

УДК 330

ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ КАК НАПРАВЛЕНИЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КЛИЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ БАНКАМИ РОССИИ

КИЧКО ЕВГЕНИЯ ЮРЬЕВНА

студент

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Россия, г.Владивосток

Аннотация. Научная статья посвящена исследовательскому анализу практической роли технологии интернет-банкинга, как инструмента совершенствования клиентского обслуживания коммерческими банками Российской Федерации через направление дистанционного банковского сервиса. Актуальность исследования обусловлена факторами, которые способствуют развитию цифровых технологий в банковском секторе нашей страны, что вынуждает коммерческих банков разрабатывать, внедрять и применять инструменты интернет-банкинга в рамках совершенствования клиентского обслуживания. В рамках статьи рассмотрены теоретические основы понятия «технологии интернет-банкинга» и ее сущность в рамках дистанционного банковского обслуживания клиентов. Проведен анализ динамики общего количества банковских счетов кредитных организаций Российской Федерации, которые имеют функцию дистанционного обслуживания. Перечислены качества технологии интернет-банкинга при совершенствовании клиентского обслуживания банками России, которые выступают конкурентными преимуществами в системе дистанционного банковского обслуживания. Также, в рамках достижения поставленной задачи проведен анализ актуальных проблем развития интернет-банкинга в системе дистанционного обслуживания российских банков, наблюдаемых на текущем этапе. В заключении статьи, автором установлено, что технология интернет-банкинга выступает ключевым инструментом совершенствования системы клиентского обслуживания коммерческими банками Российской Федерации.

Ключевые слова: интернет-банкинг, обслуживание клиентов, банковское обслуживание, коммерческие банки, дистанционное банковское обслуживание, цифровые технологии, клиентское обслуживание, клиентский сервис.

INTERNET BANKING AS A DIRECTION OF IMPROVING CLIENT SERVICE BY RUSSIAN BANKS

Kichko Evgeniya Yurievna

Abstract. The scientific article is devoted to a research analysis of the practical role of Internet banking technology as a tool for improving customer service by commercial banks of the Russian Federation through the direction of remote banking services. The relevance of the study is due to factors that contribute to the development of digital technologies in the banking sector of our country, which forces commercial banks to develop, implement and apply Internet banking tools as part of improving customer service. The article discusses the theoretical foundations of the concept of "Internet banking technology" and its essence in the framework of remote banking customer service. The analysis of the dynamics of the total number of bank accounts of credit institutions of the Russian Federation, which have the function of remote servicing, is carried out. Listed are the qualities of Internet banking technology in improving customer service by Russian banks, which are competitive advantages in the remote banking system. Also, within the framework of achieving the set task, an

analysis of the current problems of the development of Internet banking in the system of remote servicing of Russian banks, observed at the current stage, was carried out. In the conclusion of the article, the author found that Internet banking technology is a key tool for improving the system of customer service by commercial banks of the Russian Federation.

Key words: internet banking, customer service, banking, commercial banks, remote banking, digital technologies, customer service, customer service.

ВВЕДЕНИЕ

В виду наращивания современных рисков, создающих риски финансовой устойчивости деятельности коммерческих банков Российской Федерации все актуальнее, становятся процессы формирования методологии управления эффективностью взаимоотношений кредитной организации с клиентами в условиях конкурентно насыщенного банковского рынка, позволяющего увеличить объем продажи банковских услуг и продуктов, а также обеспечить экономическую безопасность функционирования организации.

Обслуживание клиентов коммерческими банками – одно из важнейших направлений деятельности кредитной организации. Данный процесс состоит не только из клиентского сервиса, но и из обычного процесса пользования банковскими продуктами и услугами. Реализационная деятельности коммерческого банка заключается в формировании информационной системы и поддержки, позволяющих создавать качественную организацию клиентского обслуживания, как физических, так и юридических лиц.

Винникова И.С., Кузнецова Е.А., Роганова С.Ю. [1] в рамках своего исследования проанализированы тенденции развития интернет-банкинга, а также установили причины, по которым развитие данной технологии, как инструмента дистанционного банковского обслуживания клиентов банков может затормозиться.

Пинчук В.В. [3] провел исследование практической роли интернет-банкинга, как способа повышения объема продаж банковских услуг банками России.

Смородина С.С. [4] и Швецов Ю.Г. [5] проводили исследования интернет-банкинга в вопросе текущих тенденций развития, где были определены основные проблемы, создающие барьеры применения данной технологии при формировании сектора дистанционного банковского обслуживания клиентов.

Кравченко Ю.О. [7] в рамках своего исследования анализирует роль технологии интернет-банкинга, как сферы развития финансовых отношений в России. Были выделены его ключевые преимущества и недостатки.

Исследуемая тематика до сих пор продолжает включать множество областей, требующих дальнейшего изучения.

МЕТОДОЛОГИЯ

Целью научной статьи выступает проведение исследовательского анализа практической роли технологии интернет-банкинга, как инструмента совершенствования клиентского обслуживания коммерческими банками Российской Федерации через направление дистанционного банковского сервиса.

