

УДК 336.71

DOI: 10.34670/AR.2023.19.99.098

## Классификация видов и форм дистанционного банковского обслуживания физических лиц

**Джумаева Ямила Махмуд-Хусейновна**

Ассистент,  
Чеченский государственный университет имени А.А. Кадырова,  
364093, Российская Федерация, Грозный, ул. Асланбека Шерипова, 32;  
e-mail: yamila2016@mail.ru

**Алиева Жанна Магамедовна**

Доцент кафедры экономики и управления на предприятии,  
Грозненский государственный нефтяной технический университет,  
364024, Российская Федерация, Грозный, пр. Исаева, 100;  
e-mail: Alieve-zhanna@mail.ru

**Кудусов Ломали**

Доцент кафедры экономики и управления в образовании,  
Чеченский государственный педагогический университет,  
364051, Российская Федерация, Грозный, пр. Исаева, 62;  
e-mail: Lomali.kudusov@mail.ru

### Аннотация

Система дистанционного банковского обслуживания (ДБО), которая получила свое продвижение в работе российских банков чуть больше двух десятилетий назад, на сегодня находится на этапе хорошей модернизации. Банки прочно укоренились во всех аспектах экономической жизни. Рост и развитие любой экономики в значительной степени зависят от функционирования ее финансовых институтов. Надежная банковская система мобилизует государственные средства и делает их доступными для различных инвестиционных целей. В этих условиях банки считаются двигателями экономического развития и процветания страны. Современная торговля и коммерция полностью зависят от этих финансовых услуг. Банковские услуги в настоящее время распространились для каждой части нации. Банки служат каналом для содействия экономическому росту страны в этом аспекте. Банковское дело также стало неотъемлемой частью повседневной жизни людей. Подводя итог, нужно сделать акцент на том, что приведенная в исследовании классификация системы дистанционного банкинга носит условный характер: дистанционный банкинг очень мобилен, а быстрое внедрение новейших продуктов и методов их оказания, особенно при высокой конкуренции, будут создавать все более прогрессивные формы их реализации.

**Для цитирования в научных исследованиях**

Джумаева Я.М.-Х., Алиева Ж.М., Кудусов Л. Классификация видов и форм дистанционного банковского обслуживания физических лиц // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2023. Том 13. № 5А. С. 387-399. DOI: 10.34670/AR.2023.19.99.098

**Ключевые слова**

Дистанционный формат, обслуживание, модернизация, экономическая жизнь, финансовый институт.

**Введение**

Система дистанционного банковского обслуживания (ДБО), которая получила свое продвижение в работе российских банков чуть больше двух десятилетий назад, на сегодня находится на этапе хорошей модернизации.

Банки прочно укоренились во всех аспектах экономической жизни. Рост и развитие любой экономики в значительной степени зависят от функционирования ее финансовых институтов. Надежная банковская система мобилизует государственные средства и делает их доступными для различных инвестиционных целей.

В этих условиях банки считаются двигателями экономического развития и процветания страны. Современная торговля и коммерция полностью зависят от этих финансовых услуг. Банковские услуги в настоящее время распространились для каждой части нации. Банки служат каналом для содействия экономическому росту страны в этом аспекте. Банковское дело также стало неотъемлемой частью повседневной жизни людей.

**Основная часть**

Человеческое существование неразрывно связано с банками и финансовой деятельностью. Банковская система в России по существу подразделяется на организованный и неорганизованный секторы. Коммерческие банки, кооперативные банки, банки развития и региональные сельские банки составляют организованный сектор.

Ростовщики и банкиры из числа коренного населения относятся к неорганизованному сектору.

Электронный банкинг, или e-banking [Тавасиев, 2022, 34], часто рассматривается как наиболее важное банковское изобретение. Электронный банкинг – это универсальное слово, которое относится к прямому распространению банковских товаров и услуг среди клиентов по электронным каналам. Банки предоставляют свои товары и услуги клиентам через электронные каналы распространения.

Основные каналы доставки включают банкоматы, телефонный банкинг, интернет-банкинг и мобильный банкинг. Это система, которая автоматически предоставляет услуги потребителям 24 часа в сутки, семь дней в неделю, независимо от их географического положения. Электронный банкинг позволяет потребителям совершать финансовые операции, не выходя из дома или на рабочем месте, используя персональный компьютер или ноутбук, подключенный к Интернету.

Сегодня все банки, будь то государственные или частные, поощряют электронное

банковское обслуживание в своих филиалах. Это просто потому, что электронный банкинг позволяет банкам увеличивать доходы за счет снижения различных операционных расходов, связанных с банковской компанией.

