

Вестник Самарского государственного экономического университета. 2022. № 10 (216). С. 73–80.
Vestnik of Samara State University of Economics. 2022. No. 10 (216). Pp. 73–80.

Научная статья

УДК 336.7

doi:10.46554/1993-0453-2022-10-216-73-80

Влияние дистанционного банковского обслуживания на конкурентоспособность банка в эпоху цифровизации банковского сектора

Светлана Владимировна Шекшуева¹, Григорий Владимирович Татьяна²

^{1,2} Ивановский государственный университет, Иваново, Россия

¹ shekshuevasv@ivanovo.ac.ru

² g.tatyanin@mail.ru

Аннотация. В данной работе проводится анализ влияния на конкурентоспособность цифровизации банка, качества его дистанционных каналов обслуживания. Ключевым здесь является клиентская оценка банковских сервисов, так как будучи в курсе потребностей и мнения потребителей банковских услуг, можно повысить конкурентоспособность банка. Имея это в виду, банки должны гарантировать, что качество услуг онлайн-банкинга соответствует ожиданиям своих клиентов. В статье проводится оценка и изучение восприятия клиентами онлайн-банкинга качества обслуживания 2 банков в России, а именно Сбербанка и Тинькофф Банка. Результаты показали, что в рамках 6 аспектов качества банковских онлайн-услуг имеются существенные различия. Понимание восприятия клиентов онлайн-банкинга в 2 крупных российских банках может помочь финансовым учреждениям в разработке новых услуг или технологий, которые улучшат опыт онлайн-банкинга.

Ключевые слова: цифровой банкинг, качество банковского обслуживания, онлайн-банкинг, конкурентоспособность банка, дистанционное банковское обслуживание

Основные положения:

- ◆ изучены теоретические и практические аспекты влияния дистанционного банковского обслуживания на конкурентоспособность коммерческого банка;
- ◆ проведена оценка качества дистанционного банковского обслуживания на примере ряда выбранных для исследования российских коммерческих банков;
- ◆ по результатам оценки выделены проблемные аспекты, устранение которых будет способствовать повышению клиентоориентированности исследуемых банков и росту их конкурентоспособности в условиях цифровизации.

Для цитирования: Шекшуева С.В., Татьяна Г.В. Влияние дистанционного банковского обслуживания на конкурентоспособность банка в эпоху цифровизации банковского сектора // Вестник Самарского государственного экономического университета. 2022. № 10 (216). С. 73–80. doi:10.46554/1993-0453-2022-10-216-73-80.

The impact of remote banking services on the competitiveness of the bank in the era of digitalization of the banking sector

Svetlana V. Shekshueva¹, Grigoriy V. Tatyani²

^{1,2} Ivanovo State University, Ivanovo, Russia

¹ shekshuevasv@ivanovo.ac.ru

² g.tatyanin@mail.ru

Abstract. This paper analyzes the impact of the digitalization on the bank competitiveness, the quality of its remote service channels. The key here is the client's assessment of banking services, since being aware of the needs and opinions of consumers of banking services it is possible to increase the competitiveness of the bank. Taking these aspects into account banks have to ensure that the quality of online banking services meets the expectations of their customers. The article assesses and studies the perception of online banking customers of the service quality of 2 banks in Russia, namely Sberbank and Tinkoff Bank. The results showed that there are significant differences within the 6 aspects of the quality of online banking services. Understanding customer perceptions of online banking at 2 major Russian banks could help financial institutions to develop new services or technologies that will improve the online banking experience.

Keywords: digital banking, banking service quality, online banking, bank competitiveness, remote banking services

Highlights:

- ◆ theoretical and practical aspects of the impact of remote banking services on the competitiveness of a commercial bank have been studied;
- ◆ an assessment of the quality of remote banking services was carried out on the example of a number of the Russian commercial banks selected for the study;
- ◆ according to the results of the assessment, problematic aspects are identified, the elimination of which will contribute to improving the customer orientation of the banks under study and increasing their competitiveness in the conditions of digitalization.

