



Рисунок 2 – Умные остановки

Также для обеспечения безопасности умные остановки оснащены системами видеонаблюдения и кнопкой тревоги для вызова полиции/скорой/пожарных. Для людей с ограниченными возможностями умная остановка оснащена динамиками для озвучивания номера, прибывшего на остановку транспорта.

Таким образом, социально-экономические процессы формируют уровень и качество жизни населения, степень удовлетворенности граждан политикой государства. Они образуют своеобразный фундамент жизни общества, его развития и всестороннего взаимодействия, а также повышают общий уровень социально-экономического развития муниципального образования. Данные рекомендации будут способствовать этому, так как их выполнение создаст новые рабочие места, повысит качество и уровень жизни, привлечет туристов и уменьшит отток населения.

Список литературы:

1. Тургель И. Д. Победин А. А. Методика анализа дифференциации социально-экономического развития муниципальных образований // Региональная экономика: теория и практика, Свердловск, 2017
2. Сравнительные показатели социально-экономического положения городских округов и муниципальных районов Ростовской области: Статистический сборник. Ростов-на-Дону: РОССТАТ, 2018. 390 с.
3. Напсо Индар Мадирович Моделирование социально-экономических систем, текст научной статьи по специальности «Компьютерные и информационные науки» // Вестник Адыгейского государственного университета (журнал). 2016
4. Петрова Елена, Ляув Бэла, Филатов Антон Во сколько Москве обошлась новая инфекционная больница // Ведомости. 23.04.2020
5. Реконструкция улицы Петровской // Таганрогская правда online, 25.03.2020
6. Смартека [Электронный ресурс] /. — Электрон. журн. — Режим доступа: <https://smarteka.com/>

ОСНОВНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ И НАПРАВЛЕНИЯ МОДЕРНИЗАЦИИ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Зайцева Татьяна Владимировна
кандидат эк.наук, доцент

*Институт сферы обслуживания и предпринимательства (филиал)
ДГТУ в г. Шахты Ростовской области*

Ступин Андрей Олегович
магистрант

*Институт сферы обслуживания и предпринимательства (филиал)
ДГТУ в г. Шахты Ростовской области*

MAIN TRENDS AND DIRECTIONS OF MODERNIZATION OF REMOTE BANKING SERVICES

Zaitseva Tatyana Vladimirovna

*Candidate of economic sciences, associate professor
Institute of service and entrepreneurship (branch)*

DSTU in Shakhty, Rostov region

Stupin Andrey Olegovich
a master's degree student

Institute of service and entrepreneurship (branch)

АННОТАЦИЯ

Совместная реализация банковских сервисов и банковских технологий позволяет предлагать новые креативные решения в сфере банковских продуктов, услуг, продаж, расширении клиентской базы, управлении рисками. В статье представлены основные тенденции развития дистанционного банковского обслуживания (ДБО), автором проведен анализ направлений модернизации системы ДБО. Использование банковской модели, основанной на широком предложении дистанционного банковского обслуживания, позволит обеспечить высокую рентабельность сервисов и продуктов банка в сочетании с приемлемым уровнем операционных рисков.

ABSTRACT

The joint implementation of banking services and banking technologies allows us to offer new creative solutions in the field of banking products, services, sales, customer base expansion and risk management. The article presents the main trends in the development of remote banking services (RBS), analyzes the directions of modernization of the RBS system. The use of a banking model based on a wide range of remote banking services will ensure high profitability of the services and products provided by the bank, combined with an acceptable level of operational risks.

Ключевые слова: дистанционное банковское обслуживание; банковский сервис; цифровизация; платформатизация; блокчейн; интернет-банкинг.

Keywords: remote banking services; banking services; digitalisation; platformfile; blockchain; internet banking.

