

УДК 336.71

***В. А. Водопьянова***

Владивостокский государственный университет, Владивосток,  
e-mail: valentina.vodopyanova@vvsu.ru

***А. К. Бондарь***

Владивостокский государственный университет, Владивосток,  
e-mail: Anastasia.Bondar@vvsu.ru

***С. П. Парфёнов***

Владивостокский государственный университет, Владивосток,  
e-mail: Stepan.Parfenov@vvsu.ru

## **ОЦЕНКА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КРЕДИТНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

**Ключевые слова:** банковская деятельность, оценка дистанционного банковского обслуживания, санкционный банковский режим, дистанционное банковское обслуживание, корпоративные клиенты, региональные банки, федеральные банки, кредитные организации, Приморский край.

Целью статьи является оценка дистанционного банковского обслуживания, предоставляемого кредитными организациями на территории Приморского края. Рассмотрены данные в территориальном разрезе Российской Федерации, а именно количество клиентов, которые используют дистанционное банковское обслуживание, а также доступность интернета в Приморском крае. Проведен сравнительный анализ услуг и сервисов дистанционного банковского обслуживания, предлагаемого клиентам в Приморском крае, федеральными и региональными банками, с учетом действующего санкционного банковского режима, а также изменение количества корпоративных клиентов, которые используют ДБО, на примере ведущего регионального банка Приморского края – ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк». Выявлено резкое увеличение клиентов, которые используют ДБО в ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк», которое произошло благодаря тому, что банк не попал под санкции, он стал привлекательным для клиентов, занимающихся внешнеэкономической деятельностью, поскольку в нем доступны международные межбанковские переводы с использованием SWIFT. Были сделаны выводы, что банки Приморья успешно внедряют технологии ДБО, предоставляя удобные услуги всем жителям, включая удаленные районы, мобильные приложения и онлайн-банкинг упрощают управление финансами. Банки предлагают широкий спектр услуг, включая инвестиционные сервисы и консультации. Без ДБО сложно представить современный бизнес, оно улучшает взаимодействие с банками и предоставляет клиентам удобство.

***V. A. Vodopyanova***

Vladivostok State University, Vladivostok, e-mail: valentina.vodopyanova@vvsu.ru

***A. K. Bondar***

Vladivostok State University, Vladivostok, e-mail: Anastasia.Bondar@vvsu.ru

***S. P. Parfenov***

Vladivostok State University, Vladivostok, e-mail: Stepan.Parfenov@vvsu.ru

## **ASSESSMENT OF REMOTE BANKING SERVICES BY CREDIT INSTITUTIONS OF THE PRIMORSKY TERRITORY**

**Keywords:** banking, assessment of remote banking services, sanctioned banking regime, financial stability, remote banking services, corporate clients, corporate governance, regional banks, federal banks, credit organizations, Primorsky Krai.

The purpose of the article is to evaluate the remote banking services provided by credit institutions in the Primorsky Territory. The data are considered in the territorial context of the Russian Federation, namely the number of customers who use remote banking services, as well as the availability of the Internet in the Primorsky Territory. A comparative analysis of remote banking services and services offered to clients in Primorsky Krai by federal and regional banks, taking into account the current sanctioned banking regime, as well as changes in the number of corporate clients who use RBS, using the example of the leading regional bank of Primorsky Krai – PJSC SKB Primorye “Primsotsbank”. There has been a sharp increase in custom-

ers who use RBS in PJSC SKB Primorye “Primsotsbank”, which occurred due to the fact that the bank was not sanctioned, it became attractive to customers engaged in foreign economic activity, since international interbank transfers using SWIFT are available in it. It was concluded that Primorye banks are successfully implementing RBS technologies, providing convenient services to all residents, including remote areas, mobile applications and online banking simplify financial management. Banks offer a wide range of services, including investment services and consultations. It is difficult to imagine a modern business without RBS, it improves interaction with banks and provides convenience to customers.