For citation: Shekshueva S.V., Tatyani G.V. The impact of remote banking services on the competitiveness of the bank in the era of digitalization of the banking sector // Vestnik of Samara State University of Economics. 2022. No. 10 (216). Pp. 73–80. (In Russ.). doi:10.46554/1993-0453-2022-10-216-73-80.

Введение

Цифровизация финансов приводит к усилению конкурентного давления и состязательности на банковских рынках. Традиционным банкам нужно реструктуризироваться для поддержания конкурентоспособности. Конкуренция и способность конкурировать будут напрямую связаны со скоростью цифровой трансформации. Пандемия COVID-19 ускорила цифровизацию банковского сектора и повысила ожидания клиентов в отношении скорости, гибкости и защиты от мошенничества со стороны поставщиков услуг. Для поддержания конкурентоспособности банкам необходимо следить за тем, чтобы предоставлять своим клиен-

там то, что им нужно. Это позволит сохранить существующих и приобрести новых клиентов.

Важность цифровых банковских решений наряду с низкокзатратными моделями операций переместилась на первое место в списке приоритетов для отрасли финансовых услуг.

Принимая во внимание изрядную конкуренцию в банковском секторе, банки в конечном итоге стремятся предоставлять более качественные и быстрые услуги, чтобы увеличить свою долю на рынке. В наши дни банки понимают важность качества обслуживания, видя, что с его помощью можно получить удовлетворенность клиентов, лояльность и большую долю рынка. Предоставляя клиентам высоко-

качественные услуги, конкурентоспособность банка может увеличиться. При этом банки должны регулярно оценивать качество своих услуг и своевременно реагировать на потребности своих клиентов. В данной работе исследуется качество обслуживания в индустрии онлайн-банкинга в России на примере 2 банков – Сбербанка и Тинькофф Банка.

Настоящее исследование направлено на изучение качества услуг дистанционного банкинга в России и его влияния на конкурентоспособность банка. Из-за быстрых изменений в технологиях и поведении клиентов важность качества обслуживания в банковских услугах сейчас важнее, чем когда-либо. Для эффективной работы менеджеры банка должны понимать, чего хотят клиенты и как они оценивают качество обслуживания банка. Хотя качество обслуживания было исследовано в электронной среде, дистанционному банковскому обслуживанию уделялось меньше внимания. При этом, когда дело доходит до интеграции современных технологий в бизнес-процессы, банковская отрасль берет на себя инициативу. Таким образом, это демонстрирует важность исследования данной темы.

Методы

В работе применялся количественный исследовательский подход с использованием анкет. Поскольку трудно определить общую совокупность клиентов банка, использующих онлайн-банкинг, был использован метод вероятностной выборки. Было отобрано равное количество элементов выборки. Сбор данных был завершен к концу 2022 г. Причина выбора этих 2 банков связана с тем, что Сбербанк и Тинькофф Банк имеют широкое распространение, а также являются цифровыми лидерами отрасли.

Метод E-S-Qual направлен на измерение качества дистанционного банковского обслуживания, которое напрямую влияет на удовлетворенность клиентов банка [1]. В этом исследовании использовалось 6 параметров качества обслуживания: эффективность, выполнение, система, конфиденциальность, доверие и контакт. Эти параметры были преобразованы в 22 вопроса, которые измерялись по 7-балльной шкале Лайкерта.

Данные, собранные для этого исследования, были проанализированы с помощью программного пакета SPSS. Анализ данных включает описательную статистику и сравнение средних значений. Анализ был проведен для набора выборок 2 банков, чтобы определить каждый параметр качества онлайн-банкинга. Сначала описывается основная статистика выборок по 6 измерениям качества онлайн-банкинга. Затем обсуждаются различия между оценками клиентов Сбербанка и клиентов Тинькофф Банка.

Результаты

Цифровизация в банковской сфере приводит к общему повышению эффективности и качества обслуживания, помогая преодолеть информационную асимметрию (с использованием больших данных, методов искусственного интеллекта / машинного обучения и технологии блокчейн), предоставляя удобный потребительский интерфейс и более высокий уровень обслуживания и, в конечном счете, заменяя устаревшие технологии. Таким образом, банковское дело переходит к модели, ориентированной на клиента.

