

*Галимова Г.А., кандидат экономических наук, доцент
доцент кафедры «Финансов и налогообложения»
ФГБОУ ВО «Башкирский государственный университет»*

Россия, г. Уфа

Иванова Д.Д.,

студент

4 курс, Институт Экономики Финансов и бизнеса

Россия, г. Уфа

ДОСТОИНСТВА И НЕДОСТАТКИ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

***Аннотация:** В данной статье рассматривается сущность дистанционного банковского обслуживания в Российской Федерации. Анализируется динамика действующих банков. Приводятся достоинства и недостатки системы ДБО как для клиентов, так и для пользователей. Делаются выводы о перспективах развития цифровизации банковской системы.*

***Ключевые слова:** ДБО, пользователи, достоинства, недостатки*

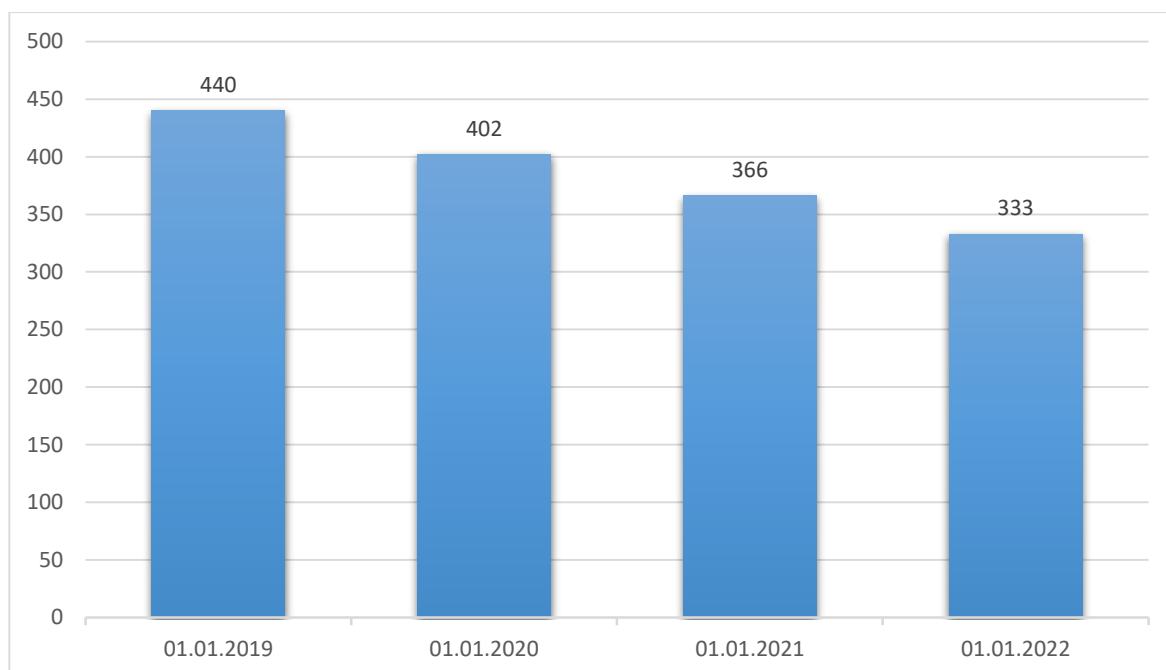
***Annotation:** This article examines the essence of remote banking services in the Russian Federation. The dynamics of operating banks is analyzed. The advantages and disadvantages of the DBO system for both customers and users are given. Conclusions are drawn about the prospects for the development of digitalization of the banking system.*

***Key words:** RBS, users, advantages, disadvantages*

В последнее время в банковской сфере наблюдается усиление конкурентной борьбы банков за клиентов, поэтому банкам постоянно

необходимо совершенствоваться и идти в ногу со временем. Способов занять ведущие позиции очень много: внедрение финансовых и информационных инноваций, увеличение клиентской базы и так далее. Безусловно, необходимо постоянное внедрение новейших банковских технологий для повышения эффективности и результативности работы.

Рассмотрим динамику действующих банков в Российской Федерации, в первую очередь, для того, чтобы понять насколько велика конкуренция.



Составлено по [1]

Рисунок 1 – Динамика количества действующих банков в Российской Федерации

Как видно на рисунке 1, в Российской Федерации становится всё меньше коммерческих банков. За анализируемый период уменьшились на 107 или на 24%. Банк России постоянно ведет контроль за коммерческими банками, при необходимости отзывая лицензии. Это говорит о том, что в сложившихся ситуациях, конкуренция всё больше нарастает ввиду уменьшения банков, поэтому им следует уделять большое внимание на качество обслуживания клиентов.

