

Маркова А.А.

студент

4 Курс, Факультет Государственного Сектора

Новосибирский Государственный Университет Экономики и

Управления

Россия, Г. Новосибирск

Научный руководитель: канд. хим. наук Волкова О.С.

**ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КАК
НЕОБХОДИМАЯ МЕРА В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ И ОЦЕНКА
ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА НА ПРИМЕРЕ ПАО СБЕРБАНК**

Аннотация: В данной статье рассмотрены причины перехода банковской системы к дистанционной форме обслуживания, а также выявлены задачи для банковских организаций для того, чтобы выстоять в конкурентной борьбе. В работе описан Интернет-банкинг для клиентов ПАО Сбербанк, приведены статистические данные по использованию приложения банка. В заключение раскрываются цели Стратегии ПАО Сбербанк на 2020 год.

Ключевые слова: дистанционное обслуживание, банковские организации, конкуренция, цифровые сервисы, цифровые каналы, Интернет-банкинг.

Markova A.A.

student

4 course, faculty of public sector

Novosibirsk State University of Economics and Management, Russia

Scientific director: Volkova O.S.

**REMOTE BANKING SERVICE AS AN IMPORTANT MEASURE IN
THE BANKING SPHERE AND INTERNET-BANKING EVALUTION
ON THE BASIS OF PISC SBERBANK**

Abstract: This article discusses reasons for the transition of the banking system to the remote form of service and identifies challenges for banking organizations in order to survive in the competition. The study describes An Internet-banking service for Sberbank clients and statistical data on its application using. The objectives of the Bank's strategy are displayed in conclusion.

Keywords: remote service, banking organizations, competition, digital services, digital channel, applications.

На современном этапе развития общества все большую популярность приобретают технологии дистанционного обслуживания клиентов. Все большее количество организаций переходят на электронный документооборот и электронные сервисы, что не обошло стороной и банковскую сферу. Данные инновации являются одними из самых перспективных в этой отрасли.

В настоящее время именно в банковской сфере сосредоточена конкуренция в сфере электронного обслуживания. Такая тенденция появляется в связи с возрастающим интересом пользователей в получении услуг с помощью персональных компьютеров, мобильных устройств и других средств коммуникации.

Основной банковской задачей становится диджитализация бизнеса. Следовательно, банковские организации вынуждены создавать новые продукты и услуги для удовлетворения потребностей клиентов в этом направлении. Самыми популярными разработками являются интернет-банкинг и мобильный банкинг [1].

Можно выделить несколько причин перехода банковской системы к дистанционной форме обслуживания:

- внедрение инноваций в информационных технологиях;
- изменение образа жизни населения;
- автоматизация банковских транзакций.

Также немаловажными факторами являются рост конкуренции, временной фактор и развитие коммуникационных средств [2].

На современном этапе развития Интернет становится инструментом не только для приобретения товаров, услуг, но и информации.

Именно развитие обслуживания через отдаленные каналы связи предоставляет возможность индивидуально работать с клиентами в зависимости от их конкретных предпочтений. Также такая форма обслуживания способствует усилению конкуренции между банками, что помогает в развитии дистанционного обслуживания как в качественном, так и в количественном аспекте.

Таким образом, переход на полное дистанционное банковское обслуживание позволит улучшить обслуживание клиентуры, повысить качество предоставляемых банком услуг, минимизировать издержки.

Под услугой «Интернет-банкинг» следует понимать предоставление возможности клиенту прямого доступа к своему банковскому счету дистанционно через сеть Интернет с помощью компьютера и с использованием браузера, либо с помощью мобильного устройства [3].

Интернет-банкинг и мобильный банкинг содержит в себе такие возможности:

- вносить плату за связь (сотовая связь Интернет) и другие услуги;
- оплачивать все коммунальные услуги (газ, электроэнергия, квартплата, телефон);
- оплачивать счета за товары, в том числе товары и услуги, купленные через Интернет;
- снимать средства с пластиковой карты, пополнять ее;
- производить переводы денежных средств не только в рублях, но и в иностранной валюте, в любом банке и на любой счет;
- продавать и покупать иностранную валюту;

- открывать любые виды счетов (срочный, пенсионный, сберегательный), переводить на них денежные средства;
- получать онлайн информацию о поступлениях средств на счет;
- получать квитанции в различных форматах о состоянии счета;
- получать информацию о платежах;
- прочие дополнительные услуги.

