банках и наличными. При этом изначально для банков будет затруднителен прогноз того, как интенсивно и в каком объеме возможно происхождение этих потоков между формами денег, то есть выдвигать предположения о поведении спроса на цифровой рубль, с учетом того, что до этого его не использовали граждане и предприятия. Поэтому при введении цифрового рубля банки столкнутся с повышенной волатильностью остатков на счетах клиентов и изменениями в рамках структуры балансов. Для нивелирования связанных с этим рисков для того, чтобы стабилизировать финансовые институты, Банком России будет обеспечен доступ к своим операциям рефинансирования в рамках необходимого объема и требуемых сроков. Так, путем предоставления центральным банком ликвидности банковскому сектору в рамках достаточного объема будет играть важная роль для того, чтобы достигать целей денежно-кредитной политики и поддерживать финансовую стабильность.

Банком России может также может быть принят ряд дополнительных мер для того, чтобы обеспечить плавность при введении цифрового рубля в рамки денежного обращения и системы расчетов, к примеру, путем установления требований постепенно конвертировать средства в цифровой рубль для граждан и предприятий.

Существует возможные модели ЦВЦБ и технологии для их реализации. В ходе принятия решения относительно внедрения цифрового рубля и выбора модели реализации, основной фокус необходимо направить на то, чтобы обеспечить быстрые, удобные и надежные платежи и расчеты в рамках новой цифровой реальности и соответствующей инфраструктуры с целью развития цифровую экономику.

В документе Центрального Банка Российской Федерации представлено четыре модели внедрения ЦВЦБ. Основные их отличительные особенности представлены на рисунке 9.

Ревизии на предмет внедрить цифровую валюту центрального банка потребуются, в-первую очередь, Гражданским кодексом Российской Федерации – в таких частях, как включение цифрового рубля в перечень объектов гражданских прав, установление возможности осуществлять платежи в цифровой валюте центрального банка, включение цифрового рубля в перечень общих положений относительно расчетов, а также Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» – в части расширения функций Банка России и определения вопросов по выпуску и обращению цифровой валюты центрального банка.

Внедрение цифровой валюты центрального банка широко обсуждают регуляторы и международные финансовые организации. Некоторыми из них уже осуществляется тестирование пилотных версий ЦВЦБ. Центральными банками изучаются варианты модели ЦВЦБ, производится оценка, какими из них возможна наилучшим образом реализация преимуществ для общества от внедрения ЦВЦБ.








	Модель А		Модель В		Модель С		Модель D	
Функции	 Центральный банк	 Банк/финансовый посредник	 Центральный банк	 Банк/финансовый посредник	 Центральный банк	 Банк/финансовый посредник	 Центральный банк	 Банк/финансовый посредник
Осуществление ПОД/ФТ/ФРОМУ по операциям с ЦВЦБ	✓ В отношении банков/финансовых посредников		✓			✓		✓
Открытие кошельков клиентам	✓ Открывает кошельки банкам/финансовым посредникам		✓		✓	Иницирует открытие кошельков клиентам	✓ Открывает кошельки банкам/финансовым посредникам	✓ Открывает кошельки клиентам
Проведение платежей и расчетов по кошелькам клиентов	✓ Между кошельками банков/финансовых посредников		✓		✓	Иницирует проведение платежей и расчетов		✓
Доступ к кошельку клиента из другого банка/финансового посредника	—		—			✓		✓

Рисунок 9 – Сравнение моделей по функциям, исполняемым ЦБ и банками/финансовыми посредниками [53]

При этом центральными банками анализируются различные аспекты введения ЦВЦБ, учитывая особенности экономик в конкретных странах, в том числе особенности денежных расчетов, финансовую систему, условия проведения денежно-кредитной политики [53].

В феврале 2020 года сайт Central Banking (Великобритания) проводил опрос относительно возможностей цифровой валюты центрального банка («Central Banking Digital Currency Survey»), участие в котором было принято 46 центральными банками (Central Banking 2020a). В соответствии с опросом, 65% респондентов, большая часть из которых - представители стран Западной Европы, активно проводятся исследования в сфере цифровых валют, что объясняет переход на безналичные расчеты в странах этого региона.

Результаты исследования представлены на рисунке 10.

Как показывают данные рисунка 10, основное преимущество, которое выделили центральные банки других стран от внедрения цифрового рубля – переход к безналичным платежам, на втором месте – поддержка инноваций и эффективность платежей внутри страны.

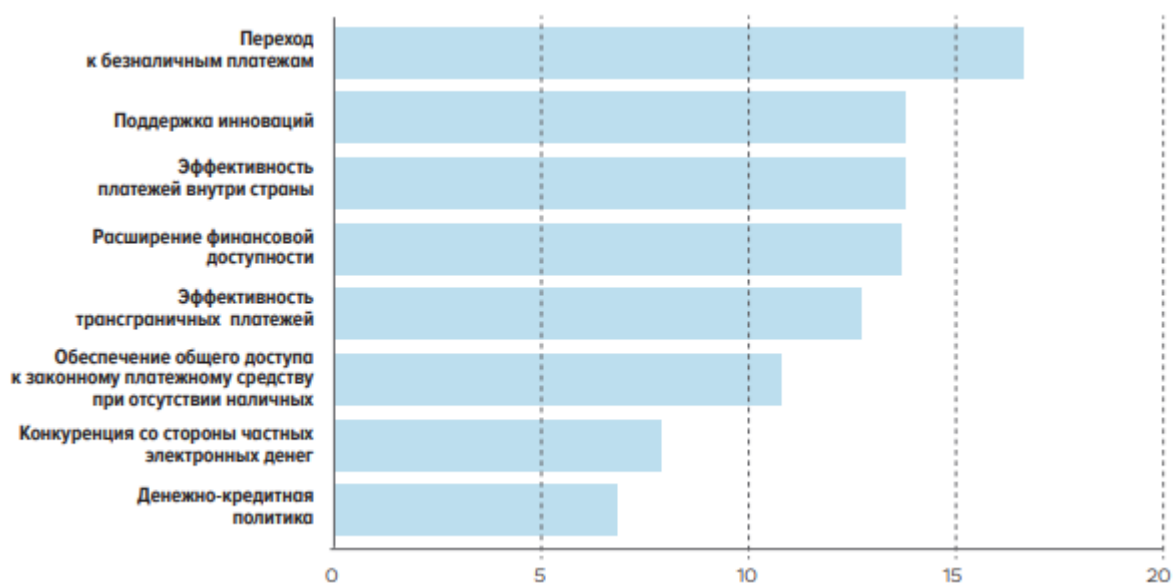


Рисунок 10 – Преимущества от внедрения цифровой валюты ЦБ (доля ответов в процентах) [54]

Так, можно предположить, что в случае внедрения цифрового рубля в банковский сектор Российской Федерации, система дистанционного банковского обслуживания будет подвержена глобальным изменениям. В частности, добавится еще одна форма оплаты, которая может увеличить оборот дистанционных платежей коммерческих банков [55].

2.3 Интернет-банкинг и мобильный-банкинг: текущее состояние и тренды развития

В связи с пандемией произошел спад финансовой активности частных лиц и стало недоступным использование традиционных каналов для банковских услуг. В результате удалось повысить внимание к интернет-банку, которым может быть

заменен визит в офис и облегчен процесс решения финансовых вопросов при блок-ауте муниципальных и государственных учреждений.

С целью понимания как дистанционное банковское обслуживание может стать вектором развития коммерческих банков, обратимся к исследованию Internet Banking Rank 2020, которое проводилось июне-августе 2020 года. В данном исследовании были рассмотрены вопросы интернет-банкинга как альтернативы традиционным способам банковского обслуживания. Также, необходимо рассмотреть изменение поведения пользователей на фоне пандемии в рамках интернет-банкинга, какие задачи являются актуальными, и как банкам следует провести подготовку онлайн-сервисов к будущим кризисам [56].

Начнем рассмотрение непосредственно с пользователей, в частности, с изменения их предпочтений и запросов. Так, основные изменения потребительского поведения в рамках пользования интернет-банком свелись к пунктам, представленным в виде схемы на рисунке 11.

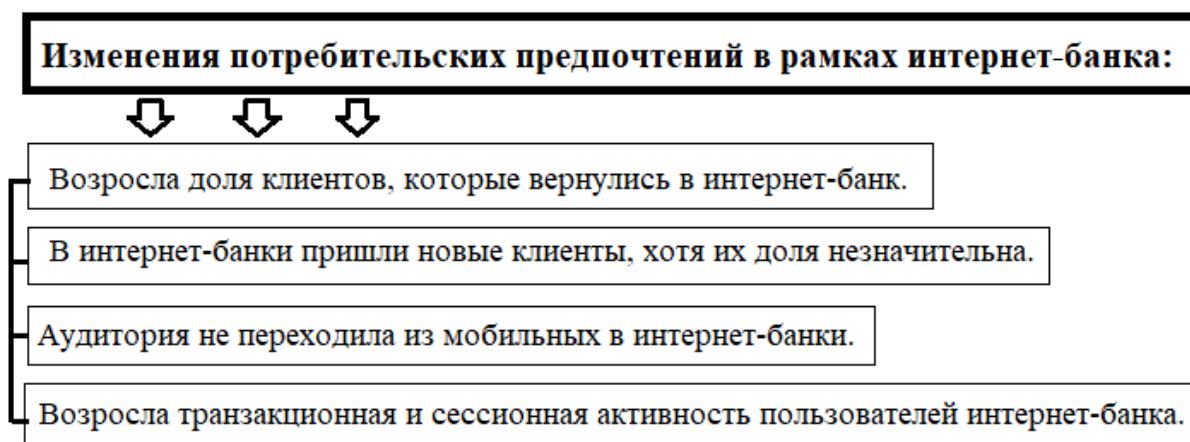


Рисунок 11 – Основные тенденции в изменении потребительских предпочтений в рамках интернет-банкинга [56]

В связи с ростом активности пришли новые, ранее неактивные пользователи, а также повысилась активность существующих клиентов.

Отметим, что для банков период пандемии стал хорошей возможностью, чтобы перевести своих клиентов в цифровое поле, где издержки на персонал и

прочие офлайн-расходы значительно ниже. Что обуславливается полным режимом самоизоляции [57].

Что касается тенденций в рамках самих банков, то целесообразно будет отметить, что в ежедневном банкинге (daily banking) – это все задачи и потребности, которые связаны с тем, чтобы получить информацию по продукту и совершить при помощи него разные платежные и переводные операции – была сформирована планка качества.

То есть, основной фокус банков перешел на удобство для клиентов и их удовлетворенность. Банки, задающие тренды на рынке банковских услуг, снижают скорость развития. Банками поддерживается планка рынка, но никто не стремится к решению задач в рамках нового уровня.

В качестве подтверждения рассмотрим ряд коммерческих банков с позиции развития интернет-банкинга. Данные представлены в таблице 10.

Таблица 10 – Тенденции развития банков с позиции интернет-банкинга [58]

Банки	Описание
Тинькофф Банк, Ак Барс Банк, Банк Левобережный	Тинькофф Банком были обновлены страницы карт и счетов, разделы платежей и переводов. Ак Барс Банк усовершенствовал удобство платежных форм. В Банке Левобережный отсутствуют крупные изменения после внедрения СБП в прошлом году. Лидеры предпочитают осуществлять внедрение сложных технологических решений в мобильных банках, чьей аудиторией больше ценится автоматизация и упрощение.
Почта Банк, Промсвязьбанк, Банк Русский Стандарт, Банк Санкт-Петербург, Росбанк	Осуществлялась доработка существующих решений: вход в интернет-банк по альтернативным идентификаторам, повышено удобство форм переводов по номеру телефона, добавлены категории для работы в истории операций, работа с шаблонами, экспорт реквизитов.

Лидерами прошлого года были начаты процессы развития цифровое обслуживание задолго до того, как началась эпидемия коронавируса, и были готовы к карантину. Значительное ускорились и банки, отстававшие в развитии цифрового обслуживания.

