

УДК 336.719

Малявина Валерия Евгеньевна,
студентка,
кафедра Финансов, денежного обращения и кредита,
Институт экономики и управления,
ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н.Ельцина»
г.Екатеринбург, Российская Федерация

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДИСТАНЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЭКОСИСТЕМЫ АО «ТИНЬКОФФ БАНК»

Аннотация:

данная статья посвящена вопросам дистанционного банковского обслуживания в современных условиях. Проанализированы продукты экосистемы АО «Тинькофф Банк». На основе опроса исследованы наиболее востребованные сервисы, которые предлагает экосистема, а также ее основные проблемы.

Ключевые слова:

Банки, экосистема, дистанционное банковское обслуживание, мобильное приложение банка.

На данный момент АО «Тинькофф Банк» является одним из самых успешных российских банков, входит в список системообразующих кредитных организаций и в числе первых использует инновации в финансовой сфере. В последние годы большинство инноваций затрагивают сферу дистанционного банковского обслуживания (далее ДБО). У банка отсутствуют отделения, и все клиенты обслуживаются дистанционно. Поэтому данный канал обслуживания клиентов является единственным и стратегически важным для организации.

В 2022 году АО «Тинькофф Банк» обслуживает более 24 млн. клиентов через удаленные каналы. В период 2021-2022 гг. клиентская база банка, которая пользуется ежедневно услугами банка выросла до 7,5% млн человек – прирост составил 79%. Количество клиентов с 2018 по 1 полугодие 2022 года представлено в таблице 1.

Таблица 1 – Количество активных клиентов и всего клиентов в 2018-2022 гг.¹¹²

Показатель	2018	2019	2020	2021	1п2022
Активные клиенты	5,2	7,2	9,1	14,5	17,3
Всего клиентов	7,2	10,2	13,3	20,8	24,3

АО «Тинькофф Банк» ежегодно наращивает клиентскую базу, что является показателем качественной и клиентоориентированной деятельности банка.

Экосистема АО «Тинькофф Банк» представляет собой широкий спектр услуг для физических и юридических лиц. Корпоративными клиентами могут быть как организации малого бизнеса, так и крупного. Специфика организации ДБО зависит от данной категории и специфики бизнеса. Также для физических лиц Тинькофф осуществляет ДБО на разных условиях, которые зависят от программы лояльности и покупки подписки «Tinkoff Pro» и предоставления особых условий обслуживания, включающие повышенный кэшбек, сервисы партнеров на специальных условиях и повышенный доход по процентам на остаток.

Экосистема банка направлена на интеграцию в реальную жизнь клиента, связанную с бытовыми вещами: планирование и анализ трат, инвестирование, покупка билетов на культурно-массовые мероприятия, бронирование отелей и столиков в ресторанах, получение бонусов по программе лояльности и др. Структура экосистемы Тинькофф представлена на рисунке 1.

Все сервисы банка доступны в мобильном приложении или веб-версии. Продукты и сервисы создаются в организации самостоятельно, а не покупаются готовыми, 70% продуктов разработаны самостоятельно ИТ-отделом АО «Тинькофф Банк». Коммуникации с клиентом по дистанционному каналу на 30% состоят из искусственного интеллекта.

Рассмотрим структуру выручки АО «Тинькофф Банка» в 2021 году в таблице 2.

Основную долю в выручке банка занимают потребительские финансы – 54,38%, 12,31% от выручки приносят дебетовые карты физических лиц, эквайринг и платежи составляют 9,19% от выручки. Самыми минимальными доходами являются доходы от виртуального мобильного оператора, они составляют 1,13%, это новое направление в экосистеме, которое только развивается.

