

**ПРОБЛЕМАТИКА ПЕРЕВОДА КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА НА  
ДИСТАНЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ**  
**Исхакова А.Р.<sup>1</sup>, Иванов А.В.<sup>2</sup> Email: Ishakova1791@scientifictext.ru**

<sup>1</sup>Исхакова Альфия Рафаильевна – студент;

<sup>2</sup>Иванов Андрей Владимирович – кандидат экономических наук, доцент, кафедра электронной коммерции,  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Поволжский  
государственный университет телекоммуникаций и информатики, г. Самара

**Аннотация:** статья посвящена актуальной теме перевода коммерческих банков на дистанционное обслуживание клиентов. Сегодня в России активно развивается практика дистанционного банковского обслуживания, являющаяся одной из наиболее приоритетных направлений в мировом банковском бизнесе. В статье представлена интерпретация результатов исследования системы дистанционного обслуживания клиентов российскими коммерческими банками, обозначены преимущества и недостатки данного вида банковских операций. Выявлены основные причины отказа населения от системы цифрового обслуживания.

**Ключевые слова:** дистанционное банковское обслуживание, Интернет-банкинг, мобильный банкинг, финансовые операции, банковские услуги.

**PROBLEMS OF TRANSLATION OF THE COMMERCIAL BANK REMOTE  
CUSTOMER SERVICE**

**Ishakova A.R.<sup>1</sup>, Ivanov A.V.<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Ishakova Alfiya Rafailevna - student;

<sup>2</sup>Ivanov Andrey Vladimirovich - Candidate of economic Sciences, associate Professor,  
DEPARTMENT OF "ELECTRONIC COMMERCE",

FEDERAL STATE BUDGETARY EDUCATIONAL INSTITUTION OF HIGHER EDUCATION POVOLZHSKIY STATE  
UNIVERSITY OF TELECOMMUNICATIONS AND INFORMATICS, SAMARA

**Abstract:** the article is devoted to the topics of commercial banks on customer self-service. Today, Russia is actively developing the practice of remote banking services, which is one of the top priorities of global banking. The article presents the interpretation of the results of the study of remote maintenance of clients of the Russian commercial banks indicated the advantages and disadvantages of this type of banking operations. The main reasons for failure of the population from the system digital service.

**Keywords:** remote banking service, Internet banking, mobile banking, financial transactions, banking services.

УДК 336.71

Инновации в банковской сфере, как и в любой другой области экономики, рассматриваются в качестве одного из двигателей прогресса, сути экономического развития. Появление сети Интернет, являющейся глобальным информационным пространством, повлекло технологические изменения в банковском секторе экономики. Благодаря развитию всемирной паутины в 1997 году в США возникла первая система онлайн-банкинга - «Security First Network Bank», а в 1998 году начал функционировать первый интернет-банк в России. В рамках данного сервиса была запущена система «Интернет сервис банк», что положило начало развитию онлайн-банков [1, с. 478]. На данный момент 85% из 2000 крупнейших компаний мира будут использовать цифровую трансформацию для обеспечения лидерства в своем сегменте.

В последние годы в России активно развивается практика дистанционного банковского обслуживания, являющаяся одной из наиболее приоритетных направлений в мировом банковском бизнесе [2, с. 90]. Дистанционное банковское обслуживание сегодня представлено технологиями по предоставлению банковских услуг на основании распоряжений, которые передаются клиентом удаленным образом, с использованием различных каналов телекоммуникации - телефонной и мобильной связи, связи посредством локальных сетей либо интернета, технических устройств, таких как банкоматы или терминалы.