Для достижения поставленной цели необходимо рассмотреть теоретические основы понятия «технологии интернет-банкинга» и ее сущность в рамках дистанционного банковского обслуживания клиентов. Важно провести анализ динамики общего количества банковских счетов кредитных организаций Российской Федерации, которые имеют функцию дистанционного обслуживания. Необходимо перечислить качества технологии интернет-банкинга при совершенствовании клиентского обслуживания банками России, которые выступают конкурентными преимуществами в системе дистанционного банковского обслуживания. Также, в рамках достижения поставленной задачи важно провести анализ актуальных проблем развития интернет-банкинга в системе дистанционного обслуживания российских банков, наблюдаемых на текущем этапе.

Методической основой исследования послужил анализ статистических данных ЦБ РФ, а также такие методы исследования как сравнение, классификация и структурный анализ, позволившие определить важнейшие тенденции развития интернет-банкинга в Российской Федерации. В статье использованы принципы выявления закономерностей на уровне обобщения общепринятых тенденций.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Современный этап развития банковской системы Российской Федерации характеризуется процессом активной цифровой трансформации, которая, в свою очередь, воздействует и на совершенствование клиентского обслуживания в банках нашей страны. Речь идет о технологии «интернет-банкинга», сущность и характеристика которой позволяет совершенствовать обслуживание клиентов при помощи дистанционных каналов.

Дистанционное банковское обслуживание – это комплекс определенных услуг, с помощью которых клиенты банка могут удаленно выполнять разные банковские операции. Для этого им достаточно воспользоваться интернет-связью и гаджетом. Именно в рамках системы дистанционного обслуживания клиентов лежат технологии интернет-банкинга, позволившие применить данный инструмент в целях повышения качества обслуживания клиентов.

Интернет-банкинг – это система банковского обслуживания для управления счетами и осуществления операций по ним через сеть интернет. Интернет-банкинг позволяет пользователям получать информацию по своим счетам и осуществлять банковские операции в режиме онлайн на сайте банка, независимо от местонахождения [1].

В рамках анализа тенденции развития интернет-банкинга в России, можно обратиться к статистике, изображенной на рисунке 1, где продемонстрирована динамика количества банковских счетов, открытых дистанционным способом.

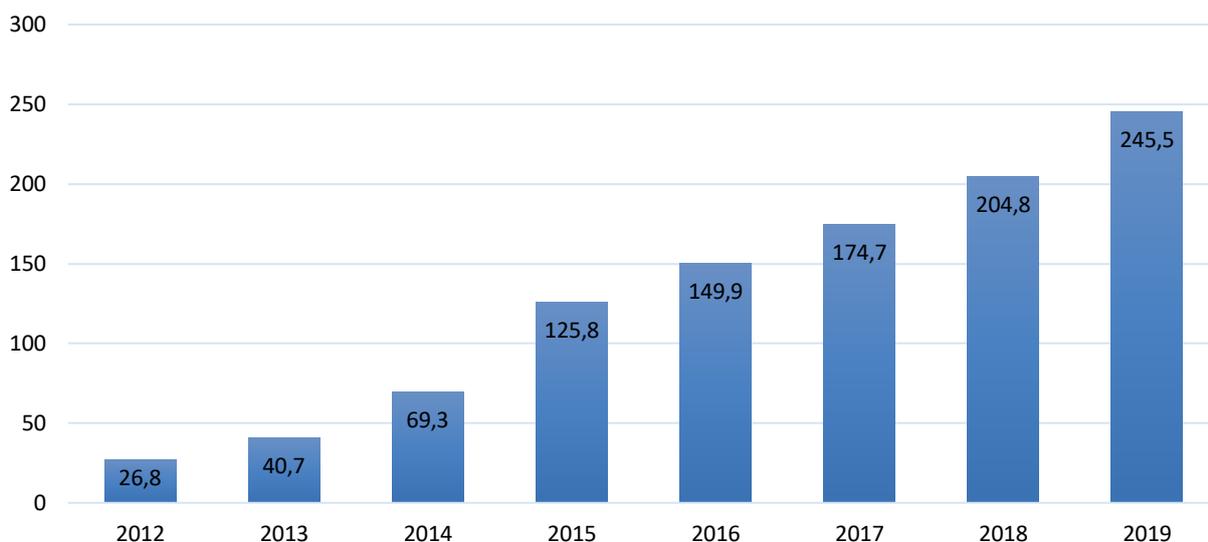


Рис. 1. Динамика общего количества банковских счетов в России, которые были открыты при помощи дистанционного способа, тыс. ед. [2].

Так, анализируя данные рисунка 1, можно прийти к следующим выводам:

- с 2012 года по 2019 год динамика общего количества банковских счетов в России, открытых при помощи дистанционного способа увеличилось с 26,8 тысяч до 245,5 тысяч;
- наиболее стремительный рост общего количества банковских счетов в России, открытых при помощи дистанционного способа произошел в периоде 2014-2015 годов, с 69,3 тысяч счетов до 125,8 тысяч счетов;
- данная динамика тенденции роста количества банковских счетов в России, открытых при помощи дистанционного способа будет демонстрироваться и далее.

