

РАЗВИТИЕ СОВРЕМЕННЫХ ФОРМ И ТЕХНОЛОГИЙ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Абрамян Сюзанна Карапетовна,

бакалавр 4-го года обучения

Новосибирского государственного университета

экономики и управления – «НИНХ»,

Россия, 630099, г. Новосибирск, ул. Каменская, 52

ORCID: 0000-0002-4298-3629

syuzanna.abramyan.1999@mail.ru

Газизулина Ирина Александровна,

кандидат экономических наук, доцент,

доцент кафедры «Финансовые рынки и финансовые институты»

Новосибирского государственного университета

экономики и управления – «НИНХ»,

Россия, 630099, г. Новосибирск, ул. Каменская, 52

ORCID: 0000-0002-4971-398X

i-gaziza@yandex.ru

Аннотация

В статье раскрываются вопросы эффективного взаимодействия банковских работников с клиентами, а также технологическая и инновационная составляющая этих отношений. В настоящее время наблюдается акцентирование внимания банков на потребностях клиента и их удовлетворении, на расширении клиентской базы и занимаемой на рынке доли, что вытесняет на второй план увеличение прибыли. Именно этот факт вынуждает кредитные организации инвестировать в новые проекты для обслуживания клиентов, делая при этом оказание услуг максимально удобным. Авторами рассматривается возможность усовершенствования существующих форм банковского обслуживания путем внедрения новых технологий и использования технологий биометрии, значительно сокращающей затраты и время, необходимое клиентским менеджерам на выезд к клиентам. Для внедрения проектов банку необходимо привлекать партнеров в лице IT-компаний и разработчиков, а также инвестировать в развитие биометрических технологий. В качестве объекта исследования было выбрано взаимодействие клиентских менеджеров крупного, среднего и малого бизнеса, а также юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

В статье проанализированы основные формы банковского обслуживания и представлена классификация дистанционной формы. Авторы представили анализ количества счетов с дистанционным доступом за 2015–2020 годы. С использованием формулы совокупной стоимости обслуживания выявлена эффективность внедрения банками дистанционных технологий и их преимущества перед традиционной формой обслуживания. В статье также упоминается направленность современных банков на предложение клиентам продуктов экосистемы, прилагается анализ прибыльности этих мероприятий. На основе отчета о финансовых результатах произведены расчеты и составлен прогноз доходности внедряемого проекта с использованием показателей чистого приведенного дохода и нормы доходности. В качестве информационной базы использовались статистические данные с официальных сайтов банков и Федеральной службы государственной статистики, а также статьи, иные информационные материалы печатных изданий и интернет-ресурсы. В ходе работы использовались методы статистического и сравнительного анализа.

Ключевые слова: банки, банковское обслуживание, формы банковского обслуживания, дистанционное банковское обслуживание, традиционная форма обслуживания, обслуживание с применением дистанционных технологий, биометрия, инновационный проект, экосистема.

Библиографическое описание для цитирования:

Абрамян С.К., Газизулина П.А. Развитие современных форм и технологий банковского обслуживания // Идеи и идеалы. – 2022. – Т. 14, № 1, ч. 2. – С. 247–260. – DOI: 10.17212/2075-0862-2022-14.1.2-247-260.

Актуальность данной темы обусловлена тем, что современные банки стали всё больше акцентировать внимание на клиенте и его потребностях. Если раньше конкуренция между кредитными организациями заключалась в разработке новых продуктов, то сейчас это отходит на второй план. Первостепенной задачей является захват большей доли рынка за счет укрепления клиентской базы, ее удержания и увеличения, что способствует увеличению прибыли.

Формы банковского обслуживания – одни из важнейших составляющих современной системы банковских услуг любой кредитной организации. На данный момент в России именно банки являются инновационными носителями, впервые внедряющими новые технологии в рамках повышения эффективности обслуживания своих клиентов.