Куртас подсчитал, что средняя стоимость прямой финансовой транзакции, проводимой через Интернет, составляет 0,010 доллара. В отличие от операций в банкоматах, который стоит 0,27 доллара, телефонные транзакции стоят 0,54 доллара, а транзакции в физическом филиале – 1,07 доллара [Демченков, 2020, 112]. Электронный банкинг устраняет необходимость в бумажных транзакциях и делает все возможное, чтобы обеспечить более удобное банковское обслуживание.

Услуги электронного банкинга очень креативны и отличаются исключительным качеством. Подводя итог, можно сказать, что электронный банкинг предоставляет банкам ряд преимуществ, и в результате банки предпринимают необходимые шаги для его продвижения.

Интернет-банкинг – это платежная система, которая позволяет банкам и финансовым учреждениям проводить финансовые и нефинансовые транзакции через интернет. Иногда банковскую систему называют электронным банкингом или интернет-банкингом.

Эта услуга позволяет клиентам получить доступ практически ко всем банковским функциям, ранее доступным исключительно в местном отделении, включая финансовые переводы, депозиты и онлайн-оплату счетов.

Любой, кто зарегистрировался для онлайн-банкинга в банке или у кого есть активный банковский счет или любой другой вид учетной записи, имеет право воспользоваться услугой интернет-банкинга.

Мобильный банкинг, смарт-карты, интернет-банкинг и системы электронных денежных переводов – все это примеры электронного банкинга. Электронный банкинг обеспечивает ряд преимуществ, включая снижение транзакционных издержек, улучшенное управление взаимоотношениями с клиентами и устранение географических границ.

Клиенты пользуются услугами электронного банкинга, не выходя из дома, что экономит их время и деньги, избавляя от необходимости посещать офис банка. Удовлетворенность потребителей является решающим фактором в процессе оценки покупок, расходов или опыта использования продукта или услуги, и поэтому играет решающую роль в долгосрочной реакции потребителей.

Удовлетворенности также уделяется больше внимания в банковской промышленности в результате усиления конкуренции и последних технологических достижений. Из-за сходства продаваемых товаров и услуг банковского сектора были предприняты многочисленные усилия по удовлетворенности клиентов, чтобы объяснить различия и сделать лучший выбор с точки зрения удовлетворенности обслуживанием.

Вурстер и Томас в своей статье «Изменения в розничном банковском деле» стратегия розничного банковского дела последних двух десятилетий, которая способствовала расширению филиалов, была обусловлена факторами, которые больше не применяются.

Автор заявил, что либерализация и технологический прогресс разрушают конкурентное равновесие, которое раньше позволяло сосуществовать малым и крупным отраслям, поскольку их общие позиции по затратам были сопоставимы. Причины этого сдвига следующие:

- потребители более охотно отказываются от удобства местных отделений в обмен на более высокие ставки в удаленном учреждении;
- дерегулирование процентных ставок подорвало преимущество банков в стоимости

средств по сравнению с небанковскими;

- местные банки и небанковские организации имеют превратил конкуренцию в процесс использования различий в себестоимости продукции, издержках распространения.

Конкурентные преимущества в банковской сфере, скорее всего, примут одну из двух форм в будущем:

- прочные отношения с клиентами как основа для продажи разнообразного ассортимента товаров
- низкая стоимость позиции.

Стратегия банков должна быть тщательно интегрирована с потребностями их отдельных категорий потребителей.

Дипджджоти Чоудхури и Дибьоджджоти Бхаттачарджи [Лаврушин, 2019, 131] подчеркивалось, что за последние два столетия человечество добилось неисчислимых успехов в науке, медицине и технике. Адаптация к технологии – его можно увидеть повсюду, от огромного космического корабля до маленького портативного смартфона.

Зависимость от таких технологий укоренилась и теперь рассматривается как четвертый столп жизни, наряду с воздухом, водой и пищей. Ни одна отрасль в современную эпоху технологических преобразований не застрахована от использования информационных систем, и банковский бизнес не является исключением. Банки ищут новые методы предоставления и дифференциации своего разнообразного спектра услуг.

Как корпоративные, так и розничные клиенты больше не готовы стоять в очередях в банках или ждать самых элементарных услуг. Электронные банковские услуги, независимо от того, предлагаются ли они онлайн или другими способами, в последние годы быстро распространяются по всему миру.

Инновационные функции имеют решающее значение для успеха любого бизнеса или учреждения. Она играет решающую роль в банковском секторе, разрабатывая инновационные продукты для финансовых операций.

