

## ОЦЕНКА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РОССИИ

Алав Давудович НАЖМУДИНОВ <sup>a</sup>\*, Патимат Гаджиевна ИСАЕВА <sup>b</sup>

<sup>a</sup> бакалавр кафедры финансов и кредита,  
Дагестанский государственный университет (ДГУ),  
Махачкала, Российская Федерация  
alav\_nazhmudivov@mail.ru  
ORCID: отсутствует  
SPIN-код: отсутствует

<sup>b</sup> кандидат экономических наук,  
доцент кафедры аудита и экономического анализа,  
Дагестанский государственный университет (ДГУ),  
Махачкала, Российская Федерация  
isaevapatimat@rambler.ru  
ORCID: отсутствует  
SPIN-код: 2680-6997

\* Ответственный автор

### История статьи:

Рег. № 130/2020  
Получена 05.03.2020  
Получена  
в доработанном виде  
19.03.2020  
Одобрена 02.04.2020  
Доступна онлайн  
28.05.2020

УДК 336.02  
JEL: G12, G24, Z23

**Ключевые слова:**  
дистанционное  
банковское  
обслуживание,  
банковские услуги,  
Промсвязьбанк,  
пользователи,  
операции

### Аннотация

**Предмет.** Деятельность коммерческих банков по оказанию банковских услуг с помощью технологии дистанционного обслуживания в России.

**Цели.** Изучение дистанционного банковского обслуживания как одного из самых перспективных путей предоставления банковских услуг на примере ПАО «Промсвязьбанк».

**Методология.** Использовались общенаучные методы: анализ и синтез, исторический анализ, сравнение, а также табличные и графические методы представления данных.

**Результаты.** Проведена оценка показателей дистанционного банковского обслуживания (ДБО) в России, рассмотрены тенденции проблемы, перспективы и направления его развития в РФ, а также сделан анализ деятельности ПАО «Промсвязьбанк» на рынке ДБО.

**Выводы.** Использование опыта зарубежных партнеров, а также четко составленная и выверенная стратегия развития, направленная и скординированная деятельность позволит ПАО «Промсвязьбанк» создать одну из самых успешных систем дистанционного обслуживания на рынке России, а следование заявленной стратегии будет способствовать укреплению данной позиции в будущем. Грамотно внедряя и развивая дистанционное обслуживание, банк повышает эффективность своей деятельности и расширяет бизнес за счет продажи банковских продуктов и привлечения новых клиентов.

**Область применения.** Результаты исследования могут быть использованы при изучении динамики развития дистанционных банковских услуг и оценке их эффективности.

© Издательский дом ФИНАНСЫ и КРЕДИТ, 2020

**Для цитирования:** Нажмудинов А.Д., Исаева П.Г. Оценка дистанционного банковского обслуживания в России // Финансы и кредит. — 2020. — Т. 26, № 5. — С. 1085 — 1098.  
<https://doi.org/10.24891/fc.26.5.1085>

Оценки специалистов по развитию систем дистанционного банковского обслуживания актуальны в деятельности банков, так как они непосредственно внедряют и эксплуатируют системы дистанционного банковского обслуживания, инвестируют огромные средства и их интересует ряд вопросов<sup>1</sup>.

- Насколько в целом окупаются инвестиции в дистанционное банковское обслуживание (далее — ДБО)?
- Какие инвестиции окупаются в большей степени, какие нет?
- Какие инвестиции необходимо сделать для укрепления своих позиций на рынке?

В настоящее время ДБО сильно меняет рынок банковских услуг, в связи с этим проявляется возможность кардинального изменения основ традиционного банковского бизнеса<sup>2</sup> [1]. Некоторые банки говорят о возможном отказе от создания филиалов и отделений, об ориентации в большей степени на комиссионный доход от продажи продуктов и услуг, чем на процентный доход от размещения средств.

Собственников банка перспективы развития ДБО могут интересовать с точки зрения рыночной стоимости банка, которая во многом определяется способностью кредитной организации использовать наиболее эффективные технологии. Вопрос о перспективах развития ДБО интересует и конкурентов банков на рынке финансовых услуг, где ДБО является разновидностью дистанционного финансового обслуживания<sup>3</sup>. Большое количество некредитных организаций составляют банкам серьезную конкуренцию в инвестиционном сегменте рынка финансовых услуг и существенно опережают в сегменте электронных денег.

Система дистанционного банковского обслуживания рассматривается как совокупность взаимосвязанных элементов, в рамках которой можно выделить какую-либо подсистему функциональных возможностей [2].

Например, исследования агентства «Markswebb Rank&Report» при кабинетном обследовании интерфейсов Мобильных банков по 200 критериям отражают возможности получения информации по дебетовой карте, платежей и переводов, различных настроек карты, заказа онлайн и получения новых продуктов банка (открытие счетов и вкладов, заказ карт, заявки на кредиты и др.), а также ряд качеств удобства пользования, включая дистанционную регистрацию в мобильном банке и восстановление потерянного доступа, удобство входа, удобство навигации, удобство совершения платежей и возможности для упрощения повторных операций и др. Каждому критерию был назначен вес, отражающий важность задачи пользователя при работе с дебетовой картой.

