



УДК 336.71

## Современное состояние и перспективы развития дистанционного обслуживания в банковской отрасли

Т. А. Тимкина

Тимкина Татьяна Алексеевна, аспирант кафедры экономики, Вятский государственный университет, Киров, [tatyana\\_timkina@inbox.ru](mailto:tatyana_timkina@inbox.ru)

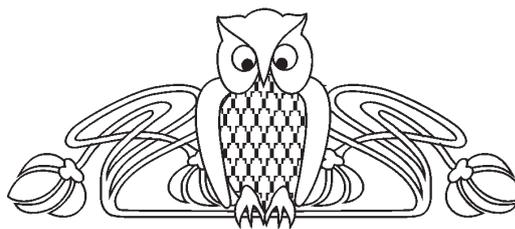
**Введение.** Целями данной статьи является проведение оценки и выявление перспектив развития дистанционного обслуживания в банковской отрасли с помощью критериев оценки банковской деятельности. **Теоретический анализ.** В процессе анализа уровня развития дистанционного обслуживания банковского сектора использовались методы логического, статистического анализа. С помощью данных методов авторы ранжируют деятельность коммерческих банков. **Эмпирический анализ.** Для более детального анализа деятельности банка необходимы критерии оценки дистанционного обслуживания, которое отражает все стороны его работы. Логика его применения отражена в разработанном алгоритме применения механизма оценки количественных и качественных показателей банка. В условиях глобальной цифровой трансформации, перехода на интернет-технологии нельзя не рассматривать уровень дистанционного обслуживания банковской отрасли. Анализ существующих методик оценки банковского сектора позволил выявить проблему отсутствия показателей для выявления уровня дистанционных услуг, их качества и количества. Взяв за основу уже существующие методики и исключив распространенные минусы, автором был создан ряд факторов, с помощью которых можно оценить дистанционные услуги коммерческих банков. **Результаты.** На основе полученных результатов была разработана методика оценки эффективности уровня дистанционного банковского обслуживания по качественным и количественным показателям. К качественным показателям были отнесены удобство, доступность, выгодность, многообразие и производительность предоставления электронных услуг. К количественным показателям отнесены количество клиентов дистанционного банковского обслуживания, число устройств самообслуживания и оборот денежных средств от предоставляемых дистанционных услуг. Также в методике учитывается анализ окружающей среды банка и оценка дистанционных систем.

**Ключевые слова:** банк, банковская деятельность, интернет-услуги, конкурентоспособность, критерии оценки, методика оценки, региональные банки.

DOI: <https://doi.org/10.18500/1994-2540-2020-20-1-38-43>

### Введение

На сегодняшний день национальная банковская система предоставляет клиентам достаточно широкий спектр различных банковских услуг, которые оказываются с помощью современных технологий. Однако банки вынуждены постоянно поддерживать уровень инноваций, чтобы



успешно функционировать, так как довольно сложно сегодня занимать лидирующую позицию на финансовом рынке, еще сложнее ее удержать.

Изучив теоретические, методологические и правовые основы дистанционного банковского обслуживания, можно сделать вывод, что развитие такого рода деятельности является одним из самых перспективных направлений банковского сектора на современном этапе. Возникает необходимость в более полном и точном проведении оценки характера, степени влияния и эффективности внедрения и применения инструментов развития банковской отрасли особенно на первичном этапе. В данном случае необходимо рассмотреть, провести более точную и полную оценку характера, степени влияния и эффективности применяемых инструментов, а именно внедрения дистанционного обслуживания в банковской отрасли, на развитие как отдельной коммерческой организации, так и всей отрасли в целом. В связи с этим особую актуальность приобретает совершенствование системы исследований путем создания новой методики оценки уровня развития системы дистанционного обслуживания в кредитной организации.

### Теоретический анализ

Практически во всех региональных банках установлены системы дистанционного банковского обслуживания, которые являются более удобными сервисами для взаимодействия клиентов с банками [1]. Этому способствуют все больший охват региона высокоскоростным доступом к Интернету, который стимулирует пользователей к более активному использованию сети и, конечно, в сфере платежных операций, а также высокие темпы распространения мобильной связи.

Однако следует сказать и о том, что, несмотря на значительный потенциал в данной сфере дистанционного банковского обслуживания, среди региональных банков всего лишь несколько ведут активное продвижение дистанционных услуг. Это можно объяснить тем, что в небольших городах, в отличие от центральных регионов страны, дистанционное обслуживание



развито в меньшей степени по причине нехватки информации о предоставляемых электронных банковских услугах, отсутствия доступа к справочным системам, иногда же банки сами не проявляют активности для привлечения клиентов к пользованию дистанционными услугами банковского обслуживания. В связи с этим автором была разработана методика, позволяющая проанализировать дистанционные банковские услуги и их эффективность. Методика позволяет выявить сильные и слабые стороны, имеющиеся у банков в работе по данному направлению, следовательно, дает возможность определить приоритетные направления для развития банка с целью повышения конкурентоспособности на рынке банковских услуг.

