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»
Направление 38.04.01 «Экономика»
Магистерская программа «Банки и банковская деятельность»

РАБОТА ПРОВЕРЕНА
_____
_____
_____
«_____» _____ 2019 г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой, д.э.н., проф.
_____И.А.Баев
«_____» _____ 2019 г.

Управление дистанционным банковским обслуживанием в условиях цифровизации

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА МАГИСТРА ЮУрГУ – 38.04.01.2019.982.ВКР

Руководитель работы, к.э.н., доцент
_____ Ю.В. Бутрина
«_____» _____2019 г.

Автор
студент группы ВШЭУ – 363
_____ А.С. Гордеева
«_____» _____2019 г.

Нормоконтролёр, ст. преподаватель
_____ Е.Ю. Куркина
«_____» _____2019 г.

Челябинск 2019

АННОТАЦИЯ

Гордеева А.С. Управление дистанционным банковским обслуживанием в условиях цифровизации. – Челябинск: ЮУрГУ, ЭУ – 363, 2019. – 117 с., 30 ил., 17 табл., библиографический список – 61 наим.

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью анализа дистанционного банковского обслуживания, а также разработки рекомендаций по совершенствованию дистанционного банковского обслуживания.

В первой теоретической главе рассмотрены вопросы понятия дистанционного банковского обслуживания, основные характеристики электронных банковских услуг, классификация данных систем, преимущества и недостатки дистанционного банковского обслуживания, а также нормативно-правовая база, регулирующая дистанционную деятельность кредитной организации.

В практической части проанализировано дистанционное банковское обслуживание на российском рынке, основные виды биометрии и прогноз их использования, становление рынка электронных банковских услуг в банковской системе России, его проблемы и перспективы развития

В завершение предложены рекомендации по совершенствованию дистанционного банковского обслуживания и рассчитана эффективность инвестиций кредитной организации.

ABSTRACT

Gordeeva A.S. Remote banking management in a digital environment. – Chelyabinsk: SUSU, EU – 363, 2019. – 117 p., 30 ill., 17 tab., Bibliography – 61 names.

The final qualification work was carried out with the aim of developing recommendations for improving remote banking services.

In the theoretical part, issues of remote banking services, concepts and characteristics of electronic banking services, classification, advantages and disadvantages of remote banking services, as well as the regulatory framework governing the remote activities of a credit institution are examined.

In the practical part, remote banking services in the Russian market, the main types of biometrics and the forecast for their use are analyzed.

In conclusion, recommendations on improving remote banking services are proposed and the bank’s investment efficiency is calculated.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 7
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ …… 9
1.1 Понятие дистанционного банковского обслуживания ……..... 9
1.2 Классификация электронных банковских услуг…… 15
1.3Нормативно-правовая база, регулирующая дистанционную деятельность банка …… 32
2 АНАЛИЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РФ …… 41
2.1 Становление рынка электронных банковских услуг в банковской системе России, его проблемы и перспективы развития…… 41
2.2 Роль Банка России в развитии информационных технологий …….. 59
2.3 Кибер-безопасность в сфере дистанционного банковского обслуживания …….. 71
3 РОЛЬ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В БАНКОВСКОМ СЕКТОРЕ РОССИИ ……. 85
3.1 Возможные пути развития дистанционного банковского обслуживания в современной экономике …….. 85
3.2 Эффективность развития дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО «Сбербанк» …….. 94
ЗАКЛЮЧЕНИЕ ……... 110
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК …… 115

ВВЕДЕНИЕ

В эпоху стремительного развития информационных технологий происходит и оцифровизация бизнеса, внедряются инновационные экосистемы, ориентированные на потребителя, на его потребности.

Подобная трансформация экономики представляет собой новую концепцию по взаимодействию с клиентами, партнерами, контрагентами. Наблюдается усиление синергии с контрагентами и бизнес-партнерами, которые стремятся к совместному построению эффективного взаимодействия с клиентом.

Актуальность темы выпускной квалификационной работы обуславливается перспективами развития дистанционного банковского обслуживания в современной экономике России и мира.

Информационные технологии помогают автоматизировать многие аспекты внутренней жизнедеятельности банков, появляются системы электронного документооборота, системы управления бизнес-процессами, человеческий труд минимизируется и упрощается.

Основным элементом развития информационных технологий является дистанционное банковское обсаживание, которое называют также интернет-банкинг, электронные банковские услуги.

Целью данной работы является управление дистанционным банковским обслуживанием в современной экономике на примере ПАО «Сбербанк.

Для достижения цели поставлены следующие задачи:

– рассмотреть теоретические аспекты дистанционного банковского обслуживания;

– проанализировать использование дистанционного банковского обслуживания в РФ;

– управление дистанционным банковским обслуживанием в современной экономике на примере ПАО «Сбербанк.

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

В ходе исследования были проанализированы законодательные и нормативные акты Российской Федерации; информационно-аналитические документы Центрального Банка Российской Федерации; данные экономических исследований и анализов; данные экономического и аналитического анализа, учебная литература. Дистанционное банковское обслуживание эксперты в экономике рассматривают с разных точек зрения. Наибольшее внимание данной проблеме уделяют такие авторы научных трудов как О.И. Лаврушин, А.А. Тедеев, А.И. Гинзбург, В.В. Белоглазова, Л.П. Кроливецкая, Е.П. Жарковская.

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

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1 Понятие дистанционного банковского обслуживания

В эпоху стремительного развития информационных технологий происходит и оцифровизация бизнеса. Большее внимание уже уделяется не самому продукту, а клиенту услуг, внедряются открытые инновационные экосистемы, ориентированные на потребителя.

Подобная трансформация экономики представляет собой новую концепцию по взаимодействию с клиентами, партнерами, контрагентами. Наблюдается усиление синергии с контрагентами и бизнес-партнерами, которые стремятся к совместному построению эффективного взаимодействия с клиентом.

Также сокращается время выхода на рынок и нового бизнеса и выхода новых продуктов на рынок. Если раньше это был долгосрочный процесс, занимающий от несколько месяцев до полугода, то в современном мире время выхода на рынок сокращается до дней.

Следовательно, цифровые технологии – это принципиально новая модель построения бизнеса, полное переосмысление традиционных подходов к решению проблем клиентов, создание уникального опыта. Цифровая революция диктует необходимость изменения бизнес-моделей во многих сферах. Банковский сектор не является исключением [21].

Информационные технологии помогают автоматизировать многие аспекты внутренней жизнедеятельности банков, появляются системы электронного документооборота, системы управления бизнес-процессами, человеческий труд минимизируется и упрощается.

Основным элементом развития информационных технологий является дистанционное банковское обсаживание, которое называют также интернет-банкинг, электронные банковские услуги. Далее подробно разберем определение данного понятия.

Дистанционное банковское обслуживание эксперты в экономике рассматривают с разных точек зрения. Наибольшее внимание данной проблеме уделяют такие авторы научных трудов как О.И. Лаврушин, А.А. Тедеев, А.И. Гинзбург, Г.Н. Белоглазова, Л.П. Кроливецкая, Е.П. Жарковская. Изучив научные труды разных авторов, проанализируем определения дистанционного банковского обслуживания и оформим результаты в таблице 1.

Таблица 1 – Определения дистанционного банковского обслуживания, представленные разными авторами

Автор	Определение
Лаврушин О.И.	Ведение банковских операций на дому представляет собой самостоятельную форму банковских услуг населению, основанных на использовании электронной техники. Перед началом каждой операции владелец счета получает ключ в коде защиты от неправомерного подключения к системе. Пользование данной системой позволяет управлять текущим счетом, вкладом, расчетами клиента с бюджетом, счетами платежей и сбережений [16].
Тедеев А.А.	Интернет-банкинг – это деятельность в области предоставления кредитно-банковскими институтами электронных финансовых услуг, в том числе деятельность кредитных организаций в области осуществления электронных расчетов с использованием банковских карт и систем электронных денег, а также биржевые операции с фондовыми ценностями и финансовое посредничество иных участников электронной экономической деятельности [25].
Гентиджана Г.	Клиенты осуществляют множество операций онлайн, без необходимости идти в банк. Все банки представляют свои собственный сайты в сети Интернет, где раскрывают общую информацию о банке и предлагаемых услугах. Онлайн банкинг позволяет иметь доступ к своему счету 24 часа в сутки 7 дней в неделю напрямую из своего дома или офиса и осуществлять необходимые банковские операции [60].
Жарковская Е.П.	Предоставления банковских услуг не в банковском офисе при непосредственном контакте клиента и банковского служащего, а на дому, в офисе клиента, то есть везде, где удобно последнему [20].

Окончание таблицы 1

Автор	Определение
Тавасиев А.М.	Предоставление банковских продуктов (оказание банковских услуг) на расстоянии, вне офиса банка, без непосредственного контакта клиента с сотрудниками банка [24].
Масхуд М.	Система, посредством которой физические и юридические лица могут получать доступ к своим счетам, осуществлять денежные переводы, оплачивать счета, получать информацию относительно своего банковского счета и пользоваться другими онлайн-услугами [61].
Гинзбург А.И.	Дистанционное банковское обслуживание – это предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк, с использованием различных каналов телекоммуникации [19].
Белоглазова Г.Н., Кроливецкая Л.П.	Предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк, с использованием различных каналов телекоммуникаций [17].
Серегин А.Ю., Червонный К.И.	Предоставление банковских продуктов/услуг осуществляется по запросу клиента без непосредственного взаимодействия клиента с сотрудником банка [23].
Корнилова Ю.А.	Дистанционное банковское обслуживание – это общий термин технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (без его визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных и телефонных сетей [22].
Коробова Г.Г.	Дистанционное банковское обслуживание – это предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк с использованием различных каналов телекоммуникации [18].

При проведении анализа официальных сайтов кредитных организаций Российской Федерации, различных информативных документов о системе дистанционного обслуживания, договоров на проведение дистанционного

банковского обслуживания составим таблицу 2 с определениями, представленными в подобных документах.

Таблица 2 – Определения дистанционного банковского обслуживания, представленные российскими банками

Источник	Определение
Банки ру [31]	Интернет-банкинг – комплекс средств для управления банковскими счетами через Интернет. Идеологически интернет-банкинг может осуществляться как посредством «тонкого клиента» (на стороне пользователя не устанавливается дополнительное программное обеспечение, операционные страницы обрабатываются обычным интернет-браузером), так и посредством «толстого клиента» (требующего установки на компьютер пользователя специального программного обеспечения, осуществляющего отображение информации, передачу в банк команд и шифрование всего передаваемого содержимого). В большинстве случаев частным клиентам не требуется установка дополнительных программ, поэтому клиент не привязан к определённой операционнй системе и может использовать как PC-совместимый компьютер, так и MAC или всевозможные портативные устройства (телефоны, коммуникаторы, планшеты). Операции производятся через сайт самого банка, на который можно зайти, используя стандартный интернет-браузер. Клиентам – юридическим лицам традиционно банк предлагает «толстый клиент» – предоставляет для проведения операций через Интернет специальное программное обеспечение (клиент-банк), которое устанавливается на компьютер организации.
ПАО «Сбербанк» [52]	Система «Сбербанк Онлайн» – это автоматизированная система обслуживания клиентов ПАО Сбербанк через сеть Интернет. Система «Сбербанк Онлайн» позволяет получать подробную информацию о банковских продуктах (вкладах, счетах, картах, кредитах), совершать платежи, переводы между счетами по вкладам и счетами банковских карт, переводить денежные средства клиентам Сбербанка и других банков. Мобильное приложение «Сбербанк Онлайн» — программное обеспечение для мобильного устройства, предоставляющее клиенту возможность доступа к Системе «Сбербанк Онлайн».

Окончание таблицы 2

Источник	Определение
ПАО «ВТБ» [30]	Дистанционное банковское обслуживание – технологические решения по взаимодействию Банка с Клиентами с использованием систем дистанционного обслуживания, посредством которых Клиенты, не посещая Офиса Банка, пользуются банковскими услугами. Используя систему дистанционного банковского обслуживания, клиенты могут проводить банковские операции в электронном виде непосредственно как из офиса, так и со своего мобильного компьютера (ноутбука), смартфона, находясь вне офиса.
АО «Россельхозбанк» [46]	«Интернет-банк – это система, которая позволяет удобно, безопасно и максимально оперативно управлять своим банковскими продуктами через Интернет Мобильный банк – это мобильное приложение на базе операционных систем iOS и Android, позволяющее управлять своими банковскими продуктами при помощи смартфона или планшета
ПАО «Челябинвестбанк» [56]	Дистанционное обслуживание счетов физических лиц основано на современных технологиях связи –мобильной и Интернет. Это обслуживание включает в себя новые информационные и платежные сервисы. Они подключаются как дополнительные к основным банковским услугам: пластиковым картам, вкладам, кредитам. С их помощью можно получать информацию о своих счетах и делать необходимые платежи.
ПАО «Челиндбанк» [57]	Система «Интернет-банк» – Программное обеспечение, позволяющее Банку предоставлять, а Клиенту получать банковские услуги с использованием сети Интернет.
ПАО «Совкомбанк» [54]	Дистанционное банковское обслуживание – комплекс услуг, предоставляемых Банком Клиенту в рамках Системы «Банк-Клиент», пользователем которой является Клиент, включающий предоставление Банком Клиенту возможности передачи Банку Поручений с целью проведения финансовых операций по Счету Клиента и предоставления информации о Счете Клиента.

В современных экономических высококонкурентных условиях на банковском рынке возникает необходимость постоянно использовать новые технологии обслуживания.

Кредитным организациям важно внедрять в систему жизнедеятельности эффективное современное обслуживание клиентов.

Таблица 3 – Достоинства и недостатки внедрения системы дистанционного банковского обслуживания

Достоинства	Недостатки
Фактор развития конкурентной среды за пользователей банковских услуг в условиях глобализации	Развитие кибер-мошенничества в условиях развития дистанционного банковского обслуживания
Экономия временных ресурсов на приём и обработку документов клиентов	Высокие затраты на создание системы дистанционного банковского обслуживания, ее совершенствования
Упрощение документооборота Перспектива – отказ от бумажных носителей	Низкая финансовая грамотность граждан страны
Получение прибыли виде платы за использование системы клиентами (плата за обслуживание карты, комиссионные доходы)	Сложность в обучении персонала пользоваться современными интернет-системами Повышение влияния возраста сотрудника, так как обучить персонал старшего возраста намного сложнее
Возможность взаимодействия банков с финансовыми организациями рынка	Возможность возникновения сбоя системы, отсутствие интернета в деревнях, на природе
Отсутствие фактора удаленности, территориального нахождения, банка при выборе клиентом кредитной организации для обслуживания	Низкий уровень технологического развития страны
Единая справочно-информационная система для клиентов	Периодические затраты на обслуживание системы

Еще в XX веке начинает появляться система дистанционного банковского обслуживания, которая совершенствуется и реформируется по сей день.

В 1995 году в Америке открылся первый в мире виртуальный банк, под названием Security First Network, у такого банка него не было ни офисов, ни филиалов и все операции клиентов совершались через сеть Интернет.

Дистанционное банковское обслуживание – понятие, которое обобщает в себе все новейшие технологии оказания банковских услуг, предоставляемых удаленным способом, без фактического визита в банковское отделение.

Интернет-банкинг – понятие, обобщающее в себе систему технологий дистанционного банковского обслуживания, определяющий доступ к счетам и операциям клиентов, доступ обеспечен в любое время суток и с любого устройства, имеющего доступ в сеть Интернет.

Отсутствие необходимости устанавливать различные системные обеспечения и программы упрощают доступ клиентов к ДБО, так как для выполнения банковской операции необходим лишь браузер.

Кредитные организации Российской Федерации оказывают услуги дистанционного банковского обслуживания двум большим группам клиентов – физическим и юридическим лицам.

В 2009 году национальный рынок дистанционного банковского обслуживания существенно отставал от рынков Европы и США. В анализируемом году общее количество активных пользователей интеренет-банкинга в стране составлял всего порядка 1,5 млн человек, т.е . чуть более 1% общей численности населения [49].

1.2 Классификация электронных банковских услуг

С внедрением в финансовый мир различных информационных технологий, меняется и модель потребления банковских услуг клиентами кредитных организаций. Возможно ли, что развитие банковских технологий может привести к тому, что в будущем кредитные организации в физическом

смысле исчезнут для клиентов? Банки, уже начавшие свой путь освоения и внедрения новых ИТ-систем, поддержки новых каналов коммуникаций, мобильных приложений, в современном мире сталкиваются с необходимостью изменения мышления своих топ-менеджеров и сотрудников, внедрения новой культуры ведения бизнеса, операционных изменений [21].

Попытаемся проанализировать уже существующие виды дистанционного банковского обслуживания и провести их классификацию.

Прежде всего, необходимо выделить классификацию дистанционного банковского обслуживания по клиентам. Так как в зависимости от клиента банковских услуг предлагаются различные цифровые продукты.

Существуют следующие онлайн-системы, которые предлагают банки своим клиентам.

1. Банк-онлайн – мобильное приложение, с помощью которого возможно совершать банковские операции (таблица 4, таблица 5).

Таблица 4 – Услуги в рамках мобильного приложения российских банков для клиентов-физических лиц на 01.12.2019 г. [53]

Вид	Описание
Возможность переводить деньги и оплачивать счета	• Оплата ЖКХ, связи и другие услуги, Возможность сканирования QR-кода квитанции • Перевод денег клиентам любых банков по номеру телефона • Погашение кредитов (в том числе и досрочно) без визита в офис • Совершение международных переводов

Окончание таблицы 4

Вид	Описание
Управление картами, вкладами и счетами	• Проверка баланс на картах и счетах • Открытие и пополнение вкладов и карты • Оформление кредитов и кредитных карт, • Доступ к размеру минимального платежа, дате оплаты, графику • Доступ к платежам и переводам в истории операций
Диалоги	• Возможность общения в чате с банком без ожидания на линии • Возможность перевода денежных средств • Создание видео-открытки • Возможность отправлять сообщения друзьям • Возможность дарить реальные подарки через приложение
Пуш-уведомления	• Удобство отслеживания операции по карте • Более полная информация: не только время и сумму оплаты, но и логотип магазина
График расходов за месяц	• Возможность отслеживать, на что уходят денежные средства
Свое дело	• Возможность зарегистрироваться как самозанятый • Возможность зарабатывать, пользуясь полезными сервисами

Таблица 5 – Возможности и услуги в рамках мобильного приложения российских банков для клиентов-юридических лиц на 01.12.2019 г. [53]

Вид	Описание
Платежи	Возможно, проводить расчеты с: • контрагентами, • партнерами, • налоговыми и бюджетными организациями в удобной программе.
Счета	• Информация о распределении средств по счетам • Переводы между собственными счетами • Просмотр выписки и информации об остатках
Актуальная информация	• Остаток по каждому счету • Обновление баланса • История операций • Статус платежей
Поддержка пользователей	• Онлайн-чат с техподдержкой • Доступ к информации 24/7
Безопасность	• Работа с доверенными контрагентами • Управление и контроль с устройств • Персональный код или отпечаток пальца для входа в приложение • Лимит на банковские операции
Зарплата и бизнес-карты	• Просмотр бизнес-карт, выпущенных к счету • Последние операции по картам • Блокировка и перевыпуск • Просмотр зарплатных ведомостей, список сотрудников • Подписание и отправка зарплатных платежей
Программа Кешбэк	• Кешбэк за покупки для бизнес-карт
Онлайн-кредит для бизнеса	• Решение по кредиту от 3 минут, без визита в отделение
Эквайринг для бизнеса	• Возможность принимать оплату картами • Получать деньги на счёт в любом банке
Электронный документооборот	• Возможность перевести бизнес в электронный вид • Обмен электронными документами с контрагентами

Окончание таблицы 5

Вид	Описание
Ведение бухгалтерии	• Ведение бухгалтерского и налогового учёта, подготовка и сдача отчётности • Экспресс-аудит бухгалтерии • Консультации личного бухгалтера • Оформление сотрудников и расчёт заработной платы • Ведение штатного расписания и графика отпусков • Кадровая отчётность по сотрудникам и подготовка необходимых справок
Электронный архив	• Облачное решение для долгосрочного хранения электронных и отсканированных документов с функцией автоматического формирования отчётов для налоговых проверок • 100% сокращение издержек на содержание бумажного архива • Моментальное удаление документов с актом уничтожения • История действий с документами каждого сотрудника
Сервиса проверки контрагентов	• Официальный документ с актуальными данными партнера • Судебные иски, компании-банкроты • Общая оценка надежности контрагента для экспресс-анализа • Баланс и другие финансовые показатели • Налоги, сборы, страховые взносы, штрафы, блокировка счета
Безопасная сделка	• Сервис «Безопасная сделка» позволяет минимизировать риск при сотрудничестве с новыми контрагентами • Сервис защищает от: – Риска возможной неоплаты со стороны заказчика – Риска неисполнения работы и потери аванса
Платеж по фотографии	• По сфотографированному счету существует возможность создания приложением автоматически платежное поручение

В данных таблицах перечислены безграничные возможности для клиентов, особенно для бизнес-клиентов.

Конечно, данные услуги предоставляются клиенту не бесплатно и для банка являются одним из основных доходов.

2. СМС-банк

Возможность получать пуш-уведомления или СМС о платежах и переводах, также приходят уведомления при вхождении в систему, разработанные в целях безопасности и спокойствия.

Существует возможность узнать баланс, оплатить мобильную связь, перевести денежные средства.

А также банк постоянно предлагает персональные предложения с выгодными условиями для клиента.

3. Приложение банка – Инвестор

Это мобильное приложение, в котором удобно покупать и продавать акции и облигации российских компаний. Но кроме отличной возможности заработать есть и риск потерять денежные средства, поэтому многие банки предлагают услуги аналитиков, данная функция уже встроенная в приложение.

Эксперты помогут в решении, подскажут, как снизить риски и получить доход.

В эпоху развития информационных технологий, в современных условиях ведения многих операций в электронном виде возникает потребность в электронной подписи. Некоторые российские банки выделяют следующие виды предоставления данной услуги.

Виды носителей электронной подписи:

- USB-токен – квалифицированная электронная подпись на токене или Bluetooth-устройстве для работы на компьютере или планшете;
- «Облачная подпись» – это электронная подпись с подтверждением в виде СМС-сообщения, которое приходит на мобильный телефон.

Далее проанализируем экономические категории неразрывно связанные с понятием дистанционного банковского обслуживания, а также его классификацию.

Информационные технологии – информационно-коммуникационные технологии, приёмы, способы и методы применения средств вычислительной техники при выполнении функций сбора, хранения, обработки, передачи и использования данных.

Удаленный доступ – совокупность информационных систем, с помощью которой существует возможность получения удаленного доступа к чему-либо через Интернет.

Каналы телекоммуникаций – система технических средств и среда распространения сигналов для односторонней передачи информации от источника к приёмнику.

Существуют различные виды каналов телекоммуникации. Одни из них использовались в далеком историческом этапе, только при зарождении удаленной возможности получения услуг. Другие более современные и присуще нашему сегодняшнему миру.

На рисунке 1 представим виды каналов телекоммуникации.

Рисунок 1 – Каналы телекоммуникации

Банкомат – электронный аппарат самообслуживания для проведения операций с наличными денежными средствами с использованием банковской карты.

Банковская пластиковая карта – персонифицированное платежное средство для оплаты товаров, услуг, проведения операций с использованием наличных денежных средств через банкоматы.

Перечислим реквизиты банковской карты.

1. Номер карты. Здесь стоит отметить, что номер карты и номера банковского счета, к которому открыта банковская карта – разные понятий.

Также заметим, что к одному счету можно выпустить сразу несколько карт.

2. Логотип платежной системы.

3. Наименование банка.

4. Срок действия карты.

5. Имя держателя карты.

6. Чип.

7. Магнитная полоса.

8. Голограмма платежной системы.

9. Полоса для подписи.

10. Код проверки подлинности.

11. Данные банка.

В некоторых банках за небольшую сумму можно самим выбрать дизайн карты, загрузив картинку или даже фото.

Существуют различные классификации банковских карт по различным критериям.

1. По типу платежной системы.
2. По типу операций, которые можно совершать.
3. По времени оформления карты.

1. По типу платежной системы:

а) международные. Международные платежные системы объединяют банки-участники разных стран, следовательно, такими картами возможно расплачиваться и за рубежом. Также счета могут быть в рублях, долларах или евро.

б) локальные, т.е. местные. Карты, работающие в пределах одной страны.

Еще можно выделить следующие виды банковских карт (рисунок 2).