<sup>1</sup> Банковское дело. Управление и технологии: учеб. / под ред. А.М. Тавасиева. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 671 с.

<sup>2</sup> Симонянц Н.Н., Конарева Е.С., Сторчакова В.Г. Финансовые технологии и банки: перспективы развития // Студент года 2019. Сборник статей международного научно-исследовательского конкурса: в 3 ч. Петрозаводск: Новая Наука. С. 177–182.

<sup>3</sup> Ермоленко О.М. Банковское дело. Краснодар: Кубанский государственный университет, Южный институт менеджмента, 2014. 67 с.

Сущность ДБО для банков выражается в их способности предоставлять качественные услуги и необходимые банковские продукты клиентам, привлекая их к дистанционному обслуживанию. Увеличение клиентской базы способствует росту доходов банка [3]. Все эти критерии позволяют банку удерживать высокие позиции в банковском секторе.

В последние годы спрос физических лиц на продукты дистанционного банковского обслуживания с доступом через мобильную связь постепенно растет, что обусловлено эффективностью внедрения банковских продуктов и несложностью для клиентов, плюсом является предоставление услуг в удобное время [4].

На основании исследования методов стратегического управления определены представленные далее подходы к оценке уровня развития ДБО. Для проведения расчетов показателя развития ДБО целесообразно опираться на индексный и аддитивный методы оценки, указанные в табл. 1.

Данные методы позволяют:

- определить сущность, произвести классификацию по признакам и преимуществам ДБО, выявить наиболее популярные услуги ДБО;
- определить слабые стороны, причины их возникновения и установить направления развития ДБО;
- установить требования к показателям развития ДБО;
- разработать современные способы оценки уровня развития технологий и услуг ДБО.

Далее проведем анализ состояния дистанционного банковского обслуживания ПАО «Промсвязьбанк». Рассматриваются пользователи ДБО, которые в течение месяца совершили хотя бы одну операцию с использованием выбранного канала ДБО. Клиенты, которые просто оформили данную услугу, но не пользуются ею, в данный расчет не включены.

Рассчитаем показатель динамики на примере роста активных клиентов — пользователей мобильного банка ПАО «Промсвязьбанк» (табл. 2).

Абсолютный цепной прирост можно рассчитать по формуле:

$$\Delta Y_i = Y_i - Y_{i-1},$$

где  $Y_i$  — значение показателя в текущем году;

$Y_{i-1}$  — значение показателя предыдущего года.

$$\Delta MB_{2017} = \Delta MB_{2017} - \Delta MB_{2016} = 79\ 674 \text{ чел.} - 60\ 235 \text{ чел.} = 19\ 439 \text{ чел.}$$

$$\Delta MB_{2018} = \Delta MB_{2018} - \Delta MB_{2017} = 125\ 823 \text{ чел.} - 79\ 674 \text{ чел.} = 46\ 149 \text{ чел.}$$

Далее рассчитаем цепной темп роста по формуле:

$$K_i = \frac{Y_i}{Y_{i-1}} \cdot 100\%.$$

$$K_{2017} = \frac{MB_{2017}}{MB_{2016}} \cdot 100\% = \frac{79\ 674 \text{ чел.}}{60\ 235 \text{ чел.}} \cdot 100\% = 132,27\%.$$

$$K_{2018} = \frac{MB_{2018}}{MB_{2017}} \cdot 100\% = \frac{125\ 823 \text{ чел.}}{79\ 674 \text{ чел.}} \cdot 100\% = 157,92\%.$$

Если опираться на полученные данные, можно сделать вывод: количество активных пользователей мобильного банка ПАО «Промсвязьбанк» увеличилось на 19 439 чел. в 2017 г. и возросло в 2018 г. на 46 149 чел., что составило 32,27% и 57,92% соответственно.

Данный рост пользователей увеличился значительно в 2018 г. из-за принятой стратегии ПСБ, которая позволяет корпоративным (зарплатным) клиентам пользоваться мобильным банком без ежемесячной абонентской платы.

Рассчитаем показатели динамики прироста активных клиентов на примере интернет-банка ПАО «Промсвязьбанк»:

$$\Delta IKB_{2017} = \Delta IKB_{2017} - \Delta IKB_{2016} = 48\ 409 \text{ чел.} - 30\ 236 \text{ чел.} = 18\ 173 \text{ чел.}$$

$$\Delta IKB_{2018} = \Delta IKB_{2018} - \Delta IKB_{2017} = 74\ 901 \text{ чел.} - 48\ 409 \text{ чел.} = 26\ 492 \text{ чел.}$$

$$K_{2017} = \frac{IKB_{2017}}{IKB_{2016}} \cdot 100\% = \frac{48\ 409 \text{ чел.}}{30\ 236 \text{ чел.}} \cdot 100\% = 160,1\%.$$

$$K_{2018} = \frac{IKB_{2018}}{IKB_{2017}} \cdot 100\% = \frac{74\ 901 \text{ чел.}}{48\ 409 \text{ чел.}} \cdot 100\% = 154,72\%.$$