Плюсом данной методики является то, что показатели, используемые для оценки банков, берутся из открытых источников (сайты статистики, формы обязательной отчетности банков, сайт ЦБ, опрос мнения населения).

Для оценки уровня развития дистанционного банковского обслуживания на сегодняшний день и на перспективу необходимо провести оценку не одного банка, а желательно в сравнении с другими банками региона, которые составляют конкуренцию друг другу.

Экономическим эффектом при использовании данной методики будет изменение количественных показателей до применения методики и выявления слабых сторон банка и после применения предложенных мероприятий для устранения данных недостатков.

Грамотно внедряя и развивая дистанционное обслуживание, коммерческий банк расширяет свои возможности за счет продажи дополнительных банковских продуктов и услуг, а также за счет привлечения большего количества клиентов, тем самым повышает эффективность своей деятельности.

### **Эмпирический анализ**

На основании статистических данных был проанализирован ряд банков, находящихся на территории города Кирова, для того чтобы определить, в каком положении находятся коммерческие банки. На сегодняшний день банки активно развивают возможности внедренных систем дистанционного обслуживания, функциональность которых не всегда отвечает возрастающим ожиданиям пользователей. Одно из важных условий для того, чтобы клиенты начали пользоваться новыми возможностями, – это обеспечение максимального уровня удобства пользования дистанционными услугами банка. Поэтому важными шагами для достижения дан-

ного удобства являются улучшение и упрощение интерфейса систем удаленного обслуживания и добавление разнообразных инноваций. При этом следует учитывать требования клиентов, в том числе и требования к безопасности совершаемых операций.

С этой целью был проведен опрос населения города Кирова, в котором приняли участие 100 респондентов. По результатам опроса можно сказать, что наиболее популярной технологией, предоставляющей дистанционные банковские услуги, является мобильный банкинг. Получение выписок по счетам наиболее популярно среди услуг, предоставляемых интернет-банкингом. При использовании мобильного банкинга наиболее популярной услугой является проверка баланса и последних операций, которой чаще всего пользуются 34% опрошенных. Опрос показал, что большинство респондентов (47%) чаще всего пользуются услугами банкоматов с целью снятия средств со счета либо внесения на него денежных средств. Среди решающих факторов при выборе банка и его дистанционных услуг является надежность банка и удобство предоставления услуг.

Для анализа банковской деятельности были выбраны три банка (ПАО «Сбербанк», АО КБ «Хлынов», ПАО «ВТБ»), каждый из которых обладает системой интернет-банка. Среди анализируемых компаний достаточно широкий спектр услуг, предоставляемых мобильным приложением, имеет ПАО «Сбербанк», и ассортимент услуг с каждым годом расширяется, появляется много новых функций. Мобильное приложение банка «Хлынов» находится также в стадии постоянной доработки, это достаточно новый сервис для данного банка, поэтому не все функции и услуги еще доступны его клиентам. В первую очередь рассмотрим количество клиентов, пользующихся услугами дистанционного банковского обслуживания (ДБО) (рис. 1).

Число активных пользователей электронных услуг в городе Кирове имеет положительную динамику. ПАО «Сбербанк» занимает лидирующую позицию по данному показателю: 40% его клиентов пользуются услугой интернет-банка, 43% – мобильного банка и 16% – услугой «мобильное приложение», но стоит отметить, что данная услуга набирает в последнее время все большую популярность за счет удобства и экономии времени. Если сравнивать количество клиентов банков, которые пользуются услугами ДБО, то у АО КБ «Хлынов» оно практически в 3 раза меньше, чем у ПАО «Сбербанк».