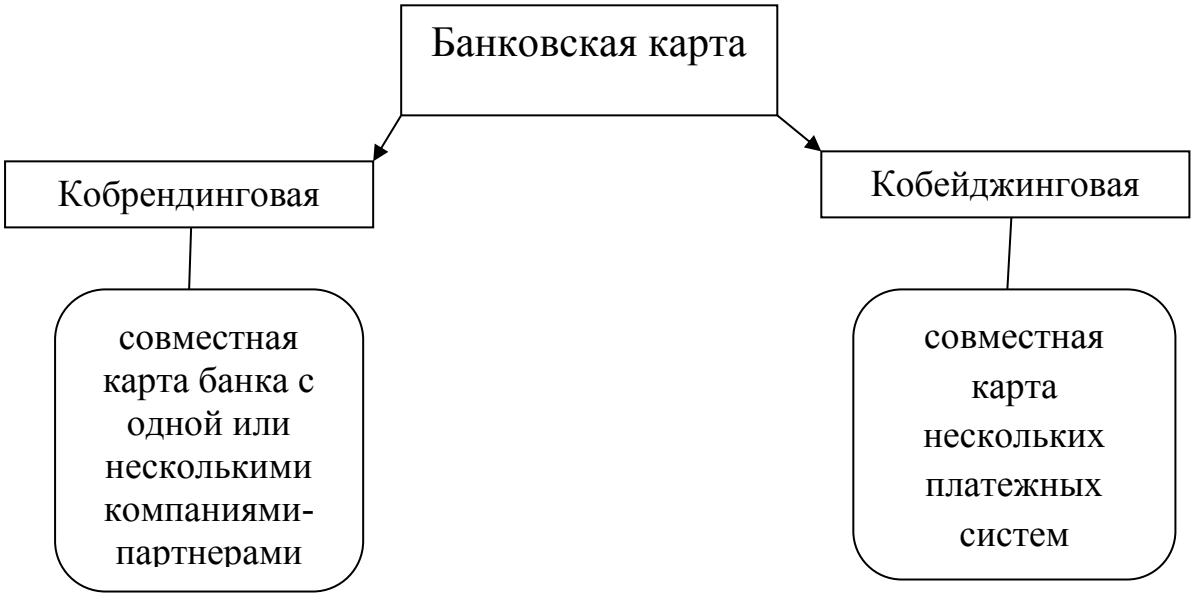

Рисунок 2 – Виды банковских карт

2. По типу операций:

а) дебетовые. Данная карта дает возможность пользоваться денежными средствами, которые принадлежат клиенту и находятся на его банковском счете;

б) виртуальные карты. Данные карты действуют исключительно для оплаты покупок в интернете. Использовать такую карту в магазинах при покупках и в банкомате невозможно, такая карта физически не существует, существуют только данные для платежа в интернете. Данные карты ввели в систему с целью обезопасить онлайн платежи;

в) зарплатные карты. Банк заключает договор с организацией, и потом работодатель этой организации начисляет заработную плату сотрудникам на

такую карту. Для банка возникает привлекательная возможность клиентам зарплатного проекта предлагать дополнительные, индивидуальные услуги;

г) дебетовые карты с овердрафтом. Овердрафт, действует также как кредит, но кредит выдается только на дебетовую карту и только надежным клиентам. Плата за пользования офердрафтом выше, но ввиду короткого срока платеж становится приемлемым и даже выгодным, чем оформление кредитной карты;

д) кредитные. Данная карта дает возможность пользоваться денежными средствами, которые принадлежат уже не клиенту, а банку. Следовательно. за пользование денежными средствами придется заплатить. Цена кредита – банковский процент. Данными картами намного выгоднее расплачиваться в магазине, т.е. не снимать наличные, т.к. предусмотрен процент за снятие.

Также с этими картами неразрывно связано понятие – грейс-период, Грейс-период – это срок, в течение которого проценты за использование средств не начисляются. Когда занимаются денежные средства у банка и возвращаются обратно в установленный срок, например от 30–60 дней, то проценты за кредит не начисляются;

е) предоплаченная карта. Предоплаченную карту можно сравнить с понятием «электронный кошелек», в который можно положить определенную сумму денег. Банк выдает предоплаченную карту клиенту, но банковский счет при этом не открывает. Такие карты выпускаются мгновенно [55].

3. По времени оформления:

а) экспресс-карты (моментальные);

б) классические. Классические кредитные и дебетовые карты оформляют в течение 2–5 рабочих дней.

При выборе банковской карты необходимо сравнить разные условия, которые предлагают банки своим клиентам-пользователям карт:

- Интернет-банк и мобильный банк
- Количество и расположение банкоматов и отделений банка

- Перспективы сотрудничества
- Сравните программы лояльностей разных банков
- Кешбэк
- Бонусы
- Оплата за годовое обслуживание
- Комиссия за переводы
- Комиссия за снятие наличных в банкомате

4. По статусу владельца:

а) корпоративные – для юридических лиц;

б) розничные – для физических лиц.

Выделим плюсы для держателей банковских карт:

1) на остаток денежных средств на банковской карте начисляются проценты;

2) снижение риска кражи и потери крупной наличной суммы денег, т.к. денежные средства лежат на банковской карте, входят в систему страхования, а крупная сумма наличных денежных средств подвержена краже;

3) возможность моментальной оплаты товаров и услуг;

4) возможность контролировать и отслеживать платежи через интернет-банк.

Следующее понятие, которое предстоит разобрать – это телефонный банкинг. Телефонный банкинг – дистанционное банковское обслуживание, которое работает на основе телефонной связи. Клиент получает банковские услуги посредством использования возможностей телефона, возможно совершать управление средствами на счетах, оплата услуг, консультации.

К преимуществу использования данного вида относят высокую мобильность. Пользователь банковских услуг не привязан к конкретной географической точке и в кратчайшие сроки получает из кредитной организации необходимую информацию и различные банковские продукты и услуги. Данный вид дистанционного банковского обслуживания относят к

одному из первых, изначально такие телефонные центры использовались для получения информации об условиях банковских продуктов, об обменных курсах валют и пр. Связь с банком через телефонный банкинг возможна круглосуточно по телефону с тоновым набором или в рабочее время банка по телефону через оператора-телефониста.

К недостаткам телефонного-банкинга можно отнести следующие пункты отнесем:

1) плохое качество телефонных линий. Данный недостаток затруднял возможность своевременного получения информации по телефону;

2) проблема обеспечения безопасности при высоком уровне мошенничества, ввиду чего вытекает следующий пункт недостатков;

3) низкий уровень доверия населения к такому виду обслуживания;

4) трудность в восприятии информации на слух;

5) затраты на связь у клиента;

6) затраты банка на заработную плату персонала колл-центра;

7) высокие затраты банка на телефонную связь.

Следующий вид дистанционного банковского обслуживания – мобильный банк. На смену обычным стационарным телефонам в условиях развития цифровых технологий стали внедряться мобильные устройства.

Мобильный банкинг дает возможность получить банковские услуги с использованием мобильного телефона. У клиента появляется возможность получать банковские услуги без посещения офиса. На мобильное устройство устанавливается определенная программа, позволяющая совершать банковские операции.

Существует система «Клиент-Банк», которая предусматривает наличие программного обеспечения, установленного как у клиента, так и у банка. В клиентской части программы хранятся данные этого клиента, а в банковской – всех его клиентов. Вся информационная база, включающая в себя данные о платежных документах, выписках по счетам, находится на устройстве клиента.

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

- выписки по счетам;
- направление платежных поручений;
- обмен информационными сообщениями с другими клиентами банка, подключенными к данному виду обслуживания;
- покупка/продажа валюты;
- покупка/продажа ценных бумаг;
- получение информации: курс валют, котировка ценных бумаг;
- консультирование банковскими специалистами;
- подготовка платежных документов;
- контроль над прохождением платежного документа.

Подобную систему «Клиент-Банк» чаще всего используют компании с большим документооборотом, распространенным среди юридических лиц.

К преимуществам использования системы «Клиент-Банк» можно отнести экономию времени и средств на посещение банка, также удобный интерфейс для работы со всеми платежными документами

Из недостатков такой системы выделим необходимость хранения информационного обеспечения и базы данных на персональном компьютере клиента, что приводит к значительному снижению места на жестком диске, а также возможность пользоваться системой только с определенного персонального компьютера.

Интернет-банкинг – комплекс средств для управления банковскими счетами через Интернет круглосуточно и в любой день недели.

Данная система позволяет клиентам иметь доступ к счетам, получать необходимую информацию, производить платежи за услуги, а также товары, осуществление денежных переводов и другие банковские операции. Для того чтобы войти в систему используют компьютер или мобильный телефон с выходом в Интернет, банковские операции можно осуществлять из любого

места присутствия клиента круглосуточно в любой день недели, без необходимости физического присутствия в банковском офисе.

Интернет-банкинг является самым быстро развивающимся и самым перспективным направлением дистанционного банковского обслуживания, но все равно остается высокий риск кибер-мошенничества. Разработчики постоянно совершенствуют программное обеспечение для того чтобы защитить банк и клиентов, а также информацию о них и их денежные средства.

Таблица 6 – Классификация дистанционного банковского обслуживания по различным критериям

Дистанционное банковское обслуживание		
Субъект пользования	Канал доступа	Вид информационной системы
Юридические лица	Интернет	Интернет-банкинг
Физические лица	Мобильная связь	Мобильный банкинг
	Стационарный телефон	Телефонный банкинг
	Устройство самообслуживания (банкомат)	Банкинг с помощью банковских устройств

Перечисленные выше системы ДБО (рисунок 6), являются взаимодополняющими и позволяющими комбинировать их использование так, как удобно клиенту, что позволяет удовлетворить потребности и повысить качество обслуживания на банковском рынке.

Помимо традиционных способов предоставления услуг дистанционного банковского обслуживания, зародившихся в историческом процессе, рассмотрим и более современные виды рынка электронных услуг.

APIBank для digital-бизнеса и агрегаторов – решение для автоматизации расчетов с большим количеством контрагентов, физических и юридических лиц [50]. Открытая банковская платформа APIBank предоставляет банкам работать с сервисами через единый интерфейс, добавлять к своим услугам

финансово-технологические решения и осваивать новые ниши на российском digital-рынке.

API: Банковский API позволяет внешнему приложению обращаться к разным программным системам внутри самого банка, которые могут заниматься обслуживанием клиентских счетов, обрабатывать входящие, исходящие транзакции, автоматизировать и помогать банкам выполнять банковские услуги [21].

Роботы-консультанты: роботы-консультанты являются веб-программами, основанными на финансовом консультанте, которые используют когнитивные вычисления, чтобы понимать, анализировать и решать проблемы клиентов без участия человека. Роботы-консультанты предлагают способ улучшить качество обслуживания клиентов без предварительного доступа к финансовым консультантам.

Платёжные чат-боты: можно совершать актуальные платежи, пополнять карты и электронный кошелек всего в несколько кликов. Уникальность сервиса в том, что он уведомляет пользователя о выставленных счетах на оплату коммунальных услуг, телефона, а также штрафов ГАИ еще до того, как письмо придет по почте.

Необанки: банки нового типа полностью онлайн банки, построенные с чистого листа на новых технологических платформах. Такие банки имеют возможность создавать современные банковские продукты.

Платформа FXL. Проекты создания и внедрения таких платформ уже ведутся в крупнейших банках в России и в мире.

Компания ФлексСофт с 1991 года специализируется на разработке программного обеспечения для финансовых учреждений и предлагает решения, основанные на новейших информационных технологиях и ориентированные на современные потребности бизнеса [51].

Платформа FXL – банковская технологическая платформа, гарантирующая высокую надежность, доступность, масштабируемость и производительность, работающая в режиме 24 на 7. Платформа FXL

построена на базе современных технологий с использованием трехзвенной архитектуры, обеспечивает возможность обслуживания клиентов в режиме «Единого окна».

Компания FlexSoft – занимается разработками в области информационных технологий для финансового сектора экономики более 20 лет. В ходе своего развития компания аккумулировала уникальный опыт создания, внедрения, сопровождения и интеграции автоматизированных систем для финансовых организаций любого масштаба на базе единой технологической платформы FXL (рисунок 7) [32].

Таблица 7 – Компоненты FLX-системы [21]

Компонент	Описание
«Core System FXL»	единое ядро платформы, реализующее ведение единого справочника клиентов, продуктового каталога, главной книги и общих справочников, администрирование, управление доступом и аудит
«Front Desk FXL»	единый фронт-офис, решение для автоматизации процессов взаимодействия с действующими и потенциальными клиентами в любых точках и каналах продаж современного банка
«Ва-Банк FXL»	полнофункциональная автоматизированная банковская система, обладающая повышенной гибкостью в настройках бизнес-процессов
«Data Force FXL»	высокопроизводительная информационно- аналитическая система для оперативного получения отчетности, построенная на базе единого хранилища данных по технологии

RegTech . RegTech – это использование финансовыми организациями инновационных технологий для повышения эффективности выполнения регуляторных требований и управления рисками.

Примеры областей применения инструментов RegTech:

• идентификация клиента;

• выявление подозрительной активности и предотвращение мошенничества;

• автоматизация процедур подготовки и сдачи отчетности;

• комплаенс-контроль.

В ходе проведения исследования также были выявлены наиболее перспективные финансовые технологии:

• Big Data и анализ данных;

• мобильные технологии;

• искусственный интеллект;

• роботизация;

• биометрия;

• распределенные реестры;

• облачные технологии.

Рассмотрев особенности дистанционного банковского обслуживания, его преимущества и недостатки, можно сделать вывод о динамичном развитии рынка дистанционных банковских услуг. Важная особенность рынка ДБО состоит в конкурентной борьбе банков за клиентов, что приводит к снижению стоимости дистанционного обслуживания.

Таким образом, современные технологии влияют на конкурентоспособность банков, формируют их клиентскую базу и являются движущей силой прогресса на банковском рынке.

1.3 Нормативно-правовая база, регулирующая дистанционную деятельность банка

Прежде чем приступить к анализу нормативно-правовой базы, регулирующей дистанционное банковское обслуживание, уточним порядок перечня законодательной базы по иерархии. Результат представим на рисунке 3.

Рисунок 3 – Иерархия законодательной базы

В Конституции Российской Федерации нас интересует только статья 75, в которой говорится, что национальной валютой является рубль, также описывает роль Банка России в стране [1].

Экономические вопросы, касающиеся банковской сферы, находятся во второй части Гражданского Кодекса.

Гражданский Кодекс РФ – перечень законов нашей страны, регулирующих гражданско-правовые отношения и имеющие приоритет перед другими Федеральными Законами и нормативно-правовыми актами в сфере гражданского права [2].

В национальной системе существуют различные Федеральные Законы, регулирующие практически любую сферу деятельности.

Банк России называют мегарегулятором финансового рынка. Банк России имеет право издавать нормативные акты в виде инструкций, положений и указаний, которые должны соблюдать все субъекты национальной экономики.

Ввиду такого масштабного и непрерывного развития информационных технологий, дистанционное банковское обслуживание должно строго быть описано в законодательной базе. Законодательство должно учитывать специфику данной системы и большое внимание уделять безопасности проведения банковских операций с использованием электронной системы.

Обмен информацией между банком и потребителем банковских продуктов и услуг в системе дистанционного обслуживания должен быть обеспечен высокой степенью конфиденциальности. Доступность, мобильность, выгодность, оперативность, удобство удаленных услуг обязательно должны сопровождаться безопасностью, которая достигается не только при помощи технических средств, но и правовыми аспектами.

Одним из способов получения дистанционных банковских услуг является выбор клиента конкретного банка и открытие в нем банковского счета. К банковскому счету можно открыть банковскую карту, которая будет давать

множество преимуществ, а с помощью приложения возможно будет отслеживать разлиную информацию и получать банковские услуги.

Статья 845 ГК РФ часть 2 описывает информацию по договору банковского счета, который заключается между кредитной организацией и клиентом. По данному договору банк обязуется принимать и зачислять на счет клиента денежные средства.

В статье 858 описывается арест денежных средств на счетах, то есть прекращение банковских операций с определенной денежной суммой на счете, их временное блокирование. Право наложения ареста есть только у суда и органов предварительного следствия.

При проведении различных операций юридическими лицами все сделки должны быть осуществлены безналично. Глава 46 полностью описывает безналичные расчеты, основные формы безналичных расчетов.

Безналичные расчеты – денежные расчеты путем записей по счетам в банках, деньги списываются со счета плательщика и зачисляются на счет получателя. Существуют четыре основные формы безналичных расчетов: платежное поручение, аккредитив, инкассо и чек:

- при расчетах платежным поручением банк обязуется по поручению плательщика за счет средств, находящихся на его счете, перевести определенную денежную сумму на счет указанного плательщиком лица;
- при расчетах по аккредитиву банк, действующий по поручению плательщика об открытии аккредитива и в соответствии с его указанием (банк-эмитент), обязуется произвести платежи получателю средств;
- при расчетах по инкассо банк (банк-эмитент) обязуется по поручению клиента осуществить за счет клиента действия по получению от плательщика платежа;
- чеком признается ценная бумага, содержащая ничем не обусловленное распоряжение чекодателя банку произвести платеж указанной в нем суммы чекодержателю.

Также проведение безналичных расчетов, как среди юридических лиц, так и среди физических лиц регулируется Федеральным законом «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» от 07.08.2001 N 115-ФЗ. Любая сомнительная операция, проведенная безналичным путем, строго контролируется банковскими организациями.

Закон направлен на защиту прав и законных интересов граждан, общества и государства путем создания правового механизма противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения [6].

Закон устанавливает перечень банковских операций, подлежащих обязательному контролю, и устанавливает права и обязанности организаций, осуществляющих операции с денежными средствами.

Большую роль в банковской системе играет Федеральный закон РФ «О банках и банковской деятельности». В законе подробно описаны основные понятия банковской деятельности, представлен перечень банковских операций.

Уделим внимание 26 статье Банковская тайна. Как упоминалось выше обмен информацией между банком и потребителем банковских продуктов и услуг в системе дистанционного обслуживания должен быть обеспечен высокой степенью конфиденциальности. Банки имеют доступ к информации по счетам клиентов, о сумме сделок, о контрагентах и т.д. Следовательно, должен быть нормативный акт, уделяющий внимание данному вопросу.

Банк должен гарантировать тайну об операциях, о счетах и вкладах своих клиентов и корреспондентов. Все служащие кредитной организации обязаны хранить тайну об операциях, о счетах и вкладах ее клиентов и корреспондентов, а также об иных сведениях, устанавливаемых кредитной организацией, если это не противоречит федеральному закону [3].

Проанализируем федеральный закон «О национальной платежной системе». Данный закон устанавливает правовые и организационные основы национальной платежной системы, регулирует порядок оказания платежных услуг. Также Федеральный закон определяет требования к организации и функционированию платежных систем, порядок осуществления надзора и наблюдения в национальной платежной системе [5].

С точки зрения информационной безопасности, можно выделить следующие основные статьи:

- Статья 9 «Порядок использования электронных средств платежа»;
- Статья 20 «Правила платежной системы»;
- Статья 26 «Обеспечение банковской тайны в платежной системе»;
- Статья 27 «Обеспечение защиты информации в платежной системе»;
- Статья 28 «Система управления рисками в платежной системе».

Банк России постоянно проводит банковское регулирование и банковский надзор за соблюдением законодательства, за соответствием нормам обязательных резервов, за соблюдением нормативов, а также разрабатывает и выпускает новые положения, инструкции и указания в сфере цифровых технологий.

Письмо Банка России «О Рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем Интернет-банкинга». В данном письме описываются основные понятия, использующиеся при дистанционном банковском обслуживании, прописаны рекомендации для надежного дистанционного банковского обслуживания с применением систем интернет-банкинга, которые должны быть доступными и защищенными [8].

Особое внимание в данном письме также уделяется противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также исключению вовлечения кредитной организации в противоправную деятельность при использовании

дистанционного банковского обслуживания с применением систем интернет-банкинга.

Важно соблюдать контроль над банковскими операциями, осуществляемыми клиентами с применением систем интернет-банкинга, в рамках системы внутреннего контроля банка.

Описана важность поддержания уровней банковских рисков, связанных с дистанционным банковским обслуживанием с применением систем интернет-банкинга, в пределах, установленных кредитной организацией. К таким рискам относят: операционный, правовой, стратегический, риск потери деловой репутации и риск ликвидности.

Причинами возникновения правового риска при использовании дистанционного банковского обслуживания относят:

- нарушение банком требований законодательства РФ;
- несовершенство правовой системы;
- неправомерный доступ к конфиденциальной информации во время ее обработки;
- несоответствие внутренних документов банков законодательству;
- недостаточность проработки кредитной организацией правовых вопросов при заключении договоров с провайдерами связи;
- недостаточность проработки кредитной организацией правовых вопросов при заключении договоров с клиентами на оказание услуг интернет-банкинга.

Письмо Банка России «О Рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания» [10].

Одной из целей осуществления внутреннего контроля является принятие мер по поддержанию на не угрожающем финансовой устойчивости кредитной организации и интересам ее кредиторов и вкладчиков уровне банковских рисков. Для этого Банк России рекомендует банкам определенную систему выбора провайдеров, ориентированную на снижение

уровней банковских рисков. Банк России рекомендует включать в договоры, которые заключаются с провайдерами Интернета, обязательства сторон по принятию мер, направленных на оперативное восстановление функционирования ресурса при возникновении нештатных ситуаций, а также ответственность за неисполнение или несвоевременное исполнение этих обязательств.

«Положение о правилах осуществления перевода денежных средств».

Кредитные организации осуществляют перевод денежных средств по банковским счетам и без открытия банковских счетов в соответствии с федеральным законом и нормативными актами Банка России [13].

Формы безналичных расчетов избираются плательщиками, получателями средств самостоятельно и могут предусматриваться договорами, заключаемыми ими со своими контрагентами.

«Методические рекомендации о порядке действий в случае выявления хищения денежных средств в системах дистанционного банковского обслуживания, использующих электронные устройства клиента».

Рекомендации разработаны группой Ассоциации российских банков по предотвращению мошенничества в платежных системах с целью разъяснения порядка действий в случае выявления хищения денежных средств в системах дистанционного банковского обслуживания.

Особое внимание уделим новым документам, разработанным Банком России в сфере цифровых технологий и учитывающим специфику современного мира.

1. Документ «Основные направления развития финансовых технологий на период 2018 – 2020 годов» [28].

Документ определяет главные цели и задачи развития инновационных технологий на финансовом рынке Российской Федерации и в Банке России, среди которых поддержка инноваций и обеспечение доступности финансовых продуктов и услуг для населения и бизнеса, что в перспективе будет способствовать устойчивому развитию и повышению

конкурентоспособности финансового сектора. Основные направления включают описание предпосылок и трендов в сфере развития цифровых финансовых услуг в Российской Федерации, цели и ключевые направления деятельности Банка России в области финансовых технологий, а также описание соответствующих мероприятий. Мероприятия, предусмотренные Основными направлениями, способствуют реализации программы «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденной Правительством Российской Федерации в июле 2017 года.

Направления, учитывающие положения и планы мероприятий также содержатся и в документе Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 – 2030 годы.

Основными принципами Стратегии являются:

а) обеспечение прав граждан на доступ к информации;

б) обеспечение свободы выбора средств получения знаний при работе с информацией;

в) сохранение традиционных и привычных для граждан (отличных от цифровых) форм получения товаров и услуг;

г) приоритет традиционных российских духовно-нравственных ценностей и соблюдение основанных на этих ценностях норм поведения при использовании информационных и коммуникационных технологий;

д) обеспечение законности и разумной достаточности при сборе, накоплении и распространении информации о гражданах и организациях;

е) обеспечение государственной защиты интересов российских граждан в информационной сфере.

- Стратегия экономической безопасности Российской Федерации на период до 2030 года. Документ стратегического планирования, разработанный в целях реализации национальных приоритетов Российской Федерации;
- Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на период 2016 – 2018 годов;

- Стратегия ИТ Банка России на 2016 – 2020 годы.

Таким образом, законодательная база постоянно совершенствуется в период цифровизации экономики. Особая роль принадлежит Банку России, который разрабатывает не только различные нормативные акты, но и стратегии и программы развития в будущем таких систем.

Выводы по разделу один

В эпоху стремительного развития информационных технологий происходит и оцифровизация бизнеса. Большее внимание уже уделяется не самому продукту, а клиенту услуг, внедряются открытые инновационные экосистемы, ориентированные на потребителя. В ходе работы были изучены научные труды разных авторов в области определения дистанционного банковского обслуживания. Дистанционное банковское обслуживание – это предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк, с использованием различных каналов телекоммуникации. К преимуществу использования дистанционного банковского обслуживания относят высокую мобильность. Пользователь банковских услуг не привязан к конкретной географической точке и в кратчайшие сроки получают от кредитной организации необходимую информацию и различные банковские продукты и услуги. Кроме того, помимо традиционных способов предоставления услуг дистанционного банковского обслуживания, зародившихся в историческом процессе, выделяют и более современные виды рынка электронных услуг: роботы-консультанты, платёжные чат-боты. Отметим широкую законодательную базу, регулирующую различные системы дистанционного банковского обслуживания. Законодательная база постоянно совершенствуется, опираясь на современное развитие интернет технологий. Также особая роль принадлежит Банку России, который разрабатывает не только различные нормативные акты, но и стратегии и программы развития в будущем таких систем.

2 АНАЛИЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РФ

2.1 Становление рынка электронных банковских услуг в банковской системе России, его проблемы и перспективы развития

Проанализируем, как развивался рынок в историческом этапе и каково его состояние в современных условиях.

В период с 2009 по 2011 год количество клиентов дистанционного банковского обслуживания было насчитано порядка 1,5 млн человек, т.е. всего 1% от населения России. Национальный рынок электронных банковских услуг существенно отставал от рынка Европы и рынка США. Отсюда можно сделать вывод о низкой потребности клиентов к системе дистанционного банковского обслуживания на российском банковском рынке и незаинтересованность самих банков развивать данную систему.