В 2017 г. количество активных клиентов — пользователей системы интернет-банка возросло на 18 173 чел. и на 26 492 чел. за 2018 г., что составило 60,1% и 54,72% соответственно. Такой достаточно хороший прирост был отмечен из-за того, что клиенты стали проявлять доверие ИКБ. А также с 2017 г. произошло полное изменение интернет-банка, интерфейс стал более понятным и удобным для клиентов, и, соответственно, расширился перечень возможных операций, что позволяет клиентам управлять своими депозитами и счетами, осуществлять переводы через Интернет и оплачивать мобильные счета без взимания комиссии.

Пользователи теперь могут самостоятельно пройти регистрацию, получить логин и установить свой пароль для входа, появилась возможность оплачивать штрафы

ГИБДД и налоги абсолютно без комиссии, а на межбанковские и иные платежи действуют пониженные тарифы, ниже, чем в офисе банка.

Рассмотрим расчет показателей динамики прироста активных пользователей приложения на примере ПСБ-онлайн:

$$\Delta MKB_{2017} = \Delta MKB_{2017} - \Delta MKB_{2016} = 18\ 892 \text{ чел.} - 8\ 009 \text{ чел.} = 10\ 892 \text{ чел.}$$

$$\Delta MKB_{2018} = \Delta MKB_{2018} - \Delta MKB_{2017} = 35\ 001 \text{ чел.} - 18\ 892 \text{ чел.} = 16\ 109 \text{ чел.}$$

$$K_{2017} = \frac{MKB_{2017}}{MKB_{2016}} \cdot 100\% = \frac{18\ 892 \text{ чел.}}{8\ 009 \text{ чел.}} \cdot 100\% = 235,88\%.$$

$$K_{2018} = \frac{MKB_{2018}}{MKB_{2017}} \cdot 100\% = \frac{35\ 001 \text{ чел.}}{18\ 892 \text{ чел.}} \cdot 100\% = 185,27\%.$$

Хочется отметить значительный рост активных пользователей приложения ПСБ-онлайн. В 2017 г. было замечено увеличение на 10 892 чел., а рост пользователей за 2018 г. увеличился на 16 109 чел., что составило 135,88% и 85,27% соответственно.

Таким образом, можем проанализировать, что ДБО в ПСБ с каждым годом становится все более популярным. Клиенты стали более доверительно относиться к современному банковскому обслуживанию. ПАО «Промсвязьбанк» активно развивается и предлагает своим клиентам ДБО, регулярно проводит технические работы по совершенствованию данных систем, расширяя перечень предоставляемых услуг, а также делая уже действующие услуги более удобными для клиента [6].

Помимо количества активных пользователей нужно проанализировать количество выполняемых ими операций через системы ДБО (табл. 3).

Проведем расчет показателей динамики для совершенных операций через сервисы ИКБ ПАО «Промсвязьбанк».

$$\Delta IKB_{2017} = \Delta IKB_{2017} - \Delta IKB_{2016} = 9\ 678 \text{ тыс. шт.} - 7\ 893 \text{ тыс. шт.} = 1\ 785 \text{ тыс. шт.}$$

$$\Delta IKB_{2018} = \Delta IKB_{2018} - \Delta IKB_{2017} = 11\ 907 \text{ тыс. шт.} - 9\ 678 \text{ тыс. шт.} = 2\ 229 \text{ тыс. шт.}$$

$$K_{2017} = \frac{IKB_{2017}}{IKB_{2016}} \cdot 100\% = \frac{9\ 678 \text{ тыс. шт.}}{7\ 893 \text{ тыс. шт.}} \cdot 100\% = 122,61\%.$$

$$K_{2018} = \frac{IKB_{2018}}{IKB_{2017}} \cdot 100\% = \frac{11\ 907 \text{ тыс. шт.}}{9\ 678 \text{ тыс. шт.}} \cdot 100\% = 123,03\%.$$

Количество операций через интернет-банк увеличилось на 1 785 тыс. шт. в 2017 г., а в 2018 г. возросло на 2 229 тыс. шт., что составило 22,61% и 23,03% соответственно.

