

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра социальной информатики

**АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ  
ОБЪЕДИНЕННОГО МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ В  
СИСТЕМЕ «СОВКОМБАНК»**

(автореферат бакалаврской работы)

Студентки 5 курса 581 группы  
направления 38.03.05 - Бизнес - информатика  
профиль Социально-информационные системы в бизнесе  
Социологического факультета  
Нагановой Дарьи Сергеевны

Научный руководитель  
профессор, доктор социологических наук \_\_\_\_\_ О.А. Романовская  
подпись, дата

Зав. кафедрой  
кандидат социологических наук, доцент \_\_\_\_\_ И.Г. Малинский  
подпись, дата

Саратов, 2020

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы исследования.** В современных условиях для сохранения своих позиций на рынке банковских услуг коммерческие банки вынуждены формировать и предоставлять новые услуги, продукты, различные льготы, премии, бонусы или так называемые «скидки» своим клиентам. Всё это также должно сопровождаться качественной и эффективной рекламой нового перечня продуктов и услуг банка, а также разработкой дистанционных каналов передачи данных продуктов, способов доведения их до потребителя. Один из таких способов – мобильное приложение, где быстро и удобно клиент может получить какую-либо информацию или банковский продукт (услугу).

В настоящее время перед банками стоит несколько основных задач:

- Увеличение спектра банковских продуктов и услуг с целью наращивания клиентской базы;
- Использование новейших технологий и результатов научно-технического прогресса;
- Повышение квалификации банковских сотрудников для использований в работе новейшего оборудования и технологий;
- Повышение заинтересованности клиентов в использовании дистанционных способов обслуживания, их грамотности в данной сфере.

Поэтому внедрение и использование новых технологий, технологических разработок при доведении новых банковских продуктов и услуг до клиентуры при помощи дистанционного банковского обслуживания через объединенное мобильное приложение является очень важным аспектом деятельности коммерческих банков. Развитие объединенного мобильного приложения является одним из значимых аспектов в процессе функционирования коммерческого банка. От того, насколько грамотно и эффективно банк будет использовать возможности дистанционного обслуживания своих клиентов благодаря объединенному мобильному приложению, напрямую зависит конкурентоспособность банка на рынке, что и обуславливает актуальность темы представленной работы.

**Степень научной разработанности проблемы.** Степень изученности данной проблемы на текущий момент недостаточно высока. Проблему банковского обслуживания с помощью дистанционных технологий изучали такие авторы, как Абрамова М. А., Лаврушин О.И., Неточеева Н.Н., Окулов В. Л., Рогов А. Д., Рудакова О.С. и др.

Также накопленный опыт практического использования технологий ДБО достаточно широко представлен в научных трудах отечественных и зарубежных авторов и посвящен различным аспектам функционирования технологий ДБО. Серьезный вклад в развитие теории ДБО внесли Г.Н. Белоглазова, М.Е. Горчакова, И.Д. Мамонова, А.С. Обаева, Г.Г. Коробова, ЛТ.В. Кох, А.Ю. Симановский, А.М. Тавасиев, А.В. Турбанов, А.Ф. Черненко.

Общетеоретическое содержание и особенности предоставления банковских услуг и банковских операций, осуществляемых посредством интернет-технологий и сотовой связи, рассмотрены с учетом трудов А.Б. Бабаева, Н.В. Байдуковой, И В. Ванюхиной, В.Б. Голованова, В.Л. Достова, С.Л. Зефирова, С.В. Криворучко, А.В. Кузнецова, А.П. Курило П.В. Ревенкова.

**Объектом** исследования является система Публичного акционерного общества «Совкомбанк».

**Предмет** исследования – объединенное мобильное приложение в системе «Совкомбанка».

**Целью** данной бакалаврской работы является анализ эффективности использования объединенного мобильного приложения в системе «Совкомбанка», определение перспектив его развития и путей повышения эффективности его использования.

