

Научная статья  
УДК 336.7  
doi:10.46554/1993-0453-2022-8-214-88-94

## Дистанционное банковское обслуживание в условиях глобальных вызовов современности

Светлана Владимировна Шекшуева<sup>1</sup>, Григорий Владимирович Татьяна<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Ивановский государственный университет, Иваново, Россия

<sup>1</sup> shekshuevasv@ivanovo.ac.ru

<sup>2</sup> g.tatyanin@mail.ru

**Аннотация.** В статье актуализирована значимость исследования дистанционного банковского обслуживания в современных условиях, которые характеризуются сильным влиянием факторов дестабилизации мировой экономики. Обозначены и проанализированы основные виды дистанционного банковского обслуживания с учетом сопутствующих рисков. Авторами разработана система критериев для оценки качества дистанционного банковского обслуживания, использование которой позволит коммерческим банкам повысить эффективность дистанционного банковского обслуживания, что будет способствовать повышению общей эффективности и клиентоориентированности банковского бизнеса.

**Ключевые слова:** дистанционное банковское обслуживание, риски, проблемы, глобальные вызовы, ориентированность на клиентов, качество, доступность

### Основные положения:

- ◆ изучены теоретические основы дистанционного банковского обслуживания;
- ◆ разработана карта рисков дистанционного банковского обслуживания с учетом вероятности их реализации;
- ◆ выделены проблемы в сфере дистанционного банковского обслуживания в нашей стране, решение которых будет способствовать повышению его эффективности, востребованности и доступности клиентам.

**Для цитирования:** Шекшуева С.В., Татьяна Г.В. Дистанционное банковское обслуживание в условиях глобальных вызовов современности // Вестник Самарского государственного экономического университета. 2022. № 8 (214). С. 88–94. doi:10.46554/1993-0453-2022-8-214-88-94.

Original article

## Remote banking service in the conditions of the modern global challenges

Svetlana V. Shekshueva<sup>1</sup>, Grigory V. Tatyana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Ivanovo State University, Ivanovo, Russia

<sup>1</sup> shekshuevasv@ivanovo.ac.ru

<sup>2</sup> g.tatyanin@mail.ru

**Abstract.** The article actualizes the significance of the study of remote banking services in the modern conditions which are characterized by a strong influence of factors of the world economy destabilization. The

© Шекшуева С.В., Татьяна Г.В., 2022

main types of remote banking services are identified and analyzed taking into account the associated risks. The authors have developed a system of criteria for evaluating the quality of remote banking services, the use of which will allow commercial banks to improve the efficiency of remote banking services which will help improve the overall efficiency and customer focus of the banking business.

**Keywords:** remote banking services, risks, problems, global challenges, customer focus, quality, accessibility

**Highlights:**

- ◆ the theoretical foundations of remote banking services were studied;
- ◆ a risk map of remote banking services was developed taking into account the likelihood of their implementation;
- ◆ problems were identified in the field of remote banking services in our country, the solution of which will help increase its efficiency, relevance and accessibility to customers.

**For citation:** Shekshueva S.V., Tatyatin G.V. Remote banking service in the conditions of the modern global challenges // Vestnik of Samara State University of Economics. 2022. No. 8 (214). Pp. 88–94. (In Russ.). doi:10.46554/1993-0453-2022-8-214-88-94.

### Введение

В современных условиях развития экономики и общества все виды экономических и социальных систем испытывают на себе воздействие технической революции. Это воздействие связано, прежде всего, с доминирующими преобразованиями в экономике, производстве, сфере обслуживания и в быту людей. Свою нишу в сфере банкинга давно заняли информационные технологии. В наше время дистанционное банковское обслуживание (ДБО) является значимой единицей сервисных услуг любого банка, что оказывает влияние на совершенствование скоростных сервисов по оплате услуг, не требуя посещения клиентом банковского офиса.

Пандемия коронавирусной инфекции внесла значительный вклад в развитие банковского дела. Она показала, что требуется активное использование последних достижений науки и техники, которые реализуются в различных способах дистанционного банковского обслуживания, например в интернет-банкинге.