Это будет финансовая целесообразность предложения как для банка, так и для клиента. Банки должны стать более клиентоориентированными, предоставляя широкий спектр банковских товаров и услуг онлайн по различным каналам доставки для того, чтобы удовлетворить постоянно меняющиеся требования и желания своих клиентов.

Поскольку финансовый рынок становится более конкурентоспособным, банкам необходимо расти, чтобы предоставлять сектору современные и сложные услуги. Предлагается обязать банки создавать и продавать новые решения для онлайн-банкинга, чтобы соответствовать постоянно меняющимся требованиям потребителей.

По субъектам обслуживания дистанционное банковское обслуживание принято подразделять на две группы:

- системы, обслуживающие корпоративный сектор;
- системы, используемые физическими (частными) лицами.

В зависимости от выбранного канала связи клиентом банка принято выделять следующие виды дистанционного банковского обслуживания:

- ПК-банкинг или система «Клиент-Банк», которая предполагает установку специального программного обеспечения на персональный компьютер клиента;
- Интернет-банкинг, который предполагает для осуществления доступа к банковским операциям использование Web-браузера, установленного на персональный компьютер

- клиента;
- Телефонный банкинг, при котором для управления счетом используются возможности телефонов с функцией тонального набора номера и факса;
  - Мобильный банкинг, который предполагает обмен информацией между клиентом и банком с использованием либо мобильного устройства через SMS–сообщения либо посредством мобильного интернета;
  - Банковское обслуживание через банкоматы и терминалы самообслуживания.

По способу оказания банковских продуктов и услуг можно сделать деление:

- информационная система ДБО, при которой клиентом используется получение информации исключительно маркетингового характера о предлагаемых банком продуктах и услугах;
- коммуникационная система ДБО, которая позволяет делать двусторонний обмен информацией;
- операционная система ДБО, которая позволяет делать финансовые транзакции.

Банкомат – это устройство для осуществления в автоматическом режиме (без участия уполномоченного лица кредитной организации или банковского платежного агента, осуществляющих деятельность в соответствии с законодательством о национальной платежной системе) выдачи или приема средств наличного платежа с использованием платежных карт, расчетов с использованием платежных карт, передачи распоряжений кредитной организации об осуществлении расчетов по поручению клиентов по их банковским счетам и для составления документов, подтверждающих передачу соответствующих распоряжений.

Платежный терминал – это устройство для осуществления наличных денежных расчетов в автоматическом режиме (без участия уполномоченного лица организации или индивидуального предпринимателя, осуществляющих наличные денежные расчеты).

Мир движется к глобализации во всех ее формах, особенно финансовой, где индустрия финансовых услуг играет важную и отличительную роль в экономике и на рынках разных стран, что требует от банков понимания и измерения качества предоставляемых банковских услуг, а также изучения ожиданий и представлений клиентов о качестве услуг [ДБО..., www, 66].

Быстрые технологические изменения привели к серьезным конкурентным вызовам в результате глобализации банковского дела, деятельности и либерализация финансовых и банковских услуг, которые поставили банковский департамент в тень необходимости адаптироваться к этим вызовам и справляться с их технологическими разработками и повышать качество банковских услуг.

Сегодня мир является свидетелем масштабной революции в области коммуникаций и информации, и растущего распространения глобализации. Рынки стали открытым пространством для всех инвесторов, что приводит к острой конкуренции между институтами за увеличение доли рынка. В соответствии с быстро растущей глобальной экономикой и спонтанным воздействием на банковский сектор, которое происходит каждый день, очень важно и влиятельно, чтобы онлайн-банкинг стал частью новой технологической арены, потому что предложение интернет-банкинга приносит большую пользу клиентам и экономит много времени и других денег.

Растущий интерес к качеству электронных банковских услуг, будь то для банка или клиент, является эффективным инструментом для повышения уровня услуг, предлагаемых и ожидаемых клиентами. Качество электронных услуг влияет на отношение клиентов,

удовлетворенность и поведенческие намерения при распределении ресурсов организации для обеспечения эффективности электронных услуг, чтобы удовлетворить их, позитивные отношения и поведенческие намерения.

Благодаря этим разработкам появились электронные банковские услуги по многим электронным каналам, таким как банкоматы, электронный банк, интернет-банки и электронные письма, облегчающие клиентам выполнение своих обязанностей. Следовательно, клиенты являются центром интереса для банков, из которого они черпают спецификации, которые, в свою очередь, превращают банки в стандарты для современных услуг.