### Введение

Актуальностью темы дистанционного банковского обслуживания (ДБО) для Приморского края обусловлена несколькими важными аспектами. Во-первых, в наши дни невозможно вести конкурентоспособную экономическую деятельность без дистанционного банковского обслуживания, именно поэтому банки, в том числе региональные, делают упор на ДБО, улучшая его, как в техническом плане, оптимизируя процессы, так и в плане визуализации, делая использование удобным и интуитивно-понятным. Во-вторых, территориально-экономическая важность Приморского края, являющимся одним из ключевых регионов Дальнего Востока России, с быстро развивающейся экономикой, большим портовым комплексом и значительным числом промышленных предприятий. В условиях экономического роста и развития международных торговых отношений, связанных с разворотом на восток, особенно с государствами Азиатско-Тихоокеанского региона, наличие качественного ДБО становится крайне важным фактором для поддержания конкурентоспособности бизнеса и улучшения качества жизни населения. Современные технологии ДБО позволяют предоставлять банковские услуги в удаленном формате, что особенно актуально для больших территорий Дальнего востока России с низкой плотностью населения, где физически невозможно обеспечить широкую сеть отделений банков. В таких условиях дистанционные сервисы становятся не просто удобством, а жизненной необходимостью как для частных лиц, так и для предприятий, нуждающихся в оперативном доступе к банковским услугам с целью управления своими финансовыми потоками и взаимодействия с партнерами [3-4].

### Материалы и методы исследования

По данным центрального банка РФ, количество счетов с дистанционным доступом в России, открытых в кредитных организациях (таблица 1).

Согласно данным на 1 января 2024 года, в России в топ-10 по использованию ДБО входят крупные города и регионы с большой численностью населения, а также обладающие развитой инфраструктурой, способствующей активному использованию банковских услуг. Эти города вошли в десятку лучших по следующим критериям: количество умных устройств, которыми пользуются жители, уровень проникновения технологий, качество и скорость интернета, а также количество IT-специалистов.

Приморский край занимает 21-е место среди 89 регионов России, что является хорошим результатом, учитывая его относительно небольшое население по сравнению с другими крупными городами и регионами. За последние годы Приморский край активно развивался, улучшалась его инфраструктура и повышался уровень жизни граждан.

Проанализируем долю Приморского края в ДБО по сравнению с другими регионами РФ. На 1 января 2024 года Приморский край занимает долю, равную 0,87 процентов из общего числа всех регионов страны. Это говорит о том, что в Приморском крае активно используются дистанционные банковские услуги, и жители региона предпочитают пользоваться онлайн-банкингом и другими формами ДБО для управления своими финансами. Это может быть связано с высоким уровнем проникновения интернета и технологий в регионе, а также с активной работой банков по продвижению и развитию ДБО. Однако, если сравнивать с регионом, который находится на первом месте и занимает долю, равную 41,45 процентов, можно сделать вывод о том, что как бы прогрессивно ДБО не внедрялось в Приморском крае, в городе Москве и Московской области это всё делается лучше и быстрее.

Доступность интернета юридическим лицам в Приморском крае, представлена на рисунке 1.

Практически у всех юридических лиц, не являющимся кредитными организациями, есть доступ через сеть интернет, только единицы не пользуются ДБО.

Таблица 1

Количество счетов с дистанционным доступом в РФ, открытых в кредитных организациях на 01.01.2024 [6], в миллионах единиц