Большое влияние на развитие дистанционного банковского обслуживания оказало внедрение банковских карт. Постепенно увеличивалось количество граждан, оплачивающих покупки через интернет с помощью банковских карт. Наиболее популярным видом электронных услуг была оплата мобильной связи, Интернета и услуг ЖКХ.

По данным Центрального Банка Российской Федерации отмечено увеличение числа физических лиц, пользующихся интернет-услугами банка в 1,8 раза, с 5,7 мнл до 10,36 млн на 01.01.2011 г.

Среди клиентов юридических лиц также наблюдается минимальное количество пользователей, так среди 4,7 млн. предприятий различных форм собственности и более 6,5 млн корпоративных банковских счетов не менее 28% счетов имеют дистанционный доступ [49].

На 01.01.2011 г. 80% кредитных организаций предоставляют услуги интернет-банкинга, доступ к счетам осуществлялся через собственный веб-сайт, 52% банков предоставляют сервис SMS-банкинга и 27% банков предоставляют сервис мобильного банкинга.

Далее на рисунке 4 отметим пересечение групп пользователей системы дистанционного банковского обслуживания.

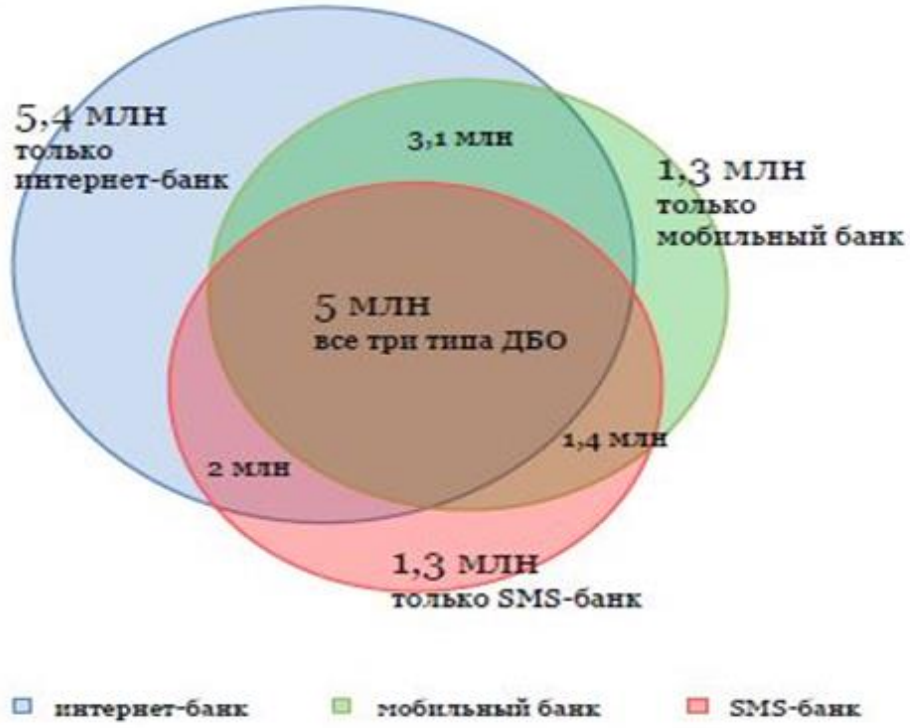

Рисунок 4– Группы пользователей системы дистанционного банковского обслуживания [49]

Пересечение групп пользователей системы дистанционного банковского обслуживания показывает, что клиенты могут использовать сразу несколько видов дистанционного банковского обслуживания или выбрать только один.

Среди клиентов, использующих все три типа дистанционного банковского обслуживания – 5 млн единиц.

В ноябре 2013 года аналитическое агентство Markswebb Rank & Report представило результаты e-Finance User Index 2014 исследования пользователей интернет банкинга в Российской Федерации.

Ключевые выводы исследования данного аналитического агентства:

- 19,6 млн человек совершают хотя бы одну платежную операцию в интернете каждый месяц;
- 19,4 млн человек пользуются онлайн-, мобильным или SMS-банкингами;

- 15,4 млн человек используют интернет-банк (наиболее популярным является Сбербанк Онлайн);
- 11,7 млн человек совершают платежи через интернет-банк за месяц;
- 8,9 млн человек платят в интернете банковской картой;
- 6,6 млн человек совершают за месяц хотя бы один онлайн-платеж с мобильного устройства [49].

Исследовательские центры прогнозировали увеличение быстрыми темпами систем дистанционного банковского обслуживания (рисунок 5).

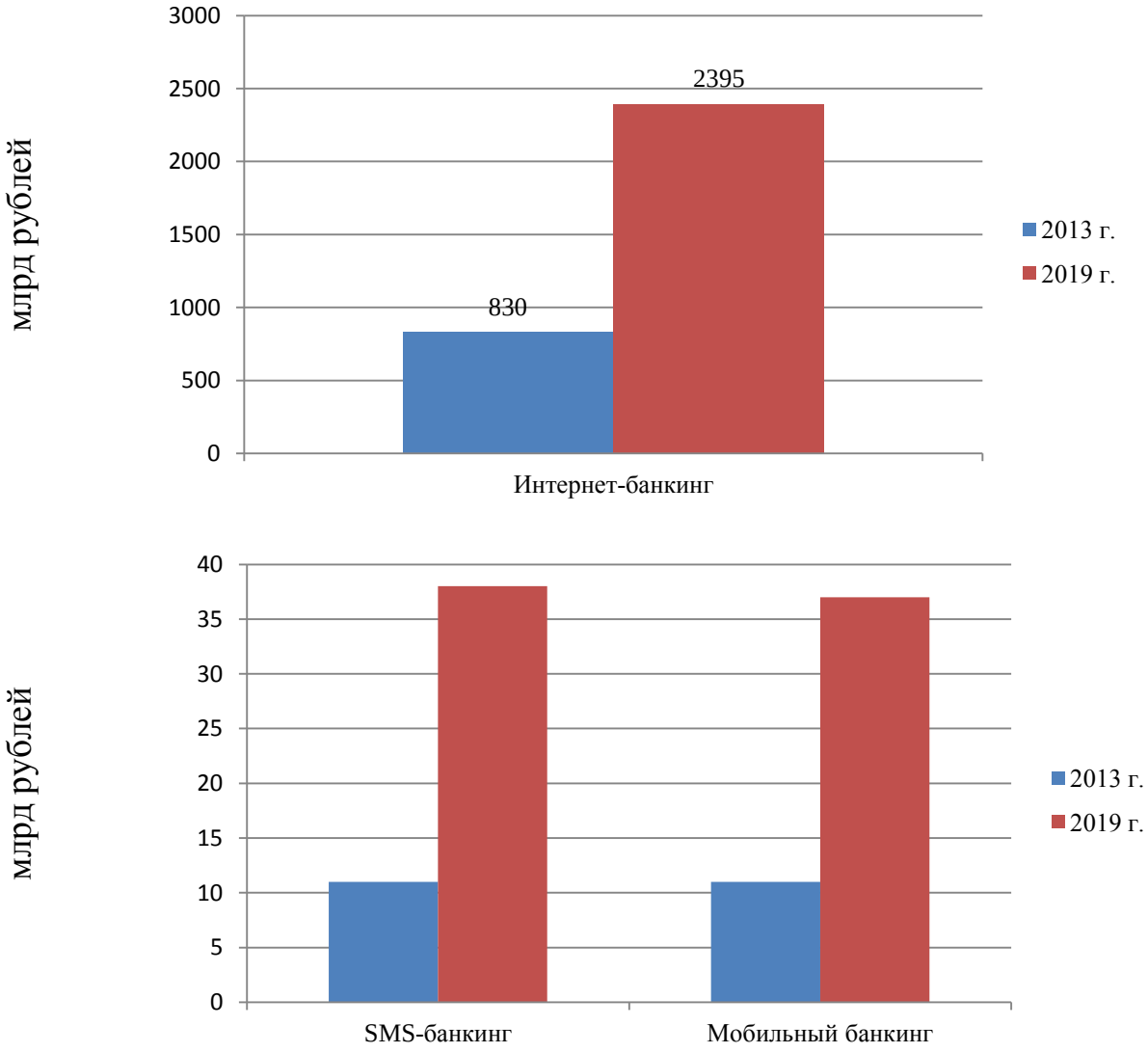

Рисунок 5 – Оборот платежей через сервисы в России с помощью интернет-банкинга, SMS- банкинга и мобильного банкинга [49]

В ходе становления и развития рынка дистанционного банковского обслуживания стали развиваться и экономические преступления в данной сфере. Так в 2012 году в сфере дистанционного банковского обслуживания отмечены кражи денежных средств, но на 9% меньше, чем в 2011 году.

В 2013 году в своем отчете о состоянии киберпреступности в стране сообщила компания Group-IB, специализирующаяся на расследовании компьютерных преступлений, так средняя сумма хищений у банковских клиентов, совершаемых киберпреступниками, составляла порядка 75 тыс. руб. для физических лиц и порядка 1,6 млн руб. для юридических лиц [49].

По оценкам J'son & Partners Consulting оборот дистанционного банковского обсаживания в России на 01.01.2013 г. составлял 591 млрд рублей, что выше показателя за предыдущий год на 39% [49].

Оборот рынка мобильного банкинга на 01.01.2018 г. – 1,8 трлн рублей.

Таким образом, наблюдается стремительное развитие систем дистанционного банковского обслуживания в РФ. Результаты исследования представим на рисунке 6.

Рисунок 6 – Динамика развития дистанционного банковского обслуживания

Как видно из рисунка 6 увеличивается объем денежных переводов за представленный период. Также наиболее популярными становятся платежи за мобильную связь и ЖКХ.

Далее рассмотрим оборот платежей через систему дистанционного банковского обслуживания (рисунок 7).

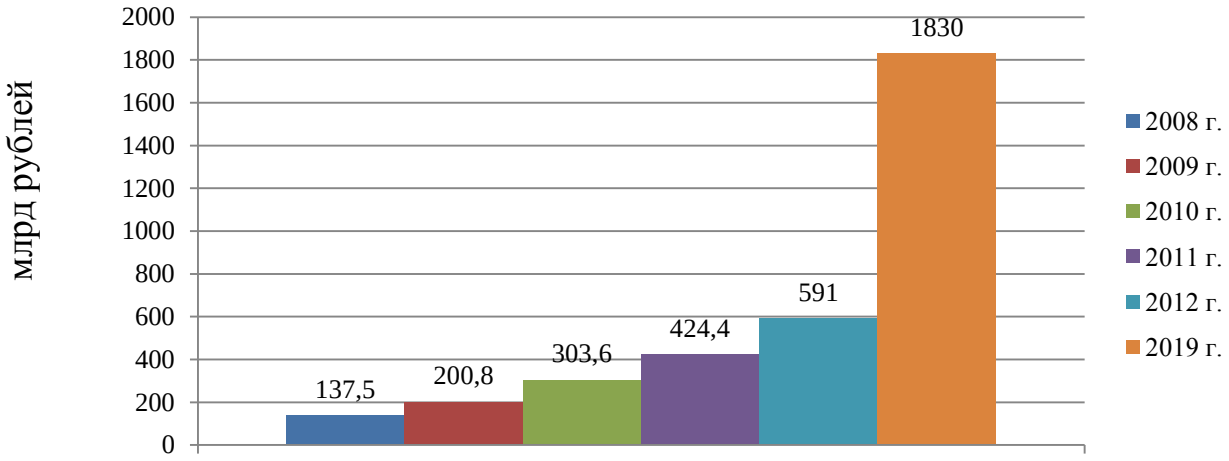

Рисунок 7 – Оборот платежей через интернет-банкинг

По данным рисунка 7 видно, что в 2008 году оборот совершенных платежей через системы дистанционного банковского обслуживания составил 137,5 млрд руб, в 2012 году оборот таких платежей был равен 591 млрд руб., что на 453, 5 млрд руб. выше показателя в 2008 году. Также отметим за период с 2008 года по 2010 год низкую потребность клиентов банковских услуг к интернет-банкингу. Выделим незаинтересованность и самих кредитных организаций развивать данную систему, в отличие от современного этапа, в период быстрого развития потребностей клиентов, а также и самих дистанционных систем.

На рисунке 7 отметим существенный скачок роста оборота платежей через интернет-банкинг с 591 млрд руб в 2012 году до 1,8 трлн рублей в 2019 году. Банки стали более заинтересованы в развитии систем дистанционного банковского обслуживания для привлечения новых клиентов и увеличения прибыли, а также повышения качества своих продуктов и услуг. Другие

кредитные организации решили с помощью систем ДБО оптимизировать свои расходы, а 11% рассчитывали на сокращение штата (рисунок 8).

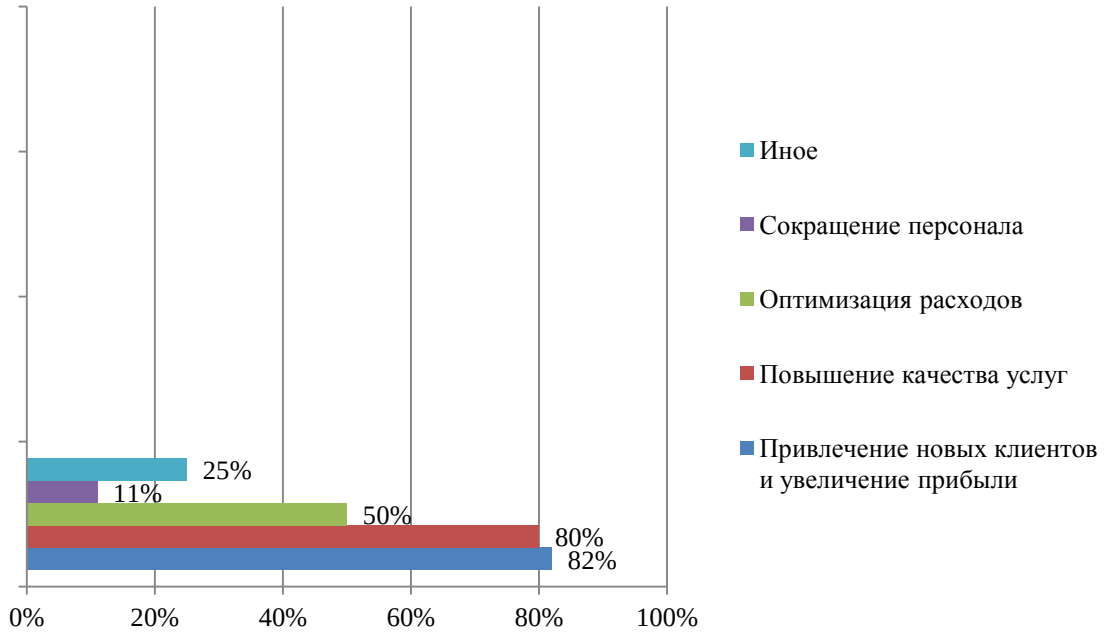

Рисунок 8 – Причины развития дистанционного банковского обслуживания по мнению кредитных организаций [49]

Далее в работе будет проанализировано, как повлияло дистанционное банковское обслуживание на сокращение расходов, и какое количество сотрудников планируют сократить банки в настоящее время.

Таким образом, выявлен рост популярности использования дистанционного банковского обслуживания. В ходе развития использования системы дистанционного банковского обслуживания, стали наиболее выделяться мобильные банки.

По результатам исследования лучшим мобильным банком для iPhone и Android был признан Тинькофф Банк. В мобильном приложении уже была встроена авторизация по отпечатку пальца, онлайн-чат с консультантами банка, реализована технология бесконтактных платежей смартфоном, подключение автоплатежей.

На смену колл-центрам стали появляться онлайн-чаты с экспертами кредитной организации в интерфейсе мобильного приложения для

оперативной поддержки пользователей мобильного банкинга (а в современном мире активно внедряют в систему чат-ботов, которые отвечают практически мгновенно).

Выделим тренды мобильного банкинга за период 2017–2018 гг.:

- мобильные банки становятся полноценным инструментом для управления финансами, картами и банковскими продуктами;
- чаты с консультантами банков;
- развитие приложений для умных часов, реализуемые как дополнение к мобильному банку;
- внедрение автоплатежей;
- развитие бесконтактной оплаты. Стоит отметить, что такая функция была предложена только Тинькофф банком (в настоящее время данный сервис активно внедрили практически все банки России).

Далее проанализируем современное состояние рынка дистанционного банковского обслуживания.

Проанализировав результаты рейтингового агентства «Эксперт РА» было выявлено, что объем интернет-платежей клиентов физических лиц в первом полугодии 2017 года увеличился на 8% по сравнению с первым полугодием 2016 года и составил 1 трлн руб. Как было проанализировано выше, оборот рынка мобильного банкинга на 2017 год был 1,8 трлн рублей.

Большинство банковских операций, совершаемых физическими лицами, составляют платежи за ЖКХ, оплата налогов и штрафов, погашение кредитов, оплата мобильной связи (рисунок 9). Но еще около 90% коммунальных и налоговых платежей проводились в банковских отделениях, в связи с тем, что система не полностью интегрирована с поставщиками коммунальных услуг.

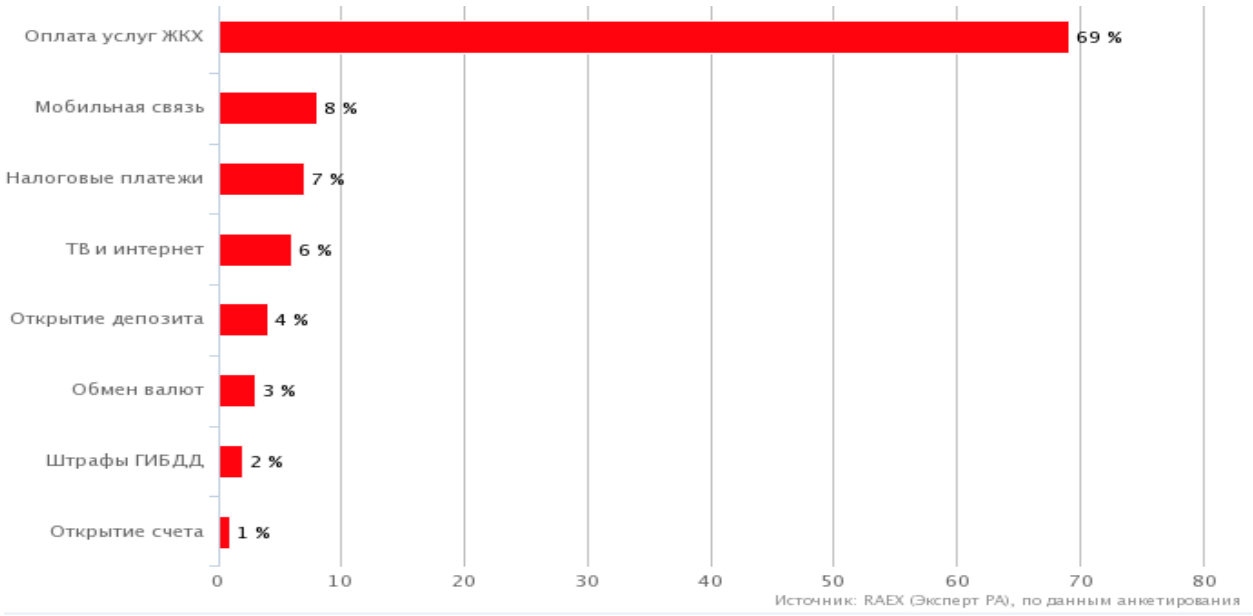

Рисунок 9 – Доля банковских операций физических лиц
за 1 полугодие 2017 год, в %

Как видно из рисунка 9 около 69% операций физических лиц составляет оплата услуг ЖКХ, на втором месте – оплата мобильной связи, которая составляет 8%.

Далее сравним, через какие виды обслуживания проводят платежи физические лица (рисунок 10).

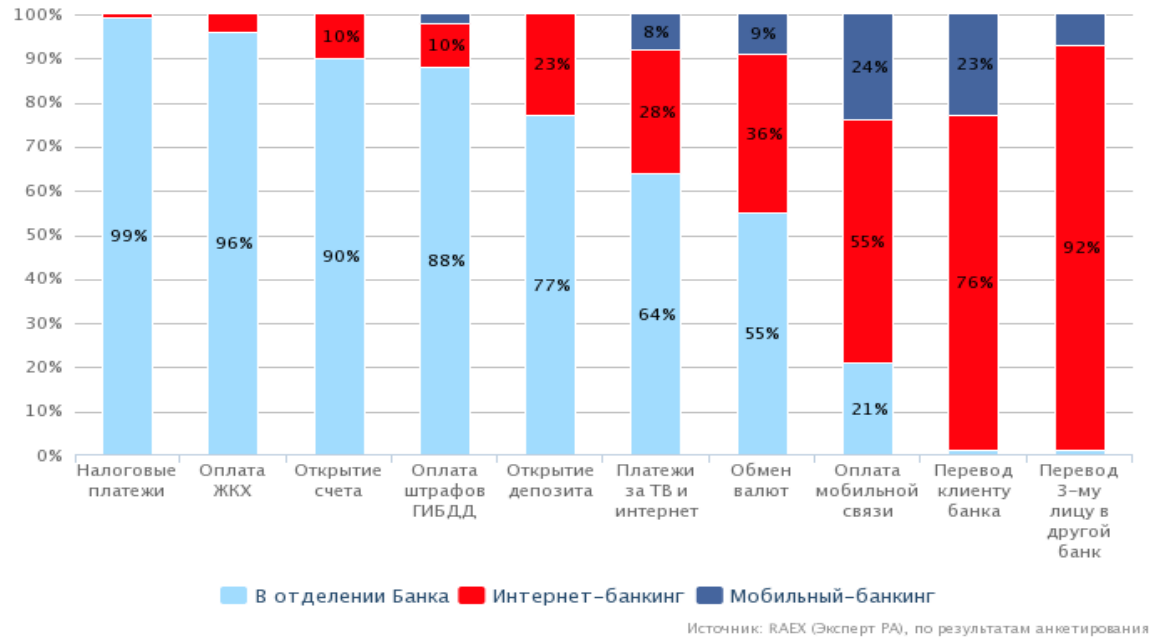

Рисунок 10 – Каналы платежей физических лиц
за 1 полугодие 2017 год

Обобщив показатели, представленные на рисунке 10, можно сделать вывод, что за 1 полугодие 2017 года более 90% основных платежей физических лиц проводилось в отделениях банка. В свою очередь переводы денежных средств клиенту банка, а также третьему лицу в другой банк переводилось дистанционно.

Отметим, что в 2017 году существовало около 30% банков, которые имели мобильное приложение, не позволяющее осуществлять некоторые операции дистанционно, например, открыть депозит и заказать дебетовую карту.

Доля банков, в мобильных приложениях которых отсутствует классический ДБО-функционал представлена на рисунке 11.

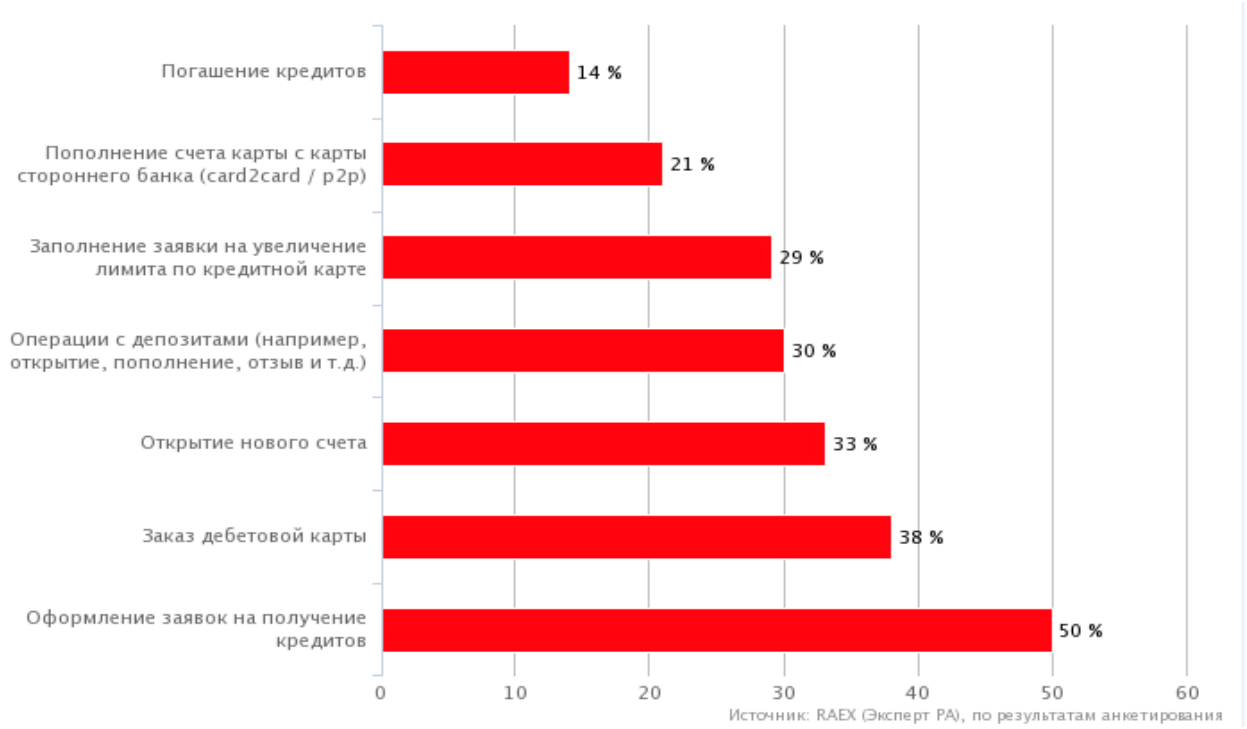

Рисунок 11 – Доля банков, в мобильных приложениях которых отсутствует классический ДБО-функционал

Эксперты страны объявили об обязательном внедрении элементов искусственного интеллекта в каждом банке в ближайшем будущем. Эксперты также делают ставки на изменении и самого клиента, который будет требовать больше персонализации, более личного и удобного для

каждого конкретного потребителя банковских услуг системы. Инструментом реализации данной задачи является искусственный интеллект.