Также рассмотрим расчет показателей динамики для совершенных операций через устройства самообслуживания (УС) ПАО «Промсвязьбанк».

$$\Delta UC_{2017} = \Delta UC_{2017} - \Delta UC_{2016} = 5\ 209 \text{ тыс. шт.} - 4\ 890 \text{ тыс. шт.} = 319 \text{ тыс. шт.}$$

$$\Delta UC_{2018} = \Delta UC_{2018} - \Delta UC_{2017} = 5\ 380 \text{ тыс. шт.} - 5\ 209 \text{ тыс. шт.} = 171 \text{ тыс. шт.}$$

$$K_{2017} = \frac{UC_{2017}}{UC_{2016}} \cdot 100\% = \frac{5\ 209 \text{ тыс. шт.}}{4\ 890 \text{ тыс. шт.}} \cdot 100\% = 106,5\%.$$

$$K_{2018} = \frac{UC_{2018}}{UC_{2017}} \cdot 100\% = \frac{5\ 380 \text{ тыс. шт.}}{5\ 209 \text{ тыс. шт.}} \cdot 100\% = 103,28\%.$$

Количество операций через устройства самообслуживания ПАО «Промсвязьбанк» увеличилось на 319 тыс. шт. в 2017 г. и на 171 тыс. шт. в следующем году, что составило 6,5% и 3,28% соответственно.

Проведем расчет показателей динамики для совершенных операций через мобильное приложение ПСБ.

$$\Delta MKB_{2017} = \Delta MKB_{2017} - \Delta MKB_{2016} = 3\ 076 \text{ тыс. шт.} - 2\ 609 \text{ тыс. шт.} = 467 \text{ тыс. шт.}$$

$$\Delta MKB_{2018} = \Delta MKB_{2018} - \Delta MKB_{2017} = 4\ 501 \text{ тыс. шт.} - 3\ 076 \text{ тыс. шт.} = 1\ 425 \text{ тыс. шт.}$$

$$K_{2017} = \frac{MKB_{2017}}{MKB_{2016}} \cdot 100\% = \frac{3\ 076 \text{ тыс. шт.}}{2\ 609 \text{ тыс. шт.}} \cdot 100\% = 117,9\%.$$

$$K_{2018} = \frac{MKB_{2018}}{MKB_{2017}} \cdot 100\% = \frac{4\ 501 \text{ тыс. шт.}}{3\ 076 \text{ тыс. шт.}} \cdot 100\% = 146,33\%.$$

Количество операций через приложение ПСБ увеличилось на 467 тыс. шт. в 2017 г. и на 1425 тыс. шт. к концу 2018 г., что составило 17,9% и 46,33% соответственно.

Самой не распространенной услугой, которую можно отнести в отдельную категорию, являются операции через автоплатеж (АП). Также произведем расчет динамики для данной услуги ПАО «Промсвязьбанк».

$$\Delta AP_{2017} = \Delta AP_{2017} - \Delta AP_{2016} = 37 \text{ тыс. шт.} - 34 \text{ тыс. шт.} = 3 \text{ тыс. шт.}$$

$$\Delta AP_{2018} = \Delta AP_{2018} - \Delta AP_{2017} = 41 \text{ тыс. шт.} - 37 \text{ тыс. шт.} = 4 \text{ тыс. шт.}$$

$$K_{2017} = \frac{AP_{2017}}{AP_{2016}} \cdot 100\% = \frac{37 \text{ тыс. шт.}}{34 \text{ тыс. шт.}} \cdot 100\% = 108,8\%.$$

$$K_{2018} = \frac{AP_{2018}}{AP_{2017}} \cdot 100\% = \frac{41 \text{ тыс. шт.}}{37 \text{ тыс. шт.}} \cdot 100\% = 110,81\%.$$

Количество операций по автоплатежам ПАО «Промсвязьбанк» увеличилось всего на 3 тыс. шт. в 2017 г., на 4 тыс. шт. в 2018 г., что составило 8,8% и 10,81% соответственно.

Проведем расчет доли выполняемых операций через сервисы ДБО ПАО «Промсвязьбанк» за 2018 г.

$$d \text{ ИКБ}_{2018} = \frac{\text{ИКБ}_{2018}}{\sum \text{ДБО}} \cdot 100\% = \frac{11\ 907 \text{ тыс. шт.}}{21\ 829 \text{ тыс. шт.}} \cdot 100\% = 54,55\%.$$

$$d \text{ УС}_{2018} = \frac{\text{УС}_{2018}}{\sum \text{ДБО}} \cdot 100\% = \frac{5\ 380 \text{ тыс. шт.}}{21\ 829 \text{ тыс. шт.}} \cdot 100\% = 24,65\%.$$

$$d \text{ МКБ}_{2018} = \frac{\text{МКБ}_{2018}}{\sum \text{ДБО}} \cdot 100\% = \frac{4\ 501 \text{ тыс. шт.}}{21\ 829 \text{ тыс. шт.}} \cdot 100\% = 20,62\%.$$

$$d \text{ АП}_{2018} = \frac{\text{АП}_{2018}}{\sum \text{ДБО}} \cdot 100\% = \frac{41 \text{ тыс. шт.}}{21\ 829 \text{ тыс. шт.}} \cdot 100\% = 0,18\%.$$

На основе исследования можем сделать следующие выводы по самой популярной системе ДБО в ПАО «Промсвязьбанк». В табл. 4 представлены операции, совершаемые клиентами — пользователями ИКБ ежемесячно, а также суммы, соответствующие данным видам операций, то есть рассмотрены обороты операций, совершаемых с использованием ДБО.