В современном представлении кредитная организация является инновационной компанией, связанной с технологиями и их активным развитием, правильная оценка банковских инноваций позволяет уверенно двигаться вперед, получать и укреплять конкурентные преимущества, понимать тенденции. Коммерческие банки в качестве первоочередной задачи ставят перед собой цель перехода к процессу активной цифровизации, которая предполагает ориентацию на новые ценности клиента, монетизацию услуг, конвейер инноваций, операционную эффективность, развитие технологий. На сегодняшний день концепция развития дистанционного банковского обслуживания представляет собой экосистемный подход в сочетании с разнообразными информационными системами с сохранением функциональных возможностей.

Особое значение приобретают маркетплейсы, кросс-продажи нефинансовых продуктов и услуг, расширение линейки банковских сервисов, дополняющих расчетно-кассовое обслуживание. Платформатизация определяет перспективы развития информационных технологий, объединяет технологии блокчейн, дистанционные каналы обслуживания, трансформацию дополнительных офисов [2]. На протяжении нескольких лет рассматривалась возможность развития кредитными организациями различных платформ и маркетплейсов для предложения своих продуктов и услуг, нефинансовых сервисов, реализуемых компаниями-партнерами. Технологии блокчейна позволяют модернизировать бизнес-модели, которые ориентированы на рост потребностей бизнеса в высокой защищенности платежей, достижение которой возможно при использовании децентрализованной технологии.

Другой тренд, сложившийся на сегодняшний день на финансовых рынках – изменение подхода к функционированию офисов обслуживания розничных и корпоративных клиентов. Особое внимание уделяется не только сокращению числа офисов, с целью минимизации расходов, но и изменению форматов обслуживания. Необходимость работы офисов сокращается с расширением возможностей дистанционного банковского обслуживания. Однако если специфика работы банка заключается в широком охвате аудитории клиентов, то нет целесообразности в решении по уменьшению количества офисов. Концепция построения прогноза потребностей клиентов предполагает предложение клиенту банка банковских продуктов и услуг до момента формирования запроса. Тем самым реализуется принцип клиентоориентированности, который заключается в оценке желания клиента и предложении необходимых услуг в фоновом режиме, что позволяет повысить качество сервиса банка, создать благоприятный имидж, сэкономить время.

На сегодняшний день в банковском секторе складывается ситуация уменьшения маржи на фоне избыточности ликвидности и снижения ключевой ставки, обычные банковские операции в виду типичности и в тоже время высокой конкуренции между банками не обеспечивают необходимый уровень дохода. Происходит осознание необходимости кардинальных решений. Важная тенденция - обработка больших клиентских данных, Big Data. Кредитные организации видят клиентов в качестве своих партнеров, собирая сведения обо всех действиях клиентов: взаимодействие с кредитными организациями, истории платежей, действия в социальных сетях. В таблице 1 указаны технологии Big Data, используемыми коммерческими банками.

Таблица 1

Технологии Big Data, используемые коммерческими банками	
Наименование кредитной организации	Технологии
ПАО «Сбербанк России»	Teradata
ПАО «ВТБ»	Teradata, SAS Visual Analytics
ПАО «Альфа-Банк»	Oracle Exadata
ПАО «Тинькофф»	EMC Greenplum, SAS Visual Analytics, Hadoop

Большинство коммерческих банков уже предлагают своим клиентам возможности биометрии в мобильном приложении, в планах их внедрение в банкоматы и post-терминалы. Клиентские сервисы позволяют осуществлять передачу данных от клиента банку и в обратном направлении, предлагать персональные продукты и услуги, реализовывать private banking. Особой ценностью обладает принцип time-to-market – предложение рынку новых продуктов и услуг, которое связано с применением информационных технологий. Кроме диджитализации банковских продуктов и услуг, технологий блокчейна, маркетплейса, одна из тенденций развития банковского сектора – ориентация в дистанционном банковском обслуживании на мобильные платформы. Ключевым же трендом дистанционного банковского обслуживания

должно создание внутренней экосистемы, которая включала бы объединение всех банковских продуктов и сервисов. Прослеживается динамика слияния банков, поскольку многие средние коммерческие банки сталкиваются с проблемами роста из-за отсутствия возможностей масштабирования, финансирования инноваций, в связи с чем, выручка перехватывается крупными банками или молодыми участниками банковского сектора.