В настоящее время идет активная модернизация цифровых технологий в банковском секторе.

Далее проанализируем, какие изменения в сфере дистанционного банковского обслуживания возникли к концу 2019 года.

В интервью с директором департамента развития процессов и продуктов ПАО «Промсвязьбанк» Дмитрием Туманским были отмечены изменения технологий взаимодействия кредитных организаций с корпоративными клиентами. В интервью было отмечено, что спектр банковских сервисов непрерывно увеличивается, появляются новые технологические решения [40].

Зафиксирован главный канал взаимодействия организаций с кредитными учреждениями на современном этапе развития – интернет-банк, свыше 90% корпоративных клиентов его используют.

Помимо простых расчетных банковских услуг в функционале появились и сложные банковские продукты управления ликвидностью, модули для работы централизованного казначейства, кредитные продукты, продукты финансовых рынков.

В современном мире активно развиваются интеграционные решения, которые позволяют управлять продуктами банков прямо из интерфейса ERP, облачные системы клиента. Можно управлять как типовыми интеграционными решениями на протоколах, совместимых с бухгалтерской платформой 1С, так и нестандартными решениями, совместимыми уже с более сложными решениями (например, SAP, MS Navision, Microsoft Dynamics и др.) [40].

Также в 2019 году стал все чаще употребляться термин «экосистема».

Экосистему сравнивают с холдингами, для потребителя банковских услуг создается целый «мир» сервисов, сначала потребителя подключают к одному продукту, а затем система стимулирует начать пользоваться целым

функционалом других компаний, находящихся в ее периметре, тем самым снижая затраты на привлечение потребителя в дружественные сервисы [32].

Например, с помощью приложения Сбербанк Онлайн, не выходя из системы можно совершить различные покупки с партнёрами банка и с возможными скидками для клиентов. Так можно купить продукты, заказать еду, вызвать такси, возможность подписаться на видео канал для просмотра фильмов, приобрести косметику, аксессуары, технику, одежду и обувь, и многое другое. Все необходимое для жизнедеятельности человека собрано в одном месте, что повышает удобство пользования для клиента, а скидка способствует покупки необходимого товара, используя приложение кредитной организации (рисунок 12).

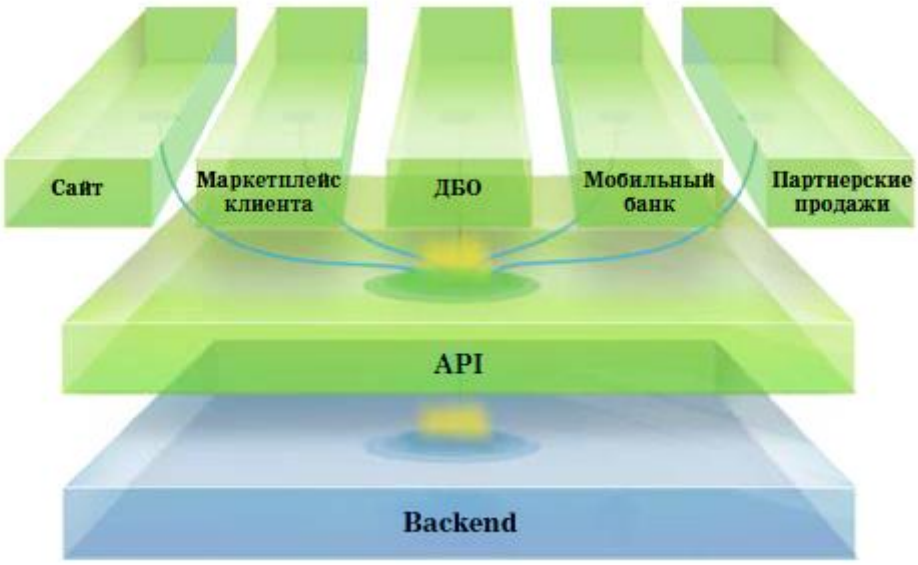

Рисунок 12 – Экосистема банка [32]

Построение банковских экосистем для клиентов физических лиц и клиентов малого бизнеса – обоснованное развитие, т.к. большинству клиентов наиболее удобно приобретать все банковские и околобанковские услуги, а также связанные сервисы через единый, доступный и понятный интерфейс, например через приложение банка.

На ежегодном форуме «FinSME-2019: экосистемы и цифровизация» председатель правления банка «Уралсиб» Константин Бобров утвердил, что благодаря созданию экосистем, взаимоотношения кредитных организаций и малого бизнеса становятся более эффективными, происходит комплексное взаимодействие с клиентом [43].

В современном мире, в эпоху развития цифровизации предложения кредитных учреждений включают в себя не только устоявшиеся банковские услуги, но и нефинансовые сервисы, различные консультации, обучение и другие возможности, доступны потребителям практически в режиме «одного окна» в системе интернет-банкинга. Для клиента становится удобным совершать полностью необходимые действия в один клик, а банки смогут четко сформировать о клиенте его подробный профиль и в будущем составлять целевые адресные предложения.

Но с корпоративными клиентами остаются трудности в разработке единой подобной системы. У каждой крупной компании сложная организационная структура, множество функциональных пользователей с различными правами, корпоративные процедуры отбора, согласования и утверждения сделок, партнеров и сервисов, следовательно, достаточно не просто разработать подходящую экосистему для корпоративных клиентов.

Поэтому далее представим тенденции развития дистанционного банковского обслуживания для корпоративных клиентов по мнениям экспертов:

1) переход к невидимому «интернет-банку», к полноценному встраиванию систем дистанционного банковского обслуживания в корпоративные ERP-системы как клиентов, так и самих кредитных организаций;

2) применение биометрии как альтернативы классическим способам идентификации и аутентификации пользователей при работе в системах дистанционного банковского обслуживания;

3) встраивание модулей искусственного интеллекта в функционал интернет-банкинга для увеличения доли продаж в цифровом канале;

4) переход от распространенных решений, имеющих ограничения по срокам и стоимости развития, к разработке собственных модульных платформ интернет-банкинга, построенных на современных архитектурных принципах и обеспечивающих низкую стоимость эксплуатации, достаточную гибкость и высокую скорость развития [40].

Еще одним видом использования дистанционного банковского обслуживания является QR-код. Так ПСБ банк на форуме FINOPOLIS 2019 в городе Сочи запустил в промышленную эксплуатацию сервис оплаты покупок по QR-коду. Банк ПСБ в числе первых российских банков подключился к Системе быстрых платежей, которая была запущена в феврале 2019 года. В сентябре ПСБ стал первым банком, который организовал одновременно и оплату, и прием платежей по QR-кодам внутри одного банка после официального запуска сервиса.

Оплатить покупку через QR-код достаточно просто, необходимо в мобильном приложении вариант оплаты «через СБП» и отсканировать QR-код, после подтвердить операцию [42].

Далее проанализируем современный рынок использования дистанционного банковского обслуживания.

Наиболее популярным, высокомасштабным, системообразующим банком, а также банком-лидером в области развития и совершенствования цифровых технологий бизнеса является ПАО «Сбербанк», поэтому современное состояние дистанционного банковского обслуживания мы рассмотрим на его примере (рисунок 13).

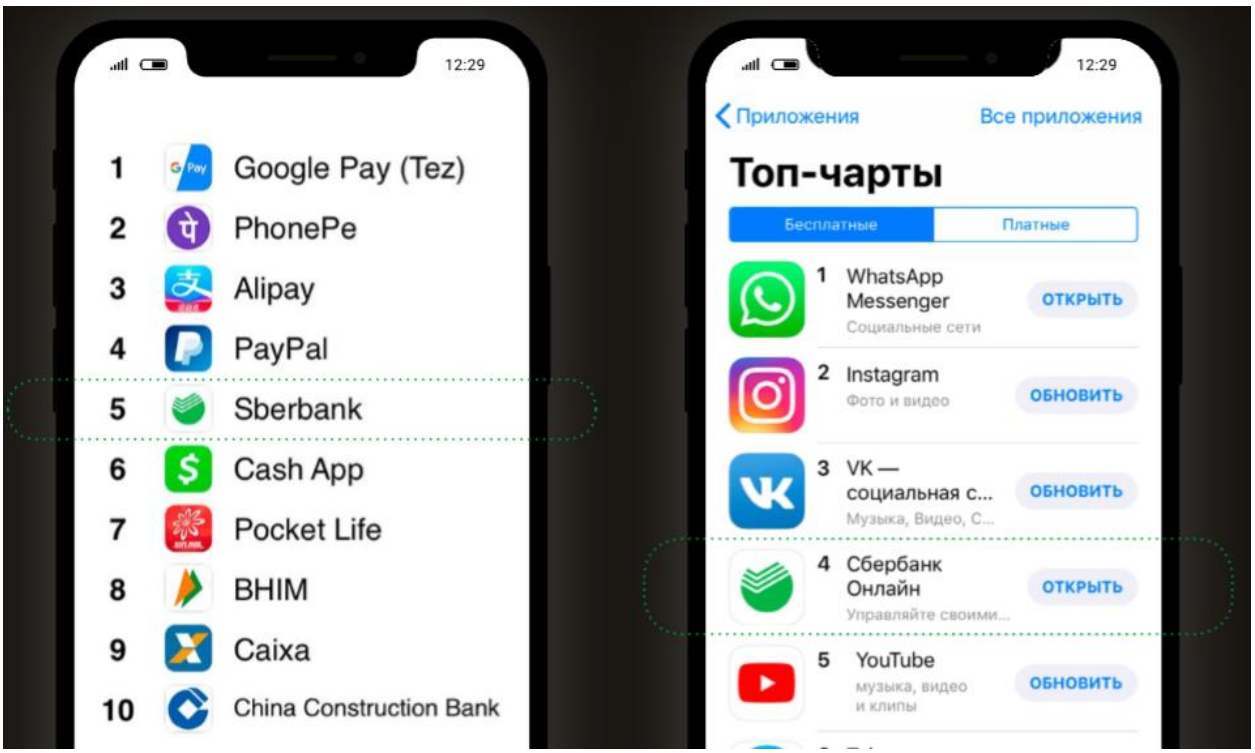

Рисунок 13 – Приложение Сбербанк Онлайн Топ-чарт в мире и Топ-чарт в России

Приложение «Сбербанк Онлайн» – самое популярное среди населения России, занимает 4 место Топ-чарта в России (находящийся после современный популярных социальных сетей) и является не менее популярным и в мире, занимая 5 место Топ-чарта в мире.

Толчком для развития прогрессивной формы предоставления банковских услуг через систему дистанционного банковского обслуживания стало активное использование банковских карт. Именно банковская карта, дебетовая или кредитовая, дает клиенту доступ к приложению банка, где клиент сможет осуществлять дистанционные операции и отслеживать свои расходы. Далее приведем статистику средних расходов по картам по России и по Челябинской области за период с 15.01.2014 – 01.02.2019 гг. (рисунок 14) [53].

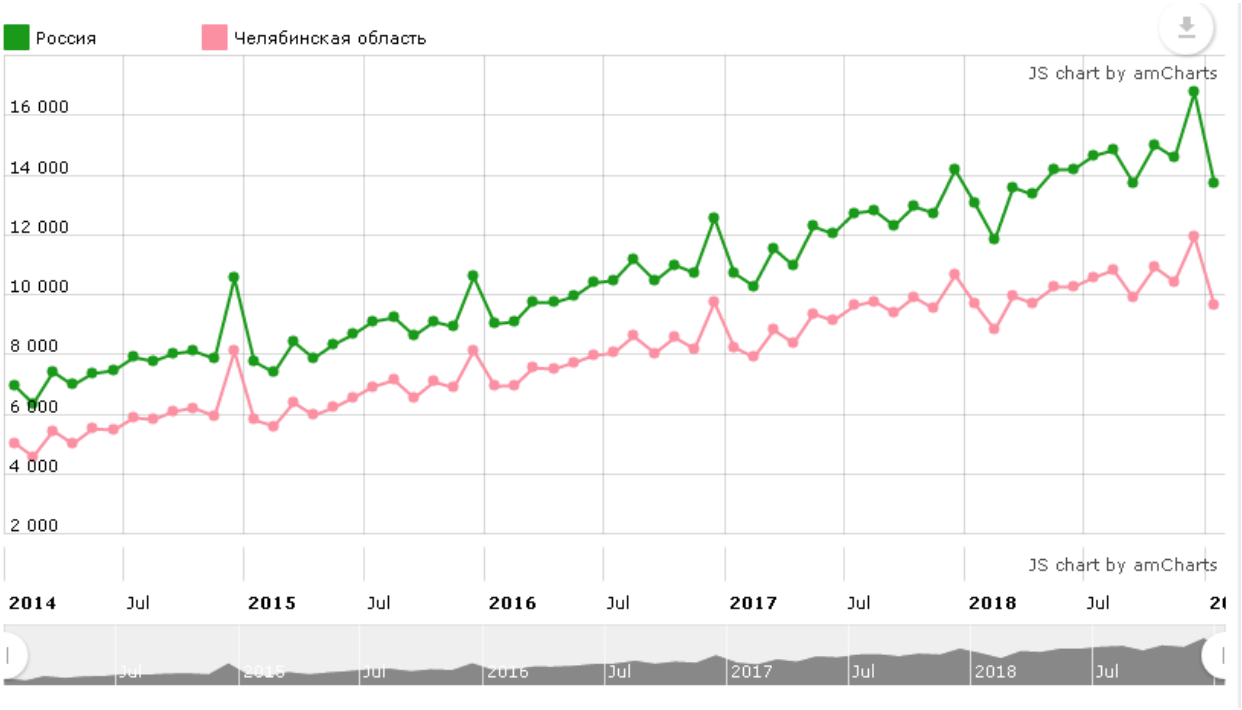

Рисунок 14 – Средние расходы клиентов банка с использованием банковских карт [53]

Как видно из рисунка расходы по банковским картам стремительно растут, как по всей Российской Федерации, так и по Челябинской области. Отсюда можно сделать вывод о росте популярности оплаты расходов с использованием банковских карт, с помощью дистанционного банковского обслуживания. Соответственно, на графике наблюдается положительная тенденция развития дистанционного банковского обслуживания.

Далее рассмотрим статистические данные из годового отчета за 2018 год крупного системообразующего банка РФ ПАО «Сбербанк».

Активные частные клиенты ПАО «Сбербанк» составляют 92,8 млн ед., из них активные пользователи Сбербанк Онлайн и СМС-сервиса 64,7 млн ед., т.е. намного больше половины, что говорит о том, что большинство граждан используют услуги интернет-банкинга (в то время как не используют всего 28,1 млн ед.) [26].

Корпоративные клиенты также используют систему дистанционного банковского обслуживания. На 2,27 млн ед. активных корпоративных клиентов, используют Сбербанк Бизнес Онлайн – 1,75 млн ед [26].

В презентации для инвесторов на ноябрь 2019 года отмечено 95,4 млн клиентов физических лиц и 2,5 млн корпоративных клиентов (рисунок15) [58].

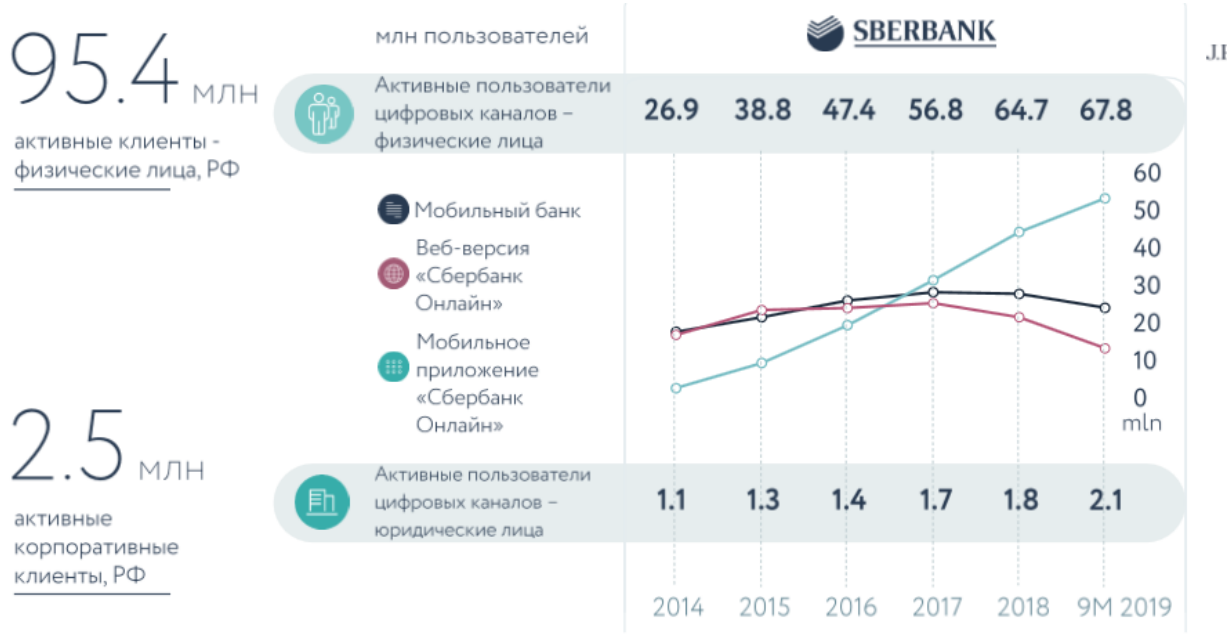

Рисунок 15 – График роста пользователей системы ДБО ПАО «Сбербанк»

На графике наблюдается четкая тенденция активного роста пользования мобильным приложением Сбербанк Онлайн.

В годовом отчете за 2018 год также говорится о новых клиентах кредитной организации, а именно – каждый второй новый клиент банка – это молодые люди от 14 до 21 года, что составляет 65 % населения данного возраста [58].

Доля продаже в цифровых каналах в 2018 году составила 35,5%.

А оплата транспорта банковскими картами осуществляется уже в 75 городах России [26].

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

цифровых технологий, создания экосистем ПАО «Сбербанк» является уже не только конкурентом других банков, но конкурентом даже операторов связи [26].

Далее на рисунке 16 представим направления развития цифровых технологий в современном мире.

Рисунок 16 – Направления развития цифровых технологий

Специалисты центра компетенций по цифровым технологиям в области финансов компании EY объявили результаты масштабного исследования мирового и российского рынка инновационных технологий. Исследование было проведено по заказу Агентства стратегических инициатив. Данные исследования описывают современное состояние финансового рынка, а также предоставляет прогнозы до 2035 года. Прогнозы составлялись на основе анализа информации из 215 источников из различных стран мира,

статистические отчеты Центробанка и опросы участников финансового рынка.

В ходе исследования был определен главный вывод: развитие дистанционного банковского обслуживания на финансовом рынке возможно только при условии эффективной макроэкосистемы, которая зависит от совокупности взаимосвязанных элементов, таких как спрос, технологии, доступ к финансированию, человеческий капитал и регулирование.

По проведенному исследованию выявлено, что объем сегмента платежей и переводов в мире составляет 9,08 трлн долларов при уровне проникновения 1,0%, в России показатель составляет 86,9 млрд долларов.
В ближайшие два года специалисты прогнозируют рост на уровне около 75% по миру в целом и более 65% по Российской Федерации.

Применение дистанционного обслуживания станет практически массовым на уровне 87,8%, а в нашей стране на уровне 96,3%.

Также компания EY представляла сравнительные данные по проникновению цифровых технологий в различных странах, согласно которому Россия с 43% опередила крупнейший финансовый центр — Великобританию (42%), но уступила Индии (52%) и Китаю (69%). Но по сравнению с некоторыми странами Европы и большинством стран Азии Россия обладает довольно высоким уровнем разработки и интеграции решений из сферы финансовых инноваций [43].

Таким образом, в условиях активного развития цифрового взаимодействия между физическими лицами, роста электронной коммерции мгновенные безналичные расчеты становятся одной из главных потребностей для потребителей финансовых услуг. На смену простым и уже понятным системам, приходят более усложненные, интегрированные процессы, такие как искусственный интеллект, роботизация. Подобная трансформация требует от кредитных организаций существенных трат на программы.

Проанализировав дистанционное банковское обслуживание от момента его зарождения до современной, глобально-интегральной системы сделаем

вывод, что масштабное развитие цифровизации – одно из приоритетных направлений развития, кардинально меняющий бизнес-модели банков.

2.2 Роль Банка России в развитии информационных технологий

Проанализировав становление рынка дистанционного банковского обслуживания, подойдем к выявлению роли Банка России в период стремительного развития интернет-банкинга в стране.

При развитии и совершенствовании систем дистанционного банковского обслуживания возникает потребность в централизованном регулировании данной системой.

Банк России в условиях стремительного развития цифровых технологий разрабатывает и внедряет механизмы для управления, моделирования процессов инновационных дистанционных банковских сервисов и технологий, которые потребуют изменения правового регулирования в перспективе.

Председатель Банка России Эльвира Набиуллина отметила беспокойство регулятора по поводу небольших игроков рынка, которые не смогут вкладывать большие инвестиции в развитие цифровизации своего бизнеса, а также сделала прогноз на удешевление технологий и расширение, и упрощение доступа к ним. Отметила также, что кредитные организации и финансовые институты будут выходить за свои границы. И все это является главным вызовом Центробанку, т.к. именно ему нужно регулировать эту сферу, разрабатывать законодательства под изменяющиеся современные условия и проводить соответствующий контроль цифровой системы.

Одним из главных направлений развития систем ДБО является разработка соответствующей инфраструктуры, совершенствование уже имеющейся и разработка новой законодательной базы, учитывающей все сферы действия цифровой системы (рисунок 17).

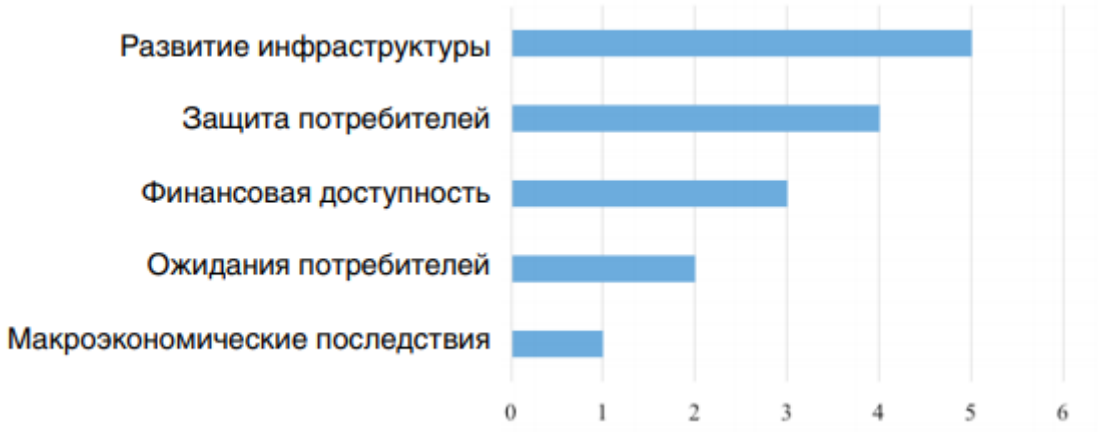

Рисунок 17 – Основные приоритеты для Центробанка при внедрении систем ДБО [34]

В рамках реализации «Основных направлений развития финансовых технологий на период 2018 – 2020 годов Банком России» в апреле 2018 года открыта возможность пилотирования таких систем. Первостепенный курс будет направлена на:

1) технологии больших данных и машинного обучения;

2) мобильные технологии;

3) искусственный интеллект;

4) биометрические технологии;

5) технологии распределенных реестров;

6) открытые интерфейсы;

7) технологии цифрового профиля [48].

Для Центрального Банка Российской Федерации вытекает ряд задач:

- пилотирование новаторских финансовых систем без рисков нарушения законодательства Российской Федерации;
- анализ рисков инновационных финансовых продуктов и услуг, разработка направления снижения рисков;
- определение целесообразности внедрения инновационных финансовых систем и организация надлежащего правового поля.

В современном мире в Департамент финансовых технологий поступают заявки кредитных учреждений, финтех- и иных организаций на проведение пилотирования инновационных финансовых сервисов в регулятивной песочнице в области:

- применения цифровых финансовых активов;
- внедрения цифровых технологий в различные процессы обслуживания клиентов;
- использования биометрических технологий;
- создания сервиса p2p- страхования.