Рассчитаем среднюю денежную сумму за 2018 г. на каждый вид операции, выполняемой в системе ИКБ.

$$Y_{\text{ОУ}} = \frac{192\ 194\ 332 \text{ руб.}}{41\ 4804 \text{ шт.}} = 463,34 \text{ руб./ операц.}$$

$$Y_{\text{ЖКХ}} = \frac{144\ 345\ 767 \text{ руб.}}{325\ 145 \text{ шт.}} = 443,94 \text{ руб./ операц.}$$

$$Y_{\text{ОБР}} = \frac{19\ 558\ 266 \text{ руб.}}{70\ 572 \text{ шт.}} = 277,14 \text{ руб./ операц.}$$

$$Y_{\text{Б/ВБ}} = \frac{96\ 656\ 370 \text{ руб.}}{208\ 466 \text{ шт.}} = 463,66 \text{ руб./ операц.}$$

$$Y_{\text{ПР}} = \frac{125\ 855\ 197 \text{ руб.}}{247\ 552 \text{ шт.}} = 508,4 \text{ руб./ операц.}$$

На основании произведенных расчетов построим диаграмму, которая отразит разницу сумм по операциям, совершенным через систему ИКБ, и количество транзакций по каждому виду услуг в отдельности (рис. 1).

Из диаграммы можно сделать вывод о том, что самой востребованной услугой при использовании интернет-банка является оплата услуг (мобильная связь, Интернет и ТВ). Самые большие обороты денежных средств клиентов также наблюдаются в данной сфере.

Эта отрасль набирает обороты, клиенты ПАО «Промсвязьбанк» подключают автоплатежи, то есть им не приходится ежемесячно посещать офис банка, нужная сумма автоматически в нужную клиенту дату списывается со счета в счет оплаты услуг ЖКХ или той же мобильной связи [7]. Система банка сама считывает данные, отправленные пользователем в ИКБ, и автоматически формирует платежный документ об оплате. У клиента есть возможность как подтвердить совершение данной операции, так и дать отказ системе. Банк без согласия клиента не имеет права списать сумму со счета. Так же стоит заметить, что на статью «Прочие операции» приходится самая большая сумма транзакций в измерении на одну операцию. Можно предположить, что это операции по переводу собственных средств клиента на счет другого клиента в банке через систему ИКБ [8].

В качестве итога следует отметить, что использование опыта зарубежных партнеров, а также четко составленная и выверенная стратегия развития, целенаправленная и скоординированная деятельность позволит ПАО «Промсвязьбанк» создать одну из наиболее успешных систем ДБО на рынке Российской Федерации, а следование заявленной стратегии будет способствовать укреплению данной позиции в будущем.

Таким образом, грамотно внедряя и развивая дистанционное обслуживание, банк повышает эффективность своей деятельности и расширяет бизнес за счет продажи банковских продуктов и привлечения новых клиентов [9].

Такие электронные каналы, как информационная служба (call-центр) и SMS-банк также играют значительную роль в деятельности ПАО «Промсвязьбанк». В складывающейся ситуации каждый банк обязан объективно оценить свои планы по развитию дистанционных банковских услуг и принять необходимые меры по полному выполнению этих планов [10].

При этом главным критерием оценки качества банковского обслуживания может стать доступность услуг (возможность получения необходимого набора услуг с минимальными издержками и затратами времени в удобное время и в удобном месте).

**Таблица 1****Методы расчета индексов развития ДБО****Table 1****Methods for calculating the indices of remote banking development**

Метод оценки	Формула расчета показателя
1. Индексный	$X_i = \frac{X_1}{X_0} \cdot 100\%$
2. Аддитивный (среднее арифметическое)	$Y = \frac{1}{n} \cdot \sum X_i$

*Источник:* Бизнес-энциклопедия «Платежные карты» / под ред. А.С. Воронина. 2-е изд.

М.: КНОРУС, 2016. С. 452; Копытин В.Ю. Процедуры и методы расчетов в платежных системах // Финансы и кредит. 2008. № 11. С. 42–52; № 12. С. 8–13; [5]

*Source: Biznes-entsiklopediya "Platezhnye karty" [Business-encyclopedia "Payment cards"]. Moscow, KNORUS Publ., 2016, 452 p.; Kopytin V.Yu. [Procedures and methods for settlements in payment systems]. Finansy i kredit = Finance and Credit, 2008, no. 11, pp. 42–52, no. 12, pp. 8–13; [5]*

**Таблица 2****Количество пользователей ДБО ПАО «Промсвязьбанк» за период 2016–2018 гг., чел.****Table 2****Remote banking users of PAO Promsvyazbank for 2016–2018, number of people**

Отчетный год (данные на конец года)	2016	2017	2018
Мобильный банк	60 235	79 674	125 823
Интернет-банк	30 236	48 409	74 901
Мобильное приложение	8 009	18 892	35 001
<b>Итого</b>	<b>98 480</b>	<b>146 975</b>	<b>235 725</b>