Для достижения этой цели активно внедряется дистанционное банковское обслуживание (далее ДБО), которое представляет собой набор услуг, благодаря которым клиент может совершать различные операции со счетами удаленно, то есть без непосредственного визита в офисы банка. Такие возможности можно использовать через Интернет-банкинг, сотовый, платежные терминалы и так далее.

Согласно результатам исследования, проведенного аналитическим центром НАФИ в рамках совместного проекта Минфина России и Всемирного банка, 37% граждан в России пользуются сервисами интернет-банкинга, а 51% - мобильным банкингом. Лидируют по числу пользователей, безусловно, большие регионы, как Москва и Санкт-Петербург [3].

Рассмотрим достоинства и недостатки системы ДБО. Огромным плюсом для банков является экономия на содержании специалистов в офисе и снижение нагрузки на него, увеличение доходов благодаря росту клиентской базы, предоставление новых банковских продуктов, конкурентное преимущество в борьбе за клиентов. Для пользователей же – удобное использование, отсутствие очередей, быстрая и оперативная оплата, доступность, выгодность, привлекательные условия и доступ ко многим новейшим банковским продуктам.

В качестве недостатков системы ДБО для банков можно выделить огромные затраты на создание, внедрение и обслуживание системы, обучение сотрудников, имеются риски, связанные с ошибками в системе или с мошенническими атаками. Для пользователей же – это необходимость иметь специальные средства для использования системы (телефон и тд), более того, обеспечение доступа к каналам связи (интернет и тд), расходы при использовании системы ДБО, технические неполадки, нужно быть финансово грамотным и уметь пользоваться приложениями, а также наличие рисков, связанных с безопасностью совершения операций, финансовые мошенничества [2].

Для того, чтобы реализовать и пополнять преимущества дистанционного банковского обслуживания необходимо:

1. Улучшать банковское законодательство в части применения информационных технологий для реализации тех или иных видов банковской деятельности.
2. Совершенствовать технологии, программы, в частности, от взломов, мошенничеств.
3. Развить инфраструктуру в некоторых регионах.
4. Продвигать дистанционные продукты и услуги, показывать и рассказывать о преимуществах использования, чтобы у многих появилось доверие и понимание.

По данным Финансового рейтинга Банки.ру, первую позицию по уровню цифровизации на 1 мая 2021 года занимает Райффайзенбанк, в котором предоставляются все каналы общения. Далее вторую позицию занимает ВТБ. Однако, данный банк уступает первому по дистанционному оформлению продуктов, ведь банк не осуществляет доставку потребительских кредитов. Третью позицию занял Тинькофф Банк. Данный банк безусловный лидер в блоке «Платежные сервисы и технологии» и «Оформление продуктов» [4].

Говоря о перспективах цифровизации банковской системы, следует отметить, что с приходом пандемии данная сфера деятельности активно начала развиваться, ориентируясь на потребности клиентов. В 2021 году потребителям стало намного проще пользоваться банковскими спектрами услуг ввиду нововведений. Это также является огромным плюсом для банков, ведь большую часть работы берет на себя искусственный интеллект.

Подытожив вышесказанное, можно сделать вывод о том, что на сегодняшний день дистанционные банковские продукты есть и ими пользуются в России. Наряду с преимуществами, возникают и проблемы при обеспечении ДБО. Для развития в данном направлении банкам следует устранить все возможные существующие недостатки и не допускать новых,

совершенствовать программы и технологии и создавать новые продукты и сервис. Банкам, безусловно, следует быть «цифровыми» и не отставать от современных тенденций для того, чтобы быть в числе лидеров и сохранять свою конкурентоспособность.

Список использованных источников:

1. Банк России. Банковский сектор [Электронный ресурс], – http://www.cbr.ru/banking_sector/#highlight=банка
2. Д.А. Мацкова, Н.И. Быканова. Проблемы развития рынка дистанционных банковских услуг в России. [Электронный ресурс], – http://dspace.bsu.edu.ru/bitstream/123456789/15745/1/Matskova_Problemy_16.pdf
3. НАФИ: цифровым банкингом пользуются 56% россиян [Электронный ресурс], – <https://news.myseldon.com/ru/news/index/238019226>
4. Уровень цифровизации банковских услуг [Электронный ресурс], – <https://www.banki.ru/news/research/?id=10950478>