Все эти изменения представляют собой огромные проблемы для традиционных банков, поскольку им придется обновлять свои технологические платформы, уменьшать избыточные мощности филиалов в текущей среде с низкой прибылью и попытаться достичь нового стандарта обслуживания, конкурируя с новыми участниками, которые вторгаются в наиболее прибыльные направления бизнеса. Действующим компаниям придется реструктурироваться. Нет сомнений в том, что воздействие цифровизации заключается в повышении конкурентоспособности банков (см. рисунок).

Вопросы защиты прав потребителей выходят на первый план. При работе с клиентами прозрачность и безопасность являются и будут выступать конкурентными преимуществами [2]. Банки должны погрузиться во все тонкости, связанные с дистанционным банкингом, чтобы определить способы, которые повлияют на удовлетворенность клиентов, и использовать их с максимальной выгодой. Существенный аспект маркетинговой ориентации, а

Финансовые услуги	Технология
Платежи, клиринг, взаиморасчеты Кредиты, депозиты и привлечение капитала Управление капиталом Инвестиционный банкинг Коммуникация	Облако ИИ / машинное обучение / расширенная аналитика данных Большие данные Распределенный реестр Интерфейсы прикладного программирования Робот-советник Мобильные технологии

Рис. Два аспекта цифровизации финансовых услуг

именно ориентация на клиента, считается важной стратегической ориентацией для достижения конкурентного преимущества. Операционная устойчивость банков во многом обусловлена внедрением цифровых каналов.

Поощрение людей к использованию цифровых каналов требует от банков дальнейшей адаптации их к меняющимся потребностям, повышения осведомленности об этих каналах и поддержки уязвимых клиентов, которым трудно их использовать. Создание лучшего цифрового обслуживания клиентов имеет решающее значение для конкуренции. Но при этом физические филиалы выступают конкурентным преимуществом у традиционных банков. Поэтому хорошим вариантом является двойное онлайн-офлайн-обслуживание клиентов.

Стратегические инвестиции в оцифровку могут помочь банкам создать выгодное предложение, основанное на технологиях и доверии. Использование изменений также позволит получить конечные выгоды от более эффективной цифровой организации в то время, когда на повестке дня часто стоит вопрос о снижении затрат.

После того как пандемия COVID-19 вынудила клиентов пользоваться Интернетом, многие быстро адаптировались и открыли для себя преимущества возможности совершать сделки в режиме 24/7. Переосмысление модели отношений через новые цифровые инструменты, которые позволяют менеджерам по работе с клиентами удаленно поддерживать клиентов, обеспечивает лучший и более персонализированный опыт.

Цифровизация способствует быстрому подключению клиентов за счет извлечения соответствующих данных из файлов с информа-

цией о клиентах и автоматизации одобрения кредитов на небольшую сумму. Использование расширенной аналитики также позволяет банкам лучше оценивать влияние меняющихся рыночных условий на кредитные риски клиентов и предоставлять более точное представление о том, какие сектора могут быть наиболее затронуты экономическим спадом.

Банкам и финансовым организациям полезно сравнивать свои стратегические приоритеты, планы развития продуктов и планы будущих инноваций с аналогами. В этом процессе можно обнаружить технологические тенденции [3], которым отдает приоритет отрасль, и убедиться, что банк соответствует им. Конкуренция в краткосрочной перспективе, безусловно, будет зависеть от цифровой трансформации [4].

Технологии, а также потребность в инновациях и подключении к различным системам станут критическим элементом сохранения конкурентоспособности.

Два подхода к инвестиционным решениям, касающимся цифровизации банка [5]:

1) Оставаться запертыми в дорогостоящей и рискованной игре «исправления и догонялки» с существующей информационной инфраструктурой.

2) По-новому взглянуть на инвестиционные планы и технологии, чтобы создать устойчивое и перспективное конкурентное преимущество.

Выбирающие первый вариант, часто чувствуют себя комфортно, придерживаясь того, что знают, чтобы свести к минимуму риск. Однако, хотя это может быть относительно безрисковым в краткосрочной перспективе, оно таит в себе гораздо больший риск, который в настоящее время скрыт за горизонтом.