Международные санкции также оказывают сильное влияние на банковскую систему России, в том числе и на ДБО. Конкретное последствие санкций для ДБО – удаление мобильных приложений ряда крупных российских коммерческих банков из официальных магазинов приложений (Google Play, App Store и т.п.). Из-за этого теперь недоступно привычное и удобное скачивание и обновление мно-

гих банковских приложений. Одним из негативных явлений для ДБО в 2022 г. стали участвовавшие DDoS-атаки. Так, за февраль-март 2022 г. на банки было совершено как минимум 500 DDoS-атак. В частности, эти атаки повлияли на стабильность работы Системы быстрых платежей. Несмотря на международное воздействие, отечественное ДБО не станет менее перспективным направлением и продолжит развитие в будущем.

### Методы

Метод сравнения позволил подробно изучить подходы ученых-экономистов к определению понятия «дистанционное банковское обслуживание». Системно-структурный анализ помог выделить особенности отдельных видов дистанционного банковского обслуживания. Методы анализа и синтеза позволили разработать систему критериев для оценки качества дистанционного банковского обслуживания.

На основе изучения теоретических концепций, законодательства и статистических материалов были сформулированы проблемы развития ДБО в современных условиях.

### Результаты

В настоящее время как в России, так и во всем мире особое внимание уделяется цифровизации. В свою очередь, ДБО становится все более востребованным среди населения нашей страны (рис. 1).



Рис. 1. Использование ДБО в России, % взрослого населения\*

\* По материалам официального сайта Банка России.

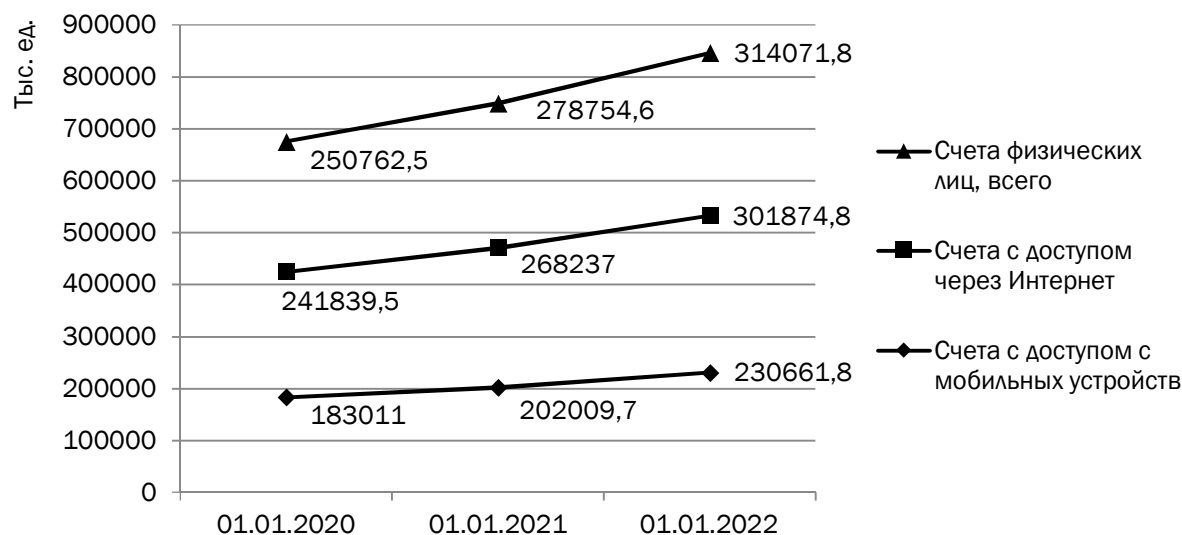


Рис. 2. Динамика счетов физических лиц с удаленным доступом\*

\* По материалам официального сайта Банка России.

Тренд на цифровизацию подтверждается и статистикой Центрального банка России по количеству счетов с удаленным доступом, открытых в кредитных организациях (рис. 2).

Это подтверждает и ежегодный рост объемов безналичных операций (90 932,6 млрд руб. в 2019 г., 105 524,9 млрд руб. в 2020 г., 133 037,9 млрд руб. в 2021 г.), и их доли (68% в 2019 г., 73% в 2020 г., 78% в 2021 г.).

Остановимся более подробно на исследовании подходов к определению понятия ДБО в экономической литературе.

Т.А. Бурулина и Ю.Н. Юденков определяют ДБО как передачу доступа клиенту банка к бан-

ковским операциям вне отделения банка, через использование разных каналов связи [1].

Н.Д. Ткач описывает ДБО как возможность использования банковских продуктов удаленно, через использование различных каналов связи, где ключевыми факторами являются конфиденциальность и безопасность [2].

