



УДК 336.7

ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

Волкова Екарина Павловна

студент

Кузьмина Мария Вячеславовна

к.ю.н., старший преподаватель

Оренбургский институт (филиал) университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА), г. Оренбург

Аннотация. Статья посвящена исследованию проблемных аспектов предоставления банками услуг в дистанционной форме. Проводится сравнительно-правовой анализ современного состояния и динамики развития дистанционных услуг в банковской сфере в Российской Федерации и зарубежных странах.

В результате проведенного исследования сформулирован вывод о том, что применение инновационных технологий в дистанционном банковском обслуживании является одним из перспективных направлений развития банковской сферы.

Ключевые слова: банк, банковская система, дистанционное обслуживание, инновационные технологии.

Происходящие в глобальных масштабах процессы цифровизации, неизбежно влекущие за собой автоматизацию процессов и включения инновационных технологий в повседневную жизнь, предопределяют необходимость принятия мер, направленных на преобразование традиционных форм предоставления коммерческих услуг. Между тем, принятие подобного рода мер возможно только в условиях модернизации всего финансового сектора и банковской сферы.

Согласно данным Всемирного экономического форума Россия в период 2016-2017 гг. в рейтинге глобальной конкурентоспособности занимала 43 место. Основными причинами такого положения были названы низкая активность со стороны государственных органов, недоверие к финансовой системе со стороны инвесторов, низкая степень раскрытия инновационного потенциала, применение санкционного давления со стороны стран Запада.

Учитывая данные результаты, в Российской Федерации была принята и успешно реализуется Стратегия развития информационного общества на 2017-2030 гг.[1], предусматривающая проведение ряда мероприятий. Основными целями последних являются:

- обеспечение национальной независимости Российской Федерации;
- повышение конкурентных преимуществ;



– повышение уровня качества жизни населения.

Кроме того, достижению целей перехода экономики России на рельсы цифровизации способствует принятие Программы «Цифровая экономика Российской Федерации на 2017-2030 гг.»[2]. В частности, в числе ключевых целей определено развитие высокотехнологического бизнеса, увеличение конкурентных преимуществ на мировом рынке.

Приведенные положения позволяют констатировать, что на настоящий момент предприняты значительные шаги в области правового обеспечения процесса перехода к цифровой экономике.

Банковская система относится к числу наиболее благоприятных областей для внедрения и апробации инновационных технологий. Обусловлено это как востребованностью банковских услуг со стороны населения, так и значимостью банковской системы в экономике страны в целом. Именно мобильность оказания банковских услуг, широкое применение высоких технологий делают банки привлекательными для клиентов[3].

Среди существующих на настоящий момент прогрессивных решений, внедренных в деятельность банков, следует отметить следующие. Во-первых, функционирование системы дистанционного банковского обслуживания, которое включает в себя возможности оказания банковских услуг с применением цифровых технологий. Видами дистанционного банковского обслуживания является система «Клиент-банк», обеспечивающая доступ к банковским услугам через персональный компьютер. В рамках этой системы выделяются два типа дистанционного обслуживания: «Банк-Клиент» и «Интернет-банкинг». Данные системы позволяют дистанционного, без посещения офиса банка, совершать ряд банковских операций, управлять банковскими счетами[4].

На основе технологий «Интернет-банк» построены специальные приложения в системе «Мобильный банкинг», возможности которого позволяют проводить управление счетами с мобильного устройства.

Система «телефон-банк» позволяет клиенту обмениваться информацией с банком через голосовое меню и SMS-сообщения. К системе дистанционного банковского обслуживания, безусловно, следует отнести платежные системы, банкоматы, информационные киоски[5].

Следующим инструментом, внедренным в систему оказания банковских услуг, является бесконтактная платежная система. Широко распространены дополнительные платежные инструменты – виртуальные кредитные карты, предполагающие отсутствие карты на материальном носителе, а наличие у клиента только реквизитов, которые используются им для проведения банковских операций.



Ярким проявлением активного распространения дистанционного банковского обслуживания являются необанки – цифровые банки, функционирующие исключительно дистанционного без наличия офисных подразделений.

Таким образом, можно констатировать, что на настоящий момент формируется новый стандарт оказания банковских услуг, ключевой составляющей которого является расширение доступа к банковским продуктам и услугам на основе применения различного рода технологий.

Важное значение в системе дистанционного банковского обслуживания приобретает цифровая платформа – Единая биометрическая система, внедренная в России в 2018 г. и позволяющая на основе биометрической идентификации взаимодействовать с банком на принципиально новом уровне[6].

Повышение качества дистанционного банковского обслуживания, расширение перечня применяемых инструментов являются неперенным условиями обеспечения жизнеспособности банка в условиях конкурентной среды.

Обращаясь к опыту зарубежных стран, следует сказать, что активное внедрение инновационных технологий в банковскую сферу в странах Западной Европы началось в 1980-х гг. и на настоящий момент 100 % банков предоставляют услуги посредством дистанционного обслуживания. В Российской Федерации безусловным лидером финансовых технологий является Сбер, который вкладывает значительные ресурсы в сектор дистанционного банковского обслуживания[7].

Подводя итог, следует сказать, что основными преимуществами дистанционного банковского обслуживания для клиентов банка являются удобство, оперативность, доступность, выгодность. Банк России как мегарегулятор активно развивает инфраструктурные платформы, предоставляющие финансовые услуги для населения. В связи с этим, цифровизация банковских услуг является приоритетным стратегическим направлением в стране.

Дистанционное банковское обслуживание позволяет клиентам совершать операции круглосуточно, семь дней в неделю без явки в офис без очередей. Все это существенно сказывается на скорости и качестве обслуживания клиентов.

В качестве основных перспективных направлений развития цифрового банкинга можно выделить, во-первых, бесконтактные платежи по технологии NFC, во-вторых, продвижение блокчейн-технологии, в-третьих, создание цифровых платформ и Marketplace, а также создание общей экосистемы обеспечения налично-денежного обращения.

Список литературы:

1. Указ Президента РФ от 09 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы» // СЗ РФ. 2017. № 20. Ст. 2901.



2. Распоряжение Правительства РФ от 28 июля 2017 г. № 1632-р «Об утверждении программы «Цифровая экономика Российской Федерации» (утратило силу) // СЗ РФ. 2017. № 32. Ст. 5138.
3. Курныкина О. В. Электронные технологии в банке: проблемы нормативно-правового регулирования и контроля // Банковское право. 2018. № 5. С. 32-40.
4. Дудин М. Н., Шкодинский С. В., Усманов Д. И. Ключевые тенденции и закономерности развития цифровых бизнес-моделей банковских сервисов в индустрии 4.0 // Финансы: теория и практика. 2021. № 5. С. 59-78.
5. Сулименко О. В., Рябова К. А. Развитие цифрового банкинга и финтех-компаний // Финансовые исследования. 2019. № 4 (65). С. 78-83.
6. Постановление Правительства РФ от 16 июня 2022 г. № 1089 «Об утверждении Положения о единой информационной системе персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица» // СЗ РФ. 2022. № 26. Ст. 4475.
7. Зубцова Д. Н. Внедрение инновационных технологий в международную банковскую деятельность // Московский экономический журнал. 2022. № 3. С. 195-204.