Традиционной формой банковского обслуживания является АТМ (автоматизированная кассовая машина или просто банкомат), что предполагает личное посещение клиентом технически оснащенного операционного зала. Банковский работник имеет автоматизированное рабочее место, оснащенное современным персональным компьютером с соответ-

ствующим программным обеспечением. Помещения банка оборудованы информационными (светодиодными) табло и банкоматами. В России эта форма достаточно долго не подвергалась изменениям, так как целью банка было скорее совершенствование банковского продукта, нежели создание лучших условий обслуживания.

В настоящее время в личном посещении нет необходимости, так как многие часто используемые услуги можно получать на дистанционной основе, имея доступ в Интернет. Такое решение принято для увеличения клиентопотока и в связи с технологической возможностью. При этом качество комплексного обслуживания не ухудшается. Оказание такого типа услуг с использованием технологий по удаленной работе с клиентурой называется «дистанционным банковским обслуживанием», или ДБО.

Внедрение мобильного банкинга позволило гораздо быстрее и качественнее осуществлять обычные, часто используемые операции по переводам денежных средств. При этом значительно сокращаются расходы банка, а его работники могут сэкономленное время использовать для осуществления более трудоемких операций с VIP-клиентами [1].

Среди форм современного банковского дистанционного обслуживания выделяются CRM, расчетные карты, интернет-банкинг, электронно-цифровая подпись, персональный менеджер по обслуживанию ключевого клиента и др.

В связи с начавшейся в 2020 году пандемией все институты вынуждены были ввести удаленный формат работы, значительно расширив при этом новые технологии:

- RPA (или роботизация) – круглосуточные консультации для клиентов, подтверждение операций, оповещения об ошибках;
- чат-боты – программа, способная обрабатывать определенные голосовые и чат-вопросы, выполняя поиск ответа;
- OCR (или оптическое распознавание) – способность переводить не копируемые документы в редактируемые, что часто используется в банке при работе с документами клиента;
- биометрическая идентификация – новая технология по использованию физиологических и биологических особенностей лиц с целью установления личности, для удобства работы в банкоматах без банковских карт и смартфона (отпечатки пальцев, идентификация голоса, лица и т. п.), подразумевает использование искусственного интеллекта.

Конкурентоспособный банк должен применять по возможности все современные формы банковского обслуживания для более рационального использования финансовых ресурсов и обеспечения управляемости организации. Положительным фактором при этом является сокращение обо-

рота наличных денежных средств в связи с переходом клиентов на более удобный мобильный банкинг [2].

В табл. 1 представлены данные по количеству счетов с дистанционным банковским обслуживанием с 2015 по 2019 год, включающих счета в российском эквиваленте, с помощью которого проводились платежи по безналичному расчету, в том числе по расчетным и кредитным картам [4].

Таблица 1

Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях, на 1 января, тыс. ед. [2]

Год	Общее количество счетов	В том числе открытых клиентам				
		Юридическим лицам, всего	Из них через сеть Интернет	Физическим лицам, всего	Из них через сеть Интернет	С использованием абонентских устройств мобильной связи
2015	125 776,3	3460,5	3122,1	122 315,8	80 916,9	64 597,8
2016	162 833,2	4026,4	3764,9	158 806,8	136 149,3	117 390,3
2017	191 961,5	4522,9	4360,9	187 438,7	161 628,6	143 088,6
2018	216 592,5	5216,7	5091,7	211 375,8	189 897,5	166 753,2
2019	238 966,1	5971,0	5874,8	232 995,2	217 061,2	178 174,8
2020	254 522,0	6509,2	6422,6	248 012,7	239 089,7	180 261,2

Анализ показывает, что число клиентов, пользующихся опцией дистанционного банковского обслуживания в исследуемом периоде, растет.

Общее количество счетов в 2020 году увеличилось в 1,07 раза по сравнению с 2019 годом и в 2 раза по сравнению с 2015 годом. При этом количество счетов с доступом в сеть Интернет среди юридических лиц в 2020 году увеличилось в 1,09 раза по сравнению с 2019 годом, среди физических лиц увеличилось в 1,1 раза.