Те, кто выбирает второй вариант, заглянули за горизонт и осознают необходимость другого подхода к своей информационной инфраструктуре. Они осознают преимущества цифровизации банка.

Традиционно ведущая роль банков в продвижении финансовых технологий в последние годы уменьшилась и предполагает, что продолжающиеся усилия, направленные на то, чтобы догнать цифровую границу, могут привести к более концентрированной банковской отрасли, поскольку более мелкие и менее технически подкованные банки испытывают трудности.

Более того, пандемия COVID-19 привела к ускорению внедрения цифровых технологий во всех сферах, включая финансовые услуги. Следовательно, чтобы оставаться конкурентоспособными, привлекать клиентов и сокращать расходы, крупные банки определили цифровую трансформацию в качестве приоритета бизнеса.

Последние усилия крупных банков по цифровизации могут иметь потенциал для повышения конкурентоспособности этих банков за счет увеличения их прибыльности, но крупные банки потенциально могут получить больше преимуществ из-за больших первоначальных потребностей в инвестициях и увеличения отдачи от масштаба банковской отрасли.

Одним из благоприятных последствий цифровизации банков является расширение доступа к финансовым услугам [6], но клиентам, менее развитым в цифровых технологиях, может быть еще труднее получить доступ к банковским услугам, а некоторые банковские сотрудники могут потерять работу из-за автоматизации.

Цифровизация может сократить операционные расходы банков на 30–50%, в основном за счет меньшего количества отделений и сотрудников, но доходы всех банков также снизятся на 10–30% из-за усиления конкуренции и прозрачности. Цифровизация связана с повышением прибыльности: банки с цифровым развитием в среднем испытывают общее увеличение рентабельности собственного капитала (ROE), в то время как банки с менее развитыми цифровыми технологиями – снижение ROE [7].

Поскольку цифровая трансформация – это бизнес-решение, цель состоит в том, чтобы повысить конкурентоспособность и, в конечном счете, прибыльность отдельного банка в долгосрочной перспективе. Размер банка, размер его прибыли, размер капитала и бизнес-модели могут повлиять на успех и долгосрочные преимущества цифровой трансформации [8]. Например, природа новых технологий и необходимые крупные первоначальные инвестиции, как правило, благоприятствуют крупным банкам с сильными балансами, а не более мелким банкам с более слабыми балансами. Кроме того, хотя прибыльность банка также может быть важным фактором при принятии им решения о цифровой трансформации, последствия могут быть неопределенными. То есть высокодоходный банк может оказаться в лучшем положении при финансировании инвестиций в цифровые технологии, но он также может испытывать меньшее воздействие со стороны цифровизации как средства повышения своей прибыльности в будущем.

Экономия затрат, выход на новые сегменты клиентов благодаря глобальному доступу и повышение уровня обслуживания и удовлетворенности клиентов являются одними из конкурентных преимуществ, которые банки могут получить, внедрив онлайн-банкинг.

Качество обслуживания можно определить как глобальное суждение или отношение потребителя к услуге, возникающее в результате сравнения потребителями своих ожиданий и восприятия фактического качества услуги. Качество обслуживания иногда не измеряется объективно в соответствии с некоторыми техническими стандартами, а скорее, субъективно ощущается клиентами и измеряется в соответствии со стандартами, установленными клиентами.

Качество дистанционного канала банковского обслуживания как технического интерфейса очень важно, поскольку он заменяет человеческое взаимодействие. Это называется технологией самообслуживания, поскольку услуга фактически предоставляется технологией. Этот факт обусловил необходимость определения качества электронных услуг, включая онлайн-банкинг. Качество электронных услуг определяется как общая оценка и суждение

Описательно-балльное сравнение Сбербанка и Тинькофф Банка на основе оценок клиентов