Если говорить об устройствах самообслуживания, то количество терминалов ПАО

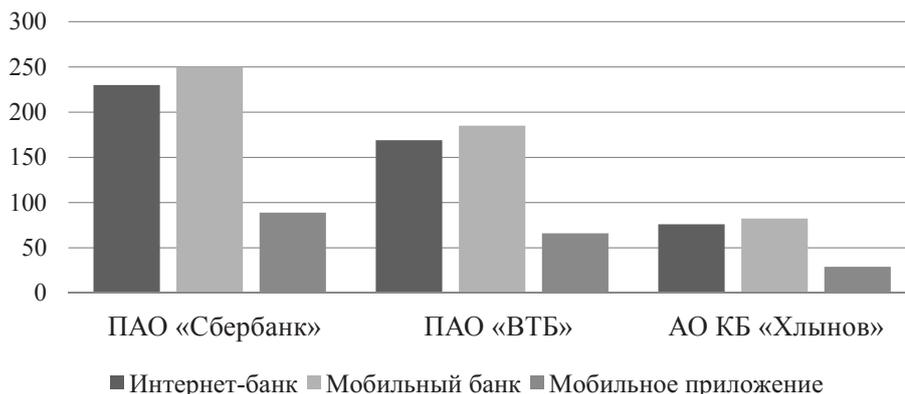


Рис. 1. Количество активных клиентов-пользователей ДБО по видам системы ДБО

Fig. 1. Number of active clients-RBS users by types of RBS system

«Сбербанк» значительно превышает таковые банка «ВТБ» и АО КБ «Хлынов», что говорит, конечно, о значительной масштабности ПАО «Сбербанк». Согласно опросу населения об использовании ими дистанционных банковских

услуг, наиболее популярной электронной услугой, которой пользуются клиенты банков, является получение информации по счетам, история операций – данной услугой пользуются более 80% опрошенных (рис. 2).



Рис. 2. Наиболее популярные услуги, согласно опросу населения, которыми пользовались клиенты различных сервисов ДБО, %

Fig. 2. The most popular services according to the population survey, which were used by clients of various RBS services, %

Проверка баланса – также одна из самых распространенных дистанционных услуг, которой активно пользуются более 75% опрошенных. Оплата различных услуг, таких как оплата штрафов, услуги мобильной связи, услуги ЖКХ, оплата налогов, набирает все большую популярность. Данные услуги представлены всеми сервисами систем ДБО, и ими пользуются уже более 50% опрошенных. Такие операции, как размещение депозитов и погашение кредитов, на сегодняшний день еще не получили широкого распространения по той причине, что не все сервисы предоставляют данную услугу, к тому же доверие населения еще не достигло такого уровня, чтобы открывать вклады онлайн-операцией.

Можно сказать о том, что потенциал развития дистанционного банковского обслуживания

огромен, аудитория пользователей дистанционных услуг увеличивается на 20–30% ежегодно, число абонентов мобильной связи и интернет-пользователей растет еще большими темпами, поэтому можно утверждать, что с высокой степенью вероятности мобильные и интернет-сервисы будут показывать прирост клиентской базы из года в год. Банкам стоит заинтересовывать клиентов своими дистанционными услугами. При этом стоит обратить внимание на расширение спектра дистанционных услуг и обеспечение доступности к пользованию данными услугами.

### Результаты

Методика оценки уровня развития услуг дистанционного банковского обслуживания будет основана на системном подходе, который



подразумевает исследование объекта оценки как отдельной системы и ее элементов, и анализе внешней среды и ее факторов, которые влияют на развитие объекта исследования.

Для того чтобы спроектировать модель структуры данных, необходимо выбрать показатели, по которым будет проводиться анализ системы.

Оценкой дистанционного развития в банковской отрасли будет являться анализ каналов дистанционного обслуживания, которые предлагают банки, их разнообразие и главные характеристики. Основными каналами дистанционного обслуживания являются [2]:

– классический «Банк-Клиент». Следует напомнить, что данная программа устанавливается на домашнем компьютере, она хранит все выписки и документы, взаимодействие с банком осуществляется по телефону, через сеть Интернет;

– интернет-банкинг. С помощью данной системы клиент может осуществлять те же действия, но установки специального оборудования и программа не требуется;

– мобильный банкинг, т. е. оказание дистанционных услуг с помощью мобильного телефона. Как правило, это информационный сервис, но в последнее время некоторые банки его активно развивают;

– мобильные приложения. Следует выделить данный сервис как отдельный фактор, поскольку это новый, развивающийся способ предоставления дистанционных банковских продуктов и услуг также через телекоммуникационные технологии, мобильные устройства и планшеты. Устанавливая программу (приложение) на свое устройство, клиент получает доступ ко всем своим счетам и определенные возможности по управлению ими;

– внешние сервисы. В основном это устройства самообслуживания, к которым относят банкоматы, платежные терминалы, информационные киоски.

Рассмотрев системы предоставления дистанционных услуг банков, следует перейти к характеристикам функционирования дистанционного банковского обслуживания. Необходимо выделить качественные и количественные показатели эффективности.