Во время карантина, при закрытых отделениях или работе в особом режиме, банки сосредоточились на том, чтобы цифровизовать офлайн-задачи клиентов:

запустили онлайн-продажи, отладили управление продуктами, помогли клиентам в быстром получении информации и поддержки.

Цифровизацией традиционно офлайн-задач продвигается интернет-банкинг: с каждым годом происходит сильное изменение рынка и расширение его границ.

Дистанционное оформление банковских продуктов находится на новом уровне конкуренции. На сегодня перед всеми банками, развивающими онлайн-продажи, стоит задача повышения эффективности сервисов для того, чтобы клиентами активно использовались эти услуги и не происходило уменьшение объема кросс-продаж.

Цифровизация услуг очень активна. Если раньше безусловным лидером был Тинькофф Банк, то сейчас многими игроками осуществляется внедрение оригинальных решений. Ресурсы для повышения качества клиентского опыта в рамках интернет-банкинга в современных реалиях представлены на рисунке 12.

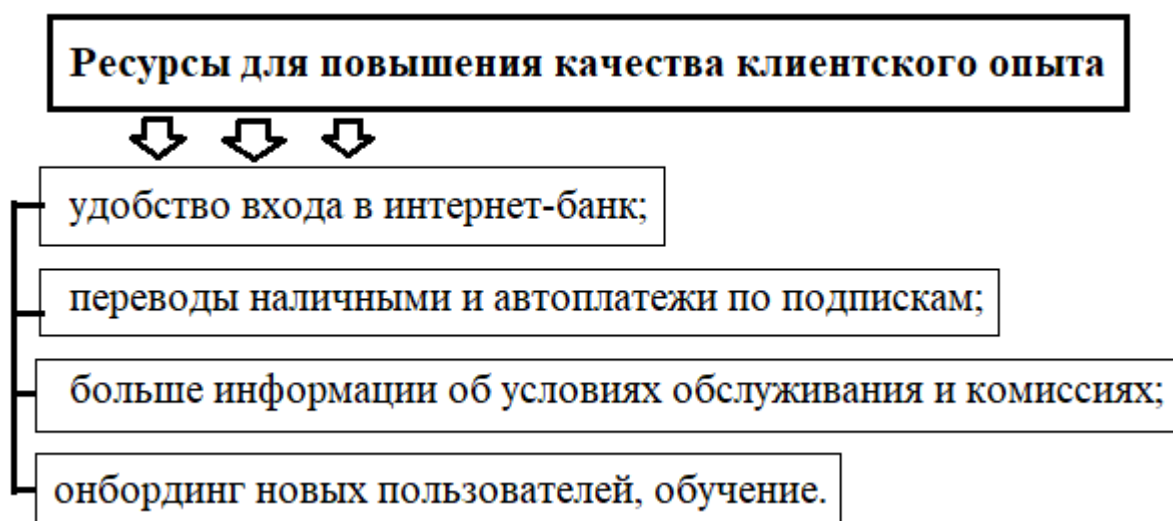


Рисунок 12 – Ресурсы для повышения качества клиентского опыта в рамках интернет-банкинга [59]

Выделим также основные точки роста интернет-банкинга на 2020-2021 годы по данным исследования Internet Banking Rank 2020 [59].

Во-первых, замена пластиковых банковских карт, включая дебетовые и кредитовые, на цифровые банковские карты.

Во-вторых, развитие инвестиционных банковских продуктов для широкого круга пользователей с удобным интерфейсом и понятным процессом управления и контроля над совершаемыми операциями.

В-третьих, решение государственных задач, в частности, пенсионные платежи пожилому населению страны, сбор налогов и пошлин, а также хранение кредитной истории на каждого конкретного гражданина вне зависимости от того, в каком банке он обслуживается.

В-четвертых, координация и контроль за документами, которые имеют отношения к банковским операциям.

Активное развитие интернет-банкинга способствует развитию и всей системы дистанционного банковского обслуживания в целом. Что подтверждает гипотезу о том, что ДБО является одним из основных векторов развития коммерческих банков в нынешних реалиях [59].

Рассмотрим изменения, которые произошли на рынке интернет-банкинга. Для этого посмотрим изменения в ряде банков в рамках интернет-банкинга, которые сформированы в таблицу 11 [60].

Таблица 11 – Изменения в интернет-банкинге у Сбербанка и Банка Хоум Кредит

Банк	Описание
Сбербанк	Сбербанком проведен редизайн впервые за 7 лет. Сделан акцент на получении быстрого доступа к платежам и истории. Все элементы увеличились, продукты расположены слева — удобный переход из других разделов. Как банк, обладающий самой большой аудиторией, Сбербанком задается новый уровень для оценки интерфейса пользователями. Его аудитория пересекается с другими игроками, а это значит, что интернет-банки с устаревшими интерфейсами будут в любом случае сравниваться с обновленным Сбербанком.
Банк Хоум Кредит	Банк Хоум Кредит перевел клиентов в новый интернет-банк, который характеризует более удобный и современный интерфейс. Стал более простым ориентир между продуктами, главный экран выступает как экран карты, доступ к редко используемым функциям стал более быстрым. Осуществлена переработка раздела платежей. В отдельные блоки выделена оплата услуг и переводов.

Как показывают данные таблицы 11, Сбербанк задал новый уровень оценки массовым пользователем[59].

Далее логично будет перейти к рассмотрению тенденций рынка интернет-банка, которые представлены в таблице 12.

Таблица 12 – Тенденции рынка интернет-банка [59]

Тенденция	Сущность
Рост международных переводов с карты на карту	<p>Для того, чтобы осуществить перевод ранее приходилось пользоваться сторонними сервисами, в том числе, системами переводов. Банками, предлагая удобные переводы за рубеж, закрываются потребности аудитории, которой сейчас решаются задачи в рамках сторонних сервисах.</p> <p>Пока на рынке отсутствуют хорошие примеры онбординга зарубежных переводов, но они уже успешно встроены в интерфейс таких банков, как Банк Открытие, Тинькофф Банк и Банк Русский Стандарт.</p> <p>На фоне пандемии объем трансграничных переводов был снижен, но, когда международное сообщение будет вновь налажено, переводы вновь станут актуальны.</p>
Ускорение продаж финансовых продуктов онлайн	<p>Продажами продуктов в интернет-банке позволяет клиентам осуществление пользования услугами банка даже в рамках режима самоизоляции:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Выдаются кредиты с подписанием договора онлайн — МКБ, Банк Русский Стандарт, Банк Санкт-Петербург, Россельхозбанк. – Выпускаются цифровые карты — ВТБ, Росбанк, Банк Открытие. – Выпускаются кредитные карты в цифровом формате — Сбербанк, Почта Банк, Банк Санкт-Петербург.
Популяризация цифровых карт в интернет-банках	<p>В связи с самоизоляцией удалось укрепить тренд, направленный на использование цифровых карт: отделения банков были недоступны, а с курьерами клиентами предпочиталось не контактировать.</p> <p>Для того, чтобы цифровая карта стала выступать в качестве полноценной замены для пластиковой, должны быть возможность выпуска привычной карты клиента в рамках цифрового формата со всеми условиями — программа лояльности, покупки через Apple Pay и Google Pay, лимиты. Банки ВТБ, Банк Открытие, Росбанк, Банк Хоум Кредит занялись выпуском таких карт в 2020 году.</p>
Акцент на инвестиции для массовых клиентов	<p>Участниками рынка стало развиваться подключение клиентов к брокерскому обслуживанию.</p> <p>В интернет-банках будут приживаться простые инвестиционные продукты для массовых потребителей.</p>
Тестирование me2me pull (переводы через СБП)	<p>Внедряя данную функцию важно следование сценария пользователя, который хочет осуществить пополнение счета со своего же счета в другом банке. Необходимо логичное встраивание возможности в интерфейс: в форме пополнения своей карты/счета или добавления отдельного блока в разделе переводов с понятным названием.</p> <p>Простые переводы по номеру телефона между счетами клиента в разных банках станут must-have, как и другие возможности, которые связаны с СБП.</p>

Одновременно с развитием интернет-банка, который входит в систему дистанционного банковского обслуживания, необходимо рассмотреть и мобильный банк, который пользуется на сегодняшний день высоким спросом среди пользователей. В данном пункте рассмотрим мобильный банк с позиции бизнеса.

В рамках рассмотрения системы дистанционного банковского обслуживания целесообразно изучить мобильный банк, как один из разделов ДБО. С этой целью обратимся к исследованию Business Mobile Banking Rank 2020 от агентства marksw Webb. Исследование было проведено с июня по август 2020 года [60].

Необходимо выяснить, станет ли мобильный банк в 2020 стандартом рынка, сможет ли руководитель компании среднего бизнеса выполнять работу без компьютера, и какая ценность несется клиентам цифровыми новинками: чат-ботами, мультибанками, голосовым управлением, виртуальными картами.

Также результаты исследования указывают на то, как кризисом было оказано влияние на развитие мобильных банков для бизнеса и какими возможностями для помощи клиентам они обзавелись.

Мобильные банки стали выступать в качестве удобного канала для того, чтобы осуществлять юридически значимое взаимодействие. Онлайн-чат может стать каналом для того, чтобы запускать процессы и обращения к профильным специалистам банка. А чат-ботом могут продаваться продукты, не привлекая сотрудников. Предпринимателям теперь можно открывать ноутбук для формирования документа или подключения новой услуги.

Лидерами продумываются нюансы пользовательского опыта и предлагаются лучшие UX-решения для существующих функций — наличие валютного контроля в мобайле, удобной работы с первичными документами, самого оперативного подключения продуктов и ясное изложение условий, и минимум действий со стороны клиента.

Именно эти тренды обуславливают достаточно большую дистанцию в развитие банков-лидеров по мобильному банкингу и банков с базовым функционалом [60].

Рассмотрим основные тенденции и изменения, характерные для мобильного банка для бизнеса. Данные представлены в таблице 13.

Таблица 13 – Тенденции рынка мобильного банка [60]

Тенденция	Сущность
Целостность пользовательского опыта дают контекстные связи	В ходе наращивания функциональности в рамках одного приложения является важным, чтобы новыми возможностями не усложнялся пользовательский опыт и логичное вписывание в систему.
Экосистема приложений должна быть с бесшовными переходами	В 2020 году банками стали выпускаться отдельные сервисы для узких задач клиентов: участия в госзакупках, формирования авансовых отчетов, поиска зарубежных контрагентов, обучения. Плюсы такого подхода заключаются в том, что приложения не перегружает функциональность, и не происходит усложнение архитектуры сервиса. Необходимо обеспечение бесшовного перехода из основного мобильного банка в дополнительное приложение.
Зарплатный проект становится базовым для мобильного банка	Происходит развитие функциональности выплат и выпуска зарплатных карт. В приложении Тинькофф Банка работу с зарплатным проектом разделили на два блока: Выплаты и Сотрудники, где возможен заказ и оформление доставки карт, заполнение анкеты нового сотрудника или отправка ссылки для самостоятельного заполнения, просмотр истории выплат и зачисление средств конкретному сотруднику.
Справочник сотрудников станет центром управления персоналом	Справочником сотрудников систематизируется информация и оказывается помощь предпринимателю в эффективном управлении персоналом, с учетом максимума контекстных функций: не только выплата зарплаты и выпуск корпоративных карт, но и выдача прав доступа к системе.
Мобильный банк превращается в круглосуточный цифровой офис	В 2020 году онлайн-чат перестал выступать в качестве простого источника информации и начал играть роль юридически значимого канала для взаимодействия между клиентом и банком: операторами оказывается помощь в решении задач, для которых ранее была необходимость посещения отделения или вызова представителя банка. В чате возможны заказ справок, подключение продуктов или услуг, смена тарифа, отправка документов, решение спорных вопросов и управление правами пользователей.

Так, делаем вывод, что интернет-банк и мобильный банк в качестве элементов системы дистанционного банковского обслуживания активно развиваются.