Аспект	Банк	Среднее значение	Стандартное отклонение	Стандартная ошибка среднего
Эффективность	Сбербанк	6,00	0,95	0,07
	Тинькофф	5,71	0,91	0,07
Выполнение	Сбербанк	5,76	0,89	0,07
	Тинькофф	5,42	1,00	0,08
Система	Сбербанк	5,66	1,09	0,08
	Тинькофф	5,50	1,06	0,08
Конфиденциальность	Сбербанк	5,87	1,13	0,09
	Тинькофф	5,68	1,05	0,08
Доверие	Сбербанк	5,39	0,90	0,07
	Тинькофф	5,05	0,86	0,07
Контакт	Сбербанк	5,25	1,38	0,11
	Тинькофф	5,74	0,83	0,06

потребителя о совершенстве и качестве предложений электронных услуг на виртуальном рынке.

В таблице оценивается восприятие клиентов банка путем анализа среднего значения 6 параметров качества онлайн-банкинга в соответствующем наборе выборов.

В выборке Сбербанк получил наивысший балл эффективности ($C3 = 6,00$, $CO = 0,95$). Эффективность является мерой того, насколько хорошо система работает для конкретного предложения услуг. Этот параметр означает доступность и простоту навигации по дистанционным каналам банка, а также относительное время и эффективность выполнения транзакций через них. Выводы показывают, что клиенты восприняли Сбербанк как быстрый и удобный в предоставлении дистанционных услуг.

Самый низкий балл для Сбербанка был воспринят в контактном измерении ($C3 = 5,25$, $CO = 1,38$). Это может быть областью для улучшения для Сбербанка, поскольку измерение показало, что способность банка поддерживать связь со своими клиентами была меньше, чем ожидалось.

Напротив, в выборке Тинькофф Банка самый высокий средний балл был у контактного измерения ($C3 = 5,74$, $CO = 0,83$). Это означает, что клиенты согласились с тем, что их банк хорошо работает с клиентами. Тем не менее самый низкий средний балл был за доверие ($C3 = 5,05$, $CO = 0,86$), что свидетельствует о том, что банку необходимо улучшить аспекты безопасности и надежности, а также прозрач-

ности своих сервисов, чтобы завоевать доверие клиентов.

Обсуждение

Исследование показало, что существуют значительные различия между банками по 4 параметрам качества онлайн-услуг, а именно: эффективности, выполнению, доверию и контакту.

Эффективность определяется тем, насколько хорошо система работает для конкретной службы. Для этой конструкции были измерены: возможность быстрого доступа к дистанционному каналу; возможность быстро совершить транзакцию через этот канал; простота использования этого канала и легкость следования инструкциям банка. По измерению эффективности данные показали, что Сбербанк воспринимается значительно лучше, чем Тинькофф Банк.

Выполнение определяется как действие или процесс обработки, выполнения и доставки продукта или услуги покупателю. В анкете это измерялось такими вопросами: выполнение банком обещания решить запрос к определенному времени; точность онлайн-транзакций банка и услуг, предоставляемых через дистанционный канал банка; дает ли этот канал обслуживания точные обещания о предоставляемых услугах. По измерению выполнения данные показали, что Сбербанк воспринимается значительно лучше, чем Тинькофф Банк.

Доверие относится к прозрачности, безопасности и надежности операций клиентов с

банком, что создает доверие клиентов. Изменяемые аспекты: доверие к технологическим услугам банка; имя банка хорошо известно репутацией и предпочтением персонального банкинга, а не онлайн-банкинга. По параметрам доверия данные показали, что Сбербанк воспринимается значительно лучше, чем Тинькофф Банк.

Контактное измерение означает способность банков поддерживать связь со своими клиентами. Результат показал, что консультанты по обслуживанию клиентов Тинькофф Банка легко доступны по телефону. Клиенты также заметили, что в приложении / на сайте всегда есть представители службы поддержки клиентов, доступные онлайн, когда им нужна помощь. По аспекту контакта данные показали, что Тинькофф Банк воспринимается лучше, чем Сбербанк.

Заключение

Пандемия COVID-19 подчеркнула важность цифровых услуг во всех сферах деятельности, включая банковскую деятельность. Быстрая миграция на цифровые технологии, вызванная пандемией, продолжается. Продолжающаяся цифровая трансформация важна для долгосрочной конкурентоспособности банков и, в более широком смысле, для финансовой стабильности и инклюзивности.

