

Copyright © 2021 by Sochi State University



Published in the Russian Federation  
Sochi Journal of Economy  
Has been issued since 2007.  
ISSN: 2541-8114  
2021. 15(2): 118-124

[www.vestnik.sutr.ru](http://www.vestnik.sutr.ru)



UDC 336.7

## The Remote Banking Services in Russia: Problems and Development Prospects

Alla Yu. Baranova <sup>a,\*</sup>, Syuzanna Teknedzhyan <sup>a</sup>

<sup>a</sup> Sochi State University, Russian Federation

### Abstract

Today, information technology occupies important positions in many areas of society, and the banking sector is no exception. Remote banking is becoming popular – providing the opportunity for bank customers to make transactions without a direct visit to the organization, while using various telecommunications channels. The basis of remote banking services is the exchange of information between the bank and the client with a high level of security and confidentiality. The development of remote channels of access to financial services is most important in modern conditions. Remote access channels are developing simultaneously with the spread of the Internet.

Demand for service in branches and operating offices of Russian banks is declining, while demand for remote service is only increasing. This is explained by the fact that the client with the development of modern technologies will rather prefer to open an account, get a loan, exchange currency, transfer funds, etc., through a mobile application or website through a personal computer. And even a developed branch network that allows you to serve in a branch of a bank located across the road will not affect the client's desire to perform an operation in a few seconds through a remote channel.

In the context of the rapid development of digitalization of the economy, the key to maintaining a leading position for credit and financial organizations in the competition for the client is to improve the quality of remote banking services (DBO), ensure accessibility and expand the list of Internet banking services, and take a set of measures to ensure its security.

The article describes the characteristics of users of online banking, analyzes the advantages and disadvantages of remote banking, considers economic relations related to the system of organization and functioning of remote banking.

The aim of the study is to propose measures to improve the existing remote banking system.

**Keywords:** bank, remote banking, internet banking.

### 1. Введение

Впервые интернет-технологии в банках для предоставления услуг физическим и юридическим лицам стали применяться в США в 1980-х годах, чуть позже они получили развитие в странах Европы, и наконец, сейчас примерно 97 % кредитных организаций России применяют дистанционное банковское обслуживание (ДБО) (Никонцев, Попова, 2020: 281).

Дистанционное банковское обслуживание не означает удаление клиентов от кредитной организации – напротив, клиенты имеют более легкий и своевременный доступ к банковским услугам через мобильные приложения и компьютеры, находясь дома, на отдыхе

\* Corresponding author

E-mail addresses: [baranovalla-77@mail.ru](mailto:baranovalla-77@mail.ru) (A.Yu. Baranova)

или на рабочем месте. Поэтому безналичные платежи прочно вошли в повседневную жизнь потребителей. С одной стороны, удобство и скорость, а с другой стороны, риск мошенничества и кражи средств являются «двумя сторонами одной медали» дистанционного банковского обслуживания.

## 2. Материалы и методы

В работе были использованы такие методы исследования как анализ, группировка, классификация, сравнение.

В качестве материалов исследования использовались труды С.А. Алешкина, Н.А. Апшалоновой, П.Д. Бурмистровой, Т.А. Бурулиной, Ж.З. Жумалиевой, А. Какориной, В.С. Кудряшова, А.Н. Лашкеевич, М.Ю. Мочалковой, О.Е. Никонец, К.А. Поповой, Е.Ю. Птицына, Н.Д. Ткача, Ч.Т. Токтосуновой, Е.П. Шаталовой, Ю.Н. Юденкова, а также нормативно-правовая база и сайт Банка России.

## 3. Обсуждение

Система дистанционного банковского обслуживания (ДБО) – это совокупность установленных в кредитной организации аппаратно-программных средств, с помощью которых осуществляется ДБО ([Письмо Банка России от 26.10.2010](#)).

Дистанционное банковское обслуживание можно определить как технологию предоставления банковских услуг на основе распоряжений клиента банка, которые передаются по телекоммуникационным каналам связи без личного визита в банк ([Бурулина, Юденков, 2019: 24](#)).