Для достижения данной цели необходимо выполнить ряд поставленных **задач**:

- Изучить понятие, сущность и причины распространения дистанционного банковского обслуживания с помощью объединенного мобильного приложения;

- Определить состав и возможности банковских услуг, предоставляемых дистанционно;

- Рассмотреть нормативно-правовое регулирование дистанционного банковского обслуживания в России и за рубежом;

- Дать общую характеристику современного этапа развития дистанционного банковского обслуживания клиентов в российских коммерческих банках с использованием объединенного мобильного приложения;

- Проанализировать организацию дистанционного обслуживания физических лиц в российских коммерческих банках с помощью объединенного мобильного приложения;

- Провести анализ эффективности дистанционного обслуживания клиентов с помощью объединенного мобильного приложения в системе «Совкомбанка»;

- Выявить пути совершенствования и повышения эффективности объединенного мобильного приложения в системе «Совкомбанка»

В качестве эмпирической базы исследования были использованы данные исследования эффективности применения в работе с клиентами объединенного мобильного приложения Совкомбанка.

**Структура бакалаврской работы.** Бакалаврская работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка использованных источников и приложения.

## **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ**

Первая глава «**Теоретические основы изучения алгоритма дистанционного банковского обслуживания физических лиц**» раскрывает теоретические аспекты дистанционного банковского обслуживания физических лиц с применением мобильного приложения.

В начале главы раскрываются понятие, сущность и причины распространения дистанционного банковского обслуживания с помощью объединенного мобильного приложения.

Затем в главе рассматриваются состав и возможности банковских услуг, предоставляемых дистанционно. Спектр продуктов и услуг банка, предоставляемых дистанционно, очень разнообразен. В конце главы освещен вопрос законодательного регулирования ДБО.

Вторая глава посвящена изучению и анализу современной практики дистанционного обслуживания клиентов в российских коммерческих банках.

Вначале изучается общая характеристика современного этапа развития дистанционного банковского обслуживания клиентов в российских коммерческих банках с использованием объединенного мобильного приложения. В данной главе описан анализ современного дистанционного обслуживания клиентов: какие продукты предоставляются банками дистанционно, какую информацию клиенты получают через мобильные приложения, каковы их впечатления и самое главное – какова активность пользователей при дистанционном обслуживании.

Затем в главе проводится анализ дистанционного обслуживания физических лиц в российских коммерческих банках с помощью объединенного мобильного приложения. Основу анализа составили данные опроса касательно задач, решаемые с помощью Интернет-банкинга, источников получения информации о продуктах и предложениях банков. Пользователи предпочитают звонки и онлайн-общение с банком походам в отделения – это подтвердили 73% участников опроса. Среди женщин этот показатель выше, чем среди мужчин – 76% против 69%. Сильнее всего тренд выражен среди молодежи: этот ответ выбрал 81% респондентов в возрасте до 25 лет.

91% респондентов пользуется онлайн-сервисами банков, 81% из них выбирает мобильное приложение и 54% – веб-версию (сайт банка).

О готовности начать регулярно пользоваться дистанционным доступом к финансовым услугам (при наличии такой возможности) сообщили 42,8% взрослого населения из числа тех респондентов, которые не используют дистанционное обслуживание постоянно. При этом с 35,9 до 54,7% увеличилась доля населения, имеющего возможность мгновенно (в течение 15 минут)

совершить перевод денежных средств с помощью мобильного телефона или с использованием спутниковой связи. На 8,2 п.п. (до 55,6%) выросла доля безналичных платежей (в том числе с использованием платежных карт) за товары (работы, услуги) в совокупном объеме розничной торговли, общественного питания и платных услуг населению. Количество действующих банков, оказывающих услуги по открытию второго и последующих счетов без явки клиента в офис, увеличилось за 2019 год с 78 до 105.