Высокое качество дистанционного банковского обслуживания оказывает положительное влияние на финансовые показатели банка, так как оказывает значительное влияние на удовлетворенность клиентов. Таким образом, банки должны перейти к подходу, ориентированному на клиента, а следовательно, на качество дистанционных банковских услуг.

В исследовании сделан вывод о том, что Сбербанк превосходит Тинькофф Банк в измерении эффективности, будучи быстрым и удобным. Исследование также указывает на важность понимания потребностей клиентов. У Сбербанка уровень контакта воспринимается ниже, чем у Тинькофф Банка, который хорошо работает со своими клиентами. Тем не менее у Тинькофф Банка ниже восприятие доверия, что выражается в характеристиках прозрачности, безопасности технологии. Здесь необходимо продолжать инвестиции в попытки обеспечить прозрачную, безопасную и надежную систему онлайн-банкинга.

В целом, наибольшие различия были обнаружены по 4 измерениям качества онлайн-банкинга, а именно: эффективности, выполнению, доверию и контакту.

Таким образом, Тинькофф Банку рекомендуется улучшить прозрачность и безопасность онлайн-банкинга, а Сбербанку взаимодействие с клиентами.

Список источников

1. Лиш Р. Измерение эффективности обслуживания. Практическое исследование для повышения качества. 2014. 214 с.
2. Шекшуева С.В., Татьянин Г.В. Дистанционное банковское обслуживание в условиях глобальных вызовов современности // Вестник Самарского государственного экономического университета. 2022. № 8 (214). С. 88–94.
3. Венгеровский Е.Л. Инновации интернет-банкинга как фактор конкурентоспособности кредитных организаций на современном рынке банковских услуг // Банковское право. 2018. № 1. С. 47–52.
4. Кошечев В.А., Цветков Ю.А. Цифровая трансформация банковского сектора // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. 2018. № 4 (38). С. 40–44.
5. Винтер Е. Будущее конкурентное преимущество в банковском деле и платежах // Bottomline. 2021.
6. Лясковская Е.А., Здунов В.И., Здунова О.С. Развитие системы дистанционного банковского обслуживания как направления повышения конкурентоспособности банка // Вопросы управления. 2017. № 5 (48). С. 184–189.
7. Остаться конкурентоспособным в цифровую эпоху: будущее банков / Эстель Сюэ Лю // IMF Working Paper. 2021. 42 с.
8. Цифровая революция в банковской сфере и ее влияние на конкуренцию. OECD, 2020. 43 с.

References

1. Lisch R. Measuring Service Performance. Practical Research for Better Quality. 2014. 214 p.
2. 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.
3. Vengerovsky E.L. Innovations of internet banking as a factor of competitive performance of credit institutions on the modern bank service market // Banking law. 2018. № 1. Pp. 47–52.
4. Koscheyev V.A., Tsvetkov Yu.A. The digital transformation of the banking sector // Theory and practice of the service: economy, social sphere, technology. 2018. № 4 (38). Pp. 40–44.
5. Winter E. The Future of Competitive Advantage in Banking & Payments // Bottomline. 2021.
6. Lyaskovskaya E.A., Zdunov V.I., Zdunova O.S. Development of the remote banking service system as the directions of increasing the competitiveness of the bank // Management issues. 2017. № 5 (48). Pp. 184–189.
7. Stay Competitive in the Digital Age: The Future of Banks / Estelle X Liu // IMF Working Paper. 2021. 42 p.
8. Digital Disruption in Banking and its Impact on Competition. OECD, 2020. 43 p.

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 Economic Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Finance, Accounting and Banking of Ivanovo State University;

G.V. Tatyatin – undergraduate of Ivanovo State University.

Статья поступила в редакцию 22.12.2022; одобрена после рецензирования 03.01.2023; принята к публикации 07.03.2023.

The article was submitted 22.12.2022; approved after reviewing 03.01.2023; accepted for publication 07.03.2023.