Место по убыванию	Наименование территории	Общее кол-во	Уд. вес, %	В том числе открытых клиенту:				
				ю/л, не являющимися кредитными организациями, всего	из них:		из них:	
					с доступом ч/з сеть Интернет	ф/л, всего	с доступом ч/з сеть Интернет	с доступом посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи
1	г. Москва и Московская область	159,87	41,45	4,43	4,41	155,44	152,85	96,33
2	Новосибирская область	19,88	5,15	0,27	0,27	19,61	9,85	14,96
3	г. Санкт-Петербург	18,01	4,67	0,51	0,51	17,49	17,17	11,31
4	Краснодарский край	11,83	3,07	0,20	0,20	11,63	11,48	8,00
5	Свердловская область	10,60	2,75	0,32	0,32	10,28	10,13	6,37
6	Самарская область	10,38	2,69	0,08	0,08	10,30	10,30	4,66
7	Воронежская область	6,82	1,77	0,06	0,06	6,76	6,76	3,29
8	Ростовская область	6,75	1,75	0,18	0,17	6,57	6,53	6,10
9	Республика Башкортостан	6,20	1,61	0,11	0,11	6,08	6,08	5,14
10	Тюменская область	6,10	1,58	0,14	0,14	5,97	5,96	5,77
11	Республика Татарстан	6,06	1,57	0,13	0,13	5,93	5,52	4,84
12	Нижегородская область	5,55	1,44	0,34	0,34	5,20	5,00	4,46
13	Челябинская область	4,99	1,29	0,10	0,09	4,89	4,84	4,35
14	Красноярский край	4,53	1,18	0,07	0,07	4,46	4,44	3,97
15	Пермский край	3,93	1,02	0,07	0,07	3,85	3,83	3,77
16	Иркутская область	3,88	1,01	0,06	0,06	3,83	3,83	3,74
...								
21	Приморский край	3,36	0,87	0,08	0,08	3,28	3,25	2,90

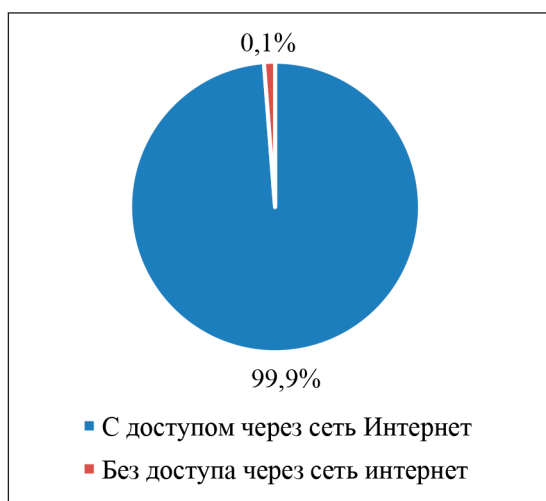


Рис. 1. Доля счетов юридических лиц с дистанционным доступом в Приморском крае на 01.01.2024 г. [6]

Юридические лица могут не использовать дистанционное банковское обслуживание (ДБО) по нескольким причинам:

- Недостаток осведомленности. Некоторые юридические лица могут быть не осведомлены о преимуществах и возможностях ДБО. Они могут не знать о том, что существуют такие услуги, как интернет-банкинг, мобильный банкинг и другие формы дистанционного обслуживания;

- Отсутствие необходимости. Некоторые юридические лица могут не нуждаться в ДБО. Например, если они имеют небольшой объем операций или если все их операции осуществляются через физическое отделение банка, они могут не видеть необходимости в использовании ДБО;

- Проблемы безопасности. Некоторые юридические лица могут быть обеспокоены

вопросами безопасности при использовании ДБО. Они могут опасаться возможных кибератак, утечек данных или мошенничества;

- Традиционные методы. Некоторые юридические лица могут предпочитать традиционные методы банковского обслуживания, такие как личное посещение банка или общение с менеджером по телефону.

Доступность интернета физическим лицам в Приморском крае представлена на рисунке 2. Почти все физические лица имеют доступ через сеть интернет, только малый процент, также, как и у юридических лиц продолжают не использовать ДБО. Причины неиспользования ДБО, в целом, такие же, как и у юридических лиц, однако главная заключается в недостатке осведомленности, а также проблеме безопасности. Некоторые люди могут быть обеспокоены вопросами безопасности при использовании ДБО. Они могут опасаться возможных кибератак, утечек данных или мошенничества, особенно это относится к более взрослым группам населения.

Доля счетов физических лиц с доступом в ДБО посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи, представлена на рисунке 3.