Анализируя зарубежный опыт Великобритании, Сингапура, Австралии, Мексики около 73% драйвером развития систем дистанционного банковского обслуживания были именно финансовые регуляторы. Значительная часть реализовывалась как национальная платежная инфраструктура, которая находилась в ведении государства (рисунок 18).

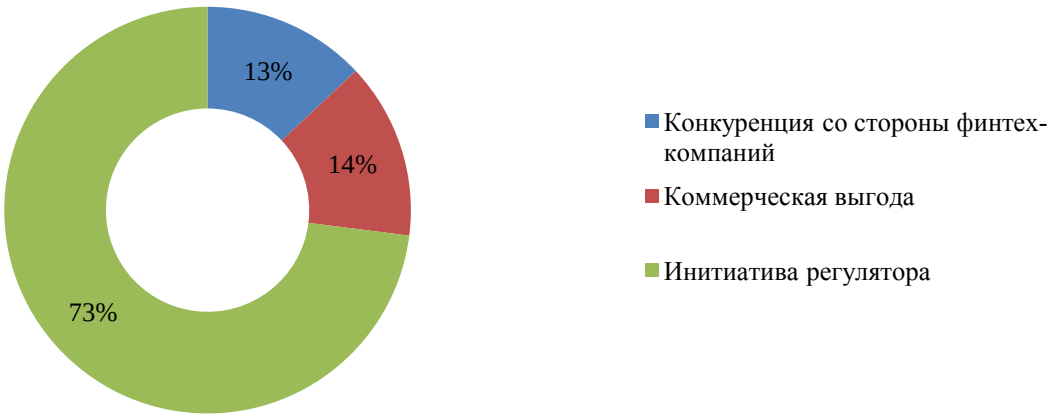

Рисунок 18 – Основные драйверы внедрения систем дистанционного банковского обслуживания на 01.01.2019 г.[34]

К главному драйверу развития систем ДБО относят регулятор – 73%, наименьшую роль играют другие организации: коммерческая выгода – 14%, конкуренция со стороны цифровых компаний – 13%.

Далее представим итоги осуществления целей Банка России в области развития дистанционного обслуживания (таблица 8).

Таблица 8 – Итоги осуществления Банком России целей объявленных на 2016–2018 гг.

Направление	Итог
Обеспечение защиты прав клиентов финансовых услуг и повышение финансовой грамотности населения России Повышение финансовой грамотности влияет на увеличение количества пользователей интернет-банкингом, ввиду их просвещения и использования современных систем дистанционного обслуживания	• Утверждена Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы. • Проведено более 7 тысяч уроков в образовательных учреждениях. • Созданы центры по обработке типовых обращений граждан.
Повышение доступности финансовых услуг для населения и субъектов малого и среднего предпринимательства Большое внимание было уделено обеспечению выпуска карт «Мир» и готовность инфраструктуры к приему национальных платежных инструментов	• Утверждена Стратегия повышения финансовой доступности в Российской Федерации на период 2018 – 2020 годов. • Разработаны единые стандарты кредитования субъектов малого и среднего предпринимательства. • Разработаны рекомендации по обслуживанию людей с инвалидностью в кредитных и некредитных финансовых организациях.
Дестимулирование недобросовестного поведения на финансовом рынке В рамках дистанционного банковского обслуживания важно своевременно реагировать на различные мошенничества, особенно в области кибер-безопасности	• Ужесточены требования к деловой репутации руководителей и владельцев финансовых организаций. • Создан Центр компетенции по противодействию нелегальной деятельности на финансовом рынке.

Окончание таблицы 8

Направление	Итог
Совершенствование регулирования финансового рынка, оптимизация регуляторной нагрузки на участников финансового рынка	• Введено пропорциональное регулирование в отношении кредитных организаций. • В секторе микрофинансирования крупные участники сегментов МФО, КПК и СКПК выделены в отдельную группу с непрерывным надзором. • Осуществлен переход субъектов профессиональной деятельности на финансовом рынке на применение отраслевых стандартов бухгалтерского учета.
Повышение квалификации лиц, профессиональная деятельность которых связана с финансовым рынком В эпоху развития дистанционного банковского обслуживания важно непрерывно повышать квалификацию сотрудников, направлять их на обучение в области работы с современными цифровыми технологиями в банке	• Разработана новая программа квалификационных экзаменов для аттестации специалистов финансового рынка. • Проведены тематические учебные мероприятия и круглые столы для представителей правоохранительных органов.
Стимулирование применения механизмов электронного взаимодействия на финансовом рынке Развитие финансовых технологий в экономике прямо влияет на развитие дистанционного банковского обслуживания А развитие ФинЦентра способствует увеличению кибер-безопасности	• Утверждены Основные направления развития финансовых технологий на период 2018 – 2020 годов. • Запущена регулятивная «песочница» Банка России. • Созданы механизм и правовые условия для внедрения удаленной идентификации. • Введен единый порядок электронного взаимодействия с финансовыми организациями. • Функционирует Центр мониторинга и реагирования на компьютерные атаки в кредитно-финансовой сфере.

В данных направлениях есть место и стимулированию применения механизмов электронного взаимодействия на банковском рынке. И описаны итоги, которые уже были достигнуты в указанные годы. Отметим долю видов продуктов и услуг, доступных физическим лицам через дистанционные каналы: наилучший результат 100%, целевое значение, установленное Банком России – 85%, на 2016 год данный показатель равен всего 18%, а текущее значение составляет уже 68%. Наблюдается стремительное улучшение данного показателя и можем сделать вывод о достижении целевого показателя в ближайшем будущем.

На основе представленных результатов разрабатываются дальнейшие планы в области цифровизации банковского рынка. К самым новейшим информационным технологиям в области дистанционного обслуживания Центральный Банк Российской Федерации относит RegTech (regulatory technology) и SupTech (supervision technology) (таблица 9).

Таблица 9 – Описание технологий RegTech (regulatory technology) и SupTech (supervision technology) [39]

RegTech (regulatory technology)	SupTech (supervision technology)
Технологии, благодаря которым учреждения смогут повысить эффективность выполнения регуляторных требований и управлять рисками. Такие инструменты могут быть использованы в следующих ситуациях: • при идентификации клиента (KYC) • определении подозрительных операций • предотвращении мошенничества • при автоматизации процедур подготовки и сдачи отчетности	Понятие, связанное с применением регулятора следующих инновационных компонентов: • Big Data • машинное обучение • искусственный интеллект • облачные технологии Центральный Банк Российской Федерации намерен использовать систему SupTech в следующей деятельности: • анализ аффилированности заемщиков • прогнозирование спроса на наличные деньги • анализ стабильности кредитных организаций на основе платежных данных • анализ данных финансовых организаций в части операций с целью выявление мошенничества

В рамках реализации направления по созданию цифровой инфраструктуры также будет осуществлена и разработка, запуск нескольких высокотехнологичных платформ совместными усилиями с участниками рынка.

В документе Центрального Банка Российской Федерации «Основные направления развития финансовых технологий на период 2018–2020 годов» описаны основные пути развития и планы по внедрению инновационных технологий в систему дистанционного банковского обслуживания.

К высокоперспективным инновационным финансовым технологиям относят наиболее совершенствованные системы дистанционного банковского обслуживания:

- Big Data (большие данные);
- мобильные технологии;
- искусственный интеллект;
- роботизацию;
- биометрию;
- распределенные реестры;
- облачные технологии.

Наибольшее распространение данные технологии будут находить в сфере платежей, переводов, а именно онлайн-платежей, финансирования (p2p-кредитование, краудфандинг), управления капиталом (робоэдвайзинг, программы по финансовому планированию, алгоритмическая торговля, социальный трейдинг и др.) [39].

Банк России в анализируемом документе выделяет и свою цель:

- поддержание финансового рынка в конкурентных условиях;
- повышение доступности, качества и ассортимента финансовых продуктов и услуг;
- снижение рисков и издержек;

• повышение уровня конкурентоспособности российских технологий, использованных при использовании систем дистанционного банковского обслуживания.

Банк России нацелен создать финансовую систему, в которой потребитель услуг сможет выбрать наиболее удобное для него учреждение. Поэтому и важно поддерживать конкурентные условия и создавать бизнес-системы, работающие в режиме одного окна. Представим основные направления развития цифровой экономики Российской Федерации в области дистанционного банковского обслуживания (рисунок 19):

- правовое регулирование;
- информационная инфраструктура;
- информационная безопасность.

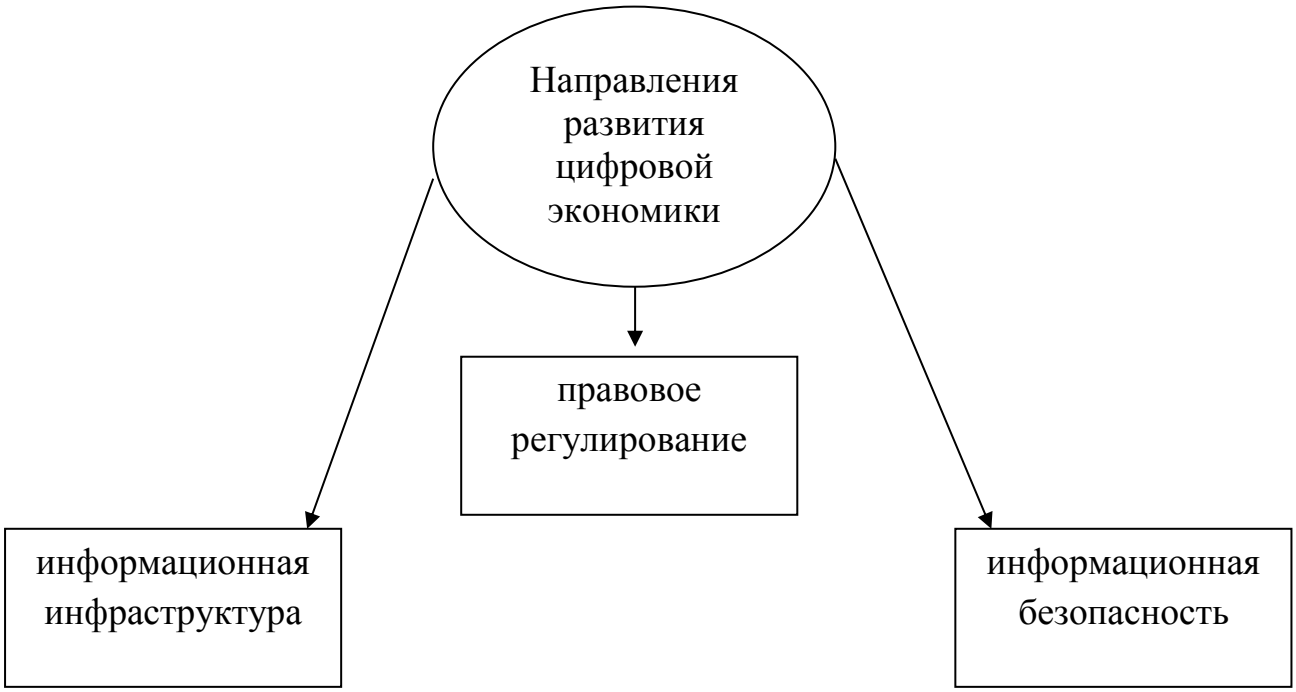

Рисунок 19 – Направления развития цифровой экономики

Выделяют также и другие важные направления развития финансового рынка в области информационных технологий дистанционного банковского обслуживания:

- исследование, анализ и разработка предложений по внедрению новых технологий;
- переход на электронное взаимодействие;
- создание регулятивной площадки Центробанка;
- формирование единого платежного пространства;
- развитие соответствующих кадров.

Реализация направлений развития финансового рынка производится Центробанком во взаимодействии с Правительством Российской Федерации.

Банк России достиг определенных результатов в данной области:

1) интенсивно проводил очистку рынка от недобросовестных и финансово неустойчивых участников;

2) совершенствовал механизмы вывода проблемных компаний с рынка финансовых услуг;

3) повысил требования к корпоративному управлению участников;

4) перешел на электронное взаимодействие с поднадзорными финансовыми учреждениями;

5) способствовал существенному повышению устойчивости инфраструктуры;

6) заложил фундамент для широкого применения финансовых технологий при предоставлении банковских услуг.

Банк России выделил четыре направления развития:

• формирование доверительной среды;

• развитие конкуренции на финансовом рынке;

• поддержание финансовой стабильности;

• обеспечение доступности финансовых услуг и капитала.

Перечисленные направления фактически являются ориентирами, уточняющими, каким образом Банк России достигает целей развития финансового рынка. Их действие выходит за рамки 2021 года. Обеспечение конкуренции, повышение доверительной среды, обеспечение доступности

банковских продуктов и услуг все это влияет на развития дистанционного банковского обслуживания.

Далее представим ключевые показатели индикаторов для мониторинга эффективности на 2019 – 2021 годы (таблица 10).

Таблица 10 – Индикаторы доверительной среды населения на 2019 – 2021 годы

Наименование показателя	Диапазон (min-max)	Текущее значение	Целевое значение
Индекс уровня финансовой грамотности населения	0–100 баллов	53	57
Степень удовлетворенности населения ответами Банка России на направленные жалобы в Интернет-приемную Банка России	1–5 баллов	3,3	3,6
Интегральный показатель уровня корпоративного управления российских ПАО	0–100%	49,9%	52%
Доля взрослого населения, положительно оценивающего удовлетворенность работой хотя бы одного типа финансовых организаций	0–100%	83,9%	87%
Композитный индекс удовлетворенности населения работой финансовых организаций, финансовыми продуктами (услугами) и каналами предоставления финансовых услуг	0–100 баллов	51,1	57
Уровень доверия клиентов и контрагентов организаций кредитно-финансовой сферы к безопасности реализуемых электронных технологий и сервисов	0–100%	68,53%	80%

Очень важный критерий – доверие клиентов к банковской системе существенно влияет на развитие дистанционного банковского обслуживания.

В соответствии с поставленными целями, описанными выше а также текущими экономическими и технологическими трендами определены ключевые направления и задачи Центробанка в области развития финансовых технологий дистанционного банковского обслуживания [28].

1. Правовое регулирование.
2. Развитие цифровых технологий на финансовом рынке.
3. Переход на электронное взаимодействие.
4. Создание регулятивной площадки Банка России.
5. Развитие кадров в сфере финансовых технологий.

Далее представим проекты, выделенные в программе Банка России по развитию дистанционного банковского обслуживания (таблица 11).

Таблица 11 – Проекты, выделенные в программе Банка России [39]

Номер проекта	Описание проекта
Проект 1	Наиболее важный по мнению Банка России проект. Организовать платформу для удаленной идентификации, обеспечивающую дистанционное получение услуг физическими лицами с использованием единой системы идентификации
Проект 2	Не менее важный проект, также находящийся в приоритете. Организовать платформу быстрых платежей, с помощью которой потребители получать возможность осуществлять платежи без привязки к банковским картам, сначала по номеру мобильного телефона, а затем с использованием QR-кода.
Проект 3	Организовать платформу-маркетплейса. Платформа будет использоваться для продажи финансовых продуктов и услуг. Организовать платформу для регистрации финансовых сделок.
Проект 4	Организовать перспективную платежную систему Банка России
Проект 5	Организовать развитие национальной системы платежных карт
Проект 6	Организовать системы передачи финансовых сообщений Центробанку РФ
Проект 7	Создать платформы для облачных сервисов
Проект 8	Организовать реализацию проекта «сквозного идентификатора клиента». Достаточно новое направление, объявленное Банком России. Т.е. организовать такую систему, которая, с помощью которой будет возможно идентификация со всеми существующими уникальными идентификаторами (номер паспорта, СНИЛС, ИНН, свидетельства о рождении и т. д.), хранящимися в разных базах данных разных ведомств. Будет возможность идентифицировать потребителя услуг по любому из имеющихся у него идентификаторов в любой электронной системе любого ведомства.
Проект 9	Возможность перехода на электронное взаимодействие, которое будет исключать применение бумажных документов, между Банком России и участниками рынка, а также клиентами.

Также в планах Банка России находится идея расширения списка услуг, которые предоставляет Национальная система платежных карт.

В проекте:

– интеграция карты МИР с нефинансовыми приложениями, такими как социальные или студенческие;

– внедрение инновационных сервисов, например, МирAccept, самостоятельная аутентификация клиента эмитентов, или Samsung Pay;

– продвижение НСПК среди стран-участниц ЕАЭС [59].

Центральный Банк Российской Федерации стремится внедрить цифровые технологии для снижения регуляторной нагрузки на участников рынка банковских услуг. Банки будут иметь возможность повысить эффективность исполнения регуляторных требований Банка России и управления рисками.

При внедрении инновационных технологий в финансовую сферу Банк России выставляет на первый план вопрос и о защите прав потребителей. Клиенты финансовых услуг не должны терять свои деньги из-за внедрения цифровых технологий в систему.

Банк России отмечает, что клиенты в современном мире изменились, проявляя потребность получать финансовые услуги в любое время суток, в любом месте, и не одну услугу, а все сразу. Отмечает также, что именно финансовая отрасль – драйвер финансовых услуг, позволяющих создать широкую инфраструктуру, с помощью которых будут насаживаться и предлагаться другие услуги, например государственные [38].

Таким образом, Банк России заглядывает в будущее, стрит долгосрочные планы развития дистанционного банковского обслуживания, уделяя особое внимание правовому регулированию и снижению рисков. Информационные технологии способствуют стремительной изменчивости жизнедеятельности потребителей, финансовых организаций и экономики в целом.

2.3 Кибер-безопасность в сфере дистанционного банковского обслуживания

В ходе проведенного исследования было отмечено существенное значение безопасности при проведении операций через системы дистанционного банковского обслуживания.

Также Банк России выставляет на первый план вопрос и о защите прав потребителей, делая акцент на том, что клиенты банковских услуг не должны терять свои деньги из-за внедрения цифровых технологий в систему.

Следовательно, стремительное развитие и совершенствование дистанционного банковского обслуживания неразрывно связано с кибер преступлениями. Поэтому участники финансового рынка, а также Банк России уделяют должное внимание данной проблеме, пытаются минимизировать риски в сфере интернет-технологий.

Далее проанализируем мошенничество в данной сфере и методы защиты.

Главными рисками в кредитно-финансовом секторе выделяют:

- финансовые потери потребителей банковских продуктов и услуг;
- снижение доверия клиентов к современным информационным технологиям в банковской сфере;
- финансовые потери конкретных финансовых компаний, оказывающие существенное негативное, в некоторых случаях даже критическое, воздействие на их финансовое положение;
- нарушение операционной надежности и непрерывности предоставления банковских продуктов и услуг, приводящее к репутационному ущербу и увеличению социальной напряженности в обществе;
- развитие системного кризиса в случае возникновения инцидентов информационной безопасности вследствие кибератак в значимых для финансового рынка организациях.

Центральный Банк Российской Федерации в рамках противодействия кибер преступлениям открыл Центр мониторинга и реагирования на компьютерные атаки в кредитно-финансовой сфере, структурное подразделение Департамента информационной безопасности.

По данным анализа Финансового Центра в России в 2019 году зарегистрировано несанкционированных операций со счетов юридических лиц на 1,469 млрд руб. Данный показатель меньше, чем в 2018 году – 1,57 млрд руб. (рисунок 20).

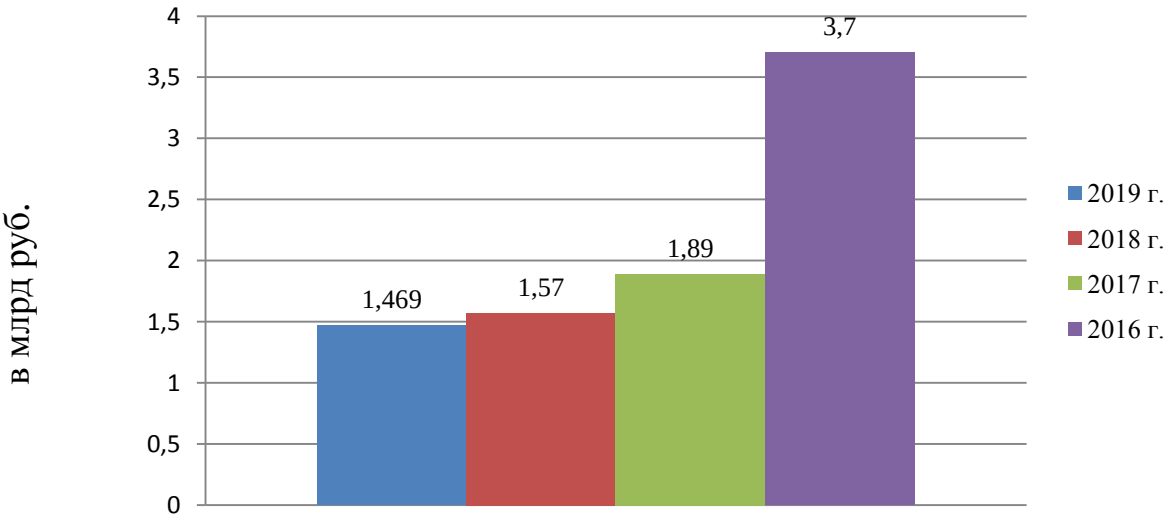

Рисунок 20 – Объем несанкционированных операций со счетов юридических лиц

По данным рисунка заметен существенный скачок к уменьшению объема несанкционированных операций со счетами юридических лиц. Так в 2016 году зарегистрировано таких операций на 3,7 млрд руб., а уже в 2017 – 1,89, что является меньше практически в два раза [29].

На территории Российской Федерации и за ее пределами в 2019 году объем неразрешенных операций с использованием платежных карт, которые эмитированы национальными банками равен 1,384 млрд руб. Данный показатель носит нестабильный характер и отследить четкую динамику невозможно [29] (рисунок 21).

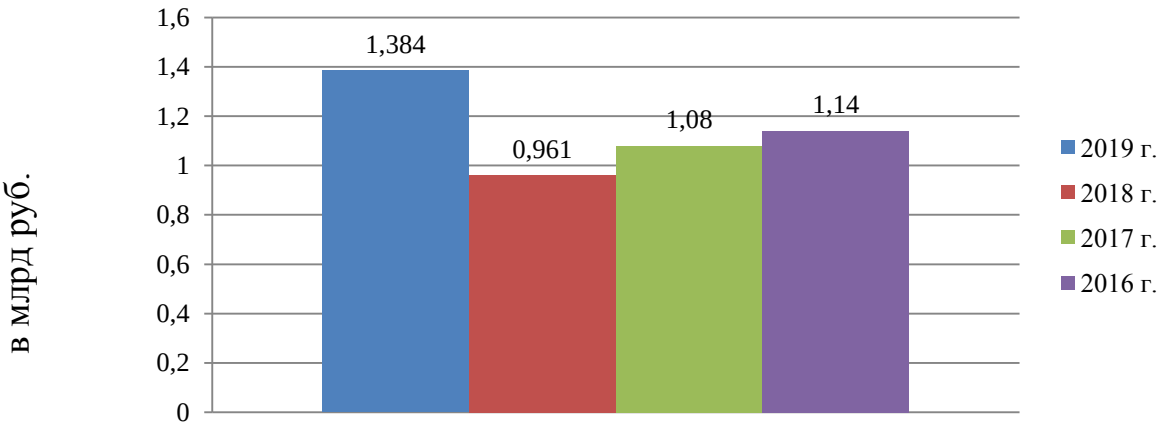

Рисунок 21 – Объем несанкционированных операций с использованием платежных карт

В ходе анализа официальных документов Центра было выявлено, что в нашем государстве не отмечены крупные инциденты, приводящие к критическому ущербу в системно значимых учреждениях кредитно-финансовой сферы. Но инциденты в сфере финансовых преступлений, прерывающие непрерывность предоставления финансовых услуг, существенно влияют на социальную напряженность в обществе и подрывают доверие клиентов. А в небольших кредитных организациях такой фактор может отразиться на всей деятельности банка. Снижение информационной безопасности может стать причиной прекращения деятельности мелкого банка.

Выделим приоритеты, влияющие на повышение цифровой безопасности банковского сектора и всего финансового рынка России в сфере дистанционного банковского обслуживания:

1) скорость формирования сектора информационных финансовых услуг в финансовом секторе для повышения удобства и качества их предоставления в целях повышения конкурентоспособности;

2) активная позиция государственных учреждений по созданию цифровой экосистемы, стимулирующей развитие финансовых технологий;

3) повышение защиты клиентов финансовых учреждений и банков в т.ч., как следствие – усиление доверия к финансовому сектору России.

Центральный Банк Российской Федерации в рамках Центра реагирования на компьютерные атаки разрабатывает инновационные шаблоны взаимодействия и реагирования на киберугрозы, совокупность мероприятий, влияющих на повышение технологической устойчивости финансовых учреждений. Кроме того, большое внимание Банк России уделяет человеческому фактору. Развитие дистанционного банковского обслуживанию невозможно без человека, поэтому регулятор кроме программ повышения кибербезопасности в финансовой системе, разрабатывает и проводит обучение школьников, студентов.

Далее рассмотрим ключевые показатели эффективности Центра мониторинга и реагирования на компьютерные атаки в кредитно-финансовой сфере (таблица 12).