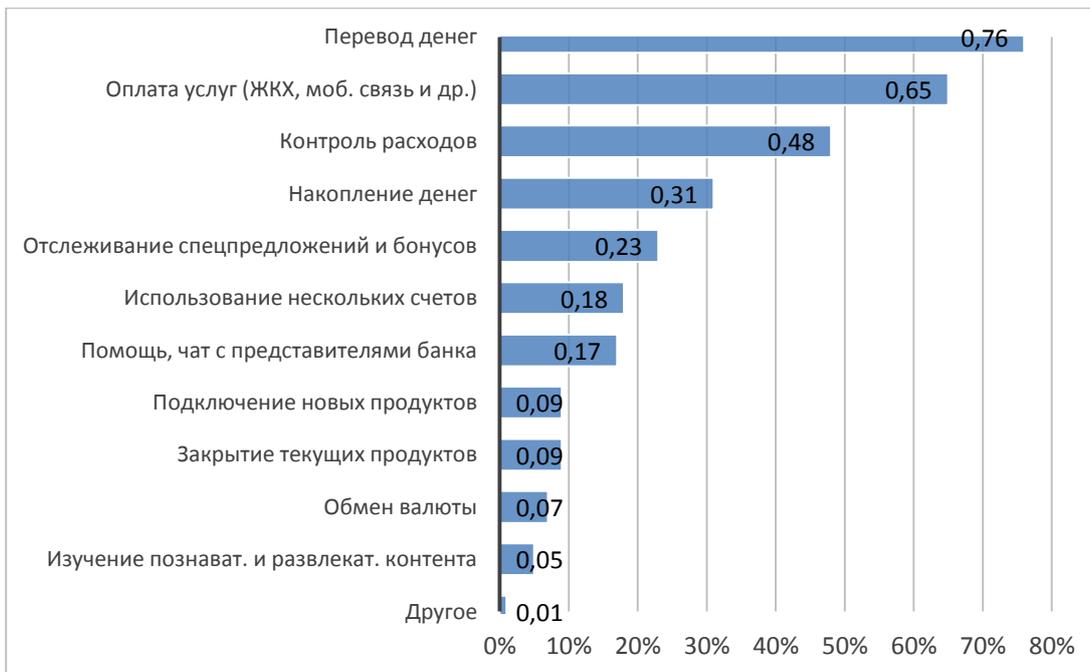
Различные банковские операции и информационные технологии привели к созданию различных программ сотрудничества между кредитными учреждениями и их контрагентами, основанных на удаленном обслуживании. По существующей классификации дистанционное банковское обслуживание авторы различают по следующим видам ([Алешкин, 2007: 12-16](#); [Бурмистрова, Шаталова, 2018: 160](#); [Ткач, 2018: 244-245](#)):

- 1) терминальный банкинг – использование терминалов самообслуживания (банкоматы, платежные терминалы, информационные киоски);
- 2) телефонный банкинг – использование телефонного подключения (обслуживание клиентов операторами или при помощи автоматизированных систем голосовых помощников);
- 3) «клиент-банк» – использование специального программного обеспечения, установленного на компьютере у клиента, работа в режиме «офлайн» (для юридических лиц);
- 4) интернет-банкинг – использование web-сайты банков без установки дополнительного программного обеспечения;
- 5) мобильный банк – использование мобильного приложения банков в смартфонах клиентов.

Однако следует отметить, что классификация систем дистанционного банковского обслуживания условна, поскольку в настоящее время происходит стремительное внедрение новейших продуктов и услуг и способов их оказания, а в условиях жесткой конкуренции их реализация становится более продвинутой.

По данным из исследования НАФИ стало известно, что 56 % граждан России пользуются мобильными приложениями разных банков или интернет-банкингом. В среднем 37 % россиян используют интернет-банкинг, 51 % населения страны – мобильный банкинг. Цифровой банкинг более востребован среди 57 % жителей Москвы и Санкт-Петербурга, а также в Ямало-Ненецком АО, Республике Саха (Якутия), Ханты-Мансийском АО. В сельской местности цифровые банковские сервисы менее распространены ([НАФИ..., 2019](#)).

На [Рисунке 1](#) представлены основные задачи, которые решают пользователи с помощью онлайн-банкинга.



**Рис. 1.** Основные категории задач пользователей онлайн-банкинга ([Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации, 2021](#))

Таким образом, следует вывод, что наиболее популярными услугами клиентов в мобильных приложениях или на интернет-банкинге кредитных учреждений являются:

- 1) переводы – 76 %;
- 2) оплата услуг (ЖКХ, мобильная связь и т.д.) – 65 %;
- 3) контроль расходов – 48 %.