К *количественным показателям* можно отнести:

– количество клиентов, пользующихся услугами дистанционного банковского обслуживания. Данный показатель необходимо рассматривать в динамике минимум за три года, чтобы определить спрос на банковские электронные услуги;

– количество пользователей систем дистанционного банковского обслуживания. Здесь следует посмотреть также в динамике число клиентов,

которые воспользовались той или иной системой банка; наиболее популярная система, возможно, даст толчок к развитию банка;

– количество устройств самообслуживания на исследуемой территории, к которым относят банкоматы, платежные терминалы, информационные киоски;

– оборот денежных средств по операциям дистанционного обслуживания. Данный показатель немаловажен для развития как всей системы дистанционного обслуживания банка, так и для банка в целом.

Разумеется, одной из главных ролей в процессе дистанционного обслуживания банка является его ориентация на технологичность. Данный фактор заключается не только в самой разработке системы дистанционных услуг, но и в том, насколько быстро, слаженно и гибко работает эта система. Здесь речь идет об автоматизации предоставления банковских услуг, оперативности их предоставления и надлежащем качестве [1].

К *качественным характеристикам* следует отнести программное обеспечение дистанционного обслуживания, в первую очередь платформу электронного банкинга, от которой зависит скорость предоставления услуг, качество, безопасность. Поэтому к качественным характеристикам дистанционного обслуживания будут относиться следующие факторы: удобство, доступность, выгодность, многообразие, производительность.

После того как были выявлены основные критерии оценки уровня развития дистанционного банковского обслуживания, необходимо сделать общий вывод о состоянии и дальнейших перспективах развития предоставления дистанционных услуг.

Основываясь на вышесказанном, была построена модель, позволяющая произвести оценку развития дистанционного банковского обслуживания. Оценку можно произвести путем использования данных, взятых из внешних источников. Эта модель может быть расширена за счет добавления необходимых показателей.

В таблице представлены основные этапы проведения предлагаемой методики оценки дистанционного банковского обслуживания. На основе данной методики можно выявить основные показатели развития дистанционного банковского обслуживания, оценить по конкретным показателям уровень предоставления электронных услуг населению, исследовать влияние и восприятие внешних факторов на уровень и перспективы развития предоставления дистанционных банковских услуг, сформировать основные пути и направления повышения эффективности данного процесса и оценить эффективность проведенных мероприятий.



**Основные этапы методики оценки уровня развития дистанционных банковских услуг**  
**The main stages of the methodology for assessing the level of development of remote banking services**

Этапы	Мероприятия	Возможные методы
1. Анализ окружающей среды банка	Анализ направлен на изучение процесса, посредством которого выявляются внешние по отношению к организации факторы: 1) численность и уровень жизни населения; 2) развитие розничной торговли; 3) объем предоставления платных услуг населению; 4) развитие индивидуального предпринимательства	Экспертные методы, SWOT-анализ, математико-статистический анализ
2. Анализ системы дистанционного банковского обслуживания	Анализ производится по следующим направлениям: 1) интернет-банк; 2) мобильный банкинг; 3) мобильные приложения; 4) внешние сервисы	Сравнительные методы, описательные методы
3. Анализ количественных показателей	Исследование проводится по следующим показателям: 1) количество клиентов, пользующихся услугами ДБО; 2) количество клиентов, пользующихся конкретными сервисами системы ДБО; 3) количество устройств самообслуживания; 4) оборот денежных средств	Сбор аналитических данных, сравнительный анализ количественных показателей
4. Качественная оценка предоставления дистанционных услуг населению	Производится оценка предоставления электронных услуг по следующим показателям: 1) удобство; 2) доступность; 3) выгодность; 4) многообразие; 5) производительность	Метод оценки на основе качественных оценок
5. Комплексная оценка реального уровня развития системы дистанционного банковского обслуживания		
6. Оценка экономической эффективности	Оценка экономической эффективности мероприятий по развитию уровня дистанционного банковского обслуживания базируется на определении прироста балла эффективности, который основан на сравнительной оценке до и после мероприятий	Метод оценки экономической эффективности на основе количественных и качественных оценок

Результатом применения данной методики анализа систем дистанционного банковского обслуживания будет являться усиление определенности в экономической оценке эффективности использования дистанционных услуг коммерческими банками и, как следствие, возможность планирования внедрения наиболее востребованных услуг, что позволит получить максимальную прибыль от использования действующих и внедрения новых услуг при минимальных затратах [3].