*Источник:* Годовой отчет ПАО «Промсвязьбанк». URL: <https://www.psbank.ru/>

*Source:* Promsvyazbank Annual Report. URL: <https://www.psbank.ru/>

**Таблица 3****Операции, совершенные через системы ДБО ПАО «Промсвязьбанк» за период 2016–2018 гг., тыс. ед.****Table 3****Transactions performed through the remote banking systems of PAO Promsvyazbank for the period from 2016 to 2018, thousand**

Отчетный год (данные на конец года)	2016	2017	2018
Интернет-банк	7 893	9 678	11 907
Устройства самообслуживания (терминалы и банкоматы)	4 890	5 209	5 380
Мобильное приложение	2 609	3 076	4 501
Автоплатежи	34	37	41
<b>Итого</b>	<b>15 426</b>	<b>18 000</b>	<b>21 829</b>

*Источник:* Годовой отчет ПАО «Промсвязьбанк». URL: <https://www.psbank.ru/>

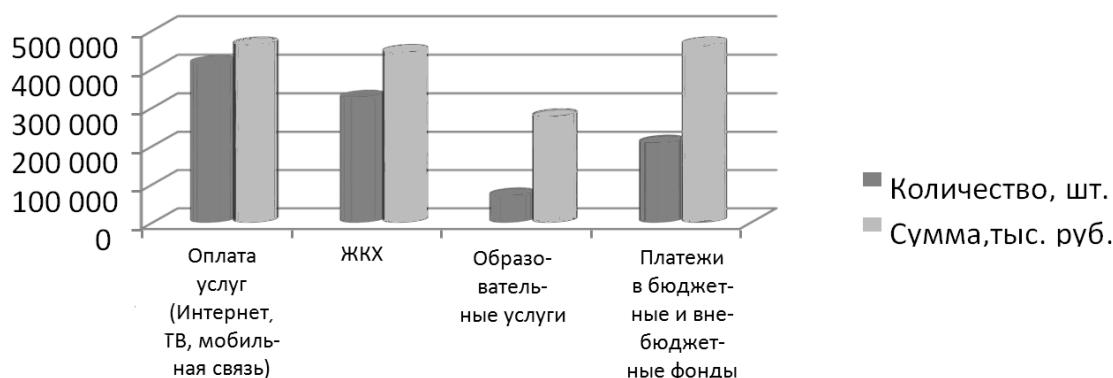
*Source:* Promsvyazbank Annual Report. URL: <https://www.psbank.ru/>

**Таблица 4****Операции, совершенные клиентами ПСБ — пользователями ИКБ за 2018 г.****Table 4****Transactions performed by PAO Promsvyazbank customers, using the Internet banking, for 2018**

Месяц	Ед. изм.	Оплата услуг (Интернет, ТВ, мобильная связь)	ЖКХ	Образова- тельные услуги	Платежи в бюджетные и внебюд- жетные фонды	Прочее
Январь	Кол-во, ед.	30 667	25 679	2 709	18 790	17 405
	Сумма, тыс. руб.	9 516,267	7 416,348	709,096	6 432,56	6 590,329
Февраль	Кол-во, ед.	31 890	28 456	3 908	19 307	19 309
	Сумма, тыс. руб.	10 678,709	9 390,231	870,32	8 005,341	7 709,456
Март	Кол-во, ед.	35 408	28 301	4 203	21 809	21 803
	Сумма, тыс. руб.	15 809,204	10 205,456	990,406	9 087,509	8 308,389
Апрель	Кол-во, ед.	31 708	29 476	3 506	17 901	21 945
	Сумма, тыс. руб.	11 903,301	12 606,329	845,609	6 786,281	9 056,901
Май	Кол-во, ед.	35 821	31 456	3 208	18 791	19 456
	Сумма, тыс. руб.	19 506,567	15 945,901	698,203	7 891,453	7 567,945
Июнь	Кол-во, ед.	29 678	30 567	4 806	15 831	21 429
Август	Кол-во, ед.	31 674	28 567	7 962	13 783	19 563
	Сумма, тыс. руб.	15 671,453	13 731,572	903,325	506,572	11 582,502
Сентябрь	Кол-во, ед.	38 534	25 891	9 671	15 902	17 435
	Сумма, тыс. руб.	20 603,572	11 671,542	1 009,436	7 097,321	8 098,452
Октябрь	Кол-во, ед.	39 671	21 764	9 467	20 567	20 809
	Сумма, тыс. руб.	20 561,803	10 741,899	10 051,561	15 985,005	11 783,372
Ноябрь	Кол-во, ед.	38 961	20 456	8 478	15 784	29 765
	Сумма, тыс. руб.	18 564,209	11 564,476	904,678	10 672,261	21 673,365

Источник: Годовой отчет ПАО «Промсвязьбанк». URL: <https://www.psbank.ru/>;  
URL: <https://www.e-disclosure.ru/portal/files.aspx?id=617&type=3>