Доля безналичных платежей в розничном платежном обороте с 2013 по 2020 годы выросла почти в 5 раз и на 01.01.2021 превысила 70 %, что отражает высокий уровень доверия потребителей к предлагаемым платежным инструментам и услугам ([Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации, 2021](#)).

Потребительское доверие создало благоприятные условия для внедрения новых технологий в сфере платежей. В 2020 году почти 70 % безналичных платежей за товары и услуги производятся с использованием технологии бесконтактных платежей, а каждый четвертый – с использованием смартфонов и других бесконтактных платежных устройств.

Согласно статистике эквайринговой сети Банка Русский Стандарт (четвертая по величине в стране), общая доля бесконтактных платежей в 2019 году составила 58 %, что на 17 % больше, чем в 2018 году. Бесконтактные платежи в основном производятся через смартфоны. По количеству бесконтактных платежей наиболее востребованными сегментами рынка в 2019 году являются фастфуд, кафе и рестораны. В топ-5 городов с наибольшим количеством бесконтактных транзакций в эквайринговой сети банка вошли Москва, Санкт-Петербург, Уфа, Казань, Екатеринбург ([В 2020 году..., 2020](#)).

Пандемия COVID-19 в 2020 году еще больше ускорила развитие цифровых услуг, удаленных каналов и бесконтактных платежей. Когда весь мир оказался заперт по своим домам, у граждан не оставалось других вариантов, кроме как решать задачи удаленно через системы дистанционного обслуживания.

Конечно, у онлайн-банкинга много положительных черт: быстрота, доступность, контроль банковских счетов в любое время, не посещая кредитную организацию. Например, большинство банков используют специальных чат-роботов или голосовых помощников. ([Какорина, Аппалонова, 2018: 178-185](#)).

И тем не менее, следует отметить проблему безопасности в банковских интернет-технологиях. Банки и государственные службы ведут постоянную борьбу за обеспечение безопасности банковских операций.

Объем всех операций, совершенных без согласия клиента (мошенничество) с использованием электронных средств платежа в 2020 г. составил 8757,2 млн. руб.

Количество таких операций – 770075 единиц ([Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации, 2021](#)).

Операции, совершенные без согласия клиента с использованием электронным систем платежа (ЭСП), можно разделить на три типа:

- операции через банкоматы, терминалы;
- оплата товаров и услуг в Интернете;
- операции в системе дистанционного банковского обслуживания.

Следует отметить, что большинство транзакций без согласия клиента совершаются злоумышленниками с использованием методов социальной инженерии (обман или злоупотребление доверием) для получения несанкционированного прямого доступа к электронным платежным средствам клиента. Владельцев средств также могут склонять к самостоятельному осуществлению переводов в пользу мошенников.

В связи с этим Банком России сформулированы рекомендации по управлению рисками интернет-банкинга, принятию мер по ведению компьютерных журналов в системе всех банковских операций, созданию действенного механизма эффективной защиты клиентских сервисов онлайн-банкинга и организации антивирусной защиты ([О рекомендациях..., 2008](#)).

Внедрение ДБО имеет такую отрицательную черту, как сокращение банковских работников, что способствует росту безработицы, а также увеличению случаев банковских рисков ([Токтосунова, Жумалиева, 2018: 12-14](#)).

Следует отметить, что, хотя удаленные услуги (не только банковские, но и во многих других сферах общества) широко распространены, все еще существует такая группа людей, которая не может пользоваться удаленными услугами в силу различных обстоятельств. Речь идет о пенсионерах или гражданах пожилого возраста. В обычных условиях такие люди боятся даже использования пластиковых карт и опасаются мошенничества со стороны третьих лиц. При формулировании мер по совершенствованию дистанционного банковского обслуживания необходимо учитывать и этот фактор, то есть повышать уровень финансовых знаний населения.

Другим недостатком применения ДБО является финансовая неграмотность населения, когда люди не только не разбираются в видах предлагаемых банковских услугах, но и не способны их применить через интернет ([Кудряшов, Птицын, 2017: 18-21](#)).

#### **4. Результаты**

Современные условия развития интернет-технологий свидетельствуют о необходимости применения ДБО посредством совершенствования мобильных приложений, обработки данных, формирования понятного банковского интерфейса, улучшения систем безопасности от кибератак, индивидуального подхода к обслуживанию каждого клиента.