Прослеживается существенная разница в использовании отдаленного доступа между юридическими и физическими лицами. Можно отметить, что физические лица с большей скоростью переходят на дистанционное обслуживание, нежели юридические лица. Скорее всего это можно связать с преимущественным использованием организациями наличных расчетов с поставщиками (подрядчиками) и желанием скрыть свои

денежные потоки, которые становятся прозрачными для банка и правоохранительных органов при безналичном расчете и переходе на выполнение операций через личный кабинет. Еще одним фактором является большой рост использования сети Интернет (сайт банка), чем мобильного банкинга.

Проанализируем выгодность использования банками дистанционных технологий обслуживания клиента в сравнении с традиционными. Необходимо рассчитать затраты при внедрении интернет-обслуживания от аутсорсинговых компаний. Данные будут взяты из каталога IT-компаний: «Терралинк», «Неофлекс Консалтинг», TIM Connect и других.

Для расчета возьмем обслуживание 1000 клиентов, каждому из которых будет предложен один продукт или оказана одна услуга (выполнение одной операции), период исследования – 5 лет. Используем формулу совокупной стоимости обслуживания дистанционно и очно:

$$TC = I + C \cdot T,$$

где TC – совокупная стоимость;

I – первоначальные инвестиции;

C – затраты (ежемесячные);

T – период исследования.

Первоначальные инвестиции будут включать сумму стоимостей приобретения программного обеспечения, оборудования, обучения сотрудников технологиям и организации доступа в Интернет. Необходимо учесть и наличие у банка собственных систем, поддерживающих ДБО, что уменьшит первоначальные затраты. В исследовании не берутся в расчет затраты на выполнение одной банковской операции в связи с тем, что они не включаются в себестоимость обслуживания клиента.

Представим анализ данных и сравним две формы обслуживания в табл. 2 и 3.

Таблица 2

Анализ инвестиций для применения дистанционной формы обслуживания банка с использованием аутсорсинга

Статьи расходов	Расходы, руб.
Пакет лицензий в расчет на 1000 клиентов	30 000
Лицензия на пользование мобильным банком для клиентов	142 000
Карточный процессинг (шлюзы)	210 000
Платежные системы (шлюзы)	280 000
Сервер	60 000

Окончание табл. 2

Статьи расходов	Расходы, руб.
АБС банк шлюз для объединения	54 000
Внедрения проекта в систему	2 300 000
Инвестиции, всего	3 076 000
Затраты на сопровождение	410 000
Совокупная стоимость (ТС)	512 6000

Таблица 3

**Анализ инвестиций для использования очной формы обслуживания
в банке**

Статьи расходов	Расходы, руб.
Оборудование для офиса	2 600 000
Дополнительное оборудование для гаджетов	90 000
Средства связи	700 000
Ремонт, отделка	2 100 000
IT-системы	3 000 000
Кассовое оборудование	600 000
Спецоборудование	4 600 000
Инвестиции, всего	13 690 000
Ежемесячные затраты	510 000
Совокупная стоимость (ТС)	16 240 000

Анализ показал, что инвестиции при дистанционной форме обслуживания составят 3,08 млн руб., при традиционной форме – 13,7 млн руб., что больше в 4 раза.

На основе полученных данных расчет совокупной стоимости ниже при дистанционной форме обслуживания. Из полученных результатов убеждаемся в выгодности применения дистанционных форм обслуживания с использованием аутсорсинга в сравнении с открытием нового офиса.

Определим себестоимость обслуживания клиентов в традиционной и дистанционной формах. С этой целью применим формулу

$$S = \frac{Rt}{KI} B \cdot k,$$

где Rt – ежемесячные затраты;

KI – количество клиентов, обслуживающихся дистанционно;

V – количество проводимых в системе операций;

k – коэффициент использования дистанционного банковского обслуживания.

Пусть клиентов, находящихся на ДБО, будет 10 000 человек, а коэффициент использования ДБО или «очной» формы обслуживания равен 0,4 и 0,7 соответственно.