Коммерческие банки внедряют в деятельность своих интернет-систем удобные интерфейсы, новые услуги, стараясь максимально упростить процедуру работы с банком. И одновременно с этим привлечь новых клиентов. На рынке интернет-банкинга на текущий момент происходит перестройка и трансформация, так как банки разного масштаба конкурируют между собой.

В рамках мобильного банкинга для бизнеса также происходит модификация, коммерческие банки стремятся улучшить уже имеющийся сервис, чтобы клиент среди многообразия вариантов выбрал именно этот банк.

Интернет-банкинг и мобильный банк в обозримом будущем кардинально трансформируются, что станет катализатором перераспределения клиентов среди банков.

Выводы по разделу два

Основные направления развития финансовых технологий ЦБ РФ на период 2018–2020 направлены на расширение системы дистанционного банковского обслуживания. Центральный Банк разрабатывает и внедряет различные инструменты ДБО, которые в дальнейшем коммерческие банки смогут внедрять в свою деятельность. Что будет способствовать увеличению продаж, а соответственно, выручки.

Еще одной тенденцией цифровизации банковской среды является внедрение цифрового рубля. В случае внедрения цифрового рубля в банковский сектор, система ДБО будет подвержена глобальным изменениям.

Что касается Интернет-банкинга и мобильного банка как элементов системы дистанционного банковского обслуживания, данный сегмент активно развивается.

3 ПРОБЛЕМЫ И ОБОБЩЕННЫЙ ПЛАН РАЗВИТИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КОММЕРЧЕСКИМИ БАНКАМИ НА 2021-2023 ГОДЫ

3.1 Выявление проблем в рамках развития ДБО

В рамках ускоренного развития видов дистанционного банковского обслуживания вопрос относительно уровня финансовой грамотности имеет актуальное значение. Именно поэтому видится целесообразным рассмотрение статистики по индексу финансовой грамотности населения России.

В качестве информационной базы были взяты статистические данные, представленные на сайте Министерства финансов Российской Федерации. Рассмотрим индекс финансовой грамотности населения России за 2019 по всей стране в целом, а также по половозрастным параметрам граждан.

Разработал методологию исследования, собрал и проанализировал данные Аналитический центр НАФИ. Первую волну исследования провели в 2018 году, вторую – в 2019 году [61].

Индексом отражается способность человека разумно управлять личными финансами и заключается в нескольких отдельных компонентах – знаниях в таких категориях, как область финансов, навыки управления финансами, установки в отношении финансов. Индексом финансовой грамотности принимается значение в диапазоне от 1 до 21 балла.

Для России значение Индекса - 12,37 баллов на 2019 год, графическая карта представлена на рисунке 13.

Как показывают данные рисунка 13, Россия имеет перманентные значения по индексу финансовой грамотности, то есть, часть регионов наиболее грамотны в финансовом плане, часть, напротив, нуждаются в достаточно объемном обучении.

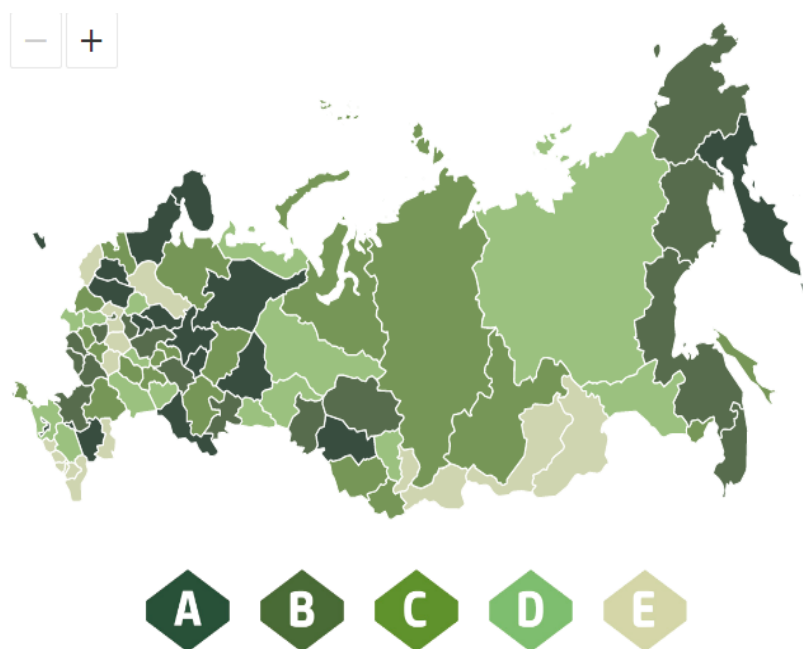


Рисунок 13 – Индекс финансовой грамотности по России в 2019 году* [61]

* Регионы упорядочены в соответствии со значением Индекса - от наибольшего значения до наименьшего. Группа А (места 1-16), Группа В (места 17-33), Группа С (места 34-52), Группа D (места 53-69), Группа Е (места 70-85).

Рассмотрим индекс финансовой грамотности населения России по возрасту, данные представлены на рисунке 14.

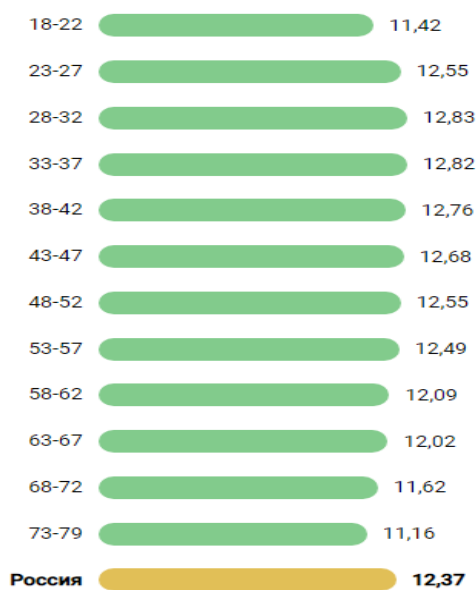


Рисунок 14 – Индекс финансовой грамотности населения России по возрасту, в баллах [61]

Как показывают данные рисунка 14, наиболее финансово грамотным населением России являются люди в возрасте от 28 до 32 лет (12,83 балла), далее располагается группа в возрасте от 33 до 37 лет (12,82 балла), на третьем месте группа в возрасте от 38 до 42 лет (12,76 баллов). Наименее финансово грамотной частью населения являются люди более зрелого возраста – от 73 до 79 лет (11,16 баллов).

Данные исследования позволяют сделать вывод, что люди от 33 до 42 лет наиболее финансово грамотны. В то время как более молодое и более возрастное население нуждаются в улучшении знаний в рамках данного вопроса, в том числе и по вопросам дистанционного банковского обслуживания [61].

Структура индекса финансовой грамотности населения России по семейному положению представлен на рисунке 15.



Рисунок 15 – Индекс финансовой грамотности населения России по семейному положению, в баллах [61]

Как показывают данные рисунка 15, наибольший индекс финансовой грамотности среди населения России принадлежит женатым и замужним людям (12,75 балла). Косвенно можно предположить, что это связано с большой ответственностью, общим семейным бюджетом и прочими параметрами, когда решения принимаются парой совместно.

Далее рассмотрим распределение индекса финансовой грамотности населения России по основному занятию, данные представлены на рисунке 16.



Рисунок 16 – Индекс финансовой грамотности населения России по основному занятию, в баллах [61]

Как показывают данные рисунка 16, наибольший индекс финансовой грамотности принадлежит работающему населению (за исключением подработывающих студентов и пенсионеров) – 12,88 баллов, на втором месте располагаются работающие пенсионеры – 12,80 баллов, на третьем месте люди, занятые домашним хозяйством, находящиеся в декретном отпуске, – 12,33 балла.

Данная статистика косвенно свидетельствует о том, что работающее население страны в большей степени обладают финансовой грамотностью. Так как, например, им регулярно приходится совершать покупки через мобильные банковские приложения, пользоваться дистанционными способами оплаты в магазинах, кафе и прочих местах. То есть, делаем вывод, что при формировании инструментов и методов по улучшению уровня финансовой грамотности необходимо использовать различные программы, направленные как на взрослое население, так и на средний класс, и на молодёжь [61].

Индекс финансовой грамотности населения России по профессиональному статусу представлен на рисунке 17.



Рисунок 17 – Индекс финансовой грамотности населения России по профессиональному статусу, в баллах [61]

Как показывают данные рисунка 17, наиболее финансово грамотное население страны занимает руководящие должности (13,87 баллов), далее следуют владельцы собственного дела (13,51 балла) и квалифицированные специалисты (13,47 балла).

Делаем вывод, что люди с высокими должностями и владельцы бизнеса в большей степени финансово осведомлены, так как эти знания необходим им не только в повседневной жизни. Но и позволяют следить за эффективным функционированием развития компании, а также принимать грамотные управленческие решения и строить прогнозы на будущее. Не зная финансовых основ руководитель или владелец бизнеса не будет компетентен в принятой им политике.

Финансовая грамотность определяется вовлеченностью человека в экономическую и хозяйственную деятельность. Уровень финансовой грамотности выше среднего показателя по стране у работающих граждан среднего возраста, при этом такой же высокий показатель имеют работающие

пенсионеры. У неработающих пенсионеров уровень ниже среднего по стране (и ниже, чем у работающих пенсионеров) [61].

Индекс финансовой грамотности населения России по образованию представлен на рисунке 18.



Рисунок 18 – Индекс финансовой грамотности населения России по образованию, в баллах [61]

Как показывают данные рисунка 18, наиболее грамотным в финансовом плане можно считать население с высшим образованием (13,37 балла), наименее грамотным население с неполным средним образованием или ниже (10,72 балла). В данном случае наблюдается прямая зависимость между уровнем образования и индексом финансовой грамотности. То есть, можно сделать вывод, что образование благоприятным образом влияет на уровень финансовой грамотности населения России.

Индекс финансовой грамотности населения России по покупательной способности представлен на рисунке 19.

Как показывают данные рисунка 19, наибольший уровень финансовой грамотности принадлежит категории людей «Мы можем без труда купить холодильник, телевизор, мебель, но на большее денег нет» (13,34 балла), в то время как у людей испытывающих трудности в финансовом плане, имеют наименьший индекс финансовой грамотности.



Рисунок 19 – Индекс финансовой грамотности населения России по покупательной способности, в баллах [61]

Индекс финансовой грамотности населения России по оценке материального положения представлен на рисунке 20.



Рисунок 20 – Индекс финансовой грамотности населения России по оценке материального положения, в баллах [61]

Как показывают данные рисунка 20, наиболее финансово грамотным слоем населения являются люди с «хорошим» материальным положением (12,94 балла), наименее – с «очень плохим» финансовым положением (10,81). Делаем косвенный вывод, что уровень дохода также прямо пропорционально влияет на уровень индекса финансовой грамотности [61].

Так, основываясь на рассмотренных данных статистики может быть сделан вывод о том, что наиболее финансово грамотными жителями России являются мужчины и женщины в возрасте 30-45 лет, люди, имеющие высшее образование, квалифицированные специалисты и руководители, люди, которые состоят в браке, воспитывают 1-2 детей. Низким уровнем финансовой грамотности обладают неработающие (студенты и, особенно, пенсионеры), люди, не использующие финансовые продукты, многодетные семьи, сельские жители и жители малых городов.

Уровень финансовой грамотности россиян, которые имеют вклады в банках, в среднем выше уровня финансовой грамотности тех, кем берутся займы для тех или иных целей. Данные представлены на рисунке 21.