Это требует, чтобы банки развивали свои возможности и были в курсе событий и технологических разработок, которые помогают им предоставлять высококачественные электронные услуги, играющие важную роль в повышении их эффективности и повышении их эффективности для поддержания их конкурентных позиций.

Продолжающийся рост объема банковских услуг и высокие ожидания клиентов в отношении качества предоставляемых услуг вынуждают руководство банка признавать и идти в ногу с отношениями, восприятием и ожиданиями клиентов в отношении качества предоставляемых ими услуг. Банкам, как правило, необходимо улучшать и предоставлять качественные услуги, чтобы их клиенты оставались довольными и привлекали больше новых клиентов.

Государственные банки работали в стабильных условиях, но в настоящее время они сталкиваются с конкурентной средой, поскольку качество обслуживания постоянно развивается, и важно соответствовать ожиданиям и удовлетворенности клиентов.

Вопрос удовлетворенности клиентов считается очень важным в банковском секторе в той степени, в какой это требует, чтобы некоторые воспринимали его как показатель качества услуг; таким образом, банки оказались вынуждены модернизировать свои услуги, чтобы удовлетворить чаяния своих клиентов в свете экономии электронных транзакций.

Однако процесс улучшения и развития качества предоставляемых услуг должен строиться в соответствии с желаниями и потребностями клиентов. Таким образом, проблема исследования заключается в попытке определить уровень оценки качества услуг, предоставляемых клиентами банка. Это был один из самых важных мотивов что потребовало проведения данного исследования для определения степени удовлетворенности клиентов электронными услугами, предоставляемыми банками.

Проблема этого исследования также отражена в реальности конкуренции, с которой сталкиваются банки, и в необходимости принятия ими комплекса мер с целью измерения и улучшения качества предоставляемых ими услуг, а также использования их измерений для выявления и устранения недостатков и получения удовлетворения и доверия клиентов, увеличить их долю на рынке и достичь конкурентные преимущества.

Будучи жизнеспособным учреждением, которое оказывает непосредственное влияние на национальную экономику и развитие, особенно в связи с повышением удовлетворенности клиентов современным электронным образом жизни.

Это исследование направлено на то, чтобы выделить ключевые элементы в измерениях качества электронных услуг, которые необходимо изучить, чтобы адаптироваться к будущим изменениям и справляться с ними. В результате банки и потребители переходят от обычных транзакций к электронным, которые создали пробел в понимании клиентами электронных банковских транзакций и того, как извлечь из них выгоду.

Важность этого исследования основана на предпосылке, что развитие информационных технологий оказывает огромное влияние на разработку более гибких способов оплаты и более удобных для пользователя банковских услуг. Электронные банковские услуги оказывают значительное влияние на улучшение сервиса и удобства клиентов в дополнение к снижению затрат.

Ценность этого исследования заключается в следующих моментах:

- взаимосвязь между качеством электронных банковских услуг и удовлетворенностью клиентов;
- это исследование является одной из немногих попыток для оценки влияния качества электронных банковских услуг на удовлетворенность клиентов в банках.

Кроме того, это исследование предоставляет новые научные результаты о влиянии качества электронных банковских услуг на удовлетворенность клиентов в банках.

Банковские отрасли расширились по сравнению с другими услугами в местной экономике страны таким образом, который превосходит остальные секторы, благодаря способности банковского сектора идти в ногу с технологическими изменениями, коммуникациями и другими услугами и справляться с ними.

Банковский мир пережил качественную трансформацию как логический результат технологической революции с целью повышения эффективности работы банков в соответствии с окружающими условиями, и это четко воплотилось в тенденции к электронному банкингу.

Из-за радикальных и влиятельных изменений в поведении клиентов, маркетинговые усилия направлены на создание новых банковских услуг, особенно в связи с тем, что многие потребители спешат воспользоваться современными банковскими услугами, которые удовлетворяют их бесконечные потребности и желания и позволяют им получать большинство других необходимых им услуг.

Возросший интерес к качеству в секторе услуг и растущее использование Интернета в коммерческих целях привели к тому, что большинство проблем сосредоточилось на электронном качестве в его различных аспектах, особенно после того, как автоматизация услуг стала преобладающей тенденцией, поскольку сегодня, как банки предоставляют свои услуги в электронном виде.

Электронный банкинг характеризуется как компьютеризированная передача новых и привычных банковских операций и администрирование непосредственно клиентам через электронные, интуитивно понятные каналы корреспонденции.