Таким образом, одна операция в отделении банка будет иметь себестоимость в 40,8 руб., а с использованием дистанционных технологий – 16,4 руб.

Все представленные в работе расчеты действительно демонстрируют преимущество использования дистанционной формы взаимодействия, нежели инвестирование в создание нового офиса. Статьи расходов также оправдывают итоги практических расчетов.

Особое внимание следует уделить новому направлению деятельности банков (Сбер, Тинькофф, Альфа-банк и др.), выкупающих пакеты акций у различных компаний, бизнес которых реализуется (или может быть реализован) в рамках предпринимательских или иных экосистем.

Становление экосистемы, скорее всего, можно связать с уже «захваченными» клиентами, пользующимися банковскими услугами, что привело к усилению конкуренции и вынудило банки предлагать этому же клиенту новый продукт небанковской сферы. То есть банк окружает клиента цифровыми сервисами на абсолютно разные случаи жизни (виды деятельности). Так, Сбер предлагает розничному клиенту такие технологии, как СберЗвук, СберМаркет, Самокат, Сервис доставки еды Delivery Club, Онлайн-кинотеатр Окко, Медицинский онлайн-сервис СберЗдоровье, Сервис заказа такси «Ситимобил». Корпоративным клиентам Сбер через свои дочерние организации также предлагает комплекс услуг (сервисов); среди таких организаций в качестве примеров можно привести АО «Деловая среда», «Работа.ру», лизинговую компанию с развитой региональной сетью «СберЛизинг», компанию «Эвотор», разработчика в области кибербезопасности VI. Zopei др.

«Сбербанк при выборе компаний для поглощения или сотрудничества смотрит на востребованность сервиса и степень проникновения цифровых технологий в этой сфере, а затем решает, приобретать лидера рынка или его конкурентов», – об этом журналистам рассказал первый зампреда правления Сбербанка Лев Хасис.

В свою очередь, АО «Тинькофф Банк», имея онлайн-экосистему, основанную на финансовых и лайфстайл-услугах, предлагает клиентам технологию Tinkoff VoiceKit, голосового помощника Олега, социальную сеть «Пульс», «Суперпредложение» и др.

Оценим эффективность небанковского бизнеса Сбера и АО «Тинькофф Банк», используя данные их консолидированной отчетности, составленной в соответствии с МСФО (табл. 4) [3, 5].

Таблица 4

Динамика чистой прибыли и численности клиентов экосистем банков «Сбер» и «Тинькофф» за 2019–2020 гг.

Банк	Чистая прибыль от нефинансовых сфер, млрд руб.		Темп роста	Численность клиентов экосистемы, млн чел.
	2019 г.	2020 г.	2020 г.	2020 г.
Сбер	26,4	71,4	2,7	30
Тинькофф	9,7	25,1	2,58	11

Данные таблицы демонстрируют как интерес клиентов к нефинансовым продуктам рассматриваемых банков, так и увеличение их дохода: показатели 2020 года в 2,7 и 2,58 раза больше, чем в 2019 году. Несмотря на разные доли рынка и направления деятельности банков, нефинансовые продукты одинаково оказались прибыльными.

На данный момент самым последним обновлением формы обслуживания было внедрение банкомат-смартфонов от Сбера, который по биометрии лица может разрешить доступ к операциям по карте. Также изменился облик отделения банка под «кафетерий», где клиент и непосредственно обслуживающий менеджер за столиком могут взаимодействовать в неформальной обстановке. Такой проект, требующий достаточно большого уровня финансирования (в форме кредитования), действительно может быть признан привлекательным как для физических, так и для юридических лиц.

В настоящее время Сбер предлагает юридическим лицам такие приборы, как кассовый аппарат, принтер чеков, медиаплеер SberBox, умный экран SberPortal, представляющие собой последние инновационные продукты. Использование голографического вентилятора для 3D-голограммы как новой технологии по совершенствованию дистанционного банковского обслуживания при ведении встреч с ключевыми корпоративными клиентами позволило бы клиентским менеджерам проводить их более эффективно благодаря экономии времени клиента и скорости осуществления процесса обслуживания.