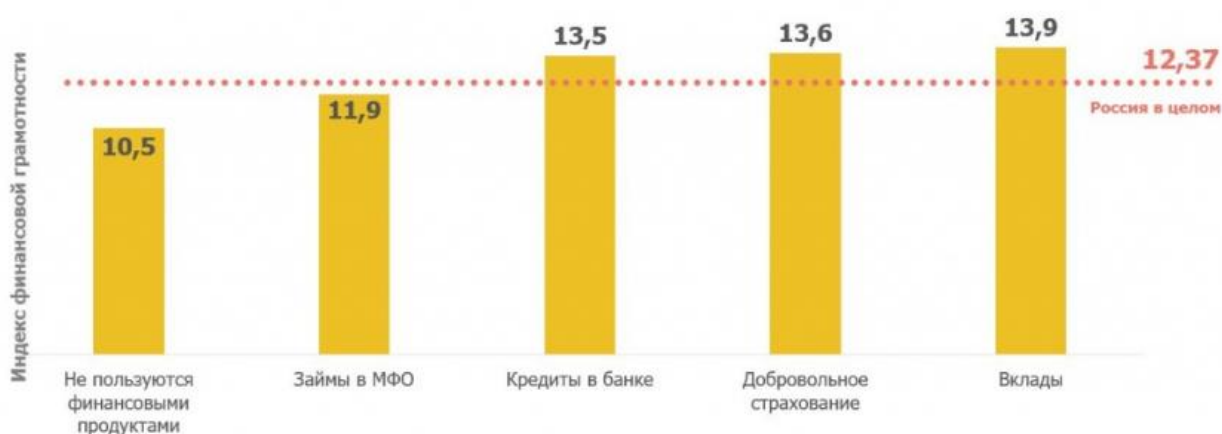


Рисунок 21 – Уровень финансовой грамотности населения России в рамках использования/неиспользования банковских продуктов [61]

Что касается дистанционного банковского обслуживания, в 2019 году в сравнении с 2018 годом произошел заметный рост доли россиян, которыми предпочитается безналичная оплата товаров и услуг. Доля людей, которыми предпочитается безналичная оплата, за период с 2018 по 2019 год возросла с 16% до 29%.

Далее рассматривается ряд основных проблем, которые связаны с недостаточным уровнем финансовой грамотности россиян:

- 34% не понимают связь доходности и рисков (рискуют стать жертвой финансовых пирамид)
- 31% владельцев карт столкнулись с попытками мошенничества, 4% понесли финансовые потери
- 60% не заботятся о своих персональных данных [61].

Зачастую россиянами, особенно старшего возраста, переоценивается собственная финансовая грамотность, в результате чего они сталкиваются с еще большими рисками, в том числе, связанными с мошенничеством.

Еще один проблемный момент - несоответствие уровней цифровой и финансовой грамотности. Люди, которых характеризует достаточно высокий уровень цифровой грамотности, успешно пользуются различными финансовыми приложениями и осуществляют поиск интересующей их финансовой информации в интернете, но, в связи с недостаточным уровнем финансовой грамотности, не всегда способны к отличию достоверной информации от заведомо ложной.

Уровни цифровой и финансовой грамотности населения России в 2019 году представлены на рисунке 22.

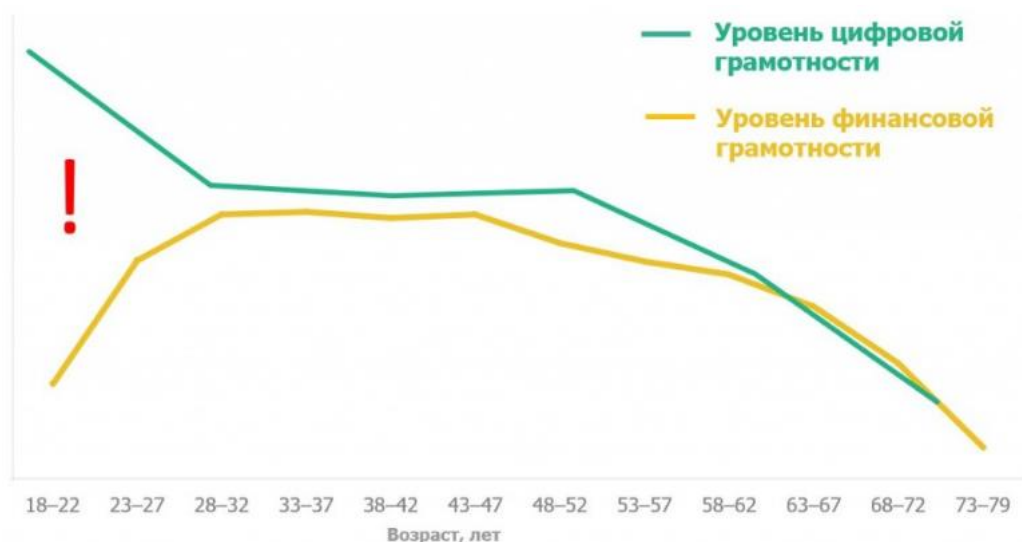


Рисунок 22 – Уровни цифровой и финансовой грамотности населения России в 2019 году [62]

Как показывают данные рисунка 22, уровень цифровой грамотности с увеличением возраста понижается, в то время как уровень финансовой

грамотности с возрастом возрастает. Одновременно с этим, необходимо отметить, что с возраста 28-32 года динамика уровня финансовой и цифровой грамотности показывает практически одинаковую нисходящую динамику.

Это свидетельствует о том, что чем моложе население, тем более успешно оно владеет цифровыми технологиями, им в значительной степени легче и удобнее пользоваться банковскими мобильными приложениями, совершая любые доступные операции. Одновременно с этим уровень их финансовой грамотности значительно ниже, чем у людей более зрелого возраста.

Чем старше население страны, тем ему сложнее приспособиться к различным формам дистанционного банковского обслуживания. Однако в силу возраста и жизненного опыта у них гораздо выше уровень финансовой грамотности.

Выявленные в ходе исследования проблемы финансовой грамотности населения могут быть решены путем увеличения финансовой доступности дистанционных банковских услуг.

Например, с целью увеличения доступности финансовых услуг в менее развитых регионах России были запущены специальные программы, направленные на повышение финансовой грамотности. Население данных регионов было в полной мере обеспечено мобильной связью, интернетом для беспрепятственного совершения дистанционных банковских услуг.

Это же касается и работы с людьми, возможности которых по ядру причин ограничены. Специальные сообщества при помощи банковских структур прорабатывают вопросы увеличения удобства пользования банкоматами. Также уделяется внимание работе онлайн-приложений, сервисов для людей с особенностями слуха и зрения. Эти меры направлены на расширение доступности финансовых услуг.

Что касается бизнес-среды, здесь также принимаются меры по увеличению финансовой доступности и грамотности. Государство реализует различные программы по обучению, организует специализированные вебинары,

программные курсы, школы. Различные финансовые курсы позволяют предпринимателям и владельцам бизнеса более глубоко вникать в суть финансовых процессов, наиболее успешным образом управляя своим бизнесом. Эти меры способствуют информационной поддержке предприятий малого и среднего бизнеса [62].

В рамках современного мира все большая часть финансовых сервисов становится доступной дистанционно, и Банком России делается основной акцент в рамках своей стратегии на развитие финансовой доступности и расширение объема онлайн сервисов. Также развиваются финансовые технологии, в том числе, Системы быстрых платежей, создаются маркетплейсы финансовых услуг, которые реализуют ряд банковских, страховых и инвестиционных продуктов, внедряются электронные страховые полисы.

Неотъемлемая часть финансовой доступности - наличие финансовой грамотности. Она помогает в расширении ментальной доступности по многим видам финансовых услуг. Усилия Банка России по финансовому просвещению направлены на то, чтобы оказать помощь людям в разборе, выборе финансовых сервисов и продуктов для решения своих задач, избежание информационных угроз и мошенничества, оценке преимуществ и рисков по отдельным финансовым продуктам и услугам.

В рамках многостороннего сотрудничества Банком России принимается участие в работе Глобального партнерства за финансовую доступность G20 (G20 Global Partnership for Financial Inclusion) и Альянса за финансовую доступность (Alliance for Financial Inclusion), а также осуществляется сотрудничество с Консультативной группой помощи малообеспеченным слоям населения (Consultative Group to Assist the Poor) [62].

Вопросы финансовой доступности также находятся в сфере взаимодействия Банка России с рядом международных организаций, которые представлены Всемирным банком, Международным валютным фондом (МВФ), программой оценки финансового сектора (FSAP) МВФ, Организацией экономического

сотрудничества и развития (ОЭСР), Международной организацией комиссий по ценным бумагам (IOSCO).

Банк России - член Альянса за финансовую доступность (Alliance for Financial Inclusion), международной организации, которая занимается объединением регулирующих финансовых органов 95 стран.

Банк России в 2014 году присоединился к «Декларации Майя» Альянса за финансовую стабильность, в которой отражается ряд приоритетов и основных направлений политики членов Альянса, цель которых повысить доступность финансовых услуг [63].

Так, делаем вывод, что развитие дистанционного банковского обслуживания обусловило появление ряда проблем, связанных с необходимостью повышения уровня финансовой грамотности населения.

Проработкой данного вопроса активно занимается Центральный Банк России, разрабатывая и внедряя соответствующие инструменты, а также международное сообщество. То есть, существует прямая взаимосвязь между развитием доступности финансовых услуг и повышением финансовой грамотности потребителей коммерческих банков. Для которых в свою очередь, развитие ДБО является перспективным вектором развития [62].

3.2 Банковские IT-технологии как вектор развития ДБО

Как было рассмотрено ранее, существуют различные тренды в развитии рынка дистанционного банковского обслуживания. В частности, внедрение цифрового рубля, создание финансового маркетплейса и единой экосистемы.

Одновременно с эти, в рамках настоящей выпускной работы было выявлено, что с развитием цифровизации экономики, в том числе, банковского сектора, возникла потребность в усилении финансовой грамотности населения. Так как совершенствующиеся системы дистанционного банковского обслуживания

требуют определённого набора знаний и умений от населения, чтобы избежать мошенничества со стороны третьих лиц.

В соответствии с вышеописанными тенденциями в расходах коммерческих банков также произойдут изменения. В частности, это касается активного развития IT-технологий, которое позволит сделать финансовые услуги более доступными, что послужит катализатором по улучшению финансовой грамотности населения страны.

Таким образом, с целью улучшения деятельности коммерческих банков в рамках распространения финансовых услуг при одновременном повышении уровня грамотности населения необходимо построить примерный обобщенный прогноз по развитию банковского сектора в рамках дистанционного банковского обслуживания.

Целесообразно рассмотреть трансформацию затрат коммерческих банков в рамках наметившихся тенденций ДБО. Чтобы наиболее полным образом аргументировать факт, что система ДБО является вектором развития коммерческих банков.

В ближайшие 5-10 лет ведущие игроки банковского рынка будут трансформировать экосистемы, которыми будут оказываться услуги для клиентов в различных областях их жизни, не только в сфере финансов (например, просмотр фильмов хорошем качестве через приложения, заказ билетов, оплата жилищно-коммунальных услуг, решение вопросов, связанных со здоровьем и медициной и так далее).

Активное развитие экосистемы возможно только при наличии защищённого внутрибанковского ИТ-механизма, а также разработанных мер по противодействию нарушения информации безопасности. Так как на сегодняшний день данная система не является массовой, только крупные банки могут позволить себе разработку и внедрение своей собственной экосистемы в деятельность. В этом случае государством могут быть приняты меры по поддержке более мелких банков, например, запуск партнерской программы

помощи развития экосистемы, где будут представлены партнеры и бренды, с которыми банки смогут сотрудничать и выстраивать механизмы коммуникации.

Этот фактор в значительной степени усилит конкуренцию на банковском секторе, часть банков будут вынуждены оставить рынок ввиду отсутствия возможностей конкурировать в современных реалиях.

В это же время разрабатываемый Центральным Банком России маркетплейс ускорит процесс роста конкуренции, так как при переходе части банков на свои собственные экосистемы, ни автоматически станут более привлекательными для потребителя. То есть, помимо потери потенциальных клиентов, банки, не имеющие возможности конкуренции в создавшихся условиях, будут лишены также и части постоянных клиентов. Так они перейдут к более развитым банкам, которые развиваются согласно тенденциям и реалиям общества.

Произойдет активный рост конкуренции между крупными банками в рамках борьбы за конкурента посредством усовершенствования своих дистанционных технологий.