¹¹² Составлено автором по: [1]

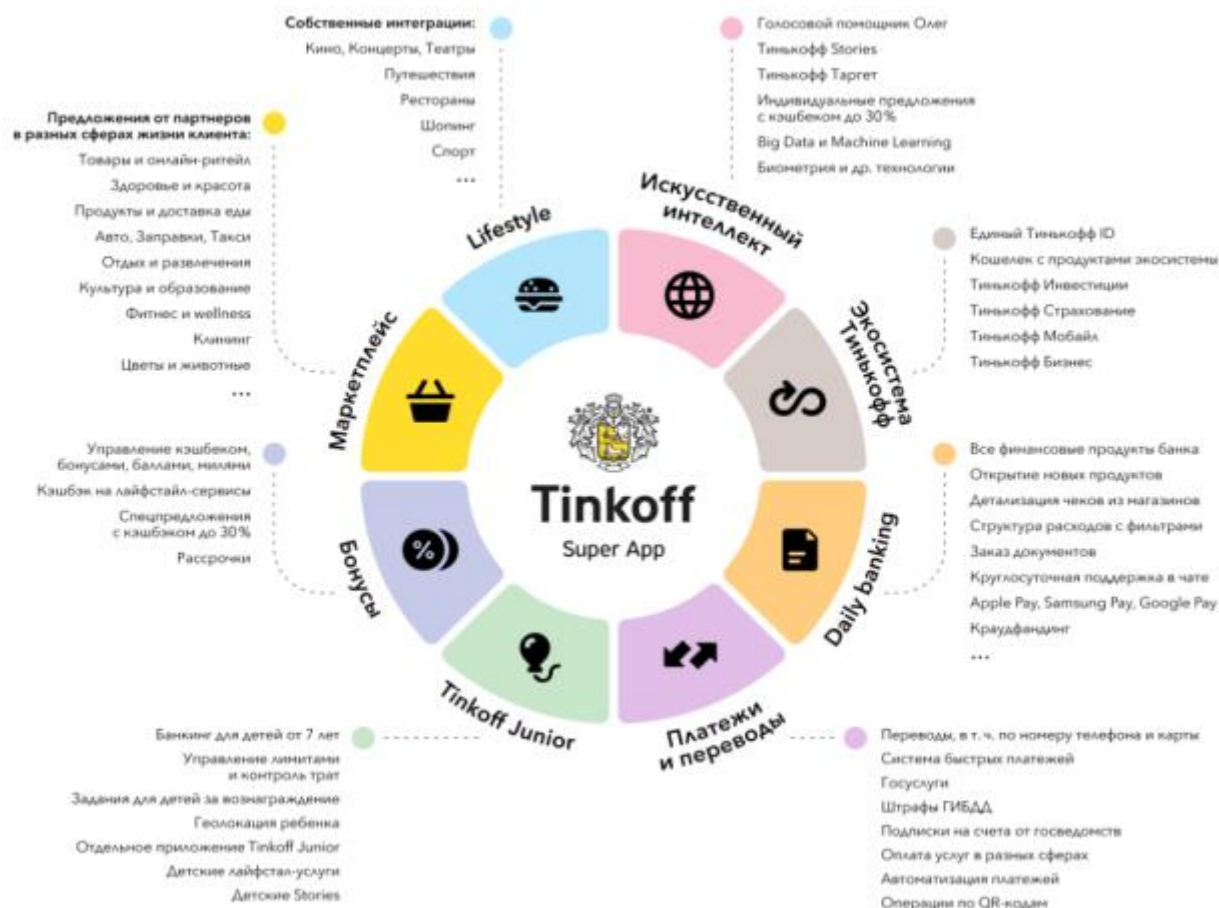


Рисунок 1 – Структура экосистемы АО «Тинькофф Банк», [1]

Таблица 2 – Структура выручки по сегментам в 2021 г.¹¹³

Банковский сегмент	Выручка, млрд руб	Доля в общей выручке (%)
Потребительские финансы	148,92	54,38
Дебетовые карты физических лиц	33,7	12,31
Эквайринг и платежи	25,17	9,19
Страховой бизнес	23,9	8,73
Брокерский бизнес	20,02	7,31
Услуги для малого и среднего предпринимательства	19,04	6,95
Виртуальный мобильный оператор	3,07	1,13

Тинькофф постоянно развивает свое мобильное приложение, которое было создано в 2019 году, с бесшовными переходами к разным сервисам и добавляет туда партнерские сервисы, делает его более интуитивным и удобным для клиента. В приложении есть персонализированная лента подборок потенциально интересных продуктов и статей «Тинькофф Журнала» для клиента.