Предполагается, что компания, осуществляющая «очно-дистанционное обслуживание», будет также продавать и указанное оборудование как способ оптимизировать свое время (а значит, и затраты) и решить насущные вопросы на месте.

Таким образом, клиентский менеджер без выезда на место встречи с клиентом в оговоренное время подключается дистанционно и видит перед собой клиента в реальном времени, замечая его жесты, движения, мимику, что, безусловно, необходимо при взаимодействии данных лиц.

В настоящее время мини-проекторы в своей технике использует компания Samsung, которая в числе последних моделей выпустила смартфон Samsung Galaxy Beam gt-i8530. К примеру, Сбер для разработки необходимого оборудования может привлечь в качестве партнера компанию Samsung (или организацию из ее корпоративной группы). Проведем расчеты в целях оценки эффективности от внедрения такого проекта, используя при этом показатели чистой приведенной стоимости (NPV) и внутренней нормы доходности (IRR). Их комплексное использование позволит увидеть полную картину благодаря общей дополняемости результатов отобранных показателей.

На основе отчета о финансовых результатах Сбербанка, размещенного на его официальном сайте [3], произведем расчеты для оценки прогнозной эффективности от его внедрения на период 2022–2025 годов (табл. 5).

Таблица 5

**Прогноз прибыль/убыток после налогообложения в млрд руб.
на 2022–2025 годы**

Статья	2019	2020	2021	Прогноз			
				2022	2023	2024	2025
Чистые процентные доходы	2093	2245	2219	–	–	–	–
Комиссионные доходы	514	639	708	–	–	–	–
Операционные доходы	65	1,1	35	–	–	–	–
Итого доходов	2672	2885,1	2962	3129,7	3274,7	3419,7	3564,7
Чистые процентные расходы	–727	–899	–708	–	–	–	–
Комиссионные расходы	–81	–133	–189	–	–	–	–
Операционные расходы	–760	–788	–831	–	–	–	–
Итого расходы	–1568	–1820	–1728	–1865	–1945,3	–2025,33	–2105,3
Прибыль/убыток после налогообложения	782	856	709	689	653	610	568

На основе полученных чисел рассчитаем значения показателей NPV и IRR и представим их в табл. 6. Инвестировать будем сумму 20 млн руб. при ставке дисконтирования 16 %, ставка банковского кредита с неликвидным залогом 6 % и премии за риск 10 %.

Таблица 6

Расчет показателей чистой приведенной стоимости (NPV) и внутренней нормы доходности в млрд руб. на 2022–2025 годы

Период	Год	Денежный поток инвестора	Дисконтированный денежный поток	Чистая текущая стоимость
0	2020	-20	-20	-20
1	2021	709	822	802
2	2022	689	800	1602
3	2023	653	757	2359
4	2024	610	708	3067
5	2025	568	659	3726

В результате показатель NPV равен 22 129,17 млрд руб., а IRR 35 %. Из выполненного анализа делаем вывод об эффективности проекта, так как NPV положителен и больше нуля, что говорит не только о рациональности внедрения данного проекта и окупаемости, но и о возможной будущей прибыли. Итог подтверждает и показатель IRR.

Теперь определим срок окупаемости инвестиций и самого проекта с помощью аналитических расчетов и графического отображения. График изменения дисконтированного денежного потока и чистой текущей стоимости (ЧТС) представлен на рис. 1.

