

**Назарчук Наталия Павловна**

канд. экон. наук, старший преподаватель  
ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный  
технический университет»  
г. Тамбов, Тамбовская область

## **СПЕЦИФИКА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РОССИИ**

***Аннотация:** в статье рассмотрены теоретические основы дистанционного банковского обслуживания в России. Определены формы дистанционного банковского обслуживания. Дана характеристика интернет-банкинга, мобильного банкинга, телефонного банкинга. Изучены преимущества банковского обслуживания. В наше время, в век информационных технологий, распространенным стало пользование дистанционным банковским обслуживанием (ДБО) за счет обеспечения скорости, простоты и надежности совершения операций.*

***Ключевые слова:** банк, экономика, цифровизация, биометрия, платеж, дистанционное обслуживание, интернет-банкинг, сбербанк-онлайн, банковская услуга, коммерческие банки.*

Дистанционное банковское обслуживание представляет собой способ взаимодействия клиентов с банком на основании распоряжений, передаваемых по каналам связи.

В настоящее время дистанционное банковское обслуживание получило достаточно широкое развитие в области онлайн-обслуживания клиентов. Его внедрение в работу банков обеспечило развитие высокоскоростных сервисов оплаты услуг и дало возможность клиентам не посещать офисы банков. Этим и объясняется актуальность данного исследования.

Самым эффективным способом модернизации экономической инфраструктуры и разработки сетевых институциональных систем выступает использование интернет-технологий [1].

Главной задачей банков на современном этапе является принятие решений в онлайн-режиме, а значит сегодня развитие банковской сферы невозможно без использования информационно-коммуникационных технологий. Дистанционное банковское обслуживание позволяет определить конкурентоспособность банка в области предоставления банковских услуг. Подобное обслуживание, приходящее на смену традиционному обслуживанию, выступает сейчас одной из главных сервисных услуг банка. Самым главным преимуществом использования интернет-банкинга является возможность объединения всех компонентов для составления финансового отчета.

Использование банкоматов и терминалов для обслуживания предполагает обязательное наличие банковской карты для проведения любой транзакции. При этом отсутствует необходимость посещения банковской организации, для проведения плановых платежей.

Дальнейшее развитие системы дистанционного банковского обслуживания будет направлено на поиск новых форматов предоставления банковских услуг. Осуществление взаимодействия банка и клиента должно быть много форматным, его успех будет заключаться в предоставлении клиентам широкого спектра услуг через различные каналы обслуживания. Развитие дистанционного банковского обслуживания будет в большей мере направлено в сторону системности. Развитие системы дистанционного банковского обслуживания в виде комплекса взаимодополняемых услуг сможет повысить качество обслуживания клиентов.

Процедура оказания дистанционной банковской услуги начинается с оформления клиентом электронного документа, далее происходит обработка этого документа банком, после идет стадия его принятия к исполнению и в конце уже наступает оказание удалённой услуги. Причин для перехода банковской системы к такому рода обслуживания достаточно, начиная от банального изменения привычного образа жизни населения и перехода к внедрению инноваций в информационных технологиях, заканчивая снижением издержек на обслуживание клиентов через офисы и филиалы.

Сегодня больше половины коммерческих банков России подключили дистанционные системы обслуживания клиентов, созданные на основе технологий Интернет. То, что новые технологии становятся активными потребителями финансов, знают все, а о масштабах, в которых финансы потребляются, осведомлен далеко не каждый. Продукты, подобные «Интернет-Клиент», первоначально не были разработаны, как средства прямого роста прибыли. Их главной задачей было обеспечение качественного обслуживания клиентов. Оценить доход от системы «Интернет-Клиент» крайне сложно, так как самая важная его составляющая – косвенная выгода.

Кто будет лидером дистанционного обслуживания в России назвать пока что сложно, можно только предположить, что среди них будут те, кто сейчас предоставляет самый широкий выбор Интернет-услуг и популярен у клиентов-физических лиц. В банковской сфере полностью виртуальные предприятия – это редкость, из-за чего наиболее широкую аудиторию клиентов будут иметь крупные российские банки, которые сделали ставку на IT-технологии: «Альфа-Банк», «Тинькофф Кредитные Системы», «Внешторгбанк», Газпромбанк, Россельхозбанк, Сбербанк и некоторые другие [3].

В настоящее время банки работают в условиях развития цифрового банкинга, который характеризуется новыми возможностями обслуживания клиентов с использованием цифровых каналов (Интернета, телефона, устройств самообслуживания), кроме этого, представленные каналы набирают популярность. Развитие информационного общества не происходит только от того, что большинство развитых стран в настоящее время заявили о намерении развития информационных технологий. Это является естественным циклом построения взаимоотношений, представляющий собой классический цикл для формирования общественных отношений. Яркий пример развития информационного общества заключается именно в появлении новых видов платежных инструментов и электронных денег.