Самым важным аспектом в реализации ДБО является безопасность и надежность. Поэтому идентификация клиента – один из первостепенных аспектов работы приложения, так как при верном опознавании клиента соблюдается сохранность конфиденциальных данных и денежных средств. В приложении Тинькофф первичная идентификация клиента происходит за счет того, что представитель банка лично встречается с клиентом, запрашивает его паспортные данные и включает его в базу данных кредитной организации, и делает фото для подтверждения личности. Дальнейшая аутентификация клиента происходит по кодовому слову и по персональным данным клиента. Особенностью аутентификации в случае Тинькофф является голосовая аутентификация, с помощью нее есть возможность распознать клиента по голосу. Голос клиента определяется системой в течение 7 секунд разговора на основе слепков голоса из архива предыдущих обращений. Создание «голосовых слепков» происходит на основе множества факторов: тембр голоса, ритм, частотная модуляция и др. Голосовая биометрия носителя голоса происходит вне зависимости от используемого языка. В дальнейшем

¹¹³ Составлено автором по: [1]

предполагается сделать возможным осуществление и подтверждение операций своими словами без ввода кодов подтверждения, сделав ДБО удобнее и доступнее, в том числе для людей с ограниченными возможностями.

Через банк постоянно осуществляются различного рода транзакции. Денежные потоки, которые происходят через банк, зависят от предоставляемых сервисов. Тинькофф предлагает свои услуги для частных и корпоративных клиентов через сервис «Тинькофф касса», который включает в себя:

- 1) интернет-эквайринг;
- 2) облачные кассы;
- 3) выставление счетов;
- 4) безналичные чаевые;
- 5) выплаты на карты;
- 6) отраслевые решения;
- 7) оплата по QR-коду;
- 8) безопасная сделка.

Тинькофф разрабатывает открытую платежную экосистему. В 2022 году Тинькофф открыл экосистемы для подключения платежных сервисов от других игроков рынка, первым в экосистему добавился Yandex Pay. Данное подключение расширяет возможности покупателей, в том числе для тех, кто не является клиентом Тинькофф. Платежи через Yandex Pay уже доступны более чем в 5 тыс. онлайн-магазинов, принимающих оплату через «Тинькофф кассу». На данный момент инструменты «Тинькофф кассы»: Tinkoff Pay, система быстрых платежей, сервис «Долями», оплата по ссылке, по клику с сохраненной карты и т.д. Чтобы подключить любой инструмент необходимо лишь добавить его как способ оплаты через личный кабинет. Способы оплаты через «Тинькофф кассу» представлены на рисунке 2.

