

На правах рукописи



Юсеф Рагид

**РАЗВИТИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ И ИХ
ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ ПОТРЕБНОСТЯМ НАЦИОНАЛЬНОЙ
ЭКОНОМИКИ**

5.2.4 – Финансы

Автореферат диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Орел-2023

Работа выполнена в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Белгородский государственный национальный исследовательский университет» на кафедре инновационной экономики и финансов

Научный руководитель: доктор экономических наук, профессор
Ваганова Оксана Валерьевна

Официальные оппоненты:

Пенюгалова Александра Васильевна, доктор экономических наук, профессор, федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Кубанский государственный университет», кафедра экономического анализа, статистики и финансов, профессор

Гюнтер Ирина Николаевна, кандидат экономических наук, доцент, автономная некоммерческая организация высшего образования «Белгородский университет кооперации, экономики и права», кафедра финансов и таможенных доходов, доцент

Ведущая организация: федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уфимский университет науки и технологий»

Защита состоится «25» апреля 2023 г. в 12:00 на заседании диссертационного совета 24.2.353.03 при федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева», по адресу: 302020, г. Орел, Наугорское шоссе, д. 40, аудитория 705.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке и на официальном сайте федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева» (www.oreluniver.ru).

Автореферат разослан «__» _____ 2023 г. Объявление о защите диссертации и автореферат диссертации размещены в сети Интернет на официальном сайте федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева» (www.oreluniver.ru) и на официальном сайте Высшей аттестационной комиссии при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации (<http://vak.ed.gov.ru>).

Учёный секретарь
диссертационного совета



Е