В зависимости от канала телекоммуникации можно выделить несколько видов дистанционного банковского обслуживания. РС-банкинг связан с установкой специального программного обеспечения на компьютерное оборудование клиента, что позволит устанавливать связь с самим банком. Интернет-банкинг предполагает использование интернет-браузера для организации доступа клиента к банковским операциям. Преимущества Интернет-банкинга заключается в возможности совершения выписок по своим счетам, получения информации о состоянии денежных средств на карте, по вкладам; по банковским продуктам; подачи заявки на открытие или блокировки депозитов, банковских карт, получения кредитов. Интернет-банкинг дает возможность осуществления внутренних переводов на счета банка либо на счета других банков; конвертировать денежные средства; создавать шаблоны, по которым происходит осуществление регулярных оперативных переводов. Интернет-банкинг представляется привлекательным для физических лиц, так как способствует упрощению ежедневных сделок. Статистика за 2015 год показывает, что 76% пользователей производят не менее одной финансовой операции посредством Интернет-банкинга в течение месяца [3].



*Рис. 1. Статистика пользователей интернет-банкинга*

Для телебанкинга свойственно управление счетом при помощи телефонов, имеющих функцию тонального набора. Мобильный банкинг представлен обменом информацией между клиентом и банком через мобильный телефон посредством SMS-сообщений либо мобильного-интернета. Если ориентироваться на клиентскую базу, то дистанционное банковское обслуживание подразделяется на две группы. Во-первых, речь идет о системах, обслуживание которых распространяется на корпоративный сектор, представленный юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями. Во-вторых, стоит выделить системы, которые используются частными, то есть физическими, лицами [7].

Эксперты в сфере банковского дела подчеркивают, что сегодня дистанционное обслуживание развивается быстрее, нежели любое другое направление, так как финансовые операции, осуществляемые с привлечением средств электронной коммуникации являются простыми и комфортными для клиентов [3]. Актуальность дистанционных банковских услуг подчеркивает статистика, результаты которой свидетельствуют о популярности данного вида финансовых операций как среди физических, так и среди юридических лиц. Согласно исследованию, проведенному агентством «Markswobb Rank & Report» в 2015 году 5,4 миллиона россиян обращаются к услугам Интернет-банкинга. При этом 19,6 миллиона человек в России каждый месяц проводят минимум одну платежную операцию через интернет. 9,4 миллиона жителей России являются пользователями онлайн-, мобильного или SMS-банкинга. 15,4 миллиона человек используют интернет-банк. 11,7 миллиона человек склонны совершать платежи через интернет-банк за месяц. 8,9 миллиона человек оплачивают в интернете с помощью банковской карты. 7 миллионов жителей нашей страны совершают онлайн-платежи посредством электронных кошельков. 6,6 миллиона россиян в течение месяца могут совершать хотя бы один онлайн-платеж при помощи мобильного устройства [4].

Дистанционное обслуживание является удобной схемой для бизнеса, так как позволяет экономить время при проведении важных финансовых операций. Национальное агентство финансовых исследований изучило, какую роль играет мобильный банк в деятельности бизнес-структур. Исследование показало, что более трети российских предпринимателей предпочитают использовать в своей работе банковское мобильное приложение, причем особенная приверженность услугам интернет-банкинга наблюдается у руководителей небольших и молодых компаний.

Однако, несмотря на отмеченные достоинства перехода банков на дистанционное обслуживание клиентов, до сих пор данные финансовые операции не могут заслужить доверие у ряда граждан. Национальное агентство финансовых исследований подчеркивает, что 40% россиян не пользуются и не планируют пользоваться доступом к банковским счетам через сеть Интернет. В противовес этому – 17% опрошенных пользуются и планируют продолжать пользоваться интернет-банкингом [5]. Как видно из рисунка, удобство и комфорт, которые свойственны для дистанционных финансовых операций, не смогли привлечь максимальное число клиентов.