Также реалии 2020 году обуславливают изменение потребительских предпочтений при выборе банка, в котором клиент будет обслуживаться. Именно удобство интернет-банкинга, мобильного приложения, его скорости и интерфейса становятся первостепенными параметрами при выборе банка. В то время, как раньше основополагающим фактором являлся ценовой показатель [64].

При этом согласно данным Центрального банка России взрослое население готово к переходу на полное использование мобильного банковского приложения и интернет-банкинга для совершения всех требуемых операций. Сегодня люди предпочитают не посещать отделения банков стоять в очереди и общаться с менеджерами. Доступные и понятные инструменты системы дистанционного банковского обслуживания позволяют населению совершать все необходимые операции дистанционно. О чем свидетельствует также сокращение количества банковских офисов и филиалов в различных регионах России.

Также с целью сократить расходы на содержание подразделений банками проводится «облегчение» формата офисов, переформатируются некоторые филиалы и дополнительные офисы в кредитно-кассовые офисы: количество ККО выросло в 2019 году на 15% с 1,9 тыс. до 2,2 тыс.

Количество подразделений, действующих КО на территории Российской Федерации за период с 2016 года по 2019 год представлено на рисунке 23.

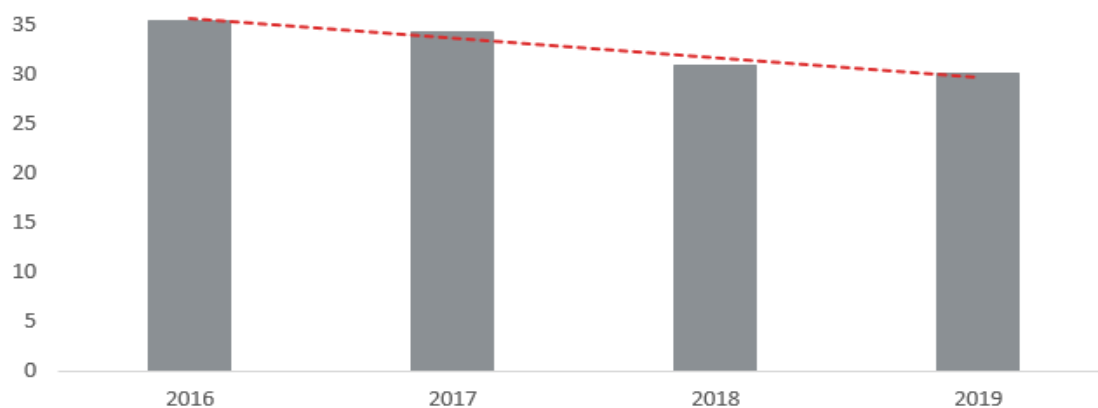


Рисунок 23 – Количество подразделений, действующих КО на территории Российской Федерации за период с 2016 года по 2019 год, тыс.шт. [64]

Как показывают данные рисунка 23, количество подразделений, действующих КО на территории Российской Федерации за период с 2016 года по 2019 год постепенно сокращается, что также косвенно свидетельствует о переориентации рынка банковских услуг в онлайн-формат.

Естественно, на фоне сокращения численности КО происходит сокращение численности занятых в сфере финансов и страхования.

Динамика занятых в сфере финансов и страхования за период с 2016 года по 2019 год представлена на рисунке 24.

Как показывают данные рисунка 24, динамика среднегодовой занятых в сфере финансов и страхования за период с 2016 года по 2019 год имеет понижающуюся динамику. Однако с 2016 года по конец 2018 наблюдалась более медленная динамика снижения темпа прироста среднегодовой численности занятых в сфере финансов и страхования.



Рисунок 24 – Динамика занятых в сфере финансов и страхования за период с 2016 года по 2019 год [64]

Данный тренд объясняется тем, что коммерческие банки стремятся автоматизировать часть своих бизнес-процессов, чтобы минимизировать затраты. При этом происходит активное вложение денежных средств в ИТ-технологии, которые позволяют сделать процесс автоматизации более доступным для каждого банка.

Динамика доли ИТ-расходов в структуре АХР за период с 2016 года по 2019 год представлена на рисунке 25.

Как показывают данные рисунка 25, динамика темпа прироста среднегодовой численности занятых в сфере финансов и страхования за период с 2016 года по 2019 год возрастает

Так, на 2016 год темпа прироста среднегодовой численности занятых в сфере финансов и страхования составлял 5,9%, в то время как в 2019 году составил уже 6,7%. В то время как доля расходов на персонал сохранялась примерно на одинаковом уровне за весь исследуемый период.

Платой за использование объектов интеллектуальной собственности (далее ОИС) на протяжении последних 4 лет стабильно формируется около 20% затрат банков на ИТ. Значительные траты за пользование ОИС объясняет то, что небольшими и средними банками отдается предпочтение передавать функционал

разработки и внедрения ПО на аутсорсинг для сокращения штата ИТ-подразделений, а крупные банки зачастую пользуются специально созданными дочерними компаниями (к примеру, Сбербанк-Технологии).

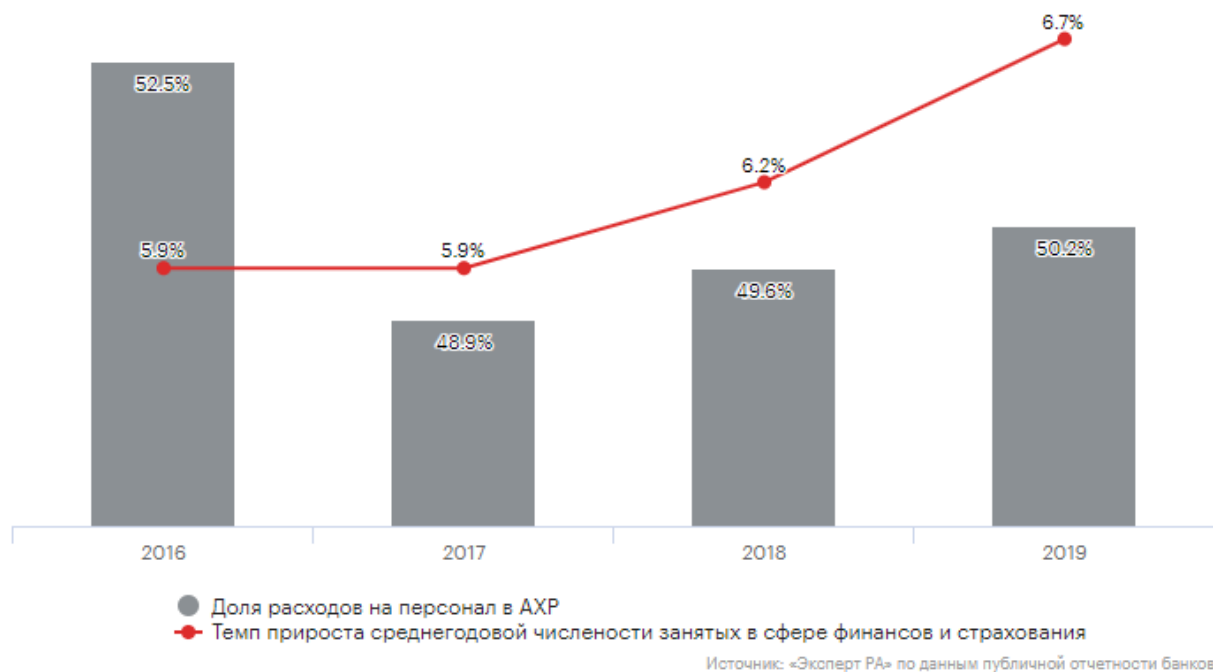


Рисунок 25 – Динамика доли ИТ-расходов в структуре АХР за период с 2016 года по 2019 год [64]

Так, основную долю в структуре ИТ-расходов составляют расходы на сопровождение ИТ-инфраструктуры, на втором месте располагаются расходы на развитие ИТ-инфраструктуры, на третьем – на ИТ-персонал. Однако если посмотреть динамику, то следует отметить увеличение доли расходов на развитие ИТ-инфраструктуры в прогнозном 2020 году.

Структура ИТ-расходов в динамике за период с 2018 года по 2020 год представлена на рисунке 26.

Для более полного понимания каждой из статей затрат приведем определение каждой из статей. Расходы на развитие ИТ-инфраструктуры – проработка, тестирование и внедрение в деятельность различных инструментов, с помощью которых автоматизируются бизнес-процессы конкретно заданного коммерческого банка. Данная статья расходов способствует развитию бизнеса и выводу функционирования банка на более высокую степень развития.

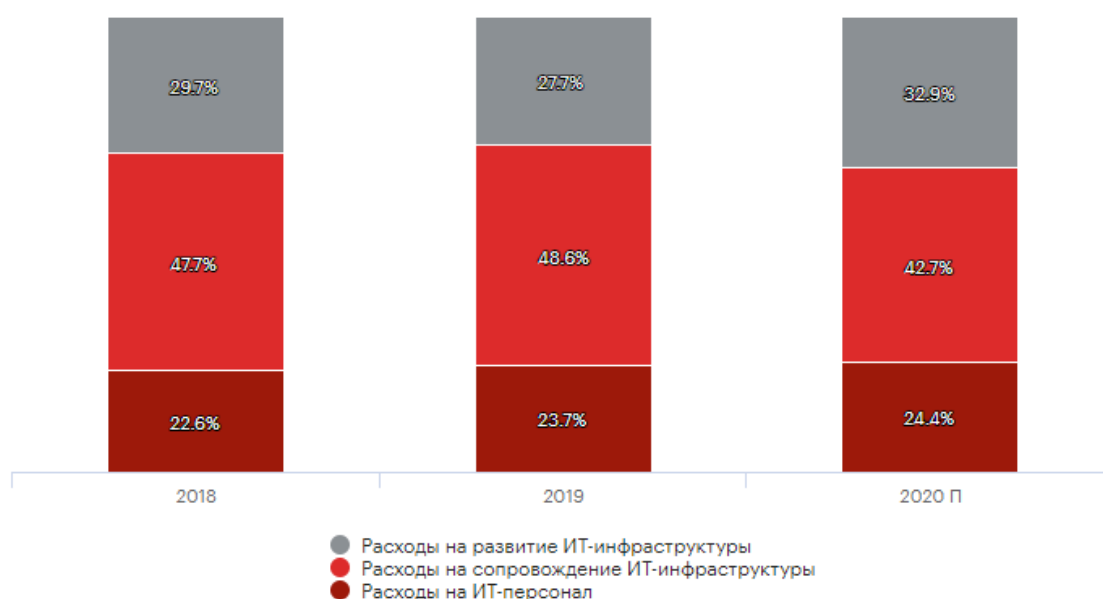


Рисунок 26 – Структура ИТ-расходов в динамике за период с 2018 года по 2020 год [64]

Расходы на поддержку и сопровождение ИТ-инфраструктуры и прикладного ПО представляют собой затраты, связанные со вторичными функциями. То есть, это те расходы, которые не способны вывести коммерческий банк на кардинально новый уровень, но без данной статьи затрат деятельность по автоматизации и настройке прочих процессов будет невозможной.

Для оценки количества сделок и операций, произведенных с помощью системы дистанционного банковского обслуживания, учитываются статистические данные по сделкам через интернет-банкинг, мобильное приложение, дебетовые, кредитовые и прочие банковские карты. Именно совокупность всех видов указанных выше операций и образует долю дистанционных банковских операций в общем разрезе банковских операций.

Темпы прироста ИТ-расходов, вложений в НМА, расходов на персонал за период с 2017 года по 2019 год представлены на рисунке 27.

Как показывают данные рисунка 27, с 2017 года темпы прироста ИТ-расходов, вложений в НМА, расходов на персонал показывают положительную динамику роста, что косвенно свидетельствует о тенденциях развития дистанционного банковского обслуживания.