Более обширное определение и понимание ДБО, отличающееся от вышеперечисленных, дает Р.Ю. Моисеева, которая определяет ДБО как систему и понимает под этой системой объединение способов предоставления банковских услуг с использованием телекоммуникаций, вследствие чего визит клиента в

банк не обязателен [3]. Данный автор отмечает, что ДБО – оказание банковских услуг по заявке клиентов без непосредственного взаимодействия последних со служащими банка.

В статье П.Д. Бурмистровой и Е.П. Шаталовой ДБО объясняется как предоставление банковских продуктов удаленно, без визита в офис банка клиентов, без прямого взаимодействия со служащими банка, т.е. из дома или любых других мест [4].

Нередко можно встретить в научной литературе определение термина «дистанционное банковское обслуживание» как технологии предоставления продуктов (услуг) банка на основе поручений, передаваемых пользователем дистанционно (без личного посещения банка), в большинстве случаев с использованием телефонных и компьютерных сетей [5].

ДБО неразрывно связано с развитием финансовых технологий. В наше время финансовые технологии являются органической составляющей всевозможных вариантов финансовых продуктов и услуг (кредитование, платежи и переводы, сбережения, инвестирование, страхование и др.), трансформируя бизнес-модели и повышая их ориентированность на клиентов. Из-за пандемии финансовые технологии развиваются и распространяются очень быстро. Система быстрых платежей, финансовые маркетплейсы, удаленная идентификация, цифровой рубль и т.д. – все это продукты финтех. Некоторые авторы определяют финтех как оболочку (форму) оказания услуг клиентам финансовыми организациями [6]. П. Шуффель подчеркивает значимость финансовых технологий для всего мирового сообщества [7].

Элементы организации круглосуточного решения общих задач крупным банком с множеством филиалов – это производительность, отказоустойчивость и масштабируемость. Показатели, которые важны для предоставления продуктов и услуг физическим лицам, – это простота эксплуатации, комфортный, интуитивно понятный и информативный интерфейс – в целом эти параметры обуславливают востребованность у клиентов банковского продукта. Для новых систем ДБО, которые только продвигаются на рынок, эти параметры особенно релевантны.

Большая функциональность ДБО дает возможность обеспечивать клиентов уникальными банковскими продуктами, создавать новые системы обслуживания и новые сервисы [8]. Проблемы безопасности играют исключительную роль. С учетом того, что системы ДБО дают доступ к счетам и совершению финансовых переводов, системе дистанционного банковского обслуживания необходимо полностью отвечать требованиям безопасного обслуживания всех информационных потоков и масс документов и, кроме этого, делать поправки в работе системы при корректировке правил безопасности.

В соответствии с актуальной степенью развития методов, система ДБО включает некоторые составные части: ПК-банкинг, мобильный, терминальный, телефонный банкинг, интернет-банкинг. Наиболее популярным из этих звеньев является интернет-банкинг – обслуживание клиентов банка через использование интернета.

С формированием дополнительного средства коммуникации клиентура банка имеет доступ к получению банковских услуг, пользуясь интернет-подключением к банковскому сайту, специальным программным и информационным блокам, устанавливаемым на клиентские ПК.

Практика внедрения онлайн-системы ДБО показывает, что она не уступает в конкурентоспособности филиальным банкам, так как обладает следующими качествами: точная и наглядная информация; операции в реальном времени; множество вариантов доступа к информации; интерактивное взаимодействие; работа 24 часа в сутки и экстерриториальность.

Ко всему прочему, ДБО сокращает расходы на содержание отделений и персонала в связи с автоматизацией процессов.

Выделим риски, присущие отдельным видам дистанционного банковского обслуживания (см. таблицу).