В настоящее время актуально внедрение и использование маркетплейса – электронного сервиса и финансового супермаркета, где клиенты смогут также получать услуги страховщиков и других финансовых организаций, сравнивая качество и цены финансовых услуг. Реализация такого проекта усилит банковскую конкуренцию.

Оценка применения ДБО и контроль за безопасностью и доступностью банковских операций способствуют улучшению качества оказания услуг, что обеспечивает конкурентоспособность банкам ([Лашкеевич, Никонец, 2019](#)).

Эргономичность интерфейса, простота применения, информативность, системность являются главными факторами, влияющими на использование ДБО ([Мочалкова, 2017](#)).

Рекомендуется рассматривать эти параметры в совокупности. Эти параметры особенно актуальны для новых услуг дистанционного банковского обслуживания, которые только что были представлены на рынке.

#### **5. Заключение**

Дистанционное банковское обслуживание – это термин, который описывает характеристики кредитных организаций, предоставляющих услуги удаленно через Интернет. Развитие этого направления банковской деятельности полностью соответствует триединому подходу концепции устойчивого развития кредитной организации: оптимальное использование финансовых ресурсов, улучшение финансовых знаний населения и экологичность за счет сокращения бумажного документооборота.

Проведенные исследования показали, что в настоящее время необходимо уделять особое внимание не только совершенствованию системы ДБО, что повышает качество услуг, а также мерам защиты клиентской информации от злоумышленников.

### Литература

**Никонец, Попова, 2020** – Никонец О.Е., Попова К.А. Дистанционное банковское обслуживание как элемент экосистемы современного банка // *Вестник ВУиТ*. 2020. №1 (45). [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/distantcionnoe-bankovskoe-obsluzhivanie-kak-element-ekosistemy-sovremennogo-banka>

**Бурулина, Юденков, 2019** – Бурулина Т.А., Юденков Ю.Н. Дистанционное банковское обслуживание // *Символ науки*. 2019. № 8. С. 24.

**Алешкин, 2007** – Алешкин С.А. Системы дистанционного банковского обслуживания // *Оборудование. Технологии и оборудование для магазинов*. 2007. № 4. С. 12-16.

**Бурмистрова, Шаталова, 2018** – Бурмистрова П.Д., Шаталова Е.П. Дистанционное банковское обслуживание как средство модернизации банковских услуг // *Вестник ГУУ*. 2018. №11. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/distantcionnoe-bankovskoe-obsluzhivanie-kak-sredstvo-modernizatsii-bankovskih-uslug>

**Ткач, 2018** – Ткач Н.Д. Дистанционное банковское обслуживание // *Вестник НИИ*. 2018. №32. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/distantcionnoe-bankovskoe-obsluzhivanie-3>

**НАФИ..., 2019** – НАФИ: более половины россиян пользуются цифровым банкингом 2019. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.banki.ru/news/lenta/?id=10930356>

**Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации** – Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.cbr.ru/>

**В 2020 году...** – В 2020 году доля бесконтактных платежей выросла до 86 % в торговом эквайринге [Электронный ресурс]. URL: <https://www.rsb.ru/press-center/publications/2020/200520-2/>

**Какорина, Апалолова, 2018** – Какорина А., Апалолова Н.А. Интернет-банкинг в Российской Федерации // *Общество, государство, личность: модернизация системы взаимоотношений в современных условиях*. 27 апреля 2018 г.

**Токтосунова, Жумалиева, 2018** – Токтосунова Ч.Т., Жумалиева Ж.З. Проблемы применения интернет-технологий в банках на современном этапе // *Наука и инновации в XXI веке: актуальные вопросы, открытия и достижения*. 05 апреля 2018 г.

**Кудряшов, Птицын, 2017** – Кудряшов В.С., Птицын Е.Ю. Перспективы развития интернет-банкинга как услуги коммерческого банка // *JUVENIS SCIENTIA*. 36/2017.