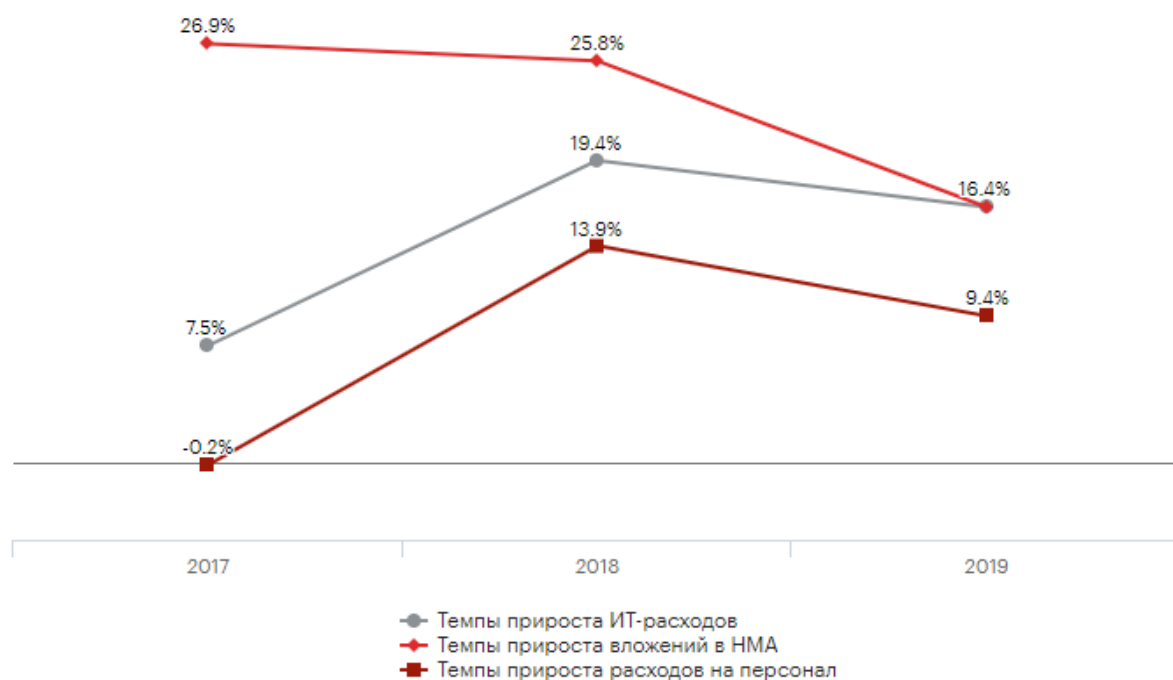


Рисунок 27 – Темпы прироста ИТ-расходов, вложений в НМА, расходов на персонал за период с 2017 года по 2019 год [64]

Что касается уровня диджитализации операций, наблюдается наличие существенного разрыва между крупными и небольшими банками: в 2019 году средняя доля онлайн-продаж основных банковских продуктов у топ-100 банков по активам составила 22%, а у банков за пределами топ-100 – 9%.

По прогнозам агентства «Эксперт РА» крупные банки готовятся к значительному наращиванию доли онлайн-продаж (в среднем на 6 п.п. до 28%) к концу 2020 года, что позволит увеличить разрыв в уровне диджитализации продаж крупных и небольших банков [64].

Так, на основе всего выше перечисленного можно сделать вывод, что дистанционное банковское обслуживание активно развивается. В частности, за счет развития ИТ-технологий в рамках каждого коммерческого банка. Происходит перераспределение расходов банка на развитие своих ИТ-технологий, которые, в свою очередь увеличивают выручку коммерческих банков, а также позволяют минимизировать затраты за счет минимизации количества банковских работников.

Затраты банков на разработку ИТ-технологий являются показателем активного развития дистанционного банковского обслуживания и задают тренды на будущие периоды. А также развитие доступности финансовых услуг будет способствовать повышению финансовой грамотности населения.

Необходимость развития финансовой грамотности населения на фоне усилившейся цифровизации услуг банковского сектора обуславливает изучение потребности клиентов в продуктах ДБО.

С целью понимания востребованности дистанционных банковских продуктов среди потребителей обратимся к исследованию Mail.ru Group и ResearchMe [65]. В рамках исследования отражаются результаты опроса 5100 пользователей рунета старше 16 лет, которыми используются продукты и услуги банков, а также данные по инвестициям рекламодателей банковской категории в онлайн-продвижение продуктов и услуг на ресурсах Mail.ru Group по итогам 1-3 кварталов 2019 года.

Данный анализ позволит осуществить прогноз о том, какие банковские продукты в первую очередь будут переведены в онлайн-формат. Что позволит осуществить примерный прогноз по трендам дистанционного банковского обслуживания [65].

Процентное соотношение банковских продуктов по востребованности среди пользователей представлено на рисунке 28.

Как показывают данные рисунка 28, а также согласно исследованию Mail.ru Group и ResearchMe, банковские карты являются самым популярным продуктом для всех возрастных категорий. Процентное соотношение зарплатных карт по востребованности среди пользователей составляет 57% [65].

На втором месте располагаются дебетовые карты (42% по востребованности среди пользователей), на третьем месте – кредитная карта (32% по востребованности среди пользователей).

Последние позиции принадлежат расчетному счету в иностранной валюте (3% по востребованности среди пользователей), инвестиционные продукты (3%

по востребованности среди пользователей), а также срочный накопительный счет или депозит в иностранной валюте (3% по востребованности среди пользователей).



Рисунок 28 – Процентное соотношение банковских продуктов по востребованности среди пользователей [65]

Необходимо добавить, что бесконтактными способами оплаты товаров и услуг активнее всего пользуется более молодое население России, чем люди более зрелого возраста. Это связано с периодами развития, в которых каждая возрастная группа существует, так как молодежь уже с самого раннего возраста пользуется различными гаджетами, электронными системами оплаты и так далее, следовательно, для них бесконтактные формы оплаты являются более простыми с точки зрения адаптации к пользованию.

Страхование выбирается 28% пользователей. Из них 46% страхуют здоровье и жизнь, 42% – вклады и кредиты, 33% – имущество, а 26% оформляют страховку на время путешествий.

Кэшбэк получается каждым вторым пользователем банковских продуктов. 39% используют бонусы от партнеров банка (к примеру, дополнительные скидки), каждым десятым — премиальным обслуживанием.

Произведем анализ задач, которые решаются с помощью интернет-банка. Эти данные косвенно позволят построить прогноз по трендам в рамках онлайн-банкинга, что является одним из элементов дистанционного банковского обслуживания [65].

Процент распределения по задачам, которые решают онлайн-банки, представлен на рисунке 29.

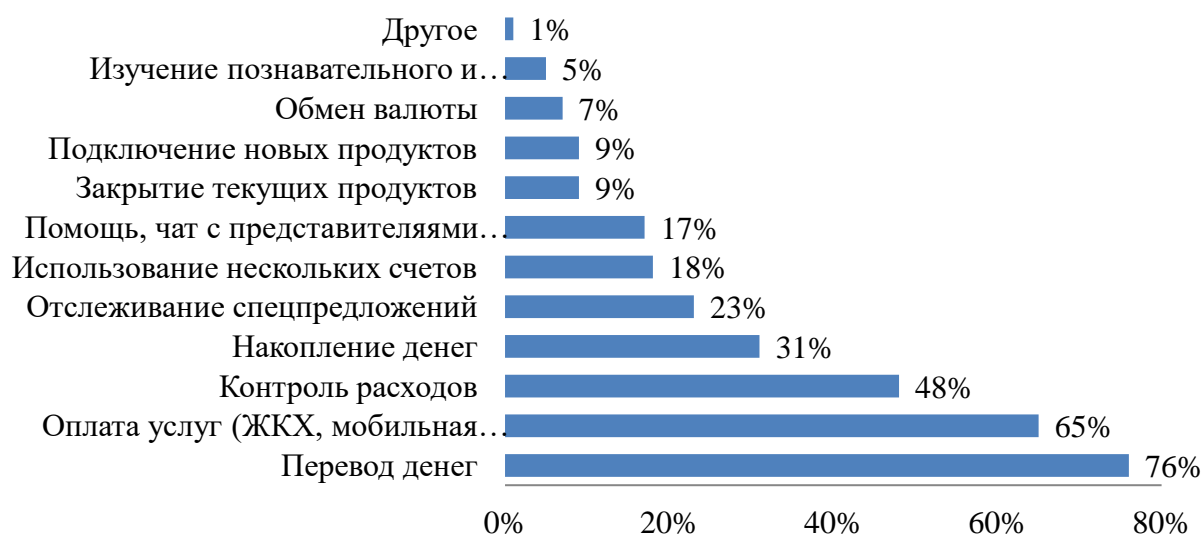


Рисунок 29 – Процент распределения по задачам, которые решают онлайн-банки [65]

Как показывают данные рисунка 29, наибольшей популярностью среди пользователей пользуются такие задачи как перевод денег (76%), оплата услуг ЖКХ, мобильной связи и прочее (65%), контроль расходов (48%), накопление денег (31%). Данная статистика позволяет сделать вывод, что тренд на развитие экосистемы в рамках банковского сектора является актуальным.

На последних позициях располагаются услуги по изучению развлекательного и познавательного материала (5% распределения по задачам, которые решают онлайн-банки), далее обмен валюты (7% распределения по задачам, которые решают онлайн-банки) и подключение новых продуктов (9% распределения по задачам, которые решают онлайн-банки). Открытие новых продуктов пользователями все еще предпочитается в офлайне [65].

В качестве подтверждения тренда на цифровизацию и востребованность диджитал-технологий, произведем анализ каналов, через которые население узнает о банковских продуктах и услугах.

Востребованность каналов связи по узнаваемости банковских продуктов среди населения представлена на рисунке 30.



Рисунок 30 – Востребованность каналов связи по узнаваемости банковских продуктов среди населения [65]

Как показывают данные рисунка 30, основным источником узнавания о новых банковских продуктах являются SMS-сообщения банка (39%), реклама в интернете (25%), реклама на ТВ (22%) и сайты банков (22%), а также социальные сети и каналы банков (19%) и звонки представителей банков (19%).

В первых трех кварталах 2019 г. инвестиции рекламодателей банковской отрасли в интернет-маркетинг на ресурсах Mail.ru Group были увеличены на 83% в сравнении с аналогичным периодом 2018 г. На рост влияет активное

продвижение платежных карт, потребительских кредитов и услуг для бизнеса, отмечается в исследовании [65].

Большую часть бюджетов (83%) инвестируют в кроссплатформенное продвижение, которое помогает в оптимизации частоты показа рекламы и расход средств.

Наиболее востребованным видом популярности на 2019 год явились различные виды маркетинга, направленные на конкретную целевую группу людей. Ранжирование проводилось по различным признакам, половозрастной структуре, интересам, запросам в поисковых системах, наиболее востребованных пользователем услуг и прочим параметрам.

Рекламодатели активно используют ремаркетинг — 29% бюджетов приходится на кампании с подключением этого инструмента.

Распределение банковских продуктов по активности продвижения рекламодателей представлено на рисунке 31 [66].