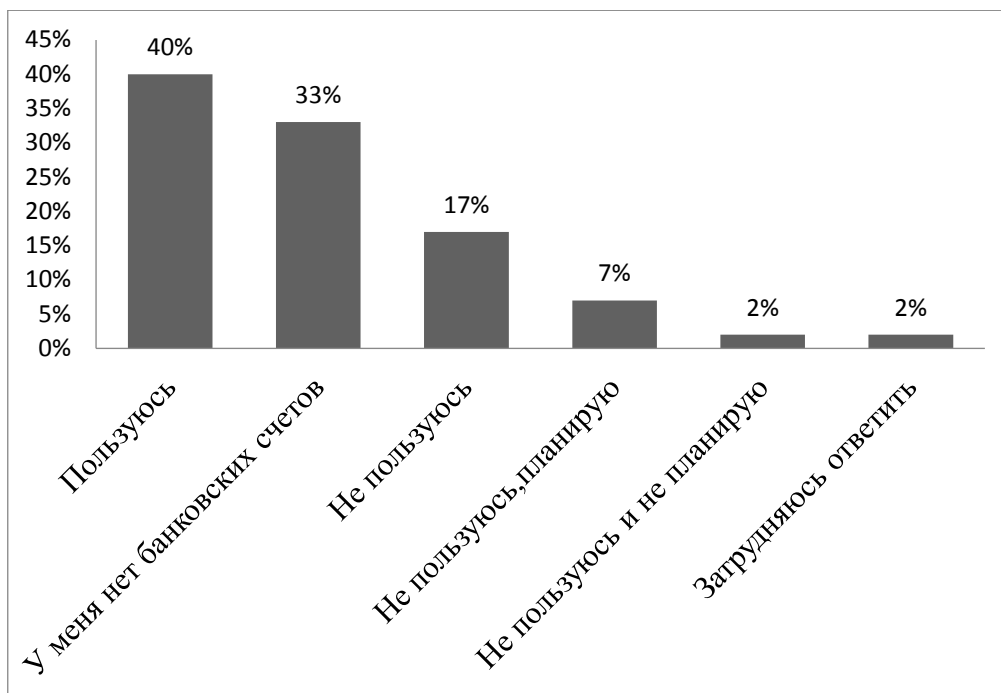


Рис. 2. Распределение пользователей интернет-банкинга в процентном соотношении

Данные Национального агентства финансовых исследований позволили выделить причины недоверия населения к Интернет-банкингу. Основная причина отказа клиентов от Интернет-банкинга связана с тем, что люди рассматривают осуществление платежей через дистанционный сервис как небезопасное, так ответили 48% опрошенных. 18% респондентов считают онлайн-банкинг скорее безопасным [6].



Рис. 3. Распределение использования интернет-банкинга по степени опасности

По мнению исследователей, повышение уровня безопасности использования системы дистанционного банковского обслуживания возможно при кардинальной смене подхода к решению этой проблемы, а именно – при переносе функции контроля параметров документа из операционной системы в замкнутую среду на внешнем устройстве. В этом случае защита, целостность и неизменность документа будут реализовываться не в контексте операционной системы, а в условиях отчуждаемого защищенного носителя.

Помимо недоверия есть и другие причины отказа населения от дистанционного банковского обслуживания, которые удалось обозначить Национальному агентству финансовых исследований, благодаря проведенному опросу: нет потребности пользоваться Интернет-банкингом (39%), не пользуются Интернетом (29%), не уверены в надежности сервера (19%); не умеют пользоваться (19%); не знают о такой возможности (6%); требует дополнительных усилий (4%); считают комиссию за сервис высокой (3%); через Интернет-банкинг невозможно оплатить нужную услугу (1%) [5].