Проявление такой тенденции, в первую очередь, связано с тем, что интернет-банкинг становится популярным инструментом совершенствования дистанционного банковского обслуживания. Также, это обусловлено тем, что технология интернет-банкинга обладает следующими характерными преимуществами, среди которых [3]:

- технология интернет-банкинга снижает размер расходов финансовых и трудовых ресурсов

коммерческих банков;

- технология интернет-банкинга способствует увеличению скорости передачи информации между клиентом и банком;

- технология интернет-банкинга выступает полем для предложения других инновационных продуктов банками своим клиентам;

- технология интернет-банкинга устраняет недостатки банковского обслуживания в режиме работы 5 рабочих дней (то есть, интернет-банкинг создает возможность получать клиентское обслуживание в режиме 24 часов и 7 дней).

Исходя из списка преимуществ, становится понятным, почему технология интернет-банкинга потенциальный инструмент совершенствования клиентского обслуживания банками России. Однако, ряд исследователей отмечают, что существует большее число проблем, тормозящих развитие данной технологии. В частности, к таким барьерам стоит относить [4; 5]:

- трудности регулирования цифрового банки;

- высокий уровень конкуренции на насыщенном рынке со стороны организаций, которые не выступают банками;

- различные мошеннические действия, махинации и финансовые преступления, совершаемые злоумышленниками при помощи низкого уровня информационной безопасности банковских счетов, использующих интернет-банкинг и дистанционное банковское обслуживание.

При этом, важно отметить, что главными трендами развития технологии интернет-банкинга на современном этапе выступают [6]:

- внедрение системы быстрых платежей и внедрение оплаты большего количества услуг через QR-коды;

- упрощений сервисов и приложений интернет-банкинга;

- внедрение цифрового офиса, благодаря которому клиенты способны оформлять кредиты и ипотеку, покупки страховки и инвестиций в режиме онлайн, изменять условия продукта, персональные данные, а также отказаться от отдельных услуг;

- применение чат-ботов, заменяющих персональных менеджеров в рамках поддержки клиентов;

- создание экосистем и суперприложений (Экосистемы включают сервисы банка и его партнеров, которые помогают клиентам в бизнесе и жизни).

ВЫВОДЫ

Таким образом, подводя итоги проведенного исследовательского анализа, можно прийти к следующим заключениям:

- во-первых, технология интернет-банкинга выступает ключевым инструментом совершенствования системы клиентского обслуживания коммерческими банками Российской Федерации, что обусловлено увеличением числа открытых дистанционных банковских счетов новыми клиентами при помощи функций интернет-банкинга;

- во-вторых, с целью дальнейшего развития интернет-банкинга, как направления совершенствования клиентского обслуживания банками России необходимо устранение и решение следующих актуальных проблем, среди которых трудности регулирования цифрового банки, высокий уровень конкуренции на насыщенном рынке со стороны организаций, которые не выступают банками, а также различные мошеннические действия, махинации и финансовые преступления, совершаемые злоумышленниками при помощи низкого уровня информационной безопасности банковских счетов, использующих интернет-банкинг и дистанционное банковское обслуживание.

Таким образом, дальнейшие пути исследований практической роли технологии интернет-банкинга как направления совершенствования клиентского обслуживания банками России будет зависеть от решения следующих проблем, как:

- трудности регулирования цифрового банки;

- высокий уровень конкуренции на насыщенном рынке со стороны организаций, которые не выступают банками;

- различные мошеннические действия, махинации и финансовые преступления, совершаемые

злоумышленниками при помощи низкого уровня информационной безопасности банковских счетов, использующих интернет-банкинг и дистанционное банковское обслуживание

Несмотря на то, что в данный момент технология интернет-банкинга выступает популярным инструментом развития дистанционного банковского обслуживания клиентов банков, исследование вышеперечисленных вопросов может дать толчок к перспективному развитию банковского сервиса, клиентского обслуживания и установления твердого места интернет-банкинга в финансовой системе России.

Список литературы

1. Статистика национальной платежной системы // Сайт ЦБ РФ. URL: <https://www.cbr.ru/statistics/nps/psrf/> (дата обращения: 02.03.2021).
2. Смородина С.С. Проблемы функционирования интернет-банкинга в России // Проблемы Науки. 2017. №8 (90).
3. Швецов Ю.Г. Цифровой банк: проблемы и перспективы // Налоги и финансы. 2019. №4 (44).
4. 4 тренда интернет банкинга. URL: <https://rb.ru/longread/4-trenda-mobilnogo-bankinga/> (дата обращения: 02.03.2021).
5. Кравченко Ю.О. Интернет-банкинг: современный вид сетевых финансовых отношений // Молодой ученый. 2018. № 49 (235). С. 363-365.