Для того чтобы иметь возможность своевременно реагировать на изменения внешней среды и конкурентов, была разработана методика оценки эффективности уровня дистанционного банковского обслуживания по качественным и количественным показателям. К качественным были отнесены: удобство, доступность, выгодность, многообразие и производительность предоставления электронных услуг. К количе-

ственным показателям отнесены количество клиентов ДБО, число устройств самообслуживания и оборот денежных средств от предоставляемых дистанционных услуг. Представленные показатели позволяют провести анализ и ранжировать банки на определенной территории.

#### Список литературы

1. Ловяников Д. Г. Инструментальные методы анализа систем дистанционного банковского обслуживания : автореф. дис. ... канд. экон. наук. Ставрополь, 2012. 23 с.
2. Системы дистанционного банковского обслуживания (рынок ДБО России). URL: [http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:ДБО\\_-\\_Системы\\_дистанционного\\_банковского\\_обслуживания\\_\(рынок\\_России\)](http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:ДБО_-_Системы_дистанционного_банковского_обслуживания_(рынок_России)) (дата обращения: 14.10.2019).
3. Ситникова Е. И. Оценка электронного банковского обслуживания на примере ПАО «Сбербанк» // Социально-экономические явления и процессы. 2017. № 4. С. 49–55.



---

**Образец для цитирования:**

Тимкина Т. А. Современное состояние и перспективы развития дистанционного обслуживания в банковской отрасли // Изв. Саратов. ун-та. Нов. сер. Сер. Экономика. Управление. Право. 2020. Т. 20, вып. 1. С. 38–43. DOI: <https://doi.org/10.18500/1994-2540-2020-20-1-38-43>

---

**Modern Condition and Prospects of Development of Remote Service in the Banking Industry**

**T. A. Timkina**

Tatyana A. Timkina, <https://orcid.org/0000-0003-4587-6033>, Vyatka State University, 36 Moskovskaya St., Kirov 610000, Russia, [tatyana\\_timkina@inbox.ru](mailto:tatyana_timkina@inbox.ru)

**Introduction.** The purpose of this article is to assess and identify prospects for the development of remote services in the banking industry, using the criteria for evaluating banking activities.

**Theoretical analysis.** In the process of analyzing the remote banking services' level of development, methods of logical and statistical analysis were used. Using these methods, the authors rank the activities of commercial banks. **Empirical analysis.** For a more detailed analysis of the bank's activities, criteria for evaluating remote services are needed, which reflect all aspects of its work. The logic of its application is reflected in the developed algorithm for applying the mechanism for assessing quantitative and qualitative indicators of the bank. In the context of global digital transformation, the transition to Internet technology, one cannot but consider the level of remote servicing of the banking industry. An analysis of existing methods for assessing the banking sector revealed the problem of the lack of indicators to identify the level of distance services, their quality and quantity. Taking the existing methods as a basis, and eliminating the common disadvantages, the author created a number of factors with which you can evaluate the distance services of commercial banks. **Results.** Based on the

results obtained, a methodology was developed to assess the effectiveness of the remote banking services' level by qualitative and quantitative indicators. The quality indicators include convenience, accessibility, profitability, diversity and productivity of electronic services. The quantitative indicators include the number of customers of remote banking services, the number of self-service devices and the turnover of funds from the provided remote services. The methodology also takes into account the environmental analysis of the bank and the assessment of remote systems.

**Keywords:** bank, banking, Internet services, competitiveness, assessment criteria, assessment methodology, regional banks.

**References**

1. Loviannikov D. G. *Instrumental'nye metody analiza sistem distantsionnogo bankovskogo obsluzhivaniia* [Instrumental methods of analysis of remote banking systems]. Thesis Diss. Cand. Sci. (Econ). Stavropol, 2012. 23 p. (in Russian).
2. *Sistemy distantsionnogo bankovskogo obsluzhivaniia (rynok DBO Rossii)* (Remote banking systems (Russian banking market)). Available at: [http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:ДБО\\_-\\_Системы\\_дистанционного\\_банковского\\_обслуживания\\_\(рынок\\_России\)](http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:ДБО_-_Системы_дистанционного_банковского_обслуживания_(рынок_России)) (accessed 14 October 2019) (in Russian).
3. Sitnikova E. I. Evaluation of electronic banking services on the example of PJSC Sberbank. *Sotsial'no-ekonomicheskie iavleniia i protsessy* [Socio-economic phenomena and processes], 2017, no. 4, pp. 49–55 (in Russian).

---

**Cite this article as:**

Timkina T. A. Modern Condition and Prospects of Development of Remote Service in the Banking Industry. *Izv. Saratov Univ. (N. S.), Ser. Economics. Management. Law*, 2020, vol. 20, iss. 1, pp. 38–43 (in Russian). DOI: <https://doi.org/10.18500/1994-2540-2020-20-1-38-43>

---