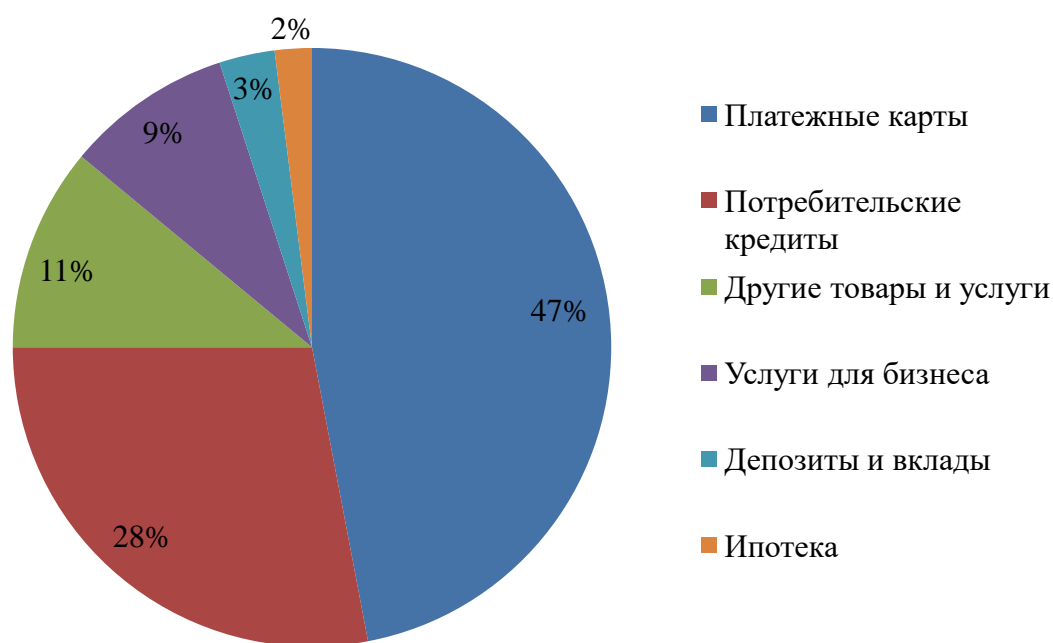


Рисунок 31 – Распределение банковских продуктов по активности продвижения рекламодателей [66]

Согласно рисунку 31 наиболее активно банковские рекламодатели продвигают платежные карты (47%) и потребительские кредиты (28%) [66].

Таким образом, на основе всего выше перечисленного делаем вывод, что среди банков происходит перераспределение затрат, в частности, происходит увеличение затрат на IT-технологии, развитие которых позволит создавать экосистемы и внедрять новые формы дистанционного банковского обслуживания, расширяя спектр услуг.

Также происходит активное инвестирование рекламодателей в отрасль интернет-банкинга, мобильного банкинга. То есть, на те площадки, которые осуществляют дистанционное взаимодействие с клиентом.

Со стороны пользователя также наблюдается активный тренд на цифровизацию, об этом свидетельствует увеличение количества пользователей дистанционных банковских услуг.

Обобщая все вышеперечисленное можно сделать обобщенный прогноз по развитию системы дистанционного банковского обслуживания на 2021-2023 годы.

Обобщенная прогнозная модель развития ДБО представлена на рисунке 32.

Как показывают данные рисунка 32, на 2021-2023 годы намечается создание единой банковской экосистемы. Где каждый банк обладает своей собственной инфраструктурой, то есть элементами экосистемы. Во главе такого механизма находится Центральный Банк Российской Федерации.

Создание единой банковской экосистемы на 2021-2023 годы подразумевает активную политику по повышению финансовой грамотности населения. Чтобы на фоне усиления доступности банковских услуг посредством системы дистанционного банковского обслуживания повысить уровень финансовой грамотности.

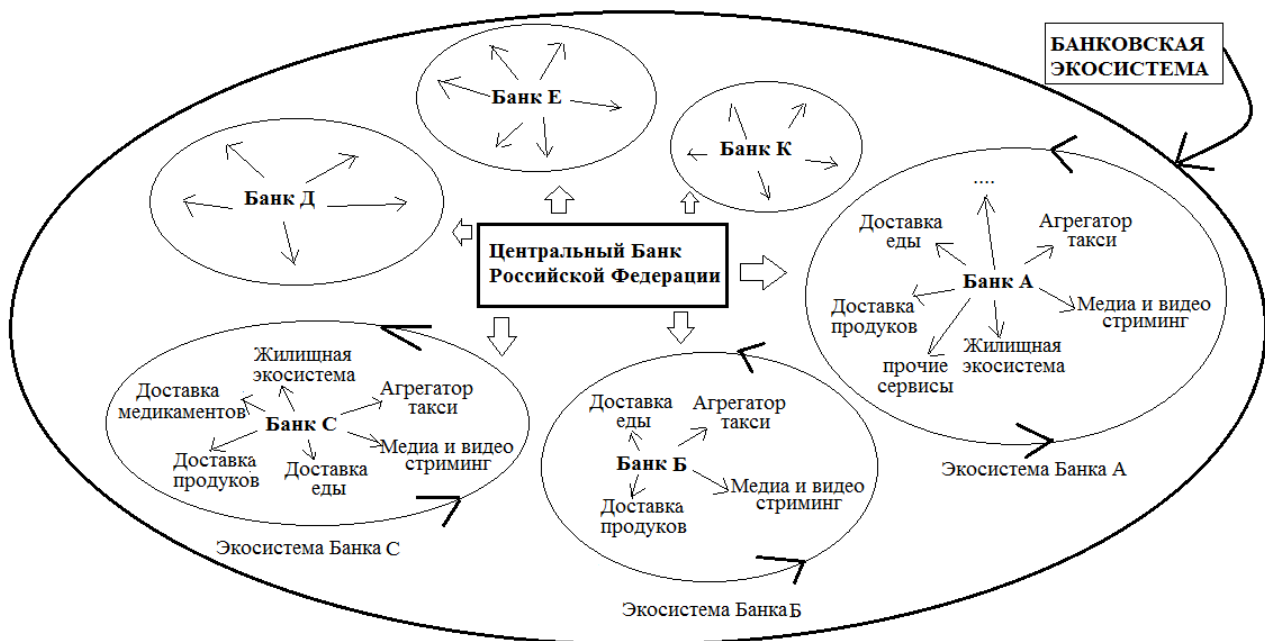


Рисунок 32 – Обобщенный прогноз по развитию системы дистанционного банковского обслуживания на 2021-2023 годы (составлено автором)

На примере развития банка «Сбербанк» рассмотрим в качестве примера варианты брендов экосистемы, которые могут быть интегрированы в деятельность коммерческого банка. Бренды экосистемы банка «Сбербанк» представлены на рисунке 33.



Рисунок 33 – Бренды экосистемы банка «Сбербанк» [67]

Как показывают данные рисунка 33, в бренды экосистемы делятся на сегменты. В частности, банк «Сбербанк» разработал сегментацию по следующим блокам:

- профессиональные сервисы;
- облачные сервисы;
- кибербезопасность;
- рекламные технологии;
- биометрия;
- ИТ-услуги;
- финансовые услуги;
- образование;
- трудоустройство;
- автотранспорт;
- мобильность;
- медиа;
- электронная коммерция;
- логистика;
- телеком;
- телемедицина;
- образ жизни и так далее

Отметим, что каждый коммерческий банк будет формировать бренды своей экосистемы самостоятельно.

С целью единого функционирования всех элементов экосистемы у каждого коммерческого банка будут разработаны свои собственные связующие элементы. Развитие связующих элементов экосистемы банка «Сбербанк» представлено на рисунке 34 [67].



Рисунок 34 – Развитие связующих элементов экосистемы банка «Сбербанк»

Как показывают данные рисунка 34, у банка «Сбербанк» существует ряд связующих элементов его экосистемы, в частности, каналы дистрибуции, инструменты маркетинга, инструменты управления, а также непосредственно элементы платформы.

К положительным сторонам экосистемы можно отнести увеличение потока клиентов, цифровые показатели представлены на рисунке 35.

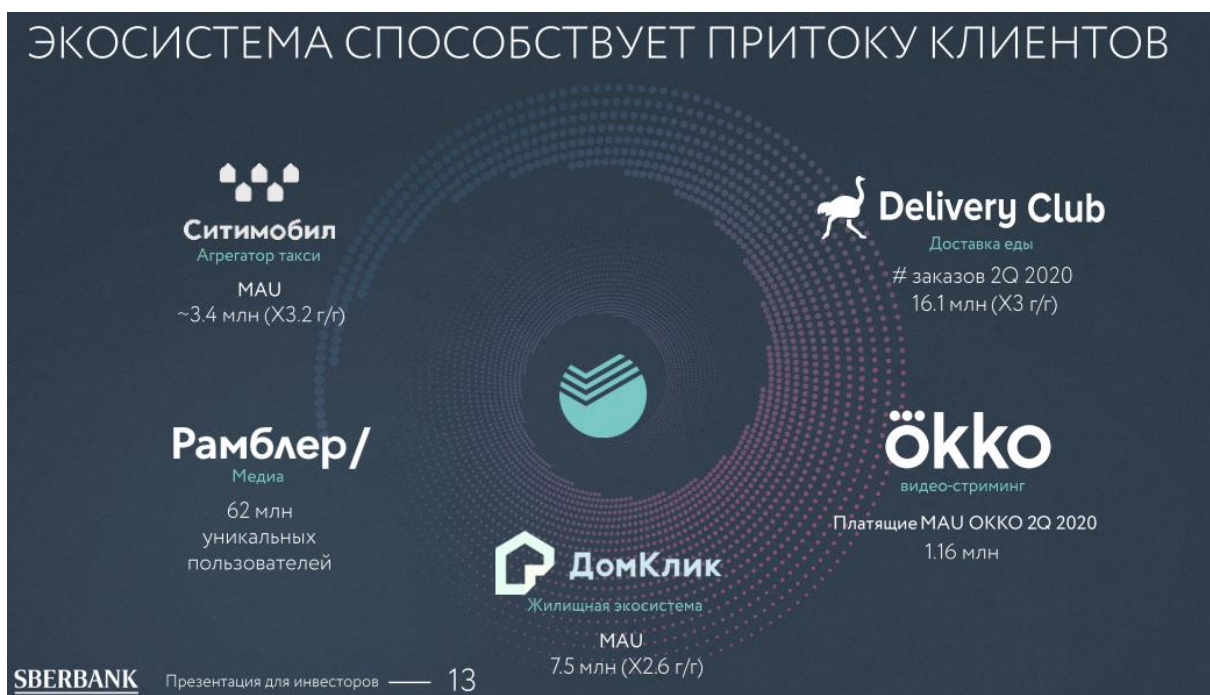


Рисунок 35 – Приток клиентов через экосистему банка «Сбербанк» [67]

По данным рисунка 35 видно, что через нефинансовые компании происходит приток новых клиентов в банк «Сбербанк», что увеличивает прибыль банка.

Таким образом, на основе всего вышеперечисленного, можно сделать вывод, что цифровизация экономики, в частности, банковского сектора, обусловила возникновением новых трендов систем дистанционного банковского обслуживания. А именно, внедрение цифрового рубля, создание финансового маркетплейса и единой банковской экосистемы.

Развитие новых инструментов ДБО способствует увеличению доступности финансовых услуг. Одновременно с этим требуется повышение индекса финансовой грамотности населения. То есть, ускорившееся развитие ДБО является катализатором для повышения уровня финансовой грамотности клиентов и их защищенности от мошенников.

На основе произведенных ранее анализов также был осуществлен прогноз по развитию банковской системы в период с 2021 года по 2023 год.

Выводы по разделу три

Цифровизация банковского сектора обусловила возникновение новых трендов систем дистанционного банковского обслуживания, внедрение цифрового рубля, создание финансового маркетплейса и банковской экосистемы. Развитие дистанционного банковского обслуживания обусловило появление ряда проблем, связанных с необходимостью повышения уровня финансовой грамотности населения.

Проработкой данного вопроса активно занимается Центральный Банк России, разрабатывая и внедряя соответствующие инструменты, а также международное сообщество. На основе произведенных ранее анализов также был осуществлен примерный обобщенный прогноз по развитию банковской системы в период с 2021 года по 2023 год.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Актуальность изучения развития системы дистанционного банковского обслуживания как вектора развития коммерческих банков нашла свое подтверждение. Система ДБО в условиях цифровизации экономики будет трансформироваться под современные реалии. Что приведет к перестройке функционирования коммерческих банков, в том числе перераспределению их затрат на ИТ-технологии.

Как показывают данные статистики, население России все чаще пользуются банковскими онлайн-услугами, если сравнивать с оффлайн-операциями и визитами в отделения банков.

В рамках решения первого вопроса было выявлено, что дистанционное банковское обслуживание характеризуется рядом свойств, а также имеет свои функции и особенности. При этом система ДБО имеет как ряд положительных сторон для клиента и банка, так и ряд отрицательных.