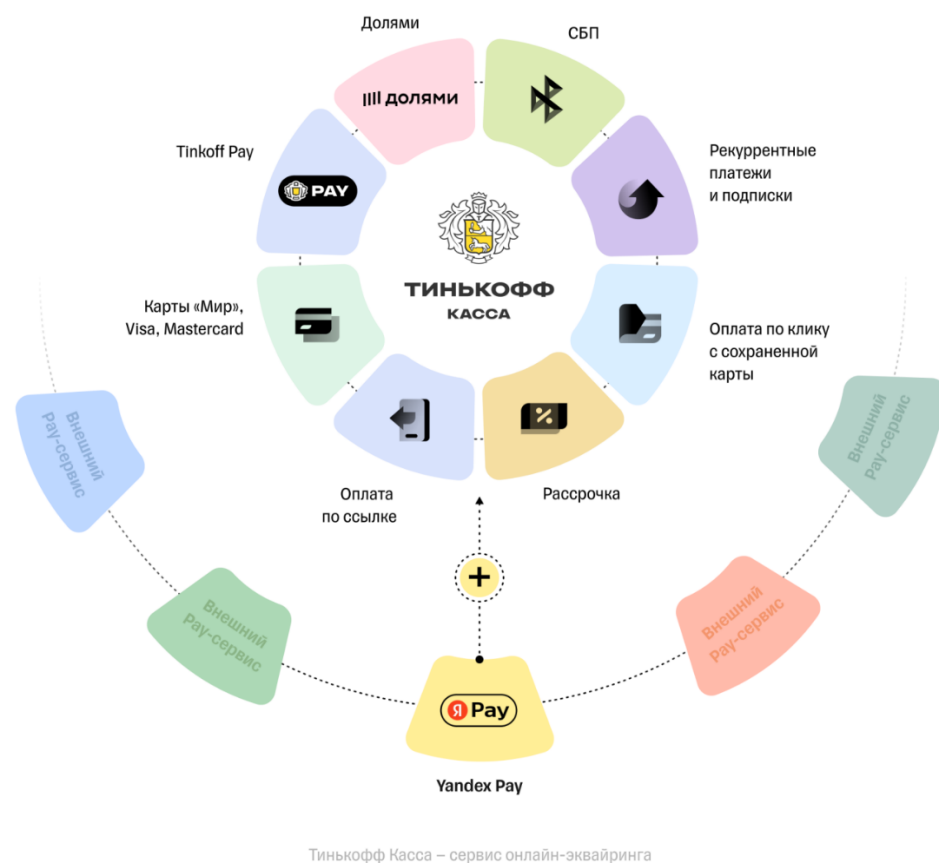


Рисунок 2 – Способы оплаты через «Тинькофф кассу», [1]

Чтобы проанализировать деятельность экосистемы АО «Тинькофф Банк» и, в частности, системы ДБО, был проведен опрос. В опросе приняло участие 40 человек, из них 82,5% являются клиентами банка. Из тех, кто не является клиентом АО «Тинькофф Банк», 42,86% хотят им стать. Виды ДБО, которыми пользуются чаще всего, представлены на рисунке 3.

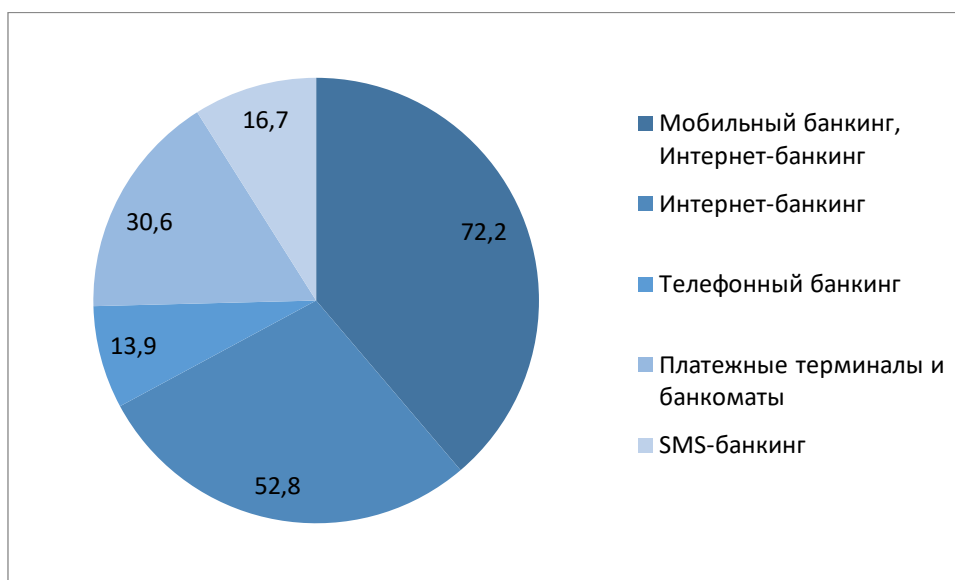


Рисунок 3 – Виды ДБО, которыми пользуются чаще всего, %¹¹⁴

Респонденты ответили, какими операциями в сервисе ДБО являются востребованными для них, результаты представлены в рисунке 4.