Таблица 12 – Ключевые показатели безопасности дистанционного обслуживания

Наименование целевого показателя	Целевое значение на 2017 год	Фактическое значение за 2017 год	Целевое значение на 2018 год	Фактическое значение за 2018 год	Целевое значение на 2020 год
Уровень доверия клиентов и контрагентов финансовых организаций к безопасности реализуемых электронных платежных сервисов	30	40	60	70	80
Доля объема несанкционированных операций в общем объеме операций, совершенных с использованием платежных карт	0,005	0,0016	0,005	0,0018	0,005

В 2017 году уровень доверия потребителей финансовых услуг, а также контрагентов кредитно-финансовых организаций к безопасности сервисов дистанционного обслуживания составил – 40, что превышает целевое значение. Целевое значение в 2018 году также было превышено и составило – 70. Целевое значение, установленное на 2020 год 80. Таким образом, наблюдается увеличение доверия субъектов к безопасности электронных платежей. Также наблюдается снижение доли объема несанкционированных операций в общем объеме проводимых операций с использованием платежных карт.

Финансовый Центр Банка России работает в нескольких направлениях.

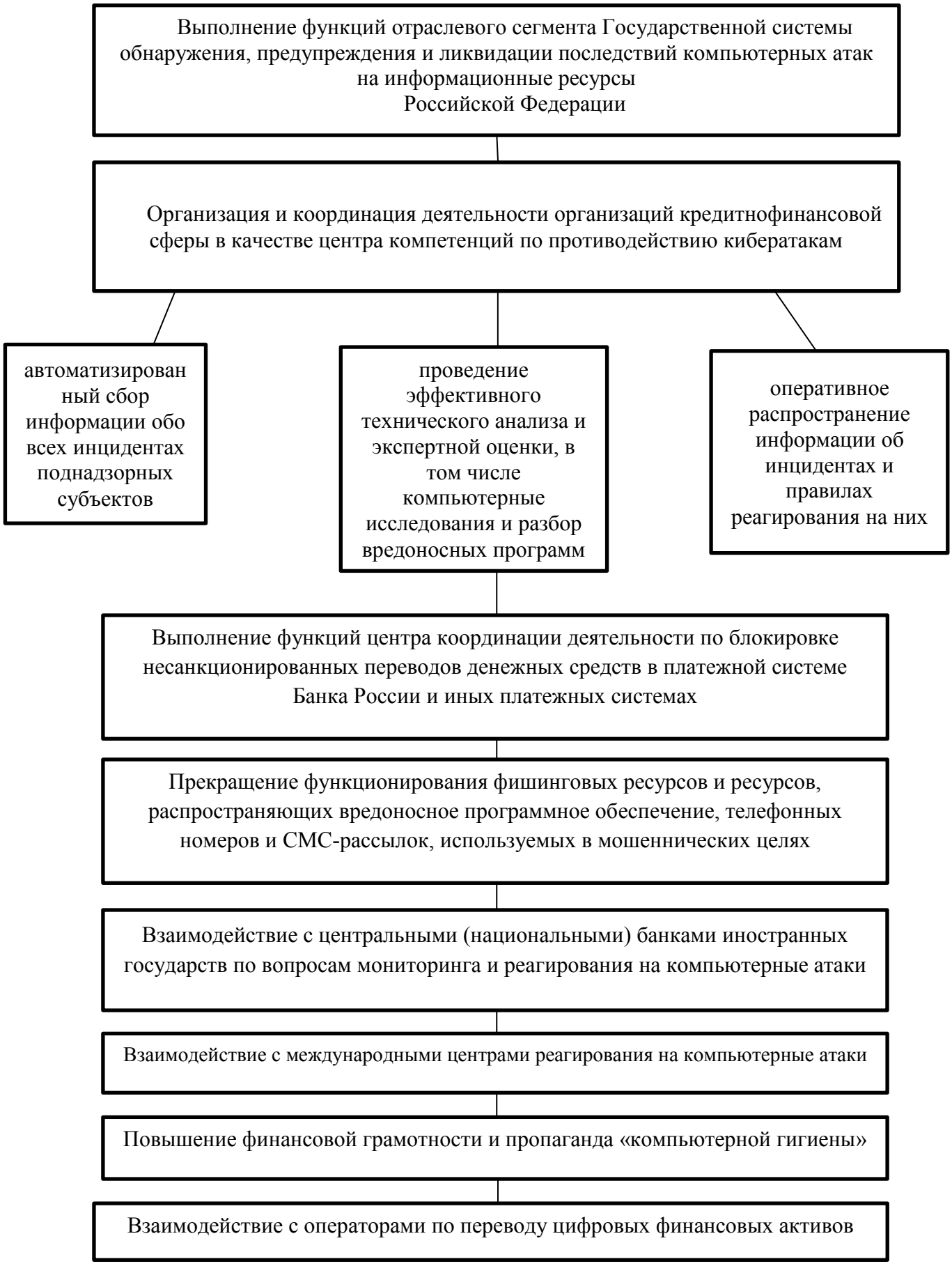

Рисунок 22 – Цели и задачи Центра

Далее рассмотрим статистику преступлений в области дистанционного банковского обслуживания.

Крупнейшая аудиторская компания PricewaterhouseCoopers, предоставляющая аудиторские и консультационные услуги, услуги в области налогообложения и юридические услуги публичным и частным компаниям разных отраслей провела исследование в области экономических преступлений в сфере дистанционного обслуживания [47].

По данным аудиторской компании около 56% организаций за период с 2017–2018 год увеличили расходы на борьбу с финансовыми преступлениями. Также на рынке кредитно-финансовых услуг выделяют особый вид преступлений – цифровое мошенничество или киберпреступления, который имеет возможность существенно повлиять на бизнес и нанести ему ущерб [47].

Поэтому кроме Банка России, как упоминалось выше, и сами организации должны непрерывно и внимательно проводить политику снижения риска кибератак и постоянно совершенствовать систему цифровой защиты организации. Количество компаний, разработавших операционные планы по защите от киберпреступлений увеличились с 26 % в 2016 году до 62 % в 2018 году (рисунок 23) [47].

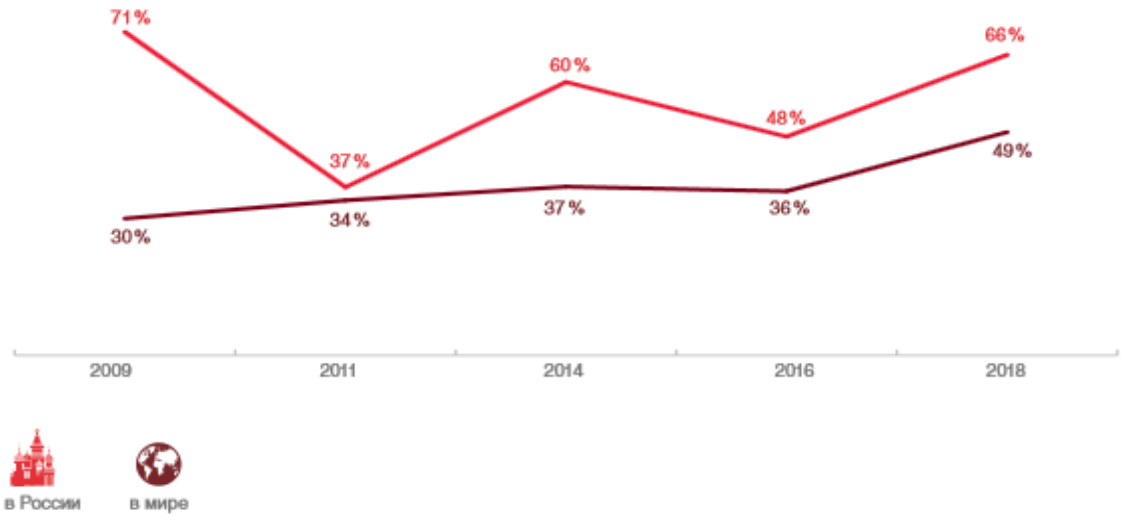

Рисунок 23 – Динамика экономических преступлений [47]

Уровень экономической преступности в Российской Федерации носит нестабильный характер, так в 2014 году уровень составлял 60%, а в 2016 году произошло снижение экономической преступности до 48%, в 2018 году снова наблюдается рост уровня киберпреступлений до 66% [47].

В мировом опыте также отмечена нестабильная ситуация. За анализируемые три года происходит либо рост, либо снижение уровня экономических преступлений. Но в отличие от Российской Федерации заметна более ровная тенденция, не скачкообразная.

Таким образом, наблюдается нестабильный характер таких преступлений, что говорит о правильном решении Центробанка, организаций и самих клиентов уделять должное внимание данной проблеме. Необходимо развивать систему безопасности, дабы сохранить доверие клиентов на должном уровне и способствовать развитию дистанционного банковского обслуживанию.

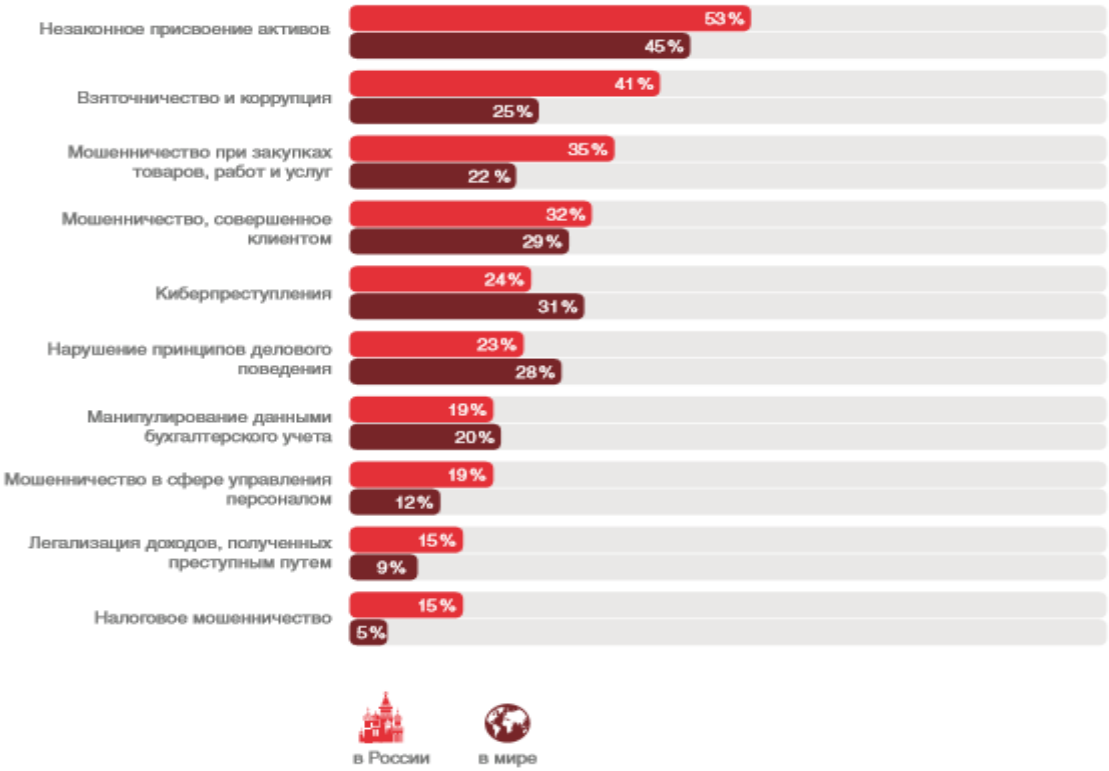

Рисунок 24 – Виды экономических преступлений в России и в мире [47]

В России киберпреступления в 2018 году составили 24%, а в мире данный показатель равен 31%, что выше уровня нашей страны на 7%. В общей системе экономических преступлений преступления в цифровой сфере финансов находятся на среднем уровне. Наибольшие преступления принадлежат сфере незаконного присвоения активов, а наименьшее – в налоговом мошенничестве (рисунок 24) [47].

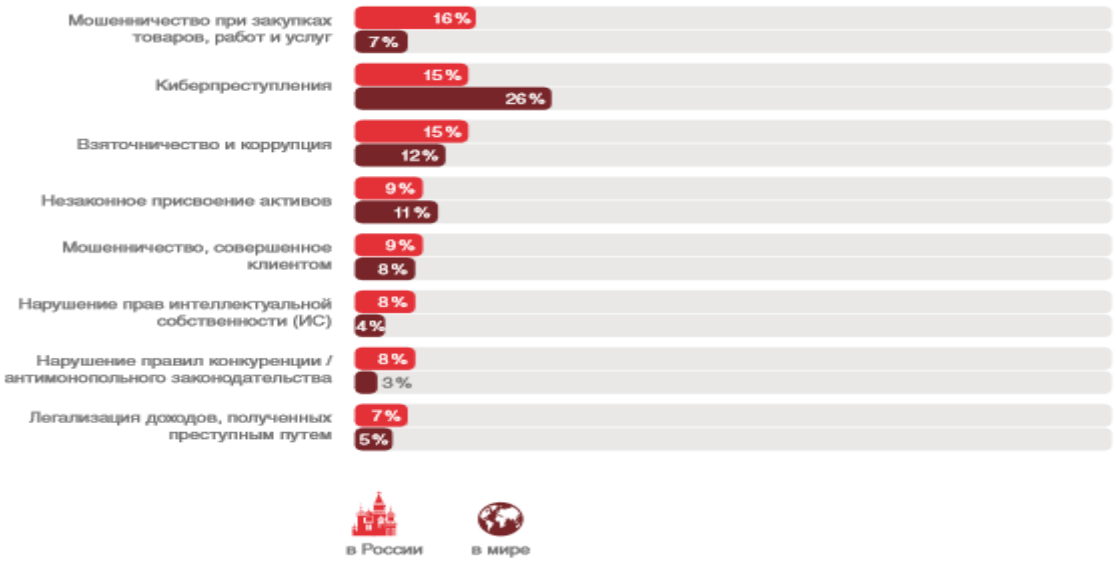

Рисунок 25 – Ожидания в отношении экономических преступлений [47]

К ожидающим преступлениям в области финансов большее внимание уделяют кибер преступлениям, как в России, так и в мире. В России уровень ожидания составляет 15%, а в мире – 26% (рисунок 25).

Отметим максимальные финансовые убытки организаций в результате экономических преступлений на 01.01.2019 г.:

1) менее 100 000 долл. США – 41% в России и 45% в мире;

2) показатель от 100 000 – 1 млн долл. США – 22% в России и 19% в мире;

3)более 1 млн долл. США – 22% в России и 19% в мире [47].

Таким образом, финансовые убытки компании находятся примерно на одном уровне, как в России, так и в мире.

Финансовые убытки, понесенные в результате экономических преступлений связаны не только с кражей финансов в результате кибер преступлений, но и также финансов направленных на проведение исследования преступлений, и финансов на профилактику таких преступлений. Примерно 15% организаций потратили на расследования экономических преступлений в области дистанционного обслуживания сумму, равную размеру понесенного ущерба.

Следовательно, компаниям необходимо разрабатывать стратегии в области повышения безопасности. В Российской Федерации количество респондентов, которые отметили наличие полностью действующего плана реагирования на инциденты, выросло с 26 % в 2016 году до 62 % в 2018 году.

Таким образом, в эпоху развития дистанционного банковского обслуживания большое внимание уделяется не только внедрению новых технологий в бизнес, но и безопасность, а также привлечение специалистов в разных областях. Результаты исследования показали, что национальные компании сталкиваются с экономическими преступлениями, что является актуальным в современном мире.

Еще одна международная компания Group-IB, которая специализируется как раз на предотвращении кибер преступлениях, в 2018 году зафиксировала массовую вредоносную рассылку по финансовым учреждениям и предприятиям. Правонарушители отправили свыше 11 тыс. писем с несуществующих почтовых адресов национальных государственных учреждений, содержащих вирус троян RTM, который предназначен для хищения денежных средств из сервисов дистанционного банковского обслуживания и платежных систем. В среднем одна такая кража приносит преступникам около 1,1 млн руб. [38].

Среди потенциальных пострадавших от рассылки писем с вирусом – кредитные организации, которые игнорируют установку должных средств защиты от целевых атак хакерских групп и редко проверяет текущее

состояние инфраструктуры на предмет обнаружения подозрительной активности внутри периметра банка.

Также эксперты выделяют долгоиграющий эффект от подобных кибер атак, ввиду того, что банки не проводят качественного реагирования на произошедший инцидент, считая его единичным [38].

В ПАО «Сбербанк» за 2018 год было отражено 96 масштабных DDoS-атак (рисунок 26) [26].

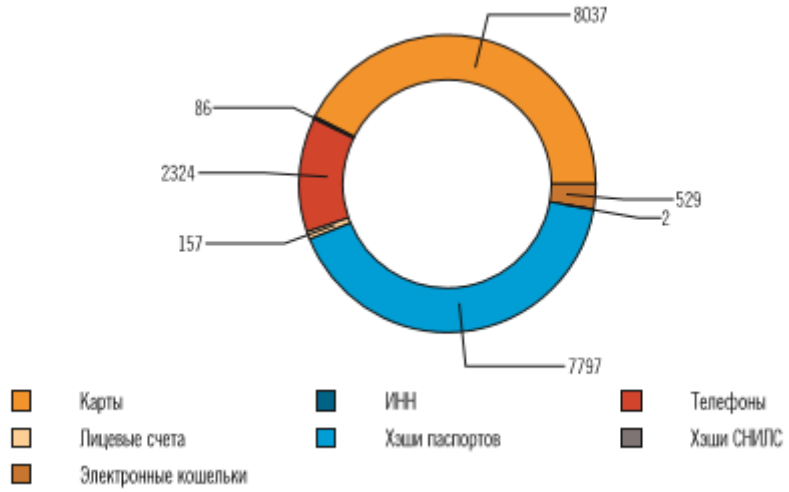

Рисунок 26 – Сообщения о признаках несанкционированных операций, переданные в Центр мониторинга и реагирования на компьютерные атаки в кредитно-финансовой сфере, на 31.08.2019 год [29]

К настоящему моменту накоплено почти 19 тыс. сообщений об уникальных признаках операций, совершенных без согласия клиента.

В 2019 году в запасе преступников кибер преступлений появился новый способ обмана банковских клиентов.

Технология подмены исходящего телефонного номера на номера, идентичные номерам колл-центров банков, позволила мошенникам выдавать себя за сотрудников служб безопасности кредитных организаций и под видом блокировки подозрительных транзакций совершать хищения средств

клиентов банковских услуг, как следствие, количество поступающих в Центр мониторинга и реагирования на компьютерные атаки в кредитно-финансовой сфере сообщений о номерах телефонов злоумышленников существенно увеличилось.

В результате Центр мониторинга и реагирования на компьютерные атаки в кредитно-финансовой сфере отправил на блокировку в сигнальной сети информацию о 4936 номерах мобильных операторов и номерах в коде 8‑800, задействованных в мошеннических СМС-рассылках, получении рассылок, атаках (рисунок 27, 28).

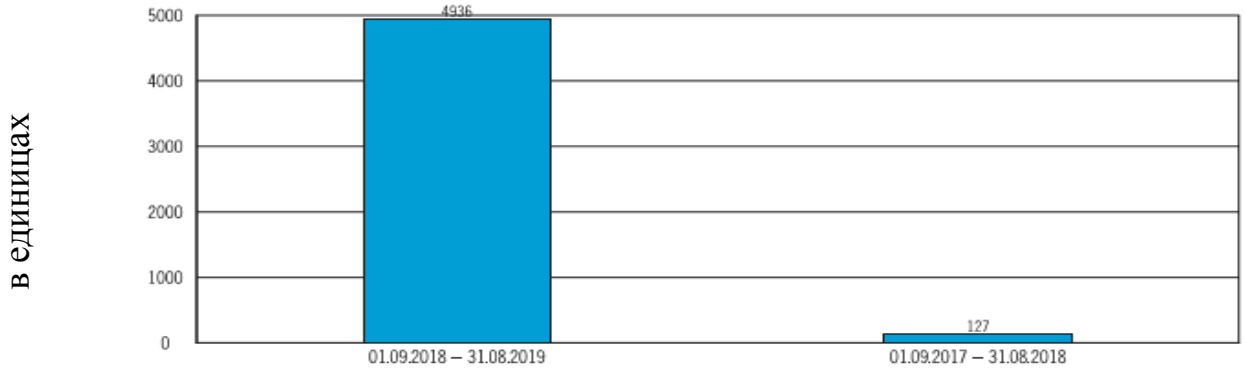

Рисунок 27 – Количество заблокированных телефонных номеров [29]

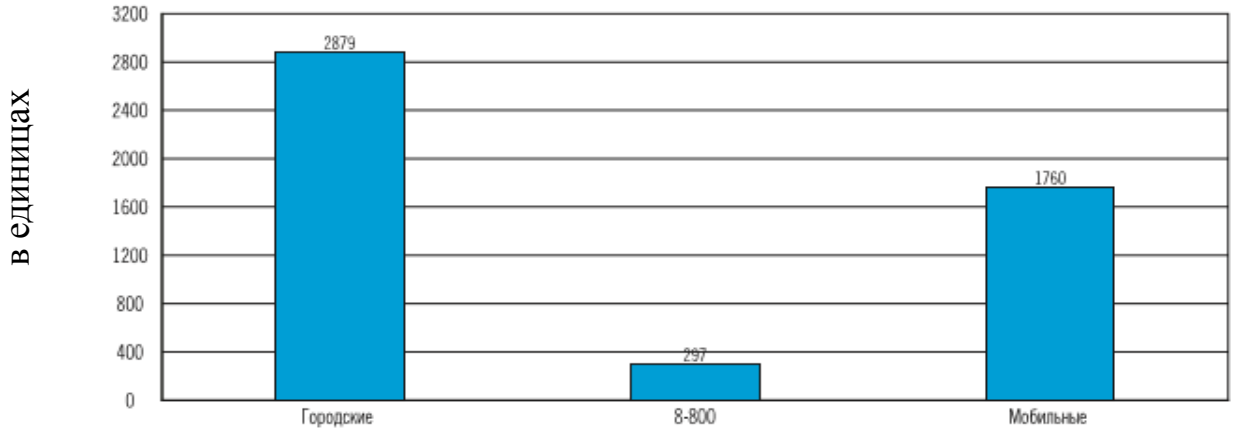

Рисунок 28 – Количество мошеннических номеров [29]

В условиях снижения преступности и числа целевых атак на организации кредитно-финансового сектора первостепенное значение приобретают бесперебойность их функционирования и обеспечение целостности, и конфиденциальности персональных и платежных данных клиентов. С

хищением конфиденциальной информации связана значительная часть инцидентов, когда кража данных является этапом для подготовки хищения средств. Утечки персональных и учетных данных значительно упрощают процесс получения доступа к данным платежных карт.

Одним из методов защиты при использовании дистанционного банковского обслуживания является биометрия.

В середине 2019 года объявили о внедрении проекта «Биометрия-light». Биометрические данные банковских клиентов будут использоваться в системах дистанционного банковского обслуживания, колл-центрах, отделениях банков и банкоматах.

Данный проект должен решить проблему подмены личности. Использовать его планируется для подтверждения операций, имеющих признаки мошеннических, а также применять при интернет-покупках вместо кода из СМС, решить проблему подделки паспортов клиентов банка [45].

В ближайшем будущем планируется использовать биометрические технологии даже вместо паспорта. При звонке клиента банковских услуг в колл-центр намного сократится время идентификации клиента при разговоре.

Например, руководитель дирекции биометрических технологий Почта-банка Андрей Шурыгин отметил, что в 2018 году использование биометрии в отделениях кредитной организации позволило предотвратить несколько тысяч мошеннических операций [45].

А в «Ростелекоме» разрабатывают технологическую возможность использования Единой биометрической системы (ЕБС) для внутрибанковских задач, как альтернативы собственной системе банка [45].

В исследовании Positive Technologies определили, что большинство онлайн-банков в Российской Федерации имеют критические уязвимости. А угрозе незаконного доступа к личным данным клиентов и банковской тайне подвержены все онлайн-банки. Данные опираются на статистику 2018 года, где был отмечен низкий уровень защищённости у 61% онлайн-банков [43].

Таким образом, к главным целям и задачам совершенствования безопасности дистанционного банковского обслуживания отнесем:

1) цифровая безопасности и киберстойчивость для финансовой стабильности каждой организации рынка финансовых услуг;

2) операционная надежность и непрерывность деятельности организаций кредитно-финансовой сферы;

3) противодействие компьютерным атакам при использовании инновационных финансовых технологий в области дистанционного банковского обслуживания;

4) защита прав потребителей кредитно-финансовых услуг.

Выводы по разделу два

Прослеживается активная модернизация видов банковского обслуживания удаленным доступом. В ходе исследования был отмечен главный канал взаимодействия с кредитными учреждениями на современном этапе развития – интернет-банк, свыше 90% клиентов его используют.

В современном мире активно развиваются интеграционные решения, которые позволяют управлять продуктами банков прямо из интерфейса ERP, облачные системы клиента. Также в 2019 году стал все чаще употребляться термин «экосистема». Экосистему сравнивают с холдингами, для потребителя банковских услуг создается целый «мир» сервисов, сначала потребителя подключают к одному продукту, а затем система стимулирует начать пользоваться целым функционалом других компаний, находящихся в ее периметре, тем самым снижая затраты на привлечение потребителя в дружественные сервисы.