Электронный банкинг включает в себя фреймворки, которые позволяют клиентам учреждений, связанных с деньгами, сотрудникам организаций получать доступ к счетам, осуществлять бизнес или получать данные о связанных с деньгами предметах и администрациях через открытую или частную систему, включая интернет.

Клиенты обращаются к администрациям электронного банкинга с помощью электронного устройства, например, ПК, индивидуальной усовершенствованной правой руки, роботизированного кассового аппарата, телефона с сенсорным экраном. Хотя опасности и меры контроля сопоставимы для различных каналов доступа к электронным банковским услугам, в этой работе особое внимание уделяется интернет-администрациям.

Интернет-банкинг ссылается на банковские администрации, предоставляемые банками по интернету. Некоторые из этих администраций включают оплату счетов, обмен в магазинах, просмотр объявления об учетной записи и так далее. Интернет-банкинг осуществляется с

помощью ПК или другого устройства, которое может взаимодействовать с банковскими сайтами через Интернет.

В наши дни любой желающий может воспользоваться интернет-банкингом на мобильных телефонах, используя подключение Wi-Fi или 3G.

Термин «качество обслуживания» относится к ситуации, сложившейся в результате комплексной оценки долгосрочной деятельности организации. Качество определяется как способность удовлетворять желания потребителя способом, который соответствует ожиданиям клиента и обеспечивает его полное удовлетворение предоставляемым ему товаром или услугой.

Что касается качества банковского обслуживания, то оно является показателем уровня качества, обеспечиваемого в соответствии с ожиданиями клиента. Обеспечивая качественный сервис означает, что сервис соответствует ожиданиям клиентов.

Качество в сервисной организации определяется как показатель того, в какой степени предоставляемая услуга соответствует ожиданиям клиентов, и что оно определяется в соответствии с восприятием клиента, а не с восприятием поставщиков услуг. Таким образом, очень важно определить потребности и желания клиентов, а затем спроектировать сервис в соответствии с этими требованиями.

Качество обслуживания может помочь организации отличаться от других организаций и получать конкурентное преимущество, и что превосходное качество обслуживания является ключом к прибыльности.

Качество обслуживания с точки зрения электронных услуг определяется как общая оценка и суждение клиентов о качестве электронных услуг, предлагаемых на виртуальном рынке. Качество электронного банковского обслуживания также определяется как соответствие того, что клиенты ожидают от предоставляемой им банковской услуги, с их фактической осведомленностью о выгоде, которую клиенты получают в результате получения услуги.

Следовательно, хороший сервис с точки зрения клиентов – это тот, который соответствует их ожиданиям. Здесь предполагается предоставлять электронные банковские услуги через международную сеть, Интернет, в качестве нового маркетингового канала, который имеет свои уникальные и отличительные характеристики от остальных других каналов связи, которые характеризуются скоростью и низкими затратами, что представляет собой маркетинговую стратегию электронного банкинга и работает над преобразованием из пространственного рынка к космическому рынку.

Удовлетворенность клиентов является одним из важных понятий в области маркетинговых услуг, поскольку удовлетворенность клиентов в сфере услуг более важна, чем в области материальных благ (производительность), поскольку взаимосвязь между ней и ростом и получением прибыли сильнее в сфере услуг, чем в сфере материальных благ. Хотя существует четкая и несомненная взаимосвязь между понятиями удовлетворенности клиентов и качества обслуживания, исследователи в этой области разошлись во мнениях относительно природы и типа этой взаимосвязи и концепции каждого из них.

Они разные, и есть несколько определений, предложенных исследователями для определения удовлетворенности клиентов. Сатиявани заявил, что удовлетворение представляет собой радость, которую испытывает клиент, когда он достигает желаемого удовлетворения и того, что он ожидал получить от преимуществ, и что удовлетворение состоит из сравнения того, что клиент получил, и того, что он ожидает получить.

Это удовлетворение представляет собой эмоциональный отклик на переживания, через

которые проходит клиент. Это связано с продуктами или услугами, которые он приобрел и что эмоциональный отклик представляет собой реакцию клиента, возникающую в результате когнитивной оценки и процесса восприятия того, что клиент думает получить.

Определение удовлетворенности работников в области маркетинга представляет собой измерение способности организации предоставлять продукты, которые соответствуют или превосходят то, что ожидал получить клиент, и на основе этого организация может предвидеть, кто повторит покупку ее продуктов.