Source: Promsvyazbank Annual Report. URL: <https://www.psbank.ru/>;  
URL: <https://www.e-disclosure.ru/portal/files.aspx?id=617&type=3>

**Рисунок 1****Операции, выполненные с использованием системы ДБО ПАО «Промсвязьбанк» за 2018 г.****Figure 1****Transactions performed through the remote banking systems of PAO Promsvyazbank for 2018**

Источник: Промсвязьбанк. URL: <https://www.psbank.ru/>

Source: PAO Promsvyazbank. URL: <https://www.psbank.ru/>

## Список литературы

1. Симонянц Н.Н., Гурина К.А. Методологические основы внедрения финансовых инноваций в области ипотечного кредитования // Валютное регулирование. Валютный контроль. 2020. № 1. С. 3–6.
2. Козлов С.В. Некоторые аспекты правового регулирования дистанционного банковского обслуживания // Банковское право. 2014. № 3. С. 57–65.
3. Самсонова Л.А. Дистанционное банковское обслуживание // Философские проблемы информационных технологий и киберпространства. 2012. № 2. С. 81–91. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/distantsionnoe-bankovskoe-obsluzhivanie>
4. Поздеева И.А., Орлова Н.С., Тимкова А.А. Актуальные вопросы дистанционного банковского обслуживания с использованием интернет-технологий // Проблемы современной экономики. 2013. № 2. С. 150–154.  
URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/aktualnye-voprosy-distantsionnogo-bankovskogo-obsluzhivaniya-s-ispolzovaniem-internet-tehnologiy>
5. Копытин В.Ю. Новые тенденции в развитии розничных платежных услуг // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. 2010. № 1. С. 28.  
URL: <https://www.lawmix.ru/bux/15335>
6. Соколов Б.И., Мищенко С.В. Роль платежных систем в обеспечении устойчивого развития национальной экономики // Проблемы современной экономики. 2015. № 2. С. 163–167. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-platezhnyh-sistem-v-obespechenii-ustoychivogo-razvitiya-natsionalnoy-ekonomiki>
7. Марусова В.А., Медведева М.Б. Улучшение качества дистанционного банковского обслуживания в России: мобильный эквайринг и мини-терминалы // Финансы, деньги, инвестиции. 2015. № 1-2. С. 35–37.  
URL: <http://finvector.ru/wp-content/uploads/2017/11/fdi-01-02-2015-in-rus.pdf>
8. Конявский В.А. Минимизация рисков участников дистанционного банковского обслуживания // Вопросы защиты информации. 2014. № 4. С. 3–4. URL: [https://www.okbsapr.ru/library/publications/konyavskiy\\_2015\\_1/](https://www.okbsapr.ru/library/publications/konyavskiy_2015_1/)
9. Ионов В.М. Банковские технологии самообслуживания и кэш-ресайклинг // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. 2012. № 3. С. 59–67.  
URL: <https://yandex.ru/turbo?text=https%3A%2F%2Fwiseeconomist.ru%2Fpolznoe%2F77421-bankovskie-tehnologii-samoobsluzhivaniya-kesh-resajkling>
10. Курныкина О.В. Особенности внутреннего аудита электронных технологий и дистанционного банковского обслуживания в кредитных организациях // Аудиторские ведомости. 2014. № 4. С. 16–24. URL: <https://yandex.ru/turbo?>

text=https%3A%2F%2Fwiseeconomist.ru%2Fpoleznoe%2F92407-osobennosti-vnutrennego-audita-elektronnyx-texnologij-distacionnogo-bankovskogo

### **Информация о конфликте интересов**

Мы, авторы данной статьи, со всей ответственностью заявляем о частичном и полном отсутствии фактического или потенциального конфликта интересов с какой бы то ни было третьей стороной, который может возникнуть вследствие публикации данной статьи. Настоящее заявление относится к проведению научной работы, сбору и обработке данных, написанию и подготовке статьи, принятию решения о публикации рукописи.

## EVALUATION OF REMOTE BANKING SERVICES IN RUSSIA

Alav D. NAZHMUDINOV <sup>a,\*</sup>, Patimat G. ISAEVA <sup>b</sup>

<sup>a</sup> Dagestan State University (DSU), Makhachkala, Republic of Dagestan, Russian Federation  
alav\_nazhmudivov@mail.ru  
ORCID: not available

<sup>b</sup> Dagestan State University (DSU), Makhachkala, Republic of Dagestan, Russian Federation  
isaevapatimat@rambler.ru  
ORCID: not available

\* Corresponding author

### Article history:

Article No. 130/2020  
Received 5 March 2020  
Received in revised form  
19 March 2020  
Accepted 2 April 2020  
Available online  
28 May 2020

**JEL classification:** G12,  
G24, Z23

**Keywords:** remote  
banking, online banking,  
banking services, user

### Abstract

**Subject.** We consider the activities of commercial banks relating to banking services that are based on remote service technology.

**Objectives.** The purpose is to explore remote banking as one of the most promising ways to provide banking services, using the PAO Promsvyazbank case.