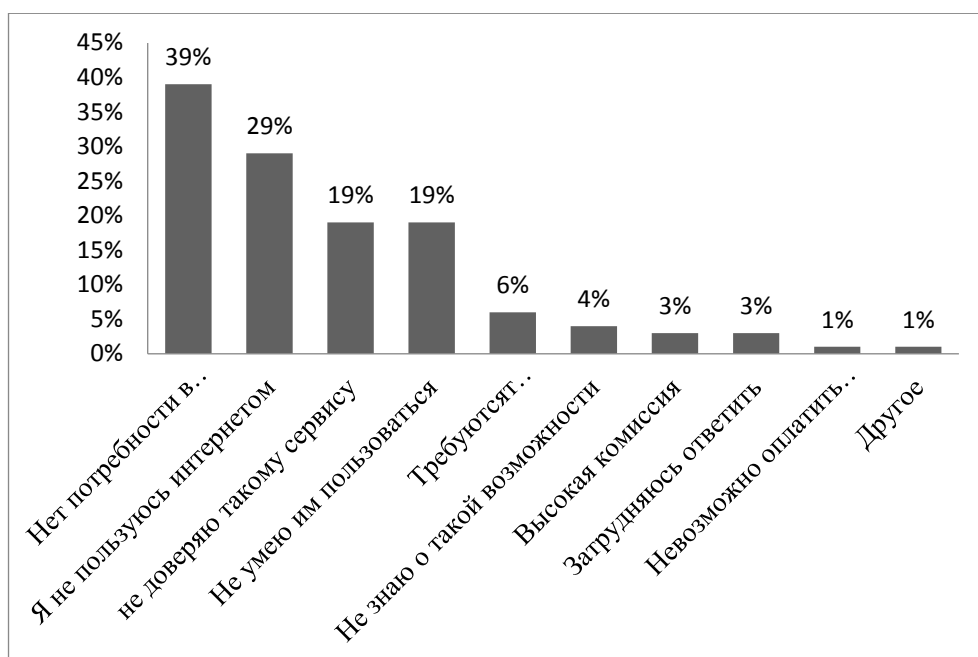


Рис. 4. Распределение пользователей по причинам отказа от интернет-банкинга в процентном соотношении

Однако система дистанционного обслуживания клиентов банка оперативно совершенствуется, что гарантирует привлечение внимания новых пользователей к данному виду финансовых операций. Являясь оперативными, простыми и удобными, системы дистанционного банковского обслуживания способны обеспечивать клиентам доступ к личным счетам круглосуточно. Дистанционное банковское обслуживание способствует эффективному использованию важнейших ресурсов на сегодняшний день, представленных временем и информацией. Сегодня коммерческие банки, все больше уделяющие внимание качеству сервисного обслуживания клиентов, начинают переходить на дистанционное обслуживание, так как скорость, внимательность и удобство рассматриваются как приоритетные в борьбе за новых клиентов.

#### Список литературы / References

1. Лыткина А., Пастухова К. Интернет-банкинг и мобильный-банкинг как форма дистанционного банковского обслуживания // Science Time, 2015. № 12 (24). С. 487.
2. Пиеничников В.В., Нетребина М.И. Современные тенденции развития услуг интернет-банкинга для физических лиц (На примере Воронежской области) // ФГБОУ ВПО «Воронежский государственный аграрный университет имени императора Петра I», 2014. С. 90.
3. Статистика Центрального Банка РФ // Платежи клиентов кредитных организаций с использованием платежных поручений, поступивших в кредитные организации, по способам поступления. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.cbr.ru/statistics/p\\_sys/print.aspx?file=sheet011.htm/](http://www.cbr.ru/statistics/p_sys/print.aspx?file=sheet011.htm/) (дата обращения: 11.01.17).
4. Internet Banking Rank 2015. Marksw Webb Rank & Report. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://marksw Webb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2015/> (дата обращения: 18.01.17).
5. Неосвоенный интернет-банкинг. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://nacfin.ru/neosvoennij-internet-banking/> (дата обращения: 15.02.17).
6. Кто пользуется, тот доверяет. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://nacfin.ru/mobilnyj-bank-dlya-biznesa-kto-polzovalsya-tot-doveryaet/> (дата обращения: 25.01.17).
7. Шерстянкина А.А., Хасанишин И.А. Особенности развития интернет-маркетинга в России // Мир науки и инновации, 2015. Т. 10. № 2. С. 88.