Из вышесказанного можно выделить ряд преимуществ Интернет-банкинга, а именно:

- существенная экономия времени (нет необходимости лично посещать банк);
- возможность держать под контролем двадцать четыре часа в сутки собственные средства на счетах и мгновенно реагировать на изменяющуюся ситуацию на валютном рынке (продажа, покупка валюты, открытие, закрытие вклада).

На сегодняшний день практически каждый банк имеет собственную Интернет-платформу для осуществления банковского обслуживания. Выделяют такие две бизнес-модели Интернет-банкинга, как Daily banking и Digital office.

Daily banking (Ежедневный банкинг) — это задачи и потребности клиента, связанные с получением информации по продукту и совершение с его помощью платежных и переводных операций. Это концепция удовлетворения базовой потребности клиента, и она важна для любого российского банка, который занимается преимущественно карточным бизнесом.

Digital office (цифровой офис) — это пользовательские задачи, которые исторически связаны с посещением офиса банка. Концепция цифрового офиса предполагает, что в конечном итоге клиент прекращает взаимодействие с банком офлайн: может дистанционно открыть любой продукт или отказаться от него, получить консультацию и урегулировать

претензию, поменять настройки и восстановить доступы, ни разу в течение всего жизненного цикла, не позвонив в банк и не посетив его офис [4].

По данным ежегодного исследования Интернет-банков для частных лиц Internet banking rank 2019 консалтингового агентства Markswebb был составлен рейтинг Интернет-банков по двум бизнес-моделям: Daily banking и Digital office. Результаты исследования представлены на рисунке 1,2.

Место	Банк	Оценка	Место	Банк	Оценка	Место	Банк	Оценка
1	Тинькофф Банк	78,7 ▲1	12	Росбанк	55,6	21	Банк Казани	49,6 ▼1
2	Банк Леобережный	68 ▲1	13	Альфа-Банк	55 ▼5	22	ЮниКредит Банк	44,1 ▼1
3	Ак Барс Банк	64 new	14	Банк Санкт-Петербург	54 ▼4	23	Хоум Кредит Банк	37,5 ▲2
4	Банк Уралсиб	61,7 ▲3	15	Восточный Банк	53,5 ▲7	24	Газпромбанк	31,3 ▲5
5-6	Почта Банк	60,5 ▲4	16	Сбербанк	53,1 ▼5			
	Райффайзенбанк	60,5 ▼1	17	ВТБ	52,7 ▼3			
7	Промсвязьбанк	60 ▼2	18	Россельхозбанк	52 ▲1			
8	Банк Открытие	59,5 ▲10	19	МКБ	51,1 ▼4			
9-11	Карта Кукуруза	58 new	20	Совкомбанк	50,4 ▲3			
	Русский Стандарт	58 ▲7						
	СКБ Банк	58 new						

Рисунок 1 – Рейтинг эффективности Интернет-банков Daily banking по результатам исследования консалтингового агентства Markswebb за 2019 год [5]

Место	Банк	Оценка	Место	Банк	Оценка	Место	Банк	Оценка
1	Тинькофф Банк	90,5	11	ВТБ	52,3 ▲13	21	Росбанк	28 ▼6
2	Банк Леобережный	80,7	12	Почта Банк	46,8 ▼8	22	ЮниКредит Банк	27,9 ▼7
3	Промсвязьбанк	68,4 ▲8	13	МКБ	44,1 ▼6	23	Карта Кукуруза	20,3 new
4	Ак Барс Банк	66,5 new	14	Восточный Банк	43,5 ▲5	24	Газпромбанк	11,4 ▲7
5	Сбербанк	63,8 ▲3	15	Россельхозбанк	39,1 ▲6			
6	Банк Казани	63,1	16	Банк Открытие	38,9 ▲10			
7	СКБ Банк	61,9 new	17	Банк Уралсиб	36,5 ▲1			
8	Райффайзенбанк	60,7 ▼3	18	Банк Санкт-Петербург	36,4 ▲4			
9	Альфа-Банк	59,8	19	Хоум Кредит Банк	31,4 ▼6			
10	Русский Стандарт	56 ▲6	20	Совкомбанк	30,2 ▲3			

Рисунок 2 - Рейтинг эффективности Интернет-банков Digital office по результатам исследования консалтингового агентства Markswebb за 2019 год [5]

В целом на российском рынке складывается ситуация, когда большинство банков предлагают клиентам оптимальные пользовательские услуги при решении основных задач по управлению средствами на карте и по получению информации по продукту.