Современном развитии банковской системы большое внимание уделяется повышению спроса на банковские услуги. В разработке перечня услуг банки

приоритетным направлением ставят привлечение физических лиц и удовлетворение потребностей именно этого сегмента. В основном, все банки предлагают своим клиентам однотипные виды услуг. Но чтобы занять более конкурентоспособную нишу на рынке банковского бизнеса, необходима разработка качественной и технологичной продукции.

В условиях интенсивного развития цифрового сотрудничества между физическими лицами моментальные безналичные расчеты являются очевидной потребностью на рынке финансов. Существующие на этот момент системы денежных переводов обладают рядом недостатков, начиная от их цены и заканчивая комфортом проведения операции, а это создает препятствия для дальнейшего увеличения безналичных расчетов.

Формирование платформы оперативных платежей направлено на скачок развития рынка платежных услуг и на обеспечение инновационных сервисов для пользователей финансовых услуг. Среди тех сервисов, которые стремительно развивают банки, можно выделить мобильные приложения, увеличение количества услуг PFP (сервиса личного финансового планирования) и PFM (сервиса управления личными финансами), развитие обслуживания через банкоматы. Помимо этого, большим спросом пользуется объединение систем ДБО с разными внешними относительно банка системами: социальными сетями, системами электронного оборота документов, маркетинговым проектами (программами лояльности), сервисами предоставления информации о выставленных бюджетных, налоговых и иных обязательных государственных платежах.

На сегодняшний день услуги PFP и PFM предлагают «Альфа-Банк» и «Сбербанк» – крупнейшие универсальные банки России. Второй комплекс инноваций, предлагаемый к внедрению, касается юридических и физических лиц. Сейчас данный сервис востребован у корпоративных клиентов, однако ситуация переменится с появлением на SIM-картах электронной подписи. В этом случае он получит более широкое распространение в работе с физическими лицами.

Таким образом, сегодня повышается интеллектуализация финансовой деятельности, особую значимость приобретают процессы передачи, хранения,

обмена, защиты значительного объема информации. Банковский сектор с целью повышения своего благосостояния и конкурентоспособности становится в большей мере ориентированным на потребителя, чему способствует развитие технологий. Сфера банковских услуг постоянно развивается и совершенствуется при помощи внедрения инновационных технических решений. Дистанционное банковское обслуживание помогает организовать более удобное обслуживание физических лиц и компаний с минимальной потерей времени.

Большой популярностью пользуются платежи по штрих-коду в мобильном приложении Сбербанк Онлайн. Клиент не заполняет реквизиты вручную и тратит на платеж секунды. Такой платеж можно совершить разными способами – в устройствах самообслуживания или в мобильном приложении.

Дистанционное банковское обслуживание сегодня является одним из самых востребованных и результативных способов выстраивания коммуникаций с клиентами благодаря возможности проведения банковских операций в короткие сроки и предоставления доступа к большому списку продуктов и услуг банка. Параллельно набирает популярность использование биометрических технологий в области дистанционной идентификации и авторизации клиентов.

Начиная с 2018 года сбор биометрических данных проводят такие крупные банки, как Сбербанк, ВТБ, Альфа-Банк и др. Для того, чтобы пополнить базу и в дальнейшем проходить процесс идентификации в отделении банка по телефону или через мобильное приложение, каждый гражданин РФ может передать запись голоса и изображение лица через специальный сервис.

Таким образом, процесс внедрения биометрических технологий заметно ускорился как в России, так и по всему миру. Этому способствует сегодняшняя эпидемиологическая обстановка. В процессе внедрения биометрических технологий принимает участие большое количество государственных структур. Насколько быстро это произойдет, будет зависеть от того, поддержит ли эту идею частный бизнес и население страны. При успешном опыте внедрения биометрических технологий в экономику подобная практика будет применяться

также в государственной деятельности, здравоохранении и остальных сферах жизнедеятельности.

Однако одной из главных проблем в вопросе глобального использования биометрических технологий является вопрос обеспечения безопасности базы данных. Кроме того, повсеместное использование биометрических данных при негативном исходе может повлечь за собой ограничение личной свободы и контроль государством всех членов общества. Также остается открытым вопрос о возможности создания преступниками настоящей угрозы экономике государства в целом и ее участникам, с учетом пробелов в системе безопасности биометрической базы [2].

### *Список литературы*

1. Федеральный закон «О рисках при дистанционном банковском обслуживании» [Электронный ресурс]: Письмо Банка России от 7 декабря 2007 г. №197-Т // СПС «Консультант Плюс».
2. Абросимова О.О. Дистанционное банковское обслуживание в России / О.О. Абросимова, А.Р. Танашова // Молодой ученый. – 2019. – №20. – С. 185–187.
3. Лясковская Е.А. Развитие системы дистанционного банковского обслуживания как направления повышения конкурентоспособности банка / Е.А. Лясковская, В.И. Здунов, О.С. Здунова // Вопросы управления. – 2017. – №5 (48). – С. 184–189.