Существуют различные виды дистанционного банковского обслуживания как для физических, так и для юридических лиц. Наиболее распространенными видами дистанционного банковского обслуживания явились: традиционные системы «банк-клиент», системы «телебанк» (телефонного банкинга), а также Интернет-банкинг.

Дистанционное банковское обслуживание в России за период с 2009 года по 2020 год кардинально изменилось. Это касается и увеличения пользователей ДБО, а также их предпочтений.

В рамках решения второй задачи были изучены Основные направления развития финансовых технологий ЦБ РФ на период 2018–2020 годы, которые направлены на расширение системы дистанционного банковского обслуживания. Центральный Банк разрабатывает и внедряет различные инструменты ДБО, которые в дальнейшем коммерческие банки смогут внедрять

в свою деятельность. Что будет способствовать увеличению продаж, а соответственно, выручки.

Также была выявлена тенденция внедрения цифрового рубля в банковский сектор Российской Федерации, при котором система дистанционного банковского обслуживания будет подвержена глобальным изменениям. В частности, добавится еще одна форма оплаты, которая может увеличить оборот дистанционных платежей коммерческих банков.

Что касается Интернет-банкинга и мобильного банка как элементов системы дистанционного банковского обслуживания, данный сегмент активно развивается.

В рамках решения третьей задачи было установлено, что цифровизация экономики, в частности, банковского сектора, обусловила возникновение новых трендов систем дистанционного банковского обслуживания. А именно, внедрение цифрового рубля, создание финансового маркетплейса и единой банковской экосистемы.

Развитие дистанционного банковского обслуживания обусловило появление ряда проблем, связанных с необходимостью повышения уровня финансовой грамотности населения.

Проработкой данного вопроса активно занимается Центральный Банк России, разрабатывая и внедряя соответствующие инструменты, а также международное сообщество. То есть, существует прямая взаимосвязь между развитием доступности финансовых услуг и повышением финансовой грамотности потребителей коммерческих банков. Для которых развитие ДБО является перспективным вектором развития.

На основе произведенных ранее анализов также был осуществлен примерный обобщенный прогноз по развитию банковской системы в период с 2021 года по 2023 год. В рамках которого предполагается создание единой банковской экосистемы России во главе с Центральным Банком.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 N 395-1 (последняя редакция)
2. Федеральный закон «Об ипотеке (залоге недвижимости)» от 16.07.1998 N 102-ФЗ (последняя редакция)
3. Федеральный закон № 86-ФЗ от 10.07.2002 «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»
4. Федеральный закон «О национальной платежной системе» от 27.06.2011 N 161-ФЗ (последняя редакция)
5. Агеева, Н.А. Деньги, кредит, банки. Учебное пособие / Н.А. Агеева. - М.: РИОР, Инфра-М, 2018. - 160 с.
6. Алексеев, П.В. Банковское дело: управление в современном банке: Учебное пособие для ВУЗов / П.В. Алексеев, сост. . - М.: КноРус, 2019. - 304 с.
7. Бабич, А.М. Финансы, денежное обращение и кредит: / А.М. Бабич, Павлова Л.Н. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 394 с.
8. Белоглазова, Г.Н., Организация деятельности Центрального Банка: Учебное пособие. СПб.: / Г.Н. Белоглазова, Н.А. Савинская - Изд-во СПбГУЭиФ, 2018.
9. Бородина, М.А. Электронное банковское обслуживание в стратегии развития банка // Россия и новая экономика: ключевые векторы развития. – 27 сентября 2017 г. – с. 518 – 521.
10. Бочкова, Е.В. Интернет-банкинг как современная форма банковского обслуживания / Е.В. Бочкова, В.А. Назаренко // Научно-методический электронный журнал «Концепт», 2017. – Т. 15. – с. 826–830.
11. Бурмистрова, П.Д. Дистанционное банковское обслуживание как средство модернизации банковских услуг / П.Д. Бурмистрова, Е.П. Шаталова // Вестник университета. - № 11/2018. – с. 159 – 164.
12. Воронин, А.С. Национальная платежная система. Бизнес-энциклопедия. – М.: КНОРУС: ЦИПСИР, 2017. С. 323.

13. Глушкова, Н.Б. Банковское дело / Н.Б. Глушкова. - М.: Академический проект, 2017. - 432 с.
14. Гриценко, С.Е. Электронные банковские инновации / С.Е. Гриценко, С.Г. Бурцева // Инновации в науке: научный журнал. – № 8(69). – Новосибирск., Изд. АНС «СибАК», 2017. – с. 20-22.
15. Дьякова, О.Н. Дистанционное банковское обслуживание в деятельности банков. - Саранск: МГУ им. Огарева, 2017. - 115 с.
16. Жарковская, Е.П. Банковское дело, Омега-Л, Москва, 2017
17. Завадская, В.В. Использование интернет-технологий в банковском деле // Научное обозрение. Экономические науки. – 2017. – № 1. – с. 101-101.
18. Казимагомедов, А.А. Банковское дело: организация деятельности .: Уч. / А.А. Казимагомедов. - М.: Инфра-М, 2017. - 48 с.
19. Какорина, А. Интернет-банкинг в Российской Федерации /А. Какорина, Н.А. Аппалонова // Общество, государство, личность: модернизация системы взаимоотношений в современных условиях. – 27 апреля 2018 г. – с. 178 – 185.
20. Калинин, Д.Е. Преимущества и недостатки внедрения технологии интернет-банкинга / Д.Е. Калинин, Е.В. Ромашка // Вестник Луганского национального университета имени Владимира Даля. - № 4(10)/2018. – с. 54 – 58.
21. Коробова, Г.Г. Банковское дело. Учебник / 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Магистр, ИНФРА-М, 2018.
22. Костерина, Т.М. Банковское дело: Учебник для академического бакалавриата / Т.М. Костерина. - Люберцы: Юрайт, 2017. - 332 с.
23. Кравченко, Ю.О. Интернет-банкинг: современный вид сетевых финансовых отношений // Молодой учёный. - 2018. - №49. - с. 363-365.
24. Кудряшов, В.С. Перспективы развития интернет-банкинга как услуги коммерческого банка / В.С. Кудряшев, Е.Ю. Птицын // JUVENIS SCIENTIA. – 3 6/2017. – с. 18 – 21.
25. Лаврушин, О.И. Банковское дело: современная система кредитования: Учебное пособие / О.И. Лаврушин, О.Н. Афанасьева. - М.: КноРус, 2017. - 360 с.

26. Левкович, А.О. Эволюция и тенденции развития финансово-кредитной системы / А.О. Левкович. - М.: Амалфея, 2018. - 216 с.
27. Петров, М.А. Банковское дело / М.А. Петров. - М.: Рид Групп, 2019. – 244 с.
28. Поменчук, А.Ю. Интернет-банкинг / А.Ю. Поменчук, Д.Н. Савинская // Информационное общество: современное состояние и перспективы развития. – 29 декабря 2018 г. – с. 352 - 354.
29. Попов, В.В. Интернет-банкинг. Российский рынок дистанционного банковского обслуживания // Перспективы развития информационных технологий. - 2017. - № 29. - с.78-82.
30. Попова, И.В. Сущность и перспективы развития интернет-банкинга / И.В. Попова, Я.В. Фесенко // Бюллетень науки и практики. - № 1(14)/2017. – с. 155 – 158.
31. Разу, М.Л. Банковское дело. Современная система кредитования (Бакалавриат и Магистратура) / М.Л. Разу. - М.: КноРус, 2017. - 360 с.
32. Самсонова, Л.А. Дистанционное банковское обслуживание. - Нижнекамск: ГАОУ СПО, 2018. - 88 с.
33. Тарасова, Г.М. Банковское дело: учебное пособие / Г. М. Тарасова, И. А. Газизулина, А. К. Муравьев. – Новосибирск: НГУЭУ, 2017. – 235 с.
34. Токтосунова, Ч.Т. Проблемы применения интернет-технологий в банках на современном этапе / Ч.Т. Токтосунова, Ж.З. Жмалиева // Наука и инновации в XXI веке: актуальные вопросы, открытия и достижения. – 05 апреля 2018 г. – с. 12 – 14.
35. Хендриксен, Э.С. Банковское дело: Учебник / Э.С. Хендриксен. - М.: Финансы и статистика, 2018. - 592 с.
36. Хоминич, И.П. Банковское дело / И.П. Хоминич. - М.: Финансы и статистика, 2017. - 608 с.

37. Юрова, О.И. Развитие интернет-банкинга как система дистанционного обслуживания для финансового обслуживания клиентов / О.И. Юрова // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2017. – Т. 39. – с. 631–635.
38. Юсупова, О.А. Проблемы развития и анализ эффективности интернет-банкинга // Инновационная экономика и общество. - № 2(16)/2017. – с. 86 – 93.
39. Челноков, В. Банки и банковские операции: / Челноков В. - Мн.: Высшая школа, 2017. - 292 с.
40. Ширинская, Е.Б. Операции коммерческих банков: российский и зарубежный опыт: учеб. для вузов. - М.: Финансы и статистика, 2017. - 160 с.
41. Интернет-портал «banksession.ru» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.banksession.ru/golds-101-1.html>
42. Интернет-портал «science-education» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://www.science-education.ru/ru/article/view?id=17578>
43. Интернет-портал «eos.ibi.spb.ru» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://eos.ibi.spb.ru/umk/7_13/5/5_R1_T5.html
44. Официальный сайт Центрального Банка России [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/85540/ON_FinTex_2017.pdf
45. Официальный сайт Центрального Банка России [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/ON_FinTex_2017.pdf
46. Официальный сайт Центрального Банка России [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/_FinTex_2019.pdf
47. Официальный сайт Центрального Банка России [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/3580/ON_FinTex_2018.pdf
48. Интернет-портал «tinkoffjournal.ru» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://img-cdn.tinkoffjournal.ru/prezentatsiia-tsb.pdf>

49. Интернет-портал «realnoevremya.ru» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://realnoevremya.ru/articles/175389-skoro-v-rossii-mozhet-poyavitsya-marketpleys-finansovyh-uslug>
50. Интернет-портал «tinkoffjournal.ru» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://img-cdn.tinkoffjournal.ru/prezentatsiia-tsb.pdf>
51. Официальный сайт Центрального Банка России [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: https://www.cbr.ru/fintech/market_place/
52. Официальный сайт Центрального Банка России [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.cbr.ru/statichtml/file/112957/consultation_paper_201013.pdf
53. Официальный сайт Центрального Банка России [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://cbr.ru/develop>
54. Официальный сайт Центрального Банка России [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.cbr.ru/statichtml/file/112957/consultation_paper_201013.pdf
55. Интернет-портал «realnoevremya.ru» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://markswebb.ru/report/internet-banking-rank>
56. Интернет-портал «markswebb.ru» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://markswebb.ru/report/internet-banking>
57. Интернет-портал «markswebb.ru» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://markswebb.ru/report/internet2020/#pandemy>
58. Интернет-портал «markswebb.ru» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://markswebb.ru/report/rank-2020/#pandemy>
59. Интернет-портал «markswebb.ru» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://markswebb.ru/report/business-mobile>
60. Интернет-портал «vashifinancy.ru» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://karta.vashifinancy.ru/>

61. Интернет-портал «nafi.ru» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://nafi.ru/projects/finansy/rezultaty-vtoroy-volny-issledovaniya-urovnya-finansovoy-gramotnosti-rossiyan/>
62. Официальный сайт Центрального Банка России [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: https://cbr.ru/develop/development_affor/
63. Интернет-портал «raexpert.ru» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: https://raexpert.ru/researches/banks/bank_sector_forecast2020/
64. Интернет-портал «corp.mail.ru» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://corp.mail.ru/ru/press/releases/10554/>
65. Интернет-портал «adindex.ru» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://adindex.ru/news/researches/2020/02/4/279213.phtml>
66. Официальный сайт банка «Сбербанк» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/files/info/ir_presentation_as_of_1_august_2020_ru.p