**Лашкеевич, Никонец, 2019** – Лашкеевич А.Н., Никонец О.Е. Конкурентоспособность банков в системе розничных услуг в условиях цифровизации. *Электрон. журн. Экономика. Социология. Право*. 2019. № 2 (14). С. 51-56. [Электронный ресурс]. URL: <https://elibrary.ru>

**Мочалкова, 2017** – Мочалкова М.Ю. Оценка эффективности систем интернет-банкинга. М.: Вестник, 2017.

**Письмо Банка России от 31.03.2008** – Письмо Банка России от 31.03.2008 N 36-Т "О Рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем Интернет-банкинга" [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_76122/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76122/)

**Письмо Банка России от 26.10.2010** – Письмо Банка России от 26.10.2010 N 141-Т «О Рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания» [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_106206](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_106206)

### References

**Aleshkin, 2007** – Aleshkin, S.A. (2007). Sistemy distantcionnogo bankovskogo obsluzhivaniya [Remote banking systems]. *Oborudovanie. Tekhnologii i oborudovanie dlya magazinov*. 4: 12-16. [in Russian]

**Burmistrova, Shatalova, 2018** – Burmistrova, P.D., Shatalova, E.P. (2018). Distantcionnoe bankovskoe obsluzhivanie kak sredstvo modernizatsii bankovskikh uslug [Remote banking services as a means of modernizing banking services]. *Vestnik GUU*. 11. [Electronic resource]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/distantcionnoe-bankovskoe-obsluzhivanie-kak-sredstvo-modernizatsii-bankovskikh-uslug> [in Russian]

**Burulina, Yudenkov, 2019** – *Burulina, T.A., Yudenkov, Yu.N.* (2019). Distantionnoe bankovskoe obsluzhivanie [Remote banking]. *Simvol nauki*. 8: 24. [in Russian]

**Kakorina, Appalonova, 2018** – *Kakorina, A., Appalonova, N.A.* (2018). Internet-banking v Rossiiskoi Federatsii [Internet banking in the Russian Federation]. *Obshchestvo, gosudarstvo, lichnost': modernizatsiya sistemy vzaimootnoshenii v sovremennykh usloviyakh*. 27 aprelya. [in Russian]

**Kudryashov, Ptitsyn, 2017** – *Kudryashov, V.S., Ptitsyn, E.Yu.* (2017). Perspektivy razvitiya internet-bankinga kak uslugi kommercheskogo banka [Prospects for the development of Internet banking as a commercial bank service]. *JUVENIS SCIENTIA*. 36. [in Russian]

**Lashkeevich, Nikonets, 2019** – *Lashkeevich, A.N., Nikonets, O.E.* (2019). Konkurentosposobnost' bankov v sisteme roznichnykh uslug v usloviyakh tsifrovizatsii [The competitiveness of banks in the retail services system in the context of digitalization]. *Elektron. zhurn. Ekonomika. Sotsiologiya. Pravo*. 2(14): 51-56. [Electronic resource]. URL: <https://elibrary.ru> [in Russian]

**Mochalkova, 2017** – *Mochalkova, M.Yu.* (2017). Otsenka effektivnosti sistem internet-bankinga [The evaluation of the effectiveness of Internet banking systems]. M.: Vestnik. [in Russian]

**NAFI..., 2019** – NAFI: bolee poloviny rossiyan pol'zuyutsya tsifrovym bankingom 2019 [NAFI: more than half of Russians use digital banking 2019]. [Electronic resource]. URL: <https://www.banki.ru/news/lenta/?id=10930356> [in Russian]

**Nikonets, Popova, 2020** – *Nikonets, O.E., Popova, K.A.* (2020). Distantionnoe bankovskoe obsluzhivanie kak element ekosistemy sovremennogo banka [Remote banking services as an element of the ecosystem of a modern bank]. *Vestnik VUit*. 1(45). [Electronic resource]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/distantionnoe-bankovskoe-obsluzhivanie-kak-element-ekosistemy-sovremennogo-banka> [in Russian]

**Ofitsial'nyi sait Tsentral'nogo Banka Rossiiskoi Federatsii** – Ofitsial'nyi sait Tsentral'nogo Banka Rossiiskoi Federatsii [The official site of the Central Bank of the Russian Federation]. [Electronic resource]. URL: <http://www.cbr.ru/> [in Russian]

**Pis'mo Banka Rossii ot 26.10.2010** – Pis'mo Banka Rossii ot 26.10.2010 № 141-T «O Rekomendatsiyakh po podkhodam kreditnykh organizatsii k vyboru provaidеров i vzaimodeistviyu s nimi pri osushchestvlenii distantionnogo bankovskogo obsluzhivaniya» [Letter from the Bank of Russia dated October 26, 2010 No. 141-T "On Recommendations on the Approaches of Credit Institutions to the Selection of Providers and Interaction with them in the Implementation of Remote Banking Services"]. [Electronic resource]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_106206](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_106206) [in Russian]