Около 12% счетов физических лиц не имеют доступа в ДБО посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи, такие как SMS-уведомления и использование смартфона. Основными причинами являются: недостаток знаний или навыков, некоторые люди

могут не знать, как использовать ДБО через сообщения, предпочтения клиентов, некоторые клиенты могут предпочитать другие методы коммуникации с банком и безопасность, а именно то, что некоторые люди могут избегать использования ДБО через сообщения из-за опасений о безопасности своих финансовых данных, также клиенты более пожилого возраста, которым тяжело или неудобно пользоваться цифровыми технологиями.

Следует отметить, что большая часть всё-таки имеет доступ в ДБО, в веке цифровых технологий почти у каждого второго есть смартфон с выходом в интернет.



Рис. 2. Доля счетов физических лиц с дистанционным доступом в Приморском крае на 01.01.2024 г. [6]



Рис. 3. Доля счетов физических лиц с доступом в ДБО посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи в Приморском крае на 01.01.2024 г. [6]

Таблица 2

Сравнение наличия услуг и сервисов по системе ДБО в банках Приморского края

Услуги	Банк				
	Примсоцбанк	Альфа-Банк	ВТБ	Сбербанк	АТБ
Интернет-банк	+	+	+	+	+
Мобильное приложение	+	+	+	+	+
ЭДО	+	+	+	+	+
Депозиты	+	+	+	+	+
Кредиты	+	+	+	+	+
ВЭД	+	+	+	+	+
Зарплатный проект	+	+	+	+	+
Эквайринг / Куайринг	+	+	+	+	+
Бухгалтерия	-	+	+	+	-
Проверка контрагента	+	+	+	+	+
Подбор персонала	-	+	+	+	-
Использование электронной подписи от ФНС	+	(использует КЭП)	(использует КЭП)	(выдаёт КЭП)	(выдаёт КЭП)
Юридические услуги	-	+	+	+	-
Запуск продаж	-	-	+	+	-
Защита бренда	-	+	+	-	-
Маркетинговая кампания	-	-	+	-	-
Изменение данных в налоговой	-	+	-	-	-
Страхование бизнеса	-	+	+	+	+

Анализ основных продуктов, которые предлагают своим клиентам некоторые федеральные, а также региональные банки, представлен в таблице 2.

Если рассматривать услуги и сервисы, без которых невозможно представить работу по ДБО, а именно интернет-банк, мобильное приложение, ЭДО, депозиты, кредиты, ВЭД, сервис для проверки контрагентов, зарплатный проект, эквайринг и куайринг, то данные продукты можно приобрести и подключить в любом из анализируемых банков. Если же рассматривать дополнительные услуги и сервисы, которые крайне упрощают дальнейшую работу любой компании, то их наличие различается в зависимости от банка. Далее, для более полного анализа, рассмотрим детально какие дополнительные услуги и сервисы предоставляет своим клиентам каждый из банков.

«Сбербанк» – крупнейший банк в России и странах СНГ, включенный в список системно значимых кредитных учреждений. Он предлагает широкий спектр услуг, что делает его лидером банковского сектора. ДБО «Сбербанка» отличается от ДБО в других банках наличием расширенного и полного функционала, который тщательно проработан. Банк создал целую экосистему для своих

клиентов, включая сервисы «Подбор персонала» и «Запуск продаж». «Подбор персонала» помогает эффективно находить сотрудников, а «Запуск продаж» – развивать бизнес на маркетплейсе и расширять аудиторию. «Сбербанк» также является первым доверенным лицом УЦ ФНС России и выдает КЭП от имени налоговой службы руководителям юрлицам и ИП, что упрощает использование ДБО и сокращает расходы. Анализ показывает, что «Сбербанк» ориентирован на охват максимального количества юридических лиц, предоставляя им большой перечень услуг.

Банк «ВТБ» – лидер рынка финансовых услуг, предлагающий широкий спектр банковских и дополнительных услуг для индивидуальных клиентов и бизнеса. Услуги включают интернет-банкинг, мобильное приложение и ЭДО, подчеркивающие фокус на цифровизации и удобстве для клиентов. Дополнительные услуги, такие как юридические услуги, защита бренда и страхование бизнеса, свидетельствуют о стремлении «ВТБ» предоставлять комплексное обслуживание. Отличительной чертой «ВТБ» является услуга продвижения продукта клиента, что говорит о фокусе банка не только на основных компетенциях, но и на уникальных услугах.