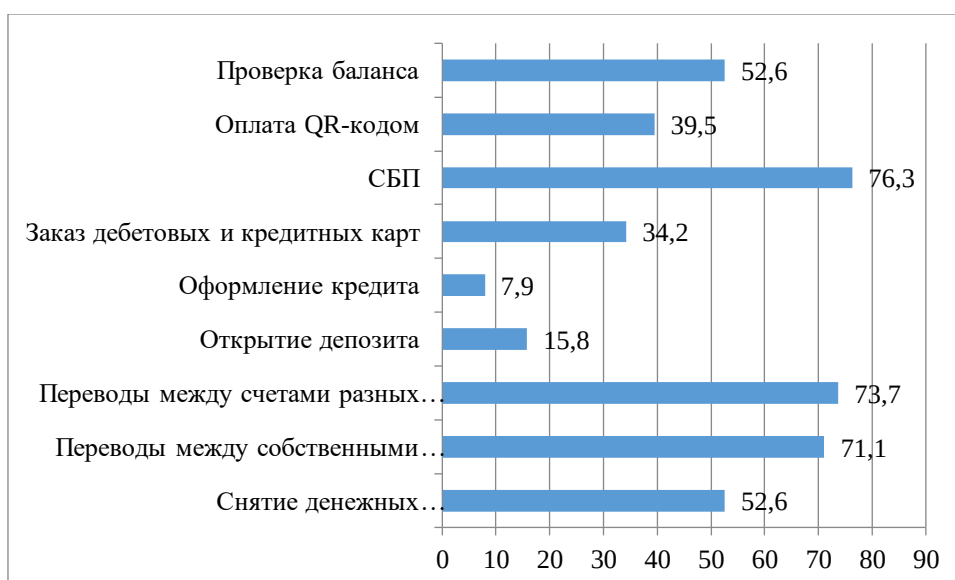


Рисунок 4 – Востребованные операции ДБО, %¹¹⁵

Большинство опрошенных указало, что сервис ДБО их полностью устраивает, часть опрошенных отметила некорректную работу приложения, недостатки в интерфейсе и навигации – трудности в поиске нужных опций. В том числе, возникают проблемы в общении в чате. Также некоторых не устраивают предложенные категории кэш-бека, низкий лимит по СБП и высокие комиссии по операциям. Детальная оценка по шкале от 1 до 10 баллов респондентов представлена в рисунке 5.

Большинство опрошенных высоко оценивают качество системы ДБО на 10 баллов из 10, что составило 35, 1%, остальные оценки распределились от 6 баллов, только 1 человек оценил систему ДБО на минимальный балл.

Также респонденты оценили экосистему АО «Тинькофф Банк», самые востребованные сервисы экосистемы представлены на рисунке 6.