Для крупных банков, которые изначально ориентируются на цифровое обслуживание (Тинькофф Банк, Альфа-Банк, Сбербанк), аудитория мобильного банкинга уже превышает аудиторию интернет-банка, когда речь идет об управлении средствами на карте и получении информации по продукту [6].

В ПАО Сбербанк основным удаленным каналом дистанционного обслуживания является платформа Сбербанк Онлайн и СМС-сервис Мобильный банк. Платформа Сбербанк Онлайн позволяет пользователям работать как с персонального компьютера, так и с мобильного устройства через браузер, а также с приложения для Android и IOS.

По результатам исследования консалтингового агентства Markswebb за 2019 год Интернет-банк ПАО Сбербанк занимает 16 место в рейтинге эффективности Интернет-банков Daily banking, а также 5 место в рейтинге бизнес-модели Digital office [5]. При этом по сравнению с 2018 годом по рейтингу Daily banking Сбербанк опустился в рейтинге с 11 места, а в Digital office поднялся с 8 места [4].

На 2019 год активными клиентами и пользователями Сбербанк Онлайн и СМС-сервиса являются 70,0 млн человек, что превосходит результат 2018 года. В 2018 году данная цифра составляла 64,7 млн человек. Прирост составил 8,2%. [7,8]

Количество пользователей Сбербанк Онлайн растет. При этом банк делает упор на улучшение сервисов, которые раньше требовали обращения в офисы банка и контактный центр, переходя на полное дистанционное

обслуживание. В связи с этим наблюдается повышение места в рейтинге Digital office.

Согласно Стратегии развития Сбербанка 2020, ключевой задачей для группы компаний Сбербанка является наращивание масштаба бизнеса, повышение прибыльности и эффективности при одновременном увеличении гибкости, скорости и клиентоориентированности на основе внедрения новых технологий и воспитания нового качества людей. Достичь этих целей можно, прежде всего, с помощью формирования лучшего клиентского опыта, не только в финансовой сфере, но и в других отраслях. Это можно совершить через интеграцию современных технологий во все продукты, услуги и процессы банка, а также за счет развития эффективного управления и развития лучших сотрудников.

ПАО Сбербанк предстоит к концу 2020 года закончить технологическую трансформацию текущего финансового бизнеса, поддерживая при этом функциональность и надежность существующих ИТ-систем, завершить создание новой платформы и перевести на нее весь бизнес. Все эти задачи напрямую связаны с ростом конкуренции и борьбой банков за долю на финансовом рынке[9].

Использованные источники:

- 1 Юсупова О.А. Интернет-банкинг как направление диджитализации банковского бизнеса: состояния, проблемы, перспективы. // Финансовая аналитика: проблемы и решения. 2016. №34. С.12-25
- 2 Бодиенкова В.С., Кондюкова Е.С. Электронные инновации в банковской сфере. // Journal of economy and business. 2017. №4. С. 41-48
- 3 Дьякова О.Н. Содержание системы дистанционного банковского обслуживания // Современные проблемы науки и образования. 2015. № 1-1
- 4 Internet banking rank 2018 [Электронный документ] URL: <https://markswebb.ru/report/internet-banking-rank-2018/#anchor-about> (дата обращения: 09.04.2020)

5 Internet banking rank 2019 [Электронный документ] URL: <https://markswebb.ru/upload/iblock/945/9455cc74e905b8494492f5f846c1c2df.pdf> (дата обращения: 09.04.2020)

6 Internet banking rank 2018. Intro report. [Электронный документ] URL: <https://markswebb.ru/upload/iblock/552/552b2f0a64bd301dbb063c9d23d9fe2a>. (дата обращения: 09.04.2020)

7 Годовой отчет 2018 [Электронный документ] URL: https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/redirected/com/gosa2019/docs/sberbank-annual_report_2018_rus.pdf (дата обращения: 09.04.2020)

8 Годовой отчет 2019 [Электронный документ] URL: <https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/files/pdf/yrep/sberbank-ar19-rus.pdf> (дата обращения: 09.04.2020)

9 Стратегия развития Сбербанка 2020 [Электронный документ] URL: <https://www.sberbank.ru/common/img/uploaded/files/sberbankdevelopmentstrategyfor2018-2020.pdf> (дата обращения: 09.04.2020)