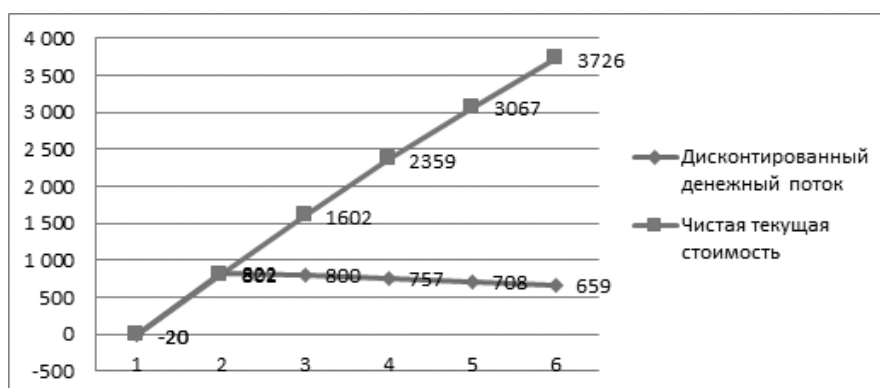


Рис. 1. Графики кривой чистой текущей стоимости и дисконтированного денежного потока

Fig. 1. Graphs of the net present value curve and discounted cash flow.

Графически срок окупаемости определяется как момент пересечения кривой ЧТС оси координат, а именно абсцисс, в данном случае это значение чуть больше единицы.

Произведем расчет аналитически, применив формулу

$$T = t - \frac{\text{ЧТС (отриц.)}}{\text{ЧТС (полож.)} - \text{ЧТС (отриц.)}},$$

где t – последнее отрицательное значение ЧТС, момент;

ЧТС (отриц.) – последнее отрицательное значение;

ЧТС (полож.) – последнее положительное значение.

Подставим значения:

$$T = 1 - \frac{-20}{802 - (-20)} = 1,024.$$

Отсюда следует вывод о быстрой окупаемости проекта для ПАО «Сбербанк», которая составит год.

Повсеместное внедрение в банковскую систему дистанционной формы обслуживания имеет как преимущества, так и недостатки. Использование системы ДБО ускоряет и упрощает многие банковские операции как для банка, так и для пользователей. С финансовой точки зрения ДБО также выгоден: банк сокращает затраты для содержания офисов, а клиенту предлагаются более дешевые тарифы. Но, с другой стороны, не исключены технические неполадки и сбои систем, мошеннические атаки, утечки персональных данных клиентов и другие внешние факторы.

На данный момент в России остается проблема внедрения удаленного обслуживания с использованием дистанционных технологий среди юридических лиц, так как необходимы большие первоначальные инвестиции и затраты на обеспечение новым программным обеспечением и оборудованием.

При этом идет постепенное внедрение дистанционных технологий и методов дистанционного банковского обслуживания. Процесс технической модернизации особенно ускорился в связи с пандемией, начавшейся весной 2020 года и заставившей в кратчайшие сроки овладеть новым функционалом для продолжения деятельности с учетом введения ограничения человеческих контактов. Перед банками стояла задача удерживать объемы выполняемых операций и поддерживать население при невозможности физического посещения отделений. Вся информация о текущем состоянии счета, состоянии сделок и сроках исполнения обязательств сообщалась клиенту дистанционно или через мобильный банк, что позволило коммерческим организациям удерживать клиентов и избежать массового оттока.

Литература

1. *Борисова И.В.* Методы оценки эффективности банковских систем без и с использованием систем дистанционного банковского обслуживания // Инфраструктурные отрасли экономики: проблемы и перспективы развития. – 2014. – № 4. – С. 147–154.
2. *Бурмистрова О.А., Алексеев Н.В., Храмова И.А.* Роль ПАО «Сбербанк» в банковской системе РФ // Актуальные вопросы современной экономики. – 2019. – № 4. – С. 80–84.
3. Сбербанк. Годовые отчеты. – URL: <https://www.sberbank.com/ru/investor-relations/reports-and-publications/annual-reports> (дата обращения: 21.02.2022).
4. Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях / Центральный банк Российской Федерации. – URL: <https://old.cbr.ru/statistics/psrf/sheet009/> (дата обращения: 21.02.2022).
5. Тинькофф: официальный сайт. – URL: <https://www.tinkoff.ru/about/> (дата обращения: 21.02.2022).

Статья поступила в редакцию 17.05.2021.

Статья прошла рецензирование 08.07.2021.