Удовлетворенность имеет следующие три характеристики. Субъективное удовлетворение, здесь удовлетворенность клиента связана с характером и уровнем личных ожиданий клиента, с одной стороны, и самосознанием клиента о фактически предоставленной ему услуге, с другой стороны, и что мнение клиента является единственным, которое может быть принято во внимание когда речь идет об оценке удовлетворенности, и учреждение должно предоставлять услуги в соответствии с тем, чего ожидает и в чем нуждается клиент, а не просто придерживание конкретных спецификаций и стандартов; относительная удовлетворенность, и здесь удовлетворенность не связана с абсолютным случаем или относительной оценкой, поскольку каждый клиент сравнивает через свой взгляд на рыночные стандарты, и в этой характеристике удовлетворенность меняется в соответствии с уровнями ожиданий, которые, в свою очередь, варьируются от одного клиента к другому; и эволюционное удовлетворение, и здесь удовлетворенность клиентов меняется за счет развития уровня ожиданий, с одной стороны, и уровня воспринимаемой производительности, с другой стороны.

Измерение степени удовлетворенности клиентов учреждением основано на наборе показателей, которые используются в качестве диагностики учреждения о состоянии удовлетворенности им клиентов. Показатели удовлетворенности называются реалистичными. Удовлетворенность является функцией двух переменных, одна из которых имеет положительную взаимосвязь, а другая – отрицательную, следующим образом:

Текущая доля рынка: в смысле количества и масштаба выполненных работ и предоставленных заказчикам, принимая во внимание степень ее разнообразия для каждого из них.

Жалобы и возражения клиентов: независимо от характера и специфики каждого клиента, уровень удовлетворенности обратно пропорционален объему жалоб и возражений всех видов, которые банки получают от клиентов.

Формы опроса: удовлетворенность клиентов банка методами работы и качеством предоставляемых им услуг может быть измерена путем разработки упрощенного форма опроса, содержащая набор вопросов, на которые можно ответить «да» или «нет». Также можно установить таблицы оценок от 1 до 5 степеней, чтобы выразить степень их удовлетворенности услугами, предоставляемыми банками.

Хаммуд и др. изучили взаимосвязь между качеством услуг электронного банкинга и удовлетворенностью клиентов, чтобы определить аспект, который может оказать наиболее решающее влияние на удовлетворенность клиентов. Результаты показывают, что надежность, эффективность и простота использования, отклик, а коммуникация, безопасность и конфиденциальность – все это существенно влияет на удовлетворенность клиентов, причем надежность является тем аспектом, который оказывает наиболее существенное влияние.

В исследовании Салиху обсуждалось, что недавно разработанные электронные банковские услуги, такие как банкоматные карты и электронный банкинг, заменяют традиционную

банковскую практику. Они предположили, что четкое внедрение электронного банкинга является ключевым и должно быть признано банками и использовано для стимулирования использования клиентами электронного банкинга.

Электронный банкинг может предложить различные финансовые услуги, как получение выписки со счета онлайн, просмотр остатков и деталей счетов, оплата кредитными картами, просмотр последних курсов обмена иностранной валюты и перевод средств на счета клиентов. Такое развитие событий было обусловлено огромным развитием коммуникационных сетей.

Банковский сектор должен быть мотивирован предоставлять гибкие сетевые и коммуникационные системы, которые повышают качество услуг, используемых клиентами.

Джахаян и Хадади исследовали влияние качества электронного банкинга на обязательства клиента перед филиалами банков в России. Их исследование показало, что усиление конкуренции сопровождалось обширной торговой и банковской деятельностью и что многие традиционные процедуры изменились и создали новую конкурентную среду благодаря использованию технологий.

Конкуренция за качество обслуживания стала стратегической проблемой. Банк пытался использовать технологии для отслеживания современных процедур и повышения качества предоставляемых ими услуг, и основной целью их исследования было проверить влияние электронного банкинга на соответствие требованиям клиентов.

В общей сложности клиентам банка было роздано 350 анкет. Исследование показало, что качество обслуживания влияет на удовлетворенность клиента и удовлетворение доверием и приверженностью. В исследовании было рекомендовано, что существует необходимость в повышении качества электронных банковских услуг.

Согласно Агарвалу и Прасаду, электронный банкинг является наиболее изобретательным и убедительным способом администрирования, а также превратился в новую модель осуществляющий обмен с помощью электронного банкинга, а не через банковские отделения.

Их исследование выявило детерминанты элементов, которые влияют на восприятие клиентами электронного банкинга в России. Кроме того, они обсудили влияние ценности электронного банкинга, простоту использования электронного банкинга и риски, связанные с использованием электронного банкинга клиентами.