¹¹⁴ Составлено автором на основе опроса

¹¹⁵ Составлено автором на основе опроса

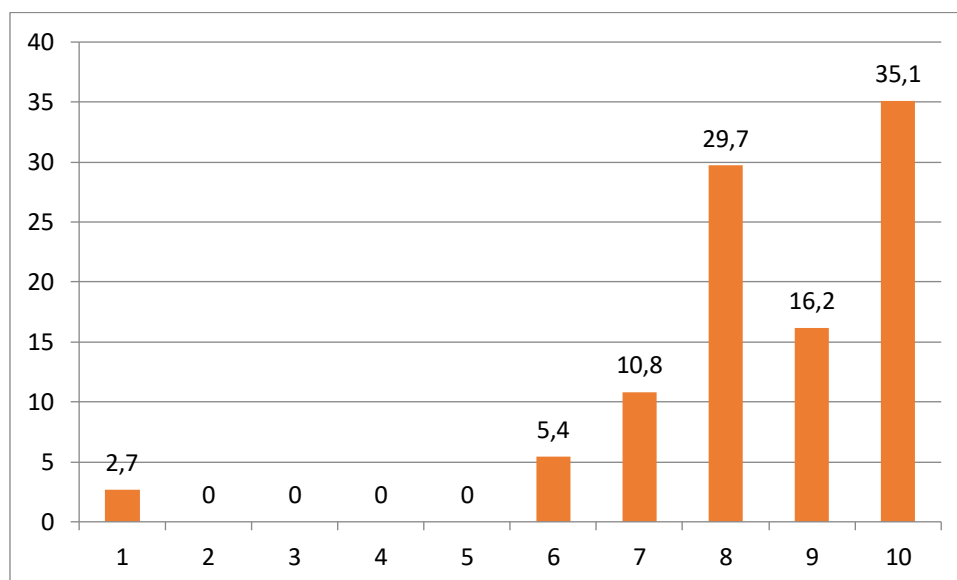


Рисунок 5 – Оценка качества системы ДБО АО «Тинькофф Банк»¹¹⁶

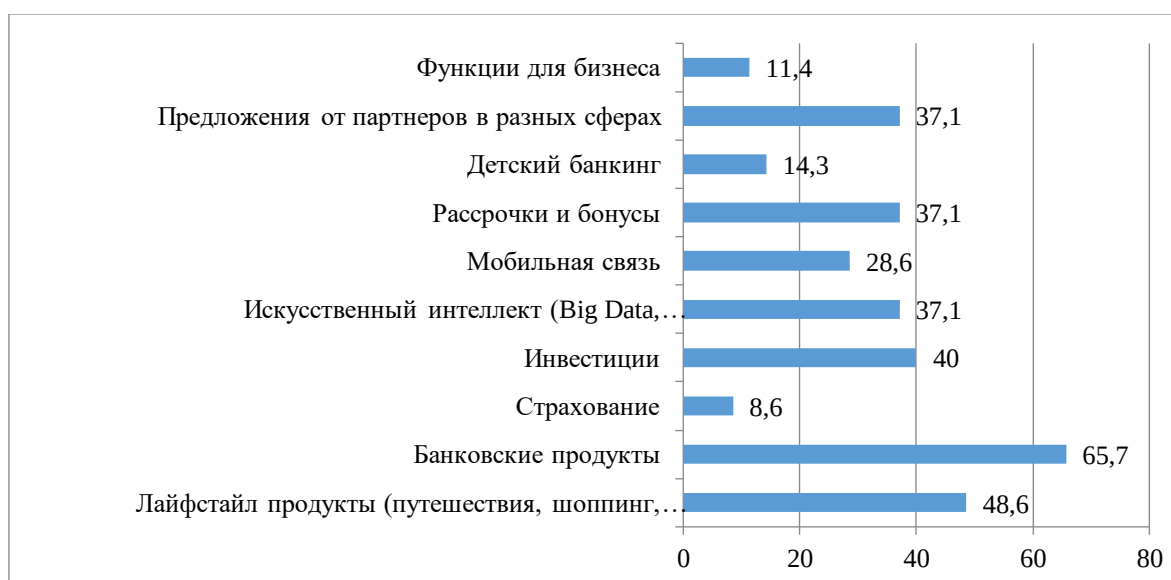


Рисунок 6 – Востребованность сервисов экосистемы АО «Тинькофф Банк»¹¹⁷

Самыми востребованными сервисами стали банковские продукты - 65,7%, лайфстайл продукты - 48,6% и инвестиции - 40%. Меньше всего пользуются функциями для бизнеса - 11,4%, детским банкингом – 14,3% и услугами страхования – 8,6%.

По мнению респондентов, в экосистему необходимо добавить сервис по конвертации валют, в том числе с криптовалютой, установить партнерство с услугами такси и арендой самокатов и обновить бонусную систему по аналогии со Сбербанком. Оценка экосистемы АО «Тинькофф Банк» по шкале от 1 до 10 представлена на рисунке 7.

Большая часть респондентов оценивает экосистему банка на 10 и 9 баллов - 29,7% по каждому пункту. На 6 и 7 баллов оценили 10,8% по каждому пункту. Присутствует минимальная оценка экосистемы, 8,1% опрошенных оценил ее именно так, а 2,7% опрошенных поставили экосистеме 5 баллов.

Таким образом, опрос показал, что экосистема и ДБО АО «Тинькофф Банка» оцениваются высоко, но при этом в деятельности банка присутствуют недостатки, которые требуют доработки.