Наиболее популярным, высокомасштабным, системообразующим банком, а также банком-лидером в области развития и совершенствования цифровых технологий бизнеса является ПАО «Сбербанк», поэтому современное

состояние дистанционного банковского обслуживания было рассмотрено на его примере.

Также была отмечена высокая роль Банка России в области развития информационных технологий. В современном мире в условиях стремительного развития цифровых технологий Банк России разрабатывает и внедряет механизмы для управления, моделирования процессов инновационных финансовых сервисов и технологий в изолированной среде, которые потребуют изменения правового регулирования.

Особое место в развитии дистанционного банковского обслуживания занимает информационная безопасность. Стремительное развитие и совершенствование дистанционного банковского обслуживания неразрывно связано с кибер преступлениями. Поэтому участники финансового рынка, а также Банк России уделяют должное внимание данной проблеме, пытаются минимизировать риски в сфере интернет-технологий. По данным анализа Финансового Центра в России в 2018 году зарегистрировано несанкционированных операций со счетов юридических лиц на 1,469 млрд руб. Данный показатель меньше, чем в 2017 году – 1,57 млрд руб.

Таким образом, спектр банковских сервисов непрерывно увеличивается, появляются новые технологические решения. Помимо простых расчетных банковских услуг в функционале появились и сложные банковские продукты управления ликвидностью, модули для работы централизованного казначейства, кредитные продукты, продукты финансовых рынков.

3 РОЛЬ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В БАНКОВСКОМ СЕКТОРЕ РОССИИ

3.1 Совершенствование дистанционного банковского обслуживания в современной экономике

В ходе анализа развития дистанционного банковского обслуживания были выявлены пути развития данных систем в российских банках. Наиболее перспективным является внедрение современных технологий в интернет-банкинг и мобильный-банкинг.

В период быстрого роста потребностей клиентов, их высокой мобильности важно предоставлять своевременно и качественно услуги дистанционного банковского обслуживания. Рост числа пользователей сетью Интернет приводит к росту потребности в интернет-банкинге. А рост клиентов в свою очередь положительно влияет на увеличение прибыли банка, так как клиенты, осуществляя различные операции с помощью системы дистанционного банковского, оплачивают комиссионные, процентные расходы.

Банковская отрасль стремительно меняется под воздействием ряда глобальных вызовов. У клиентов непрерывно изменяются потребительские предпочтения, появляются новые технологий и увеличивается скорость внедрения существующих, в экономике компании-лидеры стремятся стать экосистемами.

Все большую часть клиентов банковского бизнеса начинают составлять представители молодого поколения, основная черта представителей таких поколений – перевод в цифровую среду всех сфер жизни.

96 процентов клиентов – представители поколения Y (от 17 до 35 лет), считают смартфон самым важным персональным устройством своей жизни.

Представители поколения Y в 2 раза чаще используют сервисы самообслуживания, отдают предпочтение мобильным каналам, ожидают персональный своевременный и удобный сервис обслуживания [27].

Новые технологии все сильнее трансформируют привычный способ предоставления дистанционных банковских услуг. Выделим наиболее перспективные пути развития систем дистанционного банковского обслуживания:

1) искусственный интеллект;

2) облачные технологии;

3) кибербезопасность;

4) виртуальная реальность;

5) робототехника;

6) биометрическая идентификация;

7) геймификация.

Данные системы позволяет существенно снижать затраты и повышать скорость вычислительных процессов, помогают быстрее принимать решение и работать с большим количеством клиентов сразу.

Также в настоящее время большинство банков стремиться оптимизировать работу в физических каналах путем избавления от бумажных документов в отделениях и в 1-ю очередь за счет перевода в цифровой формат более 75 процентов внутренних процессов кредитной организации. Данный выбор существенно снизит затраты банка на бумажные носители, сотрудников и организацию всего документооборота до доведения бумаг в архив и сократит временные затраты.

Далее наиболее подробно рассмотрим современные виды предоставления дистанционных банковских услуг.

Для обеспечения удобного сетевого доступа, оперативно масштабирующего с минимальными эксплуатационными затратами, применяют облачные технологии. Облачные технологии способствуют объединению совместных инициатив финансовых учреждений, кредитных организаций, и организаций других секторов экономики, для последующего оперативного создания инновационных бизнес-моделей, которые ускорят выход новых банковских продуктов и услуг на рынок.

Облачная инфраструктура делится на два вида, в зависимости от сложности взаимодействия. Первый вид – базовые инфраструктурные сервисы. Второй вид – комплекс готовых бизнес-функций, в т. ч. сервисы учетно-операционной деятельности.

Рассмотрим возможные сценарии предоставления банковских услуг с использованием облачных технологий.

В современном мире на международном рынке отмечен успешный опыт перевода в облачную систему бизнес-функций, например учетно-операционную деятельность, управление рисками и информационную безопасность.

Обычно использует публичную облачную систему технологических гигантов, например, Amazon, Microsoft или Google.

Приведем примеры международного опыта данной системы:

1) страна США – в 2015 году крупнейший цифровой банк Capital One полностью перевел свои среды разработки и тестирования ИТ-систем на Amazon Web Services [27].

В 2017 году построил процессы миграции основных сервисов на AWS и сформировал команду в несколько тысяч сертифицированных облачных инженеров. И к концу уже 2018 года цифровой банк решил отказаться от 5 из 8 собственных дата-центров в пользу облачной инфраструктуры в формате PaaS;

2) Нидерланды – цифровой банк Bunq мигрировал свои ИТ-системы на IaaS от Amazon Web Services за два года.

Цифровой банк удаленно предоставляет свои услуги клиентам разных стран, таких как Нидерланды, Германия, Австрия, Италия, Испания.

Помимо сценариев миграции сложившейся инфраструктуры на публичную облачную инфраструктуру, известно несколько случаев создания изначально облачных банковских ИТ-систем:

1) Сингапурский банк DBS Bank открыл в Индии банк DigiBank – мобильный банк-клиент в публичном облаке, который использует учетно-

операционную систему материнского банка, размещенную на частной инфраструктуре;

2) Великобритания – Atom Bank – мобильный банк без отделений и вебсайта, развивается на облачной интеграционной платформе, реализует полностью сквозную цифровую обработку заявок на ипотеку;

3) Великобритания – OakNorth Bank предлагает клиентам кредитные и депозитные продукты для малого и среднего бизнеса в режиме онлайн, использует для этого облачную автоматизированную банковскую систему [27].

Запуск в облаке способствовал ускорить вывод банковских продуктов и услуг на финансовый сектор всего с нескольких раз в три месяца до нескольких раз в неделю. Данная система способствовала за наименьшее время адаптироваться к быстросменяющимся требованиям клиентов банковских продуктов и услуг.

Внедрение облачных систем в банковский бизнес повлияет на снижение барьера выхода на рынок для инновационных компаний. Упрощение интеграции между участниками финансового и технологического секторов будет способствовать снижению транзакционных издержек и повышению прозрачности схем аутсорсинга, что повысит скорость адаптации кредитных организаций к меняющимся условиям на рынке.

Также необходимо подчеркнуть положительные аспекты комплексных решений в облачной системе, например, доступ к максимально широкому набору данных дает преимущество в таких областях, как кредитный скоринг, противодействие мошенничеству, отмыванию денег и финансированию терроризма.

Облачные технологии в банковской сфере влияют на развитие конкуренции, что ускоряет рост финансового сектора в целом. С целью повышения лояльности потребителей банковских услуг и максимального увеличения своих конкурентных преимуществ кредитные и технологические

компании будут наращивать ключевые компетенции, на основе которых могут выстраиваться различные бизнес-модели [27].

Бизнес-модель интегрирует в себе взаимодействие технологических компаний и кредитных организаций. В России известен Рокетбанк, который специализируется на предоставлении удобного мобильного банка-клиента и работает он на базе инфраструктуры другого банка в формате BaaS по лицензии Киви Банка.

Существует организация дистрибьютор, которая является супермаркетом финансовых продуктов и услуг, где клиенты имеют возможность сравнить предложения и заключить сделку с той организацией, которая предложила более выгодные условия, не покидая платформу.

Ключевой компетенцией дистрибьютора является постепенное наращивание клиентской базы за счет большого числа поставщиков и привлечение новых поставщиков путем увеличения числа клиентов (так называемый «эффект платформы»).

В качестве примера приведем финансовую группа ING, страна Нидерланды, которая предоставляет возможность приобретать через свою платформу как собственные продукты, так и продукты других банков.

Пример:

1) Франция – Credit Agricole;

2) Германия – Allianz;

3) Россия – ПАО «Сбербанк».

В ходе масштабного развития облачных технологий происходит взаимодействие кредитных организаций с технологическими компаниям, которые обладают экспертизой в области создания высоконагруженных, масштабируемых и гибких ИТ-систем. Происходит возможность реализовать «под ключ» готовое ИТ-решение для потребителя, состоящее из множества различных ИТ-систем.

Приведем примеры услуг, которые предлагают технологические компании, которые возможно внедрить российским банкам:

1) реализация открытых API, что включает в себя разработку стандартных программных интерфейсов к ИТ-системам финансовых организаций;

2) предоставление технологической среды для обмена сообщениями;

3) размещение нескольких конкурирующих сервисов на торговой площадке облачных услуг, где клиенты могут пилотировать бизнес-услуги нескольких поставщиков параллельно и развивать сотрудничество с организациями, предоставляющими наиболее подходящие решения.

Проникновение на рынок облачных систем находится на должном уровне и большое количество информационных организаций из реального сектора создаются для работы на облачной инфраструктуре, но применение данных технологий в финансовом секторе все равно ограничено. Прежде всего, данная тенденция связана с отсутствием готовых правил и механизмов, которые могли бы обеспечивать должный уровень управления операционными и регуляторными рисками, возникающими при аутсорсинге критически важных функций кредитных организаций.

Международный опыт показывает, что активное развитие облачных финансовых услуг происходит в странах, где финансовый регулятор принимает меры, направленные на развитие конкуренции.

Стимулирование рынка облачных технологий ускорит развитие банковского рынка России, в ходе которого традиционные участники рынка и технологические компании будут искать оптимальное сочетание собственных компетенций и партнерских соглашений, позволяющее конкурировать за клиентов в условиях цифровой экономики.

Еще одним важным аспектом в развитии дистанционного банковского обслуживания кроме облачных технологий являются биометрические технологии. Биометрические технологии динамично внедряются в различные сферы деятельности по всему миру. Методы биометрической идентификации в современном мире являются неотъемлемой частью

мирового рынка информационных технологий и становятся удобным инструментом для расширения спектра задач.

Проанализируем возможное развитие биометрической идентификации в Российской Федерации. Биометрические технологии основаны на идентификации индивидуума по уникальным, присущим только ему биологическим признакам.

Выделим два вида биометрических систем:

1) статические биометрические данные – уникальные признаки, полученные человеком от рождения:

- ДНК;
- отпечатки пальцев;
- геометрия руки;
- радужная оболочка;

2) динамические биометрические данные – характеристики, приобретённые со временем или способные меняться с возрастом или под внешним воздействием:

- динамика воспроизведения подписи;
- походка;
- динамика набора текста;
- голос.

Компания ПАО «Ростелеком» решила создать Единую биометрическую систему, собрать с кредитных организаций биометрические персональные данные клиентов и создать облачную единую базу, т.е. предоставить возможность идентифицировать клиента по любому документу. Допустим, при вводе номера СНИЛСа в систему можно будет получить доступ к реквизитам других документов, например к паспорту, ИНН и т.д.

Рост объема мирового рынка биометрических систем за период с 2015 года по 2019 год, с прогнозом по 2022 год представлен на рисунке 29.

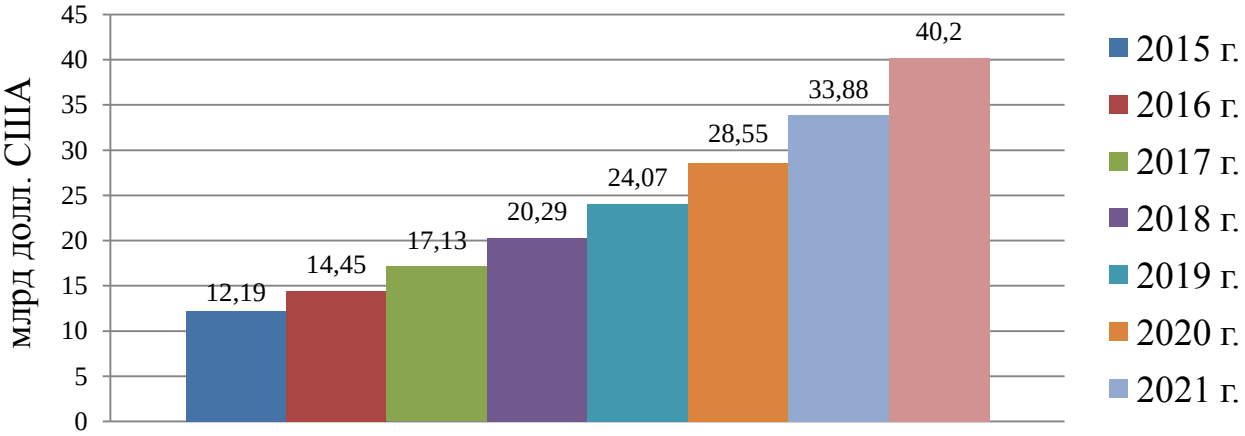

Рисунок 29 – Объем мирового рынка биометрических систем [36]

Так, в ходе исследования было выявлено, что объем мирового рынка биометрических систем на конец 2016 года, по данным международной консалтинговой компании J'son & Partners, оценивается на уровне 14,45 млрд долларов США [36]. Отметим, что согласно прогнозу, на ближайшие 6 лет показатель среднегодового темпа роста рынка биометрических технологий составит 18,6%, а прогнозируемый объем рынка к 2022 году увеличится до 40,2 млрд долларов США. По оценкам компании Yole Development, объем мирового рынка биометрического оборудования (сканеры, сенсоры, считыватели, контроллеры) в 2016 году составил 4,45 млрд долларов США, т.е. около 1/3 всего рынка биометрических систем [36].

В соответствии с прогнозами, рынок технологий идентификации по отпечаткам пальцев до 2022 года будет расти медленнее средних темпов роста всего рынка биометрических технологий, в результате чего данный сегмент сократит свою долю.

Технологии идентификации по лицу будут также демонстрировать темпы роста ниже среднерыночных, но доля этой технологии на мировом рынке биометрических систем вырастет с 21% до почти 23%.

Самыми быстрорастущими сегментами в ближайшие 5–7 лет станут технологии идентификации по рисунку вен ладони, голосу и изображению радужной оболочки глаза.

Определим прогноз среднегодового темпа роста рынка биометрических систем в разрезе технологий до 2022 года, в процентах (рисунок 30).

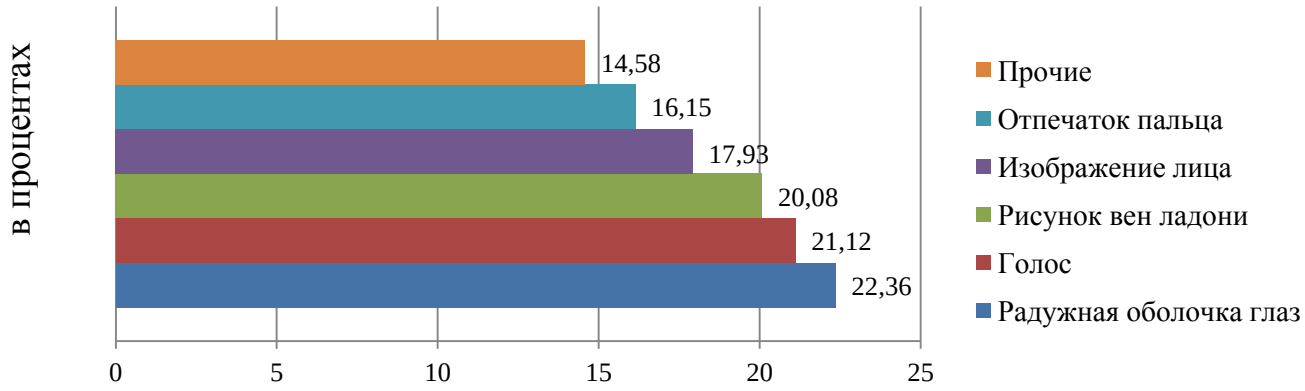

Рисунок 30 – Прогноз биометрических систем до 2022 г. [36]

На мировом рынке биометрических систем активно применяются технологии, основанные на распознавании и использовании следующих биометрических данных:

1) отпечатки пальцев – более 50% всего объема рынка;

2) изображение лица – 21,6%;

3) изображение радужной оболочки глаза – 10,2%;

4) голос – 4%;

5) рисунок вен – 3%;

6) геометрия ладони, ДНК и иное – 7% [36].

В настоящее время в мире продолжается поиск новых форм использования биометрических технологий: наблюдается тенденция перехода от их использования в традиционных системах государственной безопасности в сферу коммерческого и пользовательского применения.

Таким образом, банкам необходимо будет внедрять в свои системы интернет-банкинга помимо популярной биометрической идентификации – отпечаток пальца, новые системы, например рисунок вен ладони или изображение радужной оболочки глаз.

3.2 Эффективность развития дистанционного банковского обслуживания

В ходе развития информационных технологий перед банками стоит задача совершенствования систем дистанционного банковского обслуживания.

В настоящее время кредитным организациям важно сохранить свою конкурентоспособность на должном уровне, привлечь новых клиентов и удержать уже имеющихся. Чем удобнее, быстрее будет осуществляться дистанционное банковское обслуживание, тем более привлекательна данная система будет для клиентов банковских услуг.

Выявим наиболее приоритетные направления развития систем ДБО:

1) разработка и совершенствование чат-ботов в мессенджерах;

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

Для привлечения клиентов в систему дистанционного банковского обслуживания необходимо увеличить информированность населения (в том числе своих клиентов) об Интернет банкинге. Для этого ПАО «Сбербанк» необходимо разработать маркетинговую кампанию, показывающую преимущества и вызывающую интерес у клиентов.

2) улучшение кибер-безопасности;

3) разработка технологии идентификации по рисунку вен ладони, голосу и изображению радужной оболочки глаза.

Расчет экономической эффективности от предложенных рекомендаций по совершенствованию системы дистанционного банковского обслуживания рассмотрим на примере крупного банка Российской Федерации ПАО «Сбербанк» (таблица 13, 15, 16).

Таблица 13 – Предполагаемые инвестиции ПАО «Сбербанк» за год

В рублях

Вид инвестиций	Первоначальные затраты
Распространение рекламы по интернету	449 500
Улучшение кибер-безопасности	1 000 000
Разработка и совершенствование чат-ботов в мессенджерах	700 000
Разработка технологии идентификации по рисунку вен ладони, голосу и изображению радужной оболочки глаза	1 500 000
ИТОГО	3 649 500

Таким образом, предполагаемая сумма первоначальных инвестиций составит в 3 649 500 рублей.

Рассчитаем примерную стоимость производства видео ролика:

1) стоимость сценария для ролика – 7 000 рублей;

2) актеры для ролика – 50 000 рублей за смену;

3) аренда загородного дома или студии на один день – от 20 000 зависимости от удаленности и характеристик объекта;

4) съемочная группа, стандартный набор оборудования для проведения выездной съемки – 90 000 рублей за смену;

5) гример – услуги за смену стоят 20 000 рублей;

6) музыкальное оформление – заказ музыки у композитора – 7 000 рублей;

Таким образом, общая стоимость создания видео ролика для рекламы составила 194 000 рублей.

Цена размещения рекламы в интернет сообществах зависит от охвата аудитории. Минимальное платное размещение рекламы – 147 рублей, средняя максимальная стоимость около 700 рублей при охвате аудитории до 100 000 человек. Таким образом, 700* 365= 255 500 рублей составит сумма распространения рекламного ролика.

Расходы на создание рекламного ролика и его распространение составили 449 500 рублей (194 000 рублей + 255 500 рублей).

Возьмем среднюю стоимость совершенствования и поддержания кибер безопасности банка 1 000 000 рублей. Известно, что только за 1 полугодие банку удалось предотвратить 2 тыс. хакерских атак. При этом за период 2018–2019 около 67 млрд руб. средств клиентов удалось спасти, что является эффективным результатом при затратах в 1,5 млн. руб. на кибер-безопасность.

Разработка и совершенствование чат-ботов в мессенджерах: внедрение чат-ботов с полным функционалом за первый месяц составляет 150 000 рублей, со второго месяца 50 000 рублей, таким образом, затраты за год составят 700 000 рублей.

Средняя сумма, которая будет направлена на разработку технологии идентификации по рисунку вен ладони, голосу и изображению радужной оболочки глаза составит 1 500 000 рублей.

Далее в ходе проведения исследования был организован опрос граждан Российской Федерации через систему Интернет, с помощью онлайн-анкеты, а также в виде личного опроса. По результатам проведения опроса 1 000 человек России по вопросам пользования интернет-банкингом составлена таблица 14.

Таблица 14 – Результаты опроса граждан России на 01.03.2019 г.

Перечень ответов на вопрос	% от опрошенных
Не пользуюсь и не планирую пользоваться интернет-банкингом	30
Нет банковских счетов	23
Пользуюсь и планирую продолжать пользоваться интернет-банкингом	37
Не пользуюсь, но планирую начать пользоваться интернет-банкингом	7
Пользуюсь и не планирую продолжать пользоваться интернет-банкингом	2
Затрудняюсь ответить	1
Итого	100

Как видно из таблицы 14 интернет-банкинг используют только 37% среди опрошенных граждан. Таким образом, по результатам таблицы можно

выделить наиболее перспективные сегменты пользователей банковских услуг, которых необходимо стимулировать к пользованию дистанционным банковским обслуживанием крупным банком-гигантом ПАО «Сбербанк»:

- 23% населения вообще не имеют банковских счетов. Таким образом, для кредитной организации открывается перспектива привлечения 23% граждан с помощью дистанционного банковского обслуживания. В данную категорию могут входить консерваторы, отдающие предпочтения традиционным видам обслуживания, пенсионеры ввиду отсутствия знания о существовании данных систем, а также недоверия к ним;
- 7% населения, не использующие интернет-банкинг, но планирующие им пользоваться. Привлечение 7% перспективных пользователей банковских услуг возможно в краткосрочном периоде, так как это граждане, находящиеся в поиске кредитной организации по обслуживанию через интернет-банкинг. Главную роль может сыграть маркетинговая стратегия по привлечению клиентов и по ассортименту предлагаемых банковских продуктов и услуг, а также их условий и удобства пользования, обеспечение высокой безопасности дистанционного банковского обслуживания;
- 2% населения, пользующихся, но не планирующих продолжать пользоваться интернет-банкингом.

Попытаемся определить причины отказа от пользования интернет-банкингом:

1) низкая информационная защищенность, которая может привести к противоправным действиям, например, к снятию денежных средств с карты, в результате чего доверие к банкам снижается;

2) неуважительное, грубое отношение персонала к клиентам;

3) неудобство пользования системой онлайн.

Открывается возможность для банка проявить преимущества перед другими кредитными организациями в области обслуживания и безопасности, условий, удобства и простоты.

Таким образом, главной целью является реализация инициатив, позволяющих ПАО «Сбербанк» выйти на новый уровень конкурентоспособности, конкурировать с глобальными технологическими компаниями, и быть лучшим банком для своих клиентов.

Рассмотрим эффективность от внедрения предложенных рекомендаций с помощью двух направлений.

Как было проанализировано выше в диссертационном исследовании, управление дистанционным банковским обслуживанием влияет на сокращение расходов.

Проанализируем возможные пути снижения расходов банка благодаря использованию дистанционного банковского обслуживания (таблица 15).

Таблица 15 – Направления снижения расходов банка благодаря совершенствованию системы дистанционного банковского обслуживания

№	Описание	Сумма сокращения расходов
Направление 1	Сокращение персонала банка, особенно колл-центра на 500 человек	Сокращение расходов на заработную плату сотрудников банка на сумму 10 000 000 рублей
Направление 2	Распространение рекламы банка через цифровые системы: социальные сети, рассылку чат-ботов	Стоимость распространения рекламы банка через рекламные баннеры 3 370 000 рублей
Направление 3	Снижение количества банковских отделений	– оплата обслуживающего персонала (уборщицы, охранники и т.д.); –переквалификация сотрудников, их обучение; – оплата отпусков и больничных; – платежи за аренду здания, покупку оборудования, коммунальные платежи и платежи за интернет; – ремонт, содержание здания в должном состоянии

Далее опишем подробно каждое направление.

Из отчета банка известно, что 76% вакансий на начальные должности закрыты в 2018 году в ПАО «Сбербанк» с помощью цифровых технологий.

В начале 2019 года отмечено снижение численности сотрудников группы ПАО «Сбербанка», включая и его дочерние компании, на 5,5%. Из отчетности по МСФО известно, что на 30 сентября 2019 года численность сотрудников составила 277,6 тысяч человек. Что меньше примерно на 16 152 человек, чем на 31.12.2018 год (на 31 декабря 2018 года количество сотрудников достигало 293 752 человек) [44].

За анализируемый год произошло снижение количества сотрудников на 16 152 человек. Предположим, что к концу 2020 года банку удастся сократить количество сотрудников, особенно колл-центров, заменяя их чат-ботами, которых предлагается внедрить в данную систему, на 500 человек. Если средняя заработная плата сотрудника банка равна примерно 20 000 рублей в месяц, то, банку удастся сократить расходы на заработную плату сотрудников на сумму 10 000 000 рублей только за месяц.