Многие факторы могут повлиять на принятие отдельных лиц и использование технологий. Эти факторы можно классифицировать следующим образом.

Первый из них относится к характеристикам технологии, такие, как полезность, простота использования и возможность тестирования.

Второй связан с индивидуальными характеристиками пользователей, такими как самоэффективность, отношение и личная инновационность.

Наконец, некоторые факторы находятся под влиянием социальной или внешней среды, такие как убеждения внешнего контроля, субъективные нормы и способствующие обстоятельства.

Было обнаружено, что отставание в использовании электронных услуг в банковской системе может быть вызвано многими причинами, такими как недостаточные инвестиции в приложения электронной коммерции, низкая поддержка сверху, конфликт между администрацией, безопасностью и властью в решении о внедрении электронного банкинга.

В различных исследованиях обсуждались конкретные факторы, влияющие на использование услуг электронного банкинга. Суганти, например, в своем исследовании

обнаружили, что доступность и изменения включают факторы, влияющие на использование услуг электронного банкинга. Было обнаружено, что воспринимаемая полезность и воспринимаемая простота использования были основными факторами использования электронных услуг в банковской системе.

Результаты обзора предыдущих исследований показали, что все четыре характеристики (личные потребности, организация сайта, удобство для пользователя и онлайн-эффективность) являются уникальными сущностями.

Результаты также показали, что качество услуг онлайн-банкинга обладает достаточной надежностью и что каждый аспект имеет положительную значимую связь с качеством услуг интернет-банкинга.

Эффективность банковского веб-сайта является важной частью качества онлайн-банковских услуг. Исследование выявило значительную связь между сервисом онлайн-банкинга качеством и удовлетворенность электронных клиентов. В этом исследовании предлагается модель для оценки влияния качества услуг онлайн-банкинга на удовлетворенность электронных клиентов в России. Конструкции точно отражают изменчивость банковских отношений потребителей, и более глубокое понимание отношения клиентов к интернет-банкингу в разработке более успешных маркетинговых инициатив.

Существует статистический эффект простоты использования на удовлетворенность клиентов в банках на уровне значимости 0,05. Этот результат согласуется с данными Agrawal et al., которые показали, что существует положительное влияние на простоту использования и удовлетворенность клиентов.

Также был обнаружен статистический эффект, обеспечивающий время для удовлетворения потребностей клиентов в банках на уровне значимости 0,05. Этот результат согласуется с исследованием Могадама и Каболи (2015), которые пришли к выводу, что экономия времени с точки зрения продолжительности жизни выше среднего, влияет на удовлетворенность клиента.

В результате банки и потребители переходят от обычных к электронным транзакциям, что создает пробел в понимании клиентами электронных банковских транзакций и того, как извлечь из них выгоду.

## Заключение

Подводя итог, нужно сделать акцент на том, что данная классификация системы дистанционного банкинга носит условный характер: дистанционный банкинг очень мобилен, а быстрое внедрение новейших продуктов и методов их оказания, особенно при высокой конкуренции, будут создавать все более прогрессивные формы их реализации.

## Библиография

1. ДБО – системы дистанционного банковского обслуживания (рынок России). URL: <https://www.tadviser.ru/index.php/>
2. Демченков А.В. Функциональная модель процессов нарушения целостности информации в системах дистанционного банковского обслуживания // Вестник Воронежского государственного технического университета. 2020. Т. 9. №. 6-3. С. 85-89.
3. Лаврушин О.И. Осуществление кредитных операций. М.: Кнорус, 2019. 242 с.
4. Официальный сайт АО «Россельхозбанк». URL: <https://www.rshb.ru/>
5. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.ru>
6. Тавасиев А.М. Банковское дело. М.: Юрайт, 2022. 534 с.

7. Tsindeliani I. A. et al. Digital transformation of the banking system in the context of sustainable development //Journal of Money Laundering Control. – 2022. – T. 25. – №. 1. – C. 165-180.
8. Geebren A., Jabbar A., Luo M. Examining the role of consumer satisfaction within mobile eco-systems: Evidence from mobile banking services //Computers in Human Behavior. – 2021. – T. 114. – C. 106584.
9. Moşteanu D. N. R. et al. Digital technologies' implementation within financial and banking system during socio distancing restrictions–back to the future //International Journal of Advanced Research in Engineering and Technology. – 2020. – T. 11. – №. 6.
10. Kustina K. T. et al. Branchless banking, third-party funds, and profitability evidence reference to banking sector in indonesia //Jour of Adv Research in Dynamical & Control Systems,(11). – 2019. – T. 2. – C. 290-299.