На сегодняшний день ДБО – это лишь часть банковской экосистемы, с которой и началось это направление развития. Банки, модернизируя свои экосистемы, нацелены удовлетворить самые актуальные и регулярные потребности клиентов. Поэтому в свете выраженной конкуренции в сфере финансов и покупок кредитные организации затрагивают другие области. В данном случае Тинькофф планирует сосредоточиться на области мобильности клиента и запустить сервис такси, а в последние годы активно развивает свою телефонную

¹¹⁶ Составлено автором на основе опроса

¹¹⁷ Составлено автором на основе опроса

связь, где Тинькофф предоставляет услуги оформления eSim и использования ее по собственноручно разработанному тарифу, секретаря Олега, определителя незнакомого номера, заказа виртуального номера и др.

Тинькофф – уже многие годы не просто банк, а полноценная финансовая система, организация которой с помощью приложения является одной из самых востребованных и занимает лидирующие позиции в рейтингах.

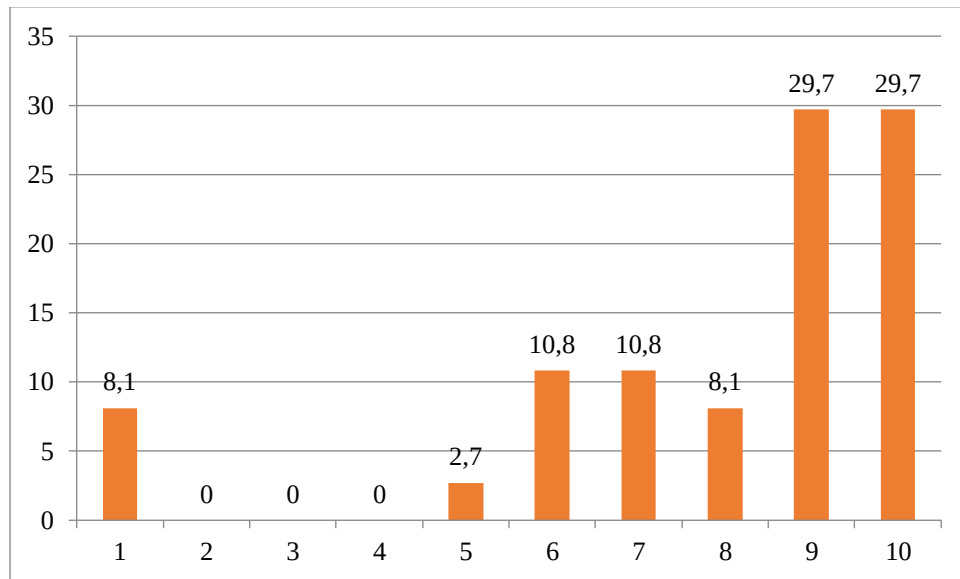


Рисунок 7 – Оценка качества экосистемы АО «Тинькофф Банк»¹¹⁸

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. АО Тинькофф Банк: [сайт]. – URL: <https://www.tinkoff.ru/> (дата обращения: 05.05.2023). – Текст: электронный.
2. Mobile Bank Rank 2021-2022 by MarksWebb: [сайт]. – URL: <https://markswebb.ru/> (дата обращения 23.02.2023). – Текст: электронный.

Malyavina Valeria Evgenievna,

student,

Department of Finance, Monetary Circulation and Credit

Graduate School of Economics and Management,

Ural Federal University named after the first President of Russia B.N.Yeltsin

Yekaterinburg, Russian Federation

USE OF REMOTE BANKING TECHNOLOGIES IN THE ACTIVITIES OF THE TINKOFF BANK JSC ECOSYSTEM

Abstract:

This article is devoted to the issues of remote banking services in modern conditions. The products of the ecosystem of Tinkoff Bank JSC are analyzed. Based on the survey, the most popular services offered by the ecosystem, as well as its main problems, were examined.

Keywords:

Banks, ecosystem, remote banking, bank mobile application.

¹¹⁸ Составлено автором на основе опроса