«Альфа-Банк» – универсальный федеральный банк, активно развивающий цифровые технологии и предоставляющий клиентам возможность управления финансами онлайн. Банк акцентирует внимание на удобстве клиентов, предлагая услугу «Изменение данных в налоговой», которая автоматически формирует документы. «Альфа-Банк» не поддерживает сервисы, такие как запуск продаж и помощь в создании рекламы, что указывает на фокус на ключевых компетенциях. Банк позиционирует себя как надежный и инновационный, обеспечивающий комплексное обслуживание клиентов с использованием передовых технологий.

«Азиатско-Тихоокеанский банк (АТБ)» – один из крупнейших региональных банков Дальнего Востока и Сибири с мультирегиональной сетью. Банк предлагает стандартный набор услуг, включая мобильное приложение, депозиты, кредиты, эквайринг, страхование бизнеса, проверку контрагентов, ЭДО и ВЭД, а также интернет-банк. Однако эти услуги не выделяют его среди конкурентов, поскольку другие банки предлагают аналогичные услуги на более выгодных условиях. «АТБ» не предоставляет такие услуги, как использование электронной подписи ФНС, изменение данных в налоговой, защита бренда, маркетинговые кампании, бухгалтерия, набор персонала или помощь в запуске продаж продукта клиента, что делает его менее привлекательным для клиентов, ориентированных на развитие бизнеса.

ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк» – крупный региональный банк Приморского края, предлагающий ограниченный список услуг и сервисов. Банк предоставляет стандартные услуги, такие как интернет-банкинг, мобильное приложение, ЭДО, депозиты, кредиты, ВЭД, зарплатные проекты и эквайринг. Однако он не предлагает такие услуги, как бухгалтерия, подбор персонала, юридические услуги, запуск продаж, защита бренда, маркетинговые кампании, изменение данных в налоговой и страхование бизнеса. Это указывает на фокус банка на финансовых и кредитных продуктах, а не на полном спектре услуг для управления и развития бизнеса. Клиенты, желающие развивать свой бизнес, могут столкнуться с необходимостью обращения к другим банкам, но «Примсоцбанк» имеет преимущество в отсутствии санкций, что позволяет ему осуществлять валютные платежи.

### Результаты исследования и их обсуждение

В результате анализа и сравнения данных банков, можно сделать вывод о том, что банки предлагают разнообразные услуги, соответствующие потребностям клиентов. Федеральные банки выделяются благодаря своему комплексному подходу к обслуживанию клиентов. В то время как «АТБ» и ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк» фокусируются на традиционном обслуживании, это связано с тем, что данные банки являются региональными, то есть у них совершенно другие финансовые возможности в отличие от федеральных банков, поэтому они не могут также активно развиваться и предлагать клиентам всё более широкий спектр услуг и сервисов, и из-за этого потребности клиентов в полном спектре бизнес-услуг не удовлетворяются. Расширение ассортимента услуг может помочь банкам привлечь и удержать клиентов, стремящихся к развитию своего бизнеса. Важность функциональности, сервиса и удобства использования ДБО подчеркивается их ролью в удовлетворении корпоративных потребностей, но необходимо следить за качеством услуг при увеличении их количества [1].

Анализируя общую картину дистанционного банковского обслуживания в Приморском крае, рассмотрим данные в таблице 3 по использованию ДБО, в ключевом региональном банке ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк». Рассматривая общую картину клиентов, которые используют дистанционное банковское обслуживание в ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк», мы можем наблюдать активное увеличение тех, кто использует ДБО, в 2022 году их количество увеличилось в 2 раза, на 4948, в 2023 году составило 17309,83. Такое резкое увеличение произошло благодаря главному преимуществу банка, не попав в санкционный список, у банка произошел прирост клиентов, которым удобнее осуществлять внешнеэкономическую деятельность там, где работают межбанковские переводы SWIFT. Также мы наблюдаем постепенное снижение количества клиентов, которые не используют ДБО, в 2022 году это составило 659,12 в процентном соотношении, в 2023 году составило 1 905, в процентном соотношении это 27. Снижению количества клиентов, которые не используют ДБО, послужило активное улучшение условий использования, а также внедрение новых функций.