## **Classification of types and forms of remote banking services for individuals**

**Yamila M.-Kh. Dzhumaeva**

Assistant,  
Chechen State University,  
364049, 32, Sheripova str., Grozny, Russian Federation;  
e-mail: yamila2016@mail.ru

**Zhanna M. Alieva**

Associate Professor of the Department of Economics  
and Enterprise Management,  
Grozny State Oil Technical University,  
364024, 100, Isaeva ave., Grozny, Russian Federation;  
e-mail: Alieve-zhanna@mail.ru

**Lomali Kudusov**

Associate Professor of the Department of Economics  
and Management in Education,  
Chechen State Pedagogical University,  
364068, 62, Isaeva ave., Grozny, Russian Federation;  
e-mail: Lomali.kudusov@mail.ru

### **Abstract**

The remote banking system (RBS), which was promoted in the work of Russian banks a little more than two decades ago, is currently at the stage of good modernization. Banks are firmly rooted in every aspect of economic life. The growth and development of any economy largely depends on the functioning of its financial institutions. A sound banking system mobilizes public funds and makes them available for various investment purposes. The authors of the paper state that, under these conditions, banks are considered the engines of economic development and prosperity of the country. Modern trade and commerce are completely dependent on these financial services. Banking services have now spread to every part of the nation. Banks serve as a channel to promote the country's economic growth in this aspect. Banking has also become an integral part of people's daily lives. Summing up the research made, the authors of the paper conclude that it is necessary to

emphasize that the classification of the remote banking system given in the study is conditional: remote banking is very mobile, and the rapid introduction of the latest products and methods of their provision, especially with high competition, will create more and more progressive forms of their implementation.

### For citation

Dzhumaeva Ya.M.-Kh., Alieva Zh.M., Kudusov L. (2023) Klassifikatsiya vidov i form distantsionnogo bankovskogo obsluzhivaniya fizicheskikh lits [Classification of types and forms of remote banking services for individuals]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 13 (5A), pp. 387-399. DOI: 10.34670/AR.2023.19.99.098

### Keywords

Remote, maintenance, modernization, economic life, financial institution.

## References

1. DBO – sistemy distantsionnogo bankovskogo obsluzhivaniya (rynok Rossii) [RBS, systems of remote banking services (market of Russia)]. Available at: <https://www.tadviser.ru/index.php/> [Accessed 05/05/2023]
2. Demchenkov A.V. (2020) Funktsional'naya model' protsessov narusheniya tselostnosti informatsii v sistemakh distantsionnogo bankovskogo obsluzhivaniya [Functional model of information integrity violation processes in remote banking systems]. *Vestnik Voronezhskogo gosudarstvennogo tekhnicheskogo universiteta* [Bulletin of the Voronezh State Technical University], 9, 6-3, pp. 85-89.
3. Lavrushin O.I. (2019) *Osushchestvlenie kreditnykh operatsii* [Implementation of credit transactions]. Moscow: Knorus Publ.
4. *Ofitsial'nyi sait AO «Rossel'khozbank»* [Official site of JSC Rosselkhozbank]. Available at: <https://www.rshb.ru/> [Accessed 05/05/2023]
5. *Spravochno-pravovaya sistema «Konsul'tantPlyus»* [Reference legal system "ConsultantPlus"]. Available at: <http://www.consultant.ru> [Accessed 05/05/2023]
6. Tavasiev A.M. (2022) *Bankovskoe delo* [Banking]. Moscow: Yurait Publ.
7. Tsindeliani, I. A., Proshunin, M. M., Sadovskaya, T. D., Popkova, Z. G., Davydova, M. A., & Babayan, O. A. (2022). Digital transformation of the banking system in the context of sustainable development. *Journal of Money Laundering Control*, 25(1), 165-180.
8. Geebren, A., Jabbar, A., & Luo, M. (2021). Examining the role of consumer satisfaction within mobile eco-systems: Evidence from mobile banking services. *Computers in Human Behavior*, 114, 106584.
9. Moşteanu, D. N. R., Faccia, D. A., Cavaliere, L. P. L., & Bhatia, S. (2020). Digital technologies' implementation within financial and banking system during socio distancing restrictions–back to the future. *International Journal of Advanced Research in Engineering and Technology*, 11(6).
10. Kustina, K. T., Dewi, G. A. A. O., Prena, G. D., & Suryasa, W. (2019). Branchless banking, third-party funds, and profitability evidence reference to banking sector in indonesia. *Jour of Adv Research in Dynamical & Control Systems*,(11), 2, 290-299.