Для повышения эффективности ДБО коммерческим банкам необходима разработка системы критериев оценки качества дистанционного банковского обслуживания, учитывающей интересы клиентов и специфику современных условий ведения банковского бизнеса

Карта рисков, сопутствующих отдельным видам ДБО

Вид ДБО	Необходимое оборудование	Риски, ранжированные по убыванию вероятности реализации
Интернет-банкинг	Любой гаджет с выходом в сеть Интернет	- Риски, связанные с плохим доступом в сеть - Риски ненадежности транзакционного процесса - Риски, связанные с эксплуатирующим данный гаджет (невнимательность, незнание принципов работы гаджета) - Плохая защита у используемого гаджета - Электронное мошенничество - Операционный риск
Телефонный банкинг	Стационарный телефон	- Телефонное мошенничество - Операционный риск
Мобильный банкинг	Любой гаджет с мобильной сетью	- Телефонное мошенничество - Риски, связанные с утратой гаджета - Риски, связанные с эксплуатирующим данное устройство (разглашение конфиденциальной информации, плохой уровень владения устройством) - Операционный риск
ПК-банкинг	Персональный компьютер с установленным программным обеспечением	- Риски ненадежности ПК (в связи с пренебрежением антивирусами и т.п.) - Риск устаревания ПО (отсутствие важных обновлений и т.п.) - Операционный риск
Терминальный банкинг	Банкомат, терминал и т.п.	- Риски, связанные с эксплуатирующим банкомат или терминал (возможность визуального доступа к конфиденциальной информации у окружающих клиента людей; совершение ошибок при вводе данных, что может привести к блокировке карты) - Риски, связанные с утратой карты - Операционный риск

в эпоху глобальных вызовов и глобальных перемен. Повышение качества ДБО, в свою очередь, будет способствовать росту общей эффективности банковского бизнеса, а также его клиентоориентированности.

На наш взгляд, система критериев оценки качества ДБО должна включать: 1) критерии клиентоориентированности ДБО (удобство дизайна для клиентов, возможность персонального подхода к клиенту, доступность технологий, простота и скорость в использовании); 2) критерии безопасности ДБО (информационная безопасность, финансовая безопасность, технологическая безопасность, выполнение требований законодательства, выполнение требований регулятора); 3) критерии эффективности ДБО (доходность, рентабельность, объемы операций, соотношение динамики доходов и расходов); 4) критерии риск-менеджмента (уровень принимаемых банковских рисков, качество управления рисками ДБО, зависимость от внешнеэкономических факторов); 5) критерии, определяющие технические характеристики системы ДБО (производитель-

ность, информативность, отказоустойчивость, функциональность, масштабируемость).

### Обсуждение

Анализ современных экономических условий показывает, что в настоящее время ДБО сталкивается с рядом проблем, в частности:

- ◆ с необходимостью противодействия активно развивающемуся мошенничеству для обеспечения безопасности совершаемых операций;

- ◆ низкой финансовой грамотностью населения;

- ◆ неполной проработанностью законодательного регулирования ДБО;

- ◆ дефицитом специалистов в сфере информационных технологий при высоком спросе на них.

1. *Необходимость противодействия активно развивающемуся мошенничеству для обеспечения безопасности совершаемых операций.* Сегодня мошенники действуют на очень высоком технологическом уровне, они собирают людей, которые занимаются поис-

ком уязвимостей сервисов ДБО, отправляют их в офисы, создают фальшивые колл-центры и т.д. Характер действий мошенников изменяется. Это стимулирует повышенное внимание к безопасности, развитию защитных механизмов, выстраиванию новых процессов системы контроля.

2. *Низкая финансовая грамотность населения.* Незнание новшеств в финансовом секторе увеличивает риски, связанные с безопасностью банковского обслуживания клиентов. Это невнимательность к деталям, незнание принципов работы сервиса или устройства ДБО, недостаточное внимание к обеспечению безопасности собственных гаджетов, незнание распространенных мошеннических схем, пренебрежение к поддержанию актуальности программ и приложений ДБО и т.д. В этой связи необходимо обеспечение сервисов и устройств ДБО интуитивно понятным интерфейсом, постоянное напоминание об опасности мошенничества и о поддержании сервисов и устройств в актуальной версии. Необходимостью здесь является развитие и распространение «цифровой гигиены».

3. *Неполная проработанность законодательного регулирования ДБО.* Конкретно ДБО отечественным правом на федеральном уровне слабо регулируется. Некоторые правила включает в себя ГК РФ, где подтверждается то, что операции, которые совершаются клиентом удаленными способами, равнозначны операциям, которые выполняются в банковском офисе. Развитие законов, которые напрямую относятся к ДБО, идет не-

спешно, одной из причин, влияющих на это, является высокая угроза мошеннических действий. Положительным изменениям в данной сфере может способствовать развитие финансовых технологий, которые потребуют законодательного регулирования (цифровой рубль и т.д.).