При этом в 2019 году отмечено сокращение количества подразделений действующих кредитных организаций – с 35 494 до 31 752 единиц. И если в предыдущие годы снижение данного показателя происходило из года в год все меньшими темпами (11,9% в 2016 году, 8,7% в 2017 году и 3,4% в 2018 году), то в 2019 году темп снижения усилился и составил 10,5%. Тенденция к сокращению традиционных форматов банковских подразделений соответствует общемировой практике и связана в первую очередь с развитием современных дистанционных способов обслуживания клиентов. Данная практика в полной мере оправдывает себя в городах и крупных населенных пунктах. Однако в сельской местности, на отдаленных, малонаселенных и труднодоступных территориях с недостаточно развитой информационно-коммуникационной инфраструктурой такой подход не обеспечивает необходимый уровень доступности финансовых услуг, в связи с чем в 2019 году отдельные крупные кредитные организации, сокращая свое присутствие в российских городах, не закрывали подразделения в сельских населенных пунктах.

При анализе качества обслуживания в финансовых организациях в исследовании отмечается рост на 8,2 п.п. (с 65,0 до 73,2%) доли взрослого населения, считающего, что при оформлении кредита/займа за последние 12 месяцев им была предоставлена достоверная, понятная и достаточная информация о продукте. За год на 1,3 п.п. (с 26,8 до 28,1%) увеличилась доля взрослого населения, имеющего активные кредиты/займы в кредитных или некредитных финансовых организациях (НФО), при темпе прироста задолженности по основному долгу в указанных типах организаций 22,5% (с 12

342 млрд до 15 114 млрд рублей). При этом на 10,5% (с 849 млрд до 760 млрд рублей) снизилась просроченная задолженность физических лиц перед кредитными организациями.[50]

Третья глава посвящена более конкретному практическому направлению: выявлению путей совершенствования и перспектив развития дистанционного банковского обслуживания с помощью объединенного мобильного приложения в системе «Совкомбанка».

В начале главы был осуществлен анализ эффективности дистанционного обслуживания клиентов с помощью объединенного мобильного приложения в системе «Совкомбанка». Изначально дана краткая характеристика имеющегося мобильного приложения Совкомбанка. А в качестве основных показателей анализа выступили: количество операций, совершенных через мобильное приложение, структура операций, совершаемых с помощью мобильного приложения Совкомбанка, структура клиентской базы по возрастным категориям, удовлетворённость качеством приложения его пользователями.

Количество операций «онлайн» с помощью мобильного приложения увеличивается на протяжении прошедшего года. Это говорит о востребованности, актуальности и удобстве приложения.

С начала анализируемого периода наиболее востребованной функцией приложения являлась проверка состояния баланса карты, также контроль задолженности по кредитным продуктам. Однако возрастает удельный вес в общем объеме наиболее популярных операций – совершение онлайн-платежей.

Поскольку основная клиентская база Банка – люди более старшего возраста, в структуру пользователей мобильного приложения значительную долю занимают клиенты в возрасте 36-40 и 40-45 лет. Более молодые клиенты занимают не более 15%, хоть и наблюдается положительная динамика в данной возрастной группе по количеству пользователей приложения, что говорит о появлении продуктов и услуг, привлекающих более молодую аудиторию.. Однако следует отметить, что количество пользователей из возрастной группы 40-45 лет имеет снижающуюся динамику к концу 2019 года. Возрастная группа

45 лет и старше также имеет незначительный прирост на протяжении всего года. Небольшая доля пользователей данного возраста говорит о том, что немногие пожилые люди достаточно освоили приложение, чтобы максимально эффективно использовать его возможности.

Большая часть пользователей (35%) почти довольны всеми возможностями приложения. Однако 29% опрошенных, как выяснилось, совсем не используют мобильное приложение. 19% убеждены, что приложение отлично справляется со всем своим функционалом. И 17% респондентов считают приложение неудобным.

Завершающим этапом главы – рекомендации по совершенствованию и повышению эффективности объединенного мобильного приложения в системе «Совкомбанка».

По результатам проведенного исследования было выявлено, что большинство среди опрошенных считает, что в приложении неудобный интерфейс (39%), 23% считают, что в приложении неудобная навигация, а также часть опрошенных наблюдают плохую работоспособность приложения. Эти негативные моменты при работе с приложением носят технический характер и в принципе устранимы при должной работе IT-отдела, а также службы маркетинга.

Также выявлено по результатам опроса, на первом месте среди достоинств обслуживания через мобильное приложение находится высокая скорость получения необходимой информации. Затем веским фактом является улучшение работы с клиентами, расширение продуктовой линейки и сокращение затрат времени на посещение отделения Банка.