DOI: 10.17212/2075-0862-2022-14.1.2-247-260

DEVELOPMENT OF MODERN FORMS AND TECHNOLOGIES OF BANKING SERVICES

Abramyan, Susanna,

Undergraduate,

Novosibirsk State University of Economics and Management,

52 Kamenskaya Street, Novosibirsk, 630099, Russian Federation

ORCID: 0000-0002-4298-3629

syuzanna.abramyan.1999@mail.ru

Gazizulina, Irina,

Cand. of Sc. (Economics), Associate Professor,

Associate Professor of the Department of Financial Markets and Financial Institutions

Novosibirsk State University of Economics and Management,

52 Kamenskaya Street, Novosibirsk, 630099, Russian Federation

ORCID: 0000-0002-4971-398X

i-gaziza@yandex.ru

Abstract

The article reveals the problem of effective interaction of bank employees with customers, as well as the technological and innovative component of these relations. Currently, banks are focusing on the needs of the client and their satisfaction, on expanding the customer base and market share, which push the increase in profits into the background. It is this fact that forces credit institutions to invest in new projects to serve customers, while not causing inconvenience in the provision of services. The authors consider the possibility of improving existing forms of banking services by introducing new technologies and using biometrics technologies, which significantly reduce the time spent by client managers on departure and costs. To implement projects, the bank needs to attract partners in the face of IT companies and developers, as well as invest in the development of biometric technologies. The interaction of client managers of large, medium and small businesses, other clients – legal entities and individual entrepreneurs was chosen as the object of the study.

The article analyzes the main forms of banking services and presents the classification of the remote form. The authors analyze the number of accounts with remote access for the period 2015–2020. Using the formula of the total cost of service, the authors reveal the effectiveness of the introduction of remote technologies by banks over the traditional form of service. The article also highlights focusing of modern banks on offering ecosystem products to customers, and analyzes the profitability of these activities. Based on the report on financial results, calculations were made and a forecast of the profitability of the implemented project was made using indicators of the present net income and the rate of return. Statistical data from the official websites of banks and the Federal State Statistics Service, as well as articles, other information materials of printed publications and Internet resources were used as an information base. In the

course of the research, the authors used methods of statistical and comparative analysis.

Keywords: banks, banking services, forms of banking services, remote banking services, traditional form of service, service using remote technologies, biometrics, innovative project, ecosistem.

Bibliographic description for citation:

Abramyan S., Gazizulina I. Development of Modern Forms and Technologies of Banking Services. *Idey i idealy = Ideas and Ideals*, 2022, vol. 14, iss. 1, pt. 2, pp. 247–260. DOI: 10.17212/2075-0862-2022-14.1.2-247-260.

References

1. Borisova I.V. Metody otsenki effektivnosti bankovskikh sistem bez i s ispol'zovaniem sistem distantsionnogo bankovskogo obsluzhivaniya [Methods of assessing the effectiveness of banking systems without and using remote banking systems]. *Infrastrukturnye otrasli ekonomiki: problemy i perspektivy razvitiya = Infrastructure industries: Development problems and perspectives*, 2014, no. 4, pp. 147–154.
2. Burmistrova O.A., Alekseev N.V., Khramova I.D. Rol' PAO "Sberbank" v bankovskoi sisteme RF [The role of Sberbank in the banking system of the Russian Federation]. *Aktual'nye voprosy sovremennoi ekonomiki = Topical Issues of the Modern Economy*, 2019, no. 4, pp. 80–84.
3. Sberbank of Russia. *Annual reports*. (In Russian). Available at: <https://www.sberbank.com/ru/investor-relations/reports-and-publications/annual-reports> (accessed 21.02.2022).
4. The Central Bank of the Russian Federation. *Number of accounts with remote access opened in credit institutions*. (In Russian). Available at: <https://old.cbr.ru/statistics/psrf/sheet009> (accessed 21.02.2022).
5. Tinkoff. Official website. (In Russian). Available at: <https://www.tinkoff.ru/about/> (accessed 21.02.2022).

The article was received on 17.05.2021.

The article was reviewed on 08.07.2021.