4. *Дефицит специалистов в сфере информационных технологий при высоком спросе на них.* Эта проблема особенно прослеживается в IT-сфере. Дефицит кадров в IT-индустрии был всегда, но пандемия усилила конкуренцию за эти трудовые ресурсы. В 2022 г. из-за политических событий ускорился отток кадров. В данной связи государство начало создавать более благоприятные условия в России для IT-специалистов (отсрочка от армии, льготная ипотека и т.д.).

### Заключение

Развитие банковского сектора в России в период пандемии показывает, что количество отделений банков сокращается. Так, Сбербанк закрыл в первом полугодии 2021 г. 130 отделений, а в 2020 г. – 22. В перспективе неизбежно усиление сокращения числа банковских отделений, что отражает тенденцию по российской банковской системе в целом. Ожидается, что в среднесрочной перспективе будет тенденция ускорения закрытия офисов. В результате активного сокращения числа банковских отделений все большее внимание будет уделяться развитию ДБО. В настоящее время в сфере ДБО ожидается внедрение инноваций, что создаст новые риски, которыми нужно будет эффективно управлять.

### Список источников

1. Бурулина Т.А., Юденков Ю.Н. Дистанционное банковское обслуживание // Символ науки. 2019. № 8. С. 19–27.
2. Ткач Н.Д. Дистанционное банковское обслуживание // Вестник Национального института бизнеса. 2018. № 32. С. 244–250.
3. Моисеева Р.Ю. Развитие банковских технологий с применением дистанционного банковского обслуживания // Финансовые рынки и банки. 2018. № 2. С. 38–41.
4. Бурмистрова П.Д., Шаталова Е.П. Дистанционное банковское обслуживание как средство модернизации банковских услуг // Вестник университета. 2018. № 11. С. 159–163.
5. Митрохин В.В., Дьякова О.Н. К вопросу о классификации системы дистанционного банковского обслуживания // Финансы и кредит. 2012. № 17 (497). С. 50–54.
6. Осипова Т.Ю. Финансовые технологии как оболочка инструментов финансов домашних хозяйств // Проблемы учета и финансов. 2016. № 4. С. 27–36.

7. Шуффель П. Укрощение зверя: научное определение финтеха // Журнал инновационного менеджмента. 2017. № 4 (4). С. 32–54.

8. Никонец О.Е., Попова К.А. Дистанционное банковское обслуживание как элемент экосистемы современного банка // Вестник Волжского университета имени В.Н. Татищева. 2020. № 1 (2). С. 280–292.

#### References

1. Burulina T.A., Yudenzov Yu.N. Remote banking services // Symbol of Science. 2019. No. 8. Pp. 19–27.

2. Tkach N.D. Remote banking services // Bulletin of the National Institute of Business. 2018. No. 32. Pp. 244–250.

3. Moiseeva R.Yu. Development of banking technologies using remote banking services // Financial markets and banks. 2018. No. 2. Pp. 38–41.

4. Burmistrova P.D., Shatalova E.P. Remote sensing of banking service as a means of modernization of banking services // Bulletin of the University. 2018. No. 11. Pp. 159–163.

5. Mitrokhin V.V., Dyakova O.N. On the classification of the remote banking service system // Finance and credit. 2012. No. 17 (497). Pp. 50–54.

6. Osipova T.Yu. Financial technologies as a shell of household finance instruments // Problems of accounting and finance. 2016. No. 4. Pp. 27–36.

7. Shuffel P. The taming of the beast: the scientific definition of fintech // Journal of Innovation Management. 2017. No. 4 (4). Pp. 32–54.

8. Nikonets O.E., Popova K.A. Remote banking services as an element of the ecosystem of a modern bank // Bulletin of the V.N. Tatishchev Volga State University. 2020. No. 1 (2). Pp. 280–292.

#### **Информация об авторах**

*С.В. Шекшуева* – кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры финансов, бухгалтерского учета и банковского дела Ивановского государственного университета;

*Г.В. Татьяна* – магистрант Ивановского государственного университета.

#### **Information about the authors**

*S.V. Shekshueva* – Candidate of Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Finance, Accounting and Banking of Ivanovo State University;

*G.V. Tatyana* – undergraduate of the Ivanovo State University.

Статья поступила в редакцию 20.07.2022; одобрена после рецензирования 27.07.2022; принята к публикации 19.09.2022.

The article was submitted 20.07.2022; approved after reviewing 27.07.2022; accepted for publication 19.09.2022.