Таблица 3

Количество корпоративных клиентов ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк», которые используют ДБО, из общего количества корпоративных клиентов [8]

Показатель	2021	2022	2023	Удельный вес, %			Абсолютное изменение, тыс. руб.		Темп роста, %	
				2021	2022	2023	2022 от 2021	2023 от 2021	2022 от 2021	2023 от 2021
Используют ДБО	5 535	10 483	17 309	50,88	69,11	83,42	4 948	11 774	189,39	312,72
Не используют ДБО	5 344	4 685	3 439	49,12	30,89	16,58	-659	-1 905	87,67	64,35
Итого	10 879	15 168	20 748	100	100	100	4 289	9 869	139,42	190,72

Очевидно, что банк постоянно совершенствует условия интернет-банкинга, внедряя новые технологии и расширяет функционал, что благотворно сказывается на удовлетворенности клиентов.

### Заключение

Проведенное исследование демонстрирует, что кредитные организации Приморского края добились значительных успехов в области дистанционного банковского обслуживания (ДБО). Внедрение современных технологий в банковскую систему региона позволило предоставлять удобные и многофункциональные услуги жителям, живущим как в крупных городах, так и в отдаленных

поселках. Банки региона, активно развивают мобильные приложения и онлайн-банкинг, что значительно упрощает процесс управления финансовыми ресурсами для клиентов. Помимо стандартных функций, таких как перевод средств, оплата коммунальных услуг и пополнение мобильного счета, банки предлагают более сложные финансовые продукты, включая инвестиционные сервисы и онлайн-консультации с финансовыми советниками. В современных реалиях сложно представить бизнес без ДБО, оно развивалось и внедрилось в экономическую сферу деятельности, улучшая взаимодействие с банком, а также предоставляла клиенту удобный способ ведения операций.

### Библиографический список

1. Водопьянова В.А., Баранова М.М. Современные способы продвижения банковских услуг для малого бизнеса // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2022. Т. 12, № 10-1. С. 397-405. DOI 10.34670/AR.2022.11.46.012.
2. Koren A.V., Vodopyanova V.A., Pustovarov A.A. Development of a supply chain policy for financing instruments system of foreign economic activity // International Journal of Supply Chain Management. 2019. Vol. 8, No. 6. P. 549-554.
3. Водопьянова В.А., Даниловских Т.Е., Короткоручко Т.С. и др. Направления совершенствования методики оценки финансовой устойчивости коммерческого банка в условиях экономической нестабильности российского банковского сектора // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2023. № 7-1. С. 23-30. DOI 10.17513/vaael.2894.
4. Водопьянова В.А., Даниловских Т.Е., Короткоручко Т.С. и др. Направления совершенствования методики оценки финансовой устойчивости коммерческого банка в современных условиях конкурентной среды // Фундаментальные исследования. 2023. № 8. С. 18-23. DOI 10.17513/fr.43489.
5. О банке ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк» // Примсоцбанк. [Электронный ресурс]. 2024. URL: <https://pskb.com/about/> (дата обращения: 18.06.2024).
6. Центральный банк Российской Федерации // Банк России [Электронный ресурс]. 2024. URL: <https://www.cbr.ru/> (дата обращения: 18.06.2024).
7. Отчетность ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк» // Банк России. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.cbr.ru/finorg/foinfo/reports/?ogrn=1022500001061> (дата обращения: 20.06.2024).
8. Годовой отчет ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк» за 2023 год // Примсоцбанк. [Электронный ресурс]. 2024. URL: <https://pskb.com/about/information-disclosure/docs/annual-reports/> (дата обращения: 19.06.2024).