Проанализировав ситуацию со стороны Банка, можно сказать, что Банк в 2019 году увеличил свой процентный доход на 23,7%. Большой удельный вес в кредитных продуктах. Прносящих доход, занимают кредиты корпоративным клиентам, розничные кредиты и автокредиты. Чистый процентный доход Банка возрос на 16%. Это говорит об устойчивом развитии Банка, его правильно обозначенной стратегии и верных способах ее реализации.

В результате были предложены следующие меры по совершенствованию мобильного приложения Совкомбанка:

- сделать приложение более удобным;
- разместить наиболее популярные функции на одной вкладке для более удобного пользования;
- развивать техническую поддержку и клиентские службы;
- Разработать бонусную систему при регистрации в приложении
- перенести весь функционал, доступный в web-версии для стационарного компьютера, в приложение;
- разработать систему оценки приложения;
- стимулирование клиента за счет дополнительных бонусов;
- создание версии «для слабовидящих»;
- расширить работу по продвижению продуктов и услуг через мобильное приложение.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Дистанционное банковское обслуживание с помощью объединенного мобильного приложения представляет собой процесс предоставления возможности клиентам осуществлять банковские операции без личного присутствия в отделении банка с применением разнообразных каналов телекоммуникации.

Сущность дистанционного банковского обслуживания заключается в самообслуживании клиентов с помощью объединенного мобильного приложения.

Можно утверждать, что объединенное мобильное приложение является весьма актуальным в современной жизни, а его внедрение в деятельность коммерческого банка предоставляет значительные преимущества, как клиентам, так и самим банковским учреждениям. С помощью такого инновационного продукта, как объединенное мобильное приложение, в значительной степени повышается конкурентоспособность банка.

По мнению многих специалистов, в ближайшем будущем банковские учреждения будут претерпевать очередные изменения. Новые результаты научно-технического прогресса позволят миллионам сотрудников банка работать дома. Снизится необходимость в административных зданиях и служебных помещениях. Дом станет для служащего тем рабочим местом, где будет обрабатываться информация. А клиент сможет получать множество банковских продуктов и услуг дистанционно при помощи объединенного мобильного приложения.

Для создания более эффективной системы ДБО, не имеющей законодательного ограничения развития в России, необходимо разработать терминологический аппарат и дать определения основным элементам дистанционного банковского обслуживания и закрепить их на уровне нормативно-правовых документов, а также урегулировать вопросы взаимоотношений банков с клиентами и внутреннюю организацию работы банка с системами ДБО.

Востребованность мобильных приложений для дистанционного получения банковских услуг только возрастает из года в год.

Использование мобильного приложения в качестве дистанционного банковского обслуживания всегда актуально. Актуальность его обусловлена удобством и быстротой обслуживания клиентов и выгодой для банков в части сокращения издержек и повышения своей клиентоориентированности.

Совкомбанк стремится сделать обслуживание своих клиентов наиболее удобным, быстрым и качественным, используя все возможности современных технологий. Мобильное приложение – пространство, где клиент может моментально получить необходимую ему информацию, совершить множество операций, не посещая офис, иметь все необходимые данные своих счетов под рукой (в своем смартфоне), а также всегда получить необходимую помощь в виде тех.поддержки и клиентской службы 24/7. В целом, приложение развивается и постоянно совершенствуется, однако следует улучшить

некоторые моменты: увеличить число пользователей приложения более старшего поколения и улучшить функционал и работу приложения.

Внедрение и совершенствование объединенного мобильного приложения позволит повысить клиентоориентированность банка, его конкурентоспособность на рынке. В век высоких технологий необходимо использовать все возможности, чтобы удержать позиции на рынке, а это возможно только лишь с помощью качественного, быстрого и эффективного удовлетворения потребностей клиентов Банка. Мобильное приложение – отличная платформа для реализации этих мер. Совершенствуя приложение, Банк увеличивает свои шансы на прирост клиентской базы и повышение своей рентабельности, соответственно.