Таким образом, при совершенствовании дистанционного банковского обслуживания на 3 649 500 рублей, удастся сократить издержки на заработную плату в размере 10 000 000 рублей.

В январе 2017 года Герман Греф сфокусировал внимание на том, что развитие дистанционного банковского обслуживания приведет к сокращению рабочих мест ПАО «Сбербанка» примерно в два раза к 2025 году [26].

Следующий путь сокращения расходов с помощью управления дистанционным банковским обслуживанием является проведение рекламной компании через цифровые системы, размещение рекламы происходит через социальные сети, рассылку чат-ботов и другие.

Рекламу на просторах интернета, через Push-уведомления увидят огромное количество потенциальных и имеющихся клиентов, что является эффективным и современным инструментом, в отличие, например, от

баннеров в городе, которые не привлекают и не задерживают внимание клиентов.

Так примерная стоимость рекламного баннера составляет около 20 000 рублей, дополнительные расходы: установка 17 000 рублей и аренда около 25 000 рублей в месяц, за год стоимость только одного баннера составляет 337 000 рублей в год. Стоит отметить, что распространение одного баннера не достаточно, чтобы рациональное количество человек получили информацию о банке. Для примера рассчитаем стоимость десяти таких баннеров, сумма составляет 3 370 000 рублей. Таким образом, банку распространяя рекламу с помощью совершенствованной системы ДБО, удастся сократить расходы в размере 3 370 000 рублей.

Также важно отметить количество человек, получивших информацию с помощью баннера примерно составляет 10 000 человек, в отличие от интернет-рекламы при охвате аудитории в 10 раз больше до 100 000 человек.

Третий путь сокращения расходов с помощью управления дистанционным банковским обслуживанием является снижение количества самих банковских отделений.

Проанализировав развитие ПАО «Сбербанк» наблюдается снижение количества банковских отделений, к 2007 году их количество составляло 22 тыс. единиц, к 2013 – 18 тыс. отделений и в 2018 году отмечено в отчете для инвесторов 14 тыс. банковских отделений. Таким образом, наблюдается снижение количества отделений при одновременном увлечении чистой прибыли (по результатам исследования отчетности банка).

Таким образом, при снижении количества операционных офисов, снижаются расходы в результате следующих пунктов:

1) наименьшее количество персонала. Происходит снижение не только банковских специалистов, но и обслуживающего персонала (уборщицы, охранники и т.д.);

2) отсутствует необходимость в постоянной переквалификации сотрудников, их обучении, в оплате отпусков и больничных;

3) отсутствует необходимость в платежах за аренду здания, покупку оборудования, коммунальных платежах и платежах за интернет;

4) отсутствует необходимость в ремонте, содержании здания в должном состоянии.

Следующим направлением для рассмотрения эффективности от внедрения предложенных рекомендаций будут доходы банка, полученные от совершенствования системы дистанционного банковского обслуживания.

Представим, что исходя из опроса выше, а именно 23% населения, вообще не имеющего банковских счетов и 7% населения, не использующего интернет-банкинг, но планирующего им пользоваться, станут потенциальными клиентами для привлечения в систему дистанционного банковского обслуживания ПАО «Сбербанк».

Наиболее возможными клиентами, привлеченными через цифровые каналы – это экономически активное молодое поколение, предполагается, что новые клиенты будут в полной мере использовать дистанционное банковское обслуживание.

Данные клиенты могут воспользоваться услугами ПАО «Сбербанк» и принести прибыль. Совершая переход из приложения, например, в магазин товаров, при отсутствии денег на карте, будет предложен кредит. Таким образом, у клиентов возникает больше стимулов и причин воспользоваться услугами банка.

Далее рассчитаем экономическую эффективность от внедрения рекомендаций (таблица 16).

Таблица 16 – Расчет экономической эффективности от внедрения рекомендаций

Наименование показателя	Клиенты	
	Клиенты физические лица	Корпоративные клиенты
Плата за годовое обслуживание системы дистанционного банковского обслуживания	170 руб.	250 руб.
Привлечение клиентов	13 000 чел.	11 000 ед.
Доход	2 210 000 руб.	2 750 000 руб.
Итого доход	4 960 000 руб.	
Расход	3 649 500 руб.	
Окупаемость	1 год	
Рентабельность	35,9%	

Предположим, что средняя стоимость годового обслуживания системы ДБО с базовым набором функций после совершенствования будет составлять для клиентов физических лиц 170 рублей, для клиентов юридических лиц 250 рублей.

Предположим, что после данного внедрения, с помощью проведенной рекламы и интернет-рассылок удастся привлечь 13 000 частных клиентов и 11 000 корпоративных.

Таким образом, при единовременных расходах в сумме 3 649 500рублей, планируется получить доход в сумме 4 960 000 рублей.

Доход равен 4 960 000, расход 3 649 500 рублей, таким образом, рентабельность проекта за год составляет (4 960 000 – 3 649 500) = 1 310 500/ 3 649 500 * 100% = 35,9 %.

Окупаемость проекта 1 год (4 960 000/3 649 500 = 1,4).

Кроме того в состав доходов банка при оказании интернет услуг могут входить и следующие виды доходов, так как банк привлеченным клиентам будет предоставлять не только услуги ДБО, но и другие банковские услуги:

1) комиссионные доходы, которые банк получает за проведение банковских операций со счетами клиентов;

2) единовременная оплата за предоставление доступа к системе;

3) периодическая плата за обслуживание клиентов.

Наибольший прирост комиссионного дохода приходится на операции с банковскими картами, расчетные операции и реализацию страховых продуктов.

Приобретая кредитные карты для покупки сотовых телефонов, автомобилей, бытовой техники и прочих потребительских товаров, клиенты увеличивают доход банка, выплачивая проценты по кредитам.

Приобретая дебетовые карты для оплаты товаров и услуг в кафе, на заправках, в интернет-магазинах, устанавливая мобильное приложение для проведения расчетов и оплаты различных услуг клиенты увеличивают доход банка, оплачивая годовое обслуживание банковской карты, а также выплачивая комиссии по переводам денежных средств.

Таким образом, предложенные рекомендации эффективны для внедрения в банковское дистанционное обслуживание.

Далее проанализируем современную ситуацию ПАО «Сбербанк» на рынке дистанционного банковского обслуживания. Докажем актуальность предложенных рекомендаций и подтвердим возможность банка к привлечению новых клиентов.

На 01.01.2019 год активных корпоративных клиентов ПАО «Сбербанк» составляло 2,5 млн ед., к 01.01.2020 году произошло увеличение клиентов на 0,5 млн ед. Такая же тенденция наблюдается и среди корпоративных клиентов. Активные корпоративные клиенты составляют 2,27 млн из них активные пользователи Сбербанк Бизнес Онлайн – 1,75 млн.

Доля продаж в цифровых каналах составила 35,5% (таблица 17).

Таблица 17 – Количество клиентов ПАО «Сбербанк» на 31.12.2018 год

Клиенты	Наименование	Количество	Наименование	Количество	Доля
Частные клиенты	Активные частные клиенты	92,8 млн	Активные пользователи Сбербанк Онлайн и СМС-сервиса	64,7 млн	69,7%
Корпоративные клиенты	Активные корпоративные клиенты	2,27 млн	Активные пользователи Сбербанк Бизнес Онлайн	1,75 млн	77,1%
Доля продаж в цифровых каналах					35,5%

Таким образом, доля частных клиентов, пользующихся дистанционными банковскими услугами, от общего количества частных клиентов составила 69,7%, что является больше половины клиентов, пользующимися традиционными услугами. Доля корпоративных клиентов, использующих онлайн сервисы банка – 77,1% от общего количества клиентов-юридических лиц.

Число операций с банковскими картами растет, в конце 2018 года показатель составлял 110,6 ед., а на конец 2019 года – 126,9 ед. Отмечен рост данного показателя за год на 14,7%. Увеличение числа операций с банковскими картами привело к увеличению чистых комиссионных доходов банка. За анализируемый промежуток времени с конца 2018 года по конец 2019 года произошло увеличение показателя на 9,9%. По прогнозам на будущий 2020 год установлен рост чистых комиссионных доходов на 11–15%.

Прогноз на прибыль, полученную в результате развития дистанционного обслуживания: по анализируемым данным известно, что в ходе развития цифровых технологий для получения услуг удаленным способом за 2019 год было получено 42 млрд. руб. План-прогноз на 2020 год от совершенствования банковских технологий – 66,7 млрд. руб.

Таким образом, сделаем вывод об эффективности внедрения и совершенствования дистанционного банковского обслуживания в банковском бизнесе и его положительном влиянии на прибыль кредитной организации.

Дистанционное банковское обслуживание в современном мире претерпевает глобальное совершенствование: от уже устоявшихся систем, таких как интернет-банкинг, мобильный-банкинг до роботизации, искусственного интеллекта и экосистем. Банкам важно быть конкурентоспособным и своевременно реагировать на современные тенденции в банковском бизнесе.

Таким образом, привлекая новых клиентов и подключая их к электронному банковскому обслуживанию, кредитные организации получают комиссионный доход, экономят на обслуживании клиентов, сокращают расходы на строительство новых офисов, выплату заработной платы. Клиенты в свою очередь получают высокотехнологичное обслуживание в любое удобное для них время, круглосуточно и в любом месте, что увеличивает доверие и повышает авторитет кредитной организации.

Выводы по разделу три

Предполагаемые инвестиции по совершенствованию дистанционного банковского обслуживания ПАО «Сбербанк» за год составляют 4 649 500 рублей.

Планируется разработка технологии идентификации по рисунку вен ладони, голосу и изображению радужной оболочки глаза, так как в ходе исследования было определено, что это новый перспективный вид биометрических данных.

Также необходима разработка и совершенствование чат-ботов в мессенджерах, которые будут отвечать на все запросы клиентов в быстром

режиме. Данный вид дистанционного банковского обслуживания поможет сократить количество рабочих мест колл-центров банка.

Также в период развития необходимо поддерживать безопасность на должном уровне, поэтому планируются инвестиции и в эту область.

Для того, чтобы потребители банковских услуг узнали о новых возможностях банка в сфере дистанционных банковских услуг важно разместить рекламу в интернет-каналах.

Главный состав доходов банка при оказании интернет услуг потенциальным привлеченным клиентам:

1) комиссионные доходы, которые банк получает за проведение банковских операций со счетами клиентов;

2) единовременная оплата за предоставление доступа к системе;

3) периодическая плата за обслуживание клиентов.

Проанализировав годовой отчет ПАО «Сбербанк» был сделан вывод о росте чистых комиссионных доходов на 11–15% на будущий 2020 год.

Приобретая кредитные карты для покупки сотовых телефонов, автомобилей, бытовой техники и прочих потребительских товаров, клиенты увеличивают доход банка, выплачивая проценты по кредитам. Приобретая дебетовые карты для оплаты товаров и услуг в кафе, на заправках, в интернет-магазинах, устанавливая мобильное приложение для проведения расчетов и оплаты различных услуг клиенты увеличивают доход банка, оплачивая годовое обслуживание банковской карты, а также выплачивая комиссии по переводам денежных средств.

Прогноз на прибыль, полученную в результате развития дистанционного обслуживания. По анализируемым данным известно, что в ходе развития цифровых технологий для получения услуг удаленным способом за 2019 год было получено 42 млрд. руб. План-прогноз на 2020 год от совершенствования банковских технологий – 66,7 млрд. руб.

При одновременном увеличении прибыли банка от совершенствования дистанционного банковского обслуживания, важно отметить снижение расходов кредитной организации.

1. Снижаются затраты на заработную плату сотрудников, так как теперь можно получить информационно-консультационную помощь онлайн, через социальную сеть, чат-ботов.

2. Снижаются затраты на маркетинговые кампании, так как размещение рекламы происходит через социальные сети, рассылку чат-ботов и другие.

3. Снижение количества и самих банковских отделений приводят к снижению расходов в области:

1) наименьшее количество персонала. Происходит снижение не только банковских специалистов, но и обслуживающего персонала (уборщицы, охранники и т.д.);

2) отсутствует необходимость в постоянной переквалификации сотрудников, их обучении, в оплате отпусков и больничных;

3) отсутствует необходимость в платежах за аренду здания, покупку оборудования, коммунальных платежах и платежах за интернет;

4) отсутствует необходимость в ремонте, содержании здания в должном состоянии;

5) снижаются расходы на рекламу, т.к. происходит интеграция банка с другими организациями в рамках экосистемы.

Также в ходе исследования была доказана эффективность предложенных рекомендаций по развитию дистанционного банковского обслуживания путем обоснования актуальности данного предложения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе работы были изучены научные труды разных авторов в области определения дистанционного банковского обслуживания. Дистанционное банковское обслуживание – это предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк, с использованием различных каналов телекоммуникации.

К преимуществу использования дистанционного банковского обслуживания относят высокую мобильность. Пользователь банковских услуг не привязан к конкретной географической точке и в кратчайшие сроки получают от кредитной организации необходимую информацию и различные банковские продукты и услуги. Связь с банком через каналы дистанционного банковского обслуживания возможна круглосуточно.

Кроме того, помимо традиционных способов предоставления услуг дистанционного банковского обслуживания, зародившихся в историческом процессе, выделяют и более современные виды рынка электронных услуг: банковский API, роботы-консультанты, платёжные чат-боты, необанки.

Отметим широкую законодательную базу, регулирующую различные системы дистанционного банковского обслуживания. Законодательная база постоянно совершенствуется, опираясь на современное развитие интернет технологий. Также особая роль принадлежит Центральному Банку Российской Федерации, который разрабатывает не только различные нормативные акты, но и стратегии и программы развития в будущем таких систем.

Рассмотрев особенности дистанционного банковского обслуживания, его преимущества и недостатки, можно сделать вывод о динамичном развитии рынка дистанционных банковских услуг. Важная особенность рынка ДБО состоит в конкурентной борьбе банков за клиентов, что приводит к снижению стоимости дистанционного обслуживания.

Таким образом, современные технологии влияют на конкурентоспособность банков, формируют их клиентскую базу и являются движущей силой прогресса на банковском рынке.

Прослеживается активная модернизация видов банковского обслуживания удаленным доступом. В ходе исследования был отмечен главный канал взаимодействия с кредитными учреждениями на современном этапе развития – интернет-банк, свыше 90% клиентов его используют.

В современном мире активно развиваются интеграционные решения, которые позволяют управлять продуктами банков прямо из интерфейса ERP, облачные системы клиента. Также в 2019 году стал все чаще употребляться термин «экосистема». Экосистему сравнивают с холдингами, для потребителя банковских услуг создается целый «мир» сервисов, сначала потребителя подключают к одному продукту, а затем система стимулирует начать пользоваться целым функционалом других компаний, находящихся в ее периметре, тем самым снижая затраты на привлечение потребителя в дружественные сервисы.

Наиболее популярным, высокомасштабным, системообразующим банком, а также банком-лидером в области развития и совершенствования цифровых технологий бизнеса является ПАО «Сбербанк», поэтому современное состояние дистанционного банковского обслуживания было рассмотрено на его примере.

Также была отмечена высокая роль Банка России в области развития информационных технологий. В современном мире в условиях стремительного развития цифровых технологий Банк России разрабатывает и внедряет механизмы для управления, моделирования процессов инновационных финансовых сервисов и технологий в изолированной среде, которые потребуют изменения правового регулирования.

Особое место в развитии дистанционного банковского обслуживания занимает информационная безопасность. Стремительное развитие и

совершенствование дистанционного банковского обслуживания неразрывно связано с кибер преступлениями. Поэтому участники финансового рынка, а также Банк России уделяют должное внимание данной проблеме, пытаются минимизировать риски в сфере интернет-технологий. По данным анализа Финансового Центра в России в 2019 году зарегистрировано несанкционированных операций со счетов юридических лиц на 1,469 млрд руб. Данный показатель меньше, чем в 2018 году – 1,57 млрд руб.

В качестве рекомендаций по совершенствованию ДБО планируется разработка технологии идентификации по рисунку вен ладони, голосу и изображению радужной оболочки глаза, так как в ходе исследования было определено, что это новый перспективный вид биометрических данных.

Также в период развития необходимо поддерживать безопасность на должном уровне, поэтому планируются инвестиции и в эту область.

Для того, чтобы потребители банковских услуг узнали о новых возможностях банка в сфере дистанционных банковских услуг важно разместить рекламу в интернет-каналах.

Предположим, что средняя стоимость годового обслуживания системы ДБО с базовым набором функций после совершенствования будет составлять для клиентов физических лиц 170 рублей, для клиентов юридических лиц 250 рублей.

Предположим, что после данного внедрения, с помощью проведенной рекламы и интернет-рассылок удастся привлечь 13 000 частных клиентов и 11 000 корпоративных.

Таким образом, при единовременных расходах в сумме 3 649 500рублей, планируется получить доход в сумме 4 960 000 рублей.

Доход равен 4 960 000, расход 3 649 500 рублей, таким образом, рентабельность проекта за год составляет (4 960 000 – 3 649 500) = 1 310 500/ 3 649 500 * 100% = 35,9 %.

Окупаемость проекта 1 год.

Главный состав доходов банка при оказании интернет услуг потенциальным привлеченным клиентам:

1) комиссионные доходы, которые банк получает за проведение банковских операций со счетами клиентов;

2) единовременная оплата за предоставление доступа к системе;

3) периодическая плата за обслуживание клиентов.

Проанализировав годовой отчет ПАО «Сбербанк» был сделан вывод о росте чистых комиссионных доходов на 11–15% на будущий 2020 год. Рост планируется обеспечить за счет использования клиентами карт, эквайринга и расчетно-кассовых операций.

Приобретая кредитные карты для покупки сотовых телефонов, автомобилей, бытовой техники и прочих потребительских товаров, клиенты увеличивают доход банка, выплачивая проценты по кредитам. Приобретая дебетовые карты для оплаты товаров и услуг в кафе, на заправках, в интернет-магазинах, устанавливая мобильное приложение для проведения расчетов и оплаты различных услуг клиенты увеличивают доход банка, оплачивая годовое обслуживание банковской карты, а также выплачивая комиссии по переводам денежных средств.

Прогноз на прибыль, полученную в результате развития дистанционного обслуживания. По анализируемым данным известно, что в ходе развития цифровых технологий для получения услуг удаленным способом за 2019 год было получено 42 млрд. руб. План-прогноз на 2020 год от совершенствования банковских технологий – 66,7 млрд. руб.

При одновременном увеличении прибыли банка от совершенствования дистанционного банковского обслуживания, важно отметить снижение расходов кредитной организации.

1. Снижаются затраты на заработную плату сотрудников, так как теперь можно получить информационно-консультационную помощь онлайн, через социальную сеть, чат-ботов.

2. Снижаются затраты на маркетинговые кампании, так как размещение рекламы происходит через социальные сети, рассылку чат-ботов и другие.

3. Снижение количества и самих банковских отделений приводят к снижению расходов.

Также в ходе исследования была доказана эффективность предложенных рекомендаций по развитию дистанционного банковского обслуживания путем обоснования актуальности данного предложения.

Число активных частных клиентов на конец 2019 года составило 95,4 млн из этого количества свыше 67,8 млн – активные пользователи приложения дистанционного обслуживания банка – Сбербанк Онлайн.

Такая же тенденция наблюдается и среди корпоративных клиентов. Активные корпоративные клиенты на конец 2019 года составляют 2,5 млн из них активные пользователи цифровых каналов банка – 2,1 млн.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1 Конституция Российской Федерации

2 Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) от 30.11.1994 № 51-ФЗ

3 Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 N 395-1

4 Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

5 Федеральный закон «О национальной платежной системе» от 27.06.2011 N 161-ФЗ

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

7 Федеральный закон от 06.04.2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»

8 Письмо Банка России от 31.03.2008 N 36-Т «О Рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем Интернет-банкинга»

9 Письмо Банка России от 27.04.2007 года № 60-Т «Об особенностях обслуживания кредитными организациями клиентов с использованием технологии дистанционного доступа к банковскому счету клиента (включая интернет-банкинг)»

10 Письмо Банка России от 26.10.2010 N 141-Т «О Рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания»

11 Письмо Банка России от 30.01.2009 года № 11-Т «О рекомендациях для кредитных организаций по дополнительным мерам информационной безопасности при использовании систем Интернет-банкинга»

12 Письмо Банка России от 07.12.2007 года № 197-Т «О рисках при дистанционном банковском обслуживании»

13 «Положение о правилах осуществления перевода денежных средств» (19.06.2012 N 383-П)

14 Положение Банка России от 04.08.2005 № 274-П «Об Электронной информационной системе Банка России»

15 «Положение о Плане счетов бухгалтерского учета для кредитных организаций и порядке его применения» (27.02.2017 № 579-П)

16 Банковское дело: учебник / О. И. Лаврушин, И. Д. Мамонова,

Н. И. Валенцева [и др.]; под ред. О. И. Лаврушина. – Москва: КноРус, 2016. – 800 с.

17 Банковское дело: учебник для вузов. / под ред. Г. Белоглазовой, Л. Кроливецкой, 2-е изд. – СПб.: Питер, 2012. – 400 с.

18 Банковское дело: учебник / под ред. Г. Г. Коробовой., 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Магистр, 2015. – 592 с.

19 Гинзбург, А.И. Пластиковые карты / Учебник для вузов. – 3-е изд. Стандарт третьего поколения. – СПб.: Питер, 2011. – 448 с.

20 Жарковская, Е.П. Банковское дело: для студентов вузов по специальностям «Финансы и кредит», «Бухгалтерский учет, анализ и аудит» / Е. П. Жарковская. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Омега-Л, 2012. – 452 с.

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

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

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

24 Тавасиев, А. М. Банковское дело: учебник для бакалавров /

А. М. Тавасиев. – М.: Издательство Юрайт, 2013. – 647 с.

25 Тедеев, А.А. Электронные банковские услуги / А. А. Тедеев. – М.: ЭКСМО, 2013. – 267с.

26 Годовой отчет Сбербанка за 2018 год Герман Греф

27 Доклад для общественных консультаций декабрь 2018 применение облачных технологий на финансовом рынке Москва

28 Документ Банка России «Основные направления развития финансовых технологий на период 2018 – 2020 годов»

29 Документ Банка России «Отчет центра мониторинга и реагирования на компьютерные атаки в кредитно-финансовой сфере Департамента информационной безопасности Банка России» 1.09.2018 – 31.08.2019

30 Документ Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО)

31 Информационный портал о банках и банковских услугах [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

https://www.banki.ru/wikibank/internet-bank/

32 Информационный портал о банках и банковских услугах [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

https://www.banki.ru/news/columnists/?id=10905618

33 Информационно-официальный документ «Обзор регулирования финансовых рынков» № 5 18.11.2016 – 31.01.2017 Москва

34 Информационно-официальный документ «Обзор мирового опыта использования систем быстрых платежей и предложения по внедрению в России» Декабрь, 2017

35 Информационно-официальный документ «Обзор регулирования финансовых рынков» № 5 18.11.2016 – 31.01.2017 Москва

36 Обзор международного рынка биометрических технологий и их применение в финансовом секторе январь, 2018 Москва

37 Отчет ПАО «Сбербанк» «День аналитика 2019» 11 декабря 2019

38 Официальный новостной сайт Вести Экономика [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.vestifinance.ru/articles/111350

39 Официально-новостной сайт газеты «Коммерсант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.kommersant.ru/doc/3541614

40 Официальный новостной сайт РИА Новости [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://ria.ru/20191216/1562433931.html

41 Официальный новостной сайт РИА Новости [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://ria.ru/20191024/1560185271.html

42 Официальный новостной сайт РИА Новости [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://ria.ru/20191010/1559639171.html

43 Официальный новостной сайт РИА Новости [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://ria.ru/20190405/1552419199.html

44 Официальный новостной сайт РИА Новости [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://ria.ru/20191031/1560428577.html

45 Официальный новостной сайт РИА Новости [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://ria.ru/20190625/1555879030.html

46 Официальный сайт АО «Россельхозбанк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.rshb.ru/natural/dbo/ibank/

47 Официальный сайт аудиторской компании PricewaterhouseCoopers [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.pwc.ru/ru/about.html

48 Официальный сайт Банка России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.cbr.ru/fintech/regulatory_platform/

49 Официальный сайт делового портала TAdviser [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

50 Официальный сайт компании APIBank [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://apibank.club/

51 Официальный сайт компании ФлексСофт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://flexsoft.com/

52 Официальный сайт ПАО «Сбербанк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

https://www.sberbank.ru/common/img/uploaded/files/pdf/rukovodstvo_polzovatelya_iphone.pdf

53 Официальный сайт ПАО «Сбербанк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.sberbank.ru

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

55 Официальный сайт Финансовая культура [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://fincult.info/

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

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

58 Презентация ПАО «Сбербанк» для инвесторов «Выход за рамки традиционного банковского бизнеса в рамках цифровой трансформации» Ноябрь 2019

59 Сайт информационного агентства ТАСС [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://tass.ru/ekonomika/4937890

60 Essinger, J. The virtual banking revolution: The Customer, the Bank and the Future / J. Essinger // International Thomson Business Press, London, UK. – 2011. – 1st ed.

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