Стоит отметить, что цифровые банковские лидеры обладают необходимым потенциалом использования эффективных и низкочастотных бизнес-моделей, которые приносят необходимый доход в условиях низких процентных ставок. Из таблицы 2 определим, что интернет-банкинг ПАО «Тинькофф Банк» самый привлекательный для частных клиентов.

Таблица 2

Привлекательность интернет-банкинга		
Позиция рейтинга	Наименование банка	Баллы в рейтинге
1	ПАО «Тинькофф Банк»	68
2	ПАО «Банк Открытия»	67,3
3	ПАО «Ак Барс Банк»	61,1
4	ПАО «Банк Левобережный»	60,9
5	ПАО «ВТБ»	57,9
6	ПАО «Почта Банк»	56,5
7	ПАО «Промсвязьбанк»	54,2
8	ПАО «Райффайзенбанк»	53,4
9	ПАО «Россельхозбанк»	53
10	ПАО «СКБ-Банк»	52,9
11	ПАО «Банк Уралсиб»	51,3
12	ПАО «Росбанк»	50
13	ПАО «Банк Санкт-Петербург»	49,1
14	ПАО «Банк Русский Стандарт»	49
15	ПАО «Сбербанк России»	47,3

ПАО «Тинькофф Банк» продолжает развиваться в направлении интернет-банкинга, появился онбординг, навигация достигла эталона, повысилась гибкость аналитики, стал возможным выпуск банковских карт для родственников, в сервисе появилась функция смены паспортных данных, открытия брокерского счета. ПАО «Открытие» улучшил свою позицию в рейтинге преимущественно за счет совершенствования функций анализа расходов и доходов, поиска, функций инвестирования, онлайн-чата. ПАО «Ак Барс Банк» в своей системе дистанционного банковского обслуживания предлагает изучение месячной динамики по категориям, установлена настройка лимитов по банковской карте, имени внесены в навигацию. В ПАО «Райффайзенбанк» можно не только используя чат совершать

операции со счетами, банковскими картами, но и подавать декларацию в налоговые органы. ПАО «СКБ-Банк» в своей работе активно продвигает опыт в ключе Digital Office. ПАО «Сбербанк России» в довольно большом объеме инвестирует в Digital Office как в один из действенных способов повышения банковских продаж. ПАО «Хоум Кредит Банк» в специфике своей работы сделали ставку на развитие цифрового офиса: увеличились возможности чата, появился выпуск пластиковой карты [3].

Стоит отметить, банковское сообщество в популяризации розничным клиентам цифровых банковских сервисов видит выгоду своей коммерческой деятельности, равным счетом, определенный интерес дистанционного

банковского обслуживания присущ и клиентам банка.

Три наиболее перспективных направлений платформы дистанционного банковского обслуживания: развитие концепции маркетплейсов на основе платформы Digital2Go, голосового банка на базе интеллектуального сервиса, внедрение сервисов, занятых противодействию киберпреступности. Ярким примером Digital2Speech является решение более эффективного взаимодействия банка и клиентам посредством голосового взаимодействия, распознавания речи, хранением образцов голоса, речевой биометрии. Пример – голосовой помощник БСП – Сбербанка «Алеся» [1]. Важно, что кредитная организация самостоятельно может адаптировать под свои интересы решения BSS, что отличает их масштабируемость и скорость. Внедрение новых информационных технологий

всегда ускоряют положительные результаты и придают импульс автоматизации выполняемых операций, которые направлены на сокращение издержек и достижения лучших практик.

Список литературы:

1. Новый поворот. BSS подводит итоги 2019 года – режим доступа к изд.: <https://yandex.ru/turbo/bosfera.ru/s/bo/novyy-povorot-bss-podvodit-itogi-2019-goda>
2. Тренды банковской информатизации – режим доступа к изд.: https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Тренды_банковской_информатизации
3. INTERNET BANKING RANK 2020 – режим доступа к изд.: <https://www.markswebb.ru/report/internet-banking-rank-2020/#anchor-about>