**Pis'mo Banka Rossii ot 31.03.2008** – Pis'mo Banka Rossii ot 31.03.2008 N 36-T "O Rekomendatsiyakh po organizatsii upravleniya riskami, vznikayushchimi pri osushchestvlenii kreditnymi organizatsiyami operatsii s primeneniem sistem Internet-bankinga" [Letter from the Bank of Russia dated March 31, 2008 N 36-T "On Recommendations for the Organization of Risk Management Arising in the Performance of Transactions by Credit Institutions Using Internet Banking Systems"]. [Electronic resource]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_76122/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76122/) [in Russian]

**Tkach, 2018** – *Tkach, N.D.* (2018). Distantionnoe bankovskoe obsluzhivanie [Remote banking]. *Vestnik NIB*. 32. [Electronic resource]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/distantionnoe-bankovskoe-obsluzhivanie-3> [in Russian]

**Toktosunova, Zhumalieva, 2018** – *Toktosunova, Ch.T., Zhumalieva, Zh.Z.* (2018). Problemy primeneniya internet-tehnologii v bankakh na sovremennom etape [Problems of using Internet technologies in banks at the present stage]. *Nauka i innovatsii v XXI veke: aktual'nye voprosy, otkrytiya i dostizheniya*. 05 aprelya. [in Russian]

**V 2020 godu...** – V 2020 godu dolya beskontaktnykh platezhei vyrosla do 86 % v torgovom ekvairinge [In 2020, the share of contactless payments increased to 86 % in merchant acquiring]. [Electronic resource]. URL: <https://www.rsb.ru/press-center/publications/2020/200520-2/> [in Russian]

УДК 336.7

## Дистанционное банковское обслуживание в России: проблемы и перспективы развития

Алла Юрьевна Баранова <sup>a, \*</sup>, Сюзанна Арамовна Текнеджян <sup>a</sup>

<sup>a</sup> Сочинский государственный университет, Российская Федерация

**Аннотация.** Сегодня информационные технологии занимают важные позиции во многих областях жизни общества, и банковская сфера не исключение. Становится популярным дистанционное банковское обслуживание – предоставление возможности клиентам банка совершать операции без непосредственного визита в организации, а используя при этом различные каналы телекоммуникации. Основой дистанционного банковского обслуживания является обмен информацией между банком и клиентом с высоким уровнем безопасности и конфиденциальности. Наибольшую значимость в современных условиях приобретает развитие дистанционных каналов доступа к финансовым услугам. Дистанционные каналы доступа развиваются одновременно с распространением Интернета.

Спрос на обслуживание в филиалах и операционных офисах российских банков снижается, в то время как спрос на дистанционное обслуживание – только увеличивается. Объясняется это тем, что клиент с развитием современных технологий предпочтет скорее открыть счет, получить кредит, обменять валюту, перевести средства и т.д. через мобильное приложения или сайт через персональный компьютер. И даже развитая филиальная сеть, позволяющая обслуживаться в отделении банка, находящегося через дорогу, не повлияет на желание клиента совершить операцию за несколько секунд через дистанционный канал.

В условиях стремительного развития цифровизации экономики залогом сохранения лидирующих позиций для кредитной и финансовой организаций в конкурентной борьбе за клиента является повышение качества услуг дистанционного банковского обслуживания (ДБО), обеспечение доступности и расширение перечня услуг интернет-банкинга, принятие комплекса мер по обеспечению его безопасности.

В статье приводится характеристика пользователей онлайн-банкинга, проанализированы преимущества и недостатки дистанционного банковского обслуживания, рассмотрены экономические отношения, связанные с системой организации и функционирования дистанционного банковского обслуживания.

Целью исследования является предложение мероприятий по совершенствованию существующей системы дистанционного банковского обслуживания.

**Ключевые слова:** банк, дистанционное банковское обслуживание, интернет-банкинг.

---

\* Корреспондирующий автор

Адреса электронной почты: [baranovalla-77@mail.ru](mailto:baranovalla-77@mail.ru) (А.Ю. Баранова)