**Methods.** The study rests on general scientific methods, like analysis and synthesis, historical analysis, comparison, and tabular and graphical methods for presenting data.

**Results.** We reviewed the indicators of remote banking in Russia and its development trends, analyzed the transactions of PAO Promsvyazbank in the remote banking market. The analysis results enabled to unveil problems, prospects, and areas for remote banking development.

**Conclusions.** The use of foreign partners' experience, a clear and coherent development strategy, and coordinated activities will enable PAO Promsvyazbank to create a successful system of remote banking in the Russian market. It is crucial to follow the developed strategy to strengthen the bank's position in the future. Competent implementation of remote services will help enhance performance efficiency and expand business through selling banking products and attracting new customers. The findings may be useful for studying the development trends in remote banking services and assessing their efficiency.

© Publishing house FINANCE and CREDIT, 2020

**Please cite this article as:** Nazhmudivov A.D., Isaeva P.G. Evaluation of Remote Banking Services in Russia. *Finance and Credit*, 2020, vol. 26, iss. 5, pp. 1085–1098.  
<https://doi.org/10.24891/fc.26.5.1085>

## References

1. Simonyants N.N., Gurina K.A. [Methodological basis for the introduction of financial innovations in the field of mortgage lending]. *Valyutnoe regulirovanie. Valyutnyi kontrol' = Currency Regulation. Currency Control*, 2020, no. 1, pp. 3–6. (In Russ.)
2. Kozlov S.V. [Some aspects of legal regulation of remote banking]. *Bankovskoe pravo = Banking Law*, 2014, no. 3, pp. 57–65. (In Russ.)

3. Samsonova L.A. [Distance banking services]. *Filosofskie problemy informatsionnykh tekhnologii i kiberprostranstva*, 2012, no. 2, pp. 81–91. (In Russ.)  
URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/distantsionnoe-bankovskoe-obsuzhivanie>
4. Pozdeeva I.A., Orlova N.S., Timkova A.A. [Topical issues of distance banking services with the use of Internet technologies]. *Problemy sovremennoi ekonomiki = Problems of Modern Economics*, 2013, no. 2, pp. 150–154.  
URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/aktualnye-voprosy-distantsionnogo-bankovskogo-obsuzhivaniya-s-ispolzovaniem-internet-tehnologiy> (In Russ.)
5. Kopytin V.Yu. [New trends in the development of retail payment services]. *Raschety i operatsionnaya rabota v kommercheskom banke*, 2010, no. 1, pp. 28.  
URL: <https://www.lawmix.ru/bux/15335> (In Russ.)
6. Sokolov B.I., Mishchenko S.V. [The role of payment systems for the sustainable development of the national economy]. *Problemy sovremennoi ekonomiki = Problems of Modern Economics*, 2015, no. 2, pp. 163–167.  
URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-platezhnyh-sistem-v-obespechenii-ustoychivogo-razvitiya-natsionalnoy-ekonomiki> (In Russ.)
7. Marusova V.A., Medvedeva M.B. [The improvement quality of the distance banking service in Russia: mobile acquiring and mini-terminals]. *Finansy, den'gi, investitsii = Finances, Money, Investments*, 2015, no. 1-2, pp. 35–37. URL: <http://finvector.ru/wp-content/uploads/2017/11/fdi-01-02-2015-in-rus.pdf> (In Russ.)
8. Konyavskii V.A. [Remote Banking Participants Risks Minimization]. *Voprosy zashchity informatsii = Information Security Questions*, 2014, no. 4, pp. 3–4.  
URL: [https://www.okbsapr.ru/library/publications/konyavskiy\\_2015\\_1/](https://www.okbsapr.ru/library/publications/konyavskiy_2015_1/) (In Russ.)
9. Ionov V.M. [Bank technologies of self-service and cash recycling]. *Raschety i operatsionnaya rabota v kommercheskom banke*, 2012, no. 3, pp. 59–67.  
URL: <https://yandex.ru/turbo?text=https%3A%2F%2Fwiseeconomist.ru%2Fpoleznoe%2F77421-bankovskie-texnologii-samoobsluzhivaniya-kesh-resajkling> (In Russ.)
10. Kurnykina O.V. [Internal audit specifics of e-technologies and remote banking services in credit institutions]. *Auditorskie vedomosti = Audit Journal*, 2014, no. 4, pp. 16–24.  
URL: <https://yandex.ru/turbo?text=https%3A%2F%2Fwiseeconomist.ru%2Fpoleznoe%2F92407-osobennosti-vnutrennego-audita-elektronnyx-texnologij-distancionnogo-bankovskogo> (In Russ.)

### **Conflict-of-interest notification**

We, the authors of this article, bindingly and explicitly declare of the partial and total lack of actual or potential conflict of interest with any other third party whatsoever, which may arise as a result of the publication of this article. This statement relates to the study, data collection and interpretation, writing and preparation of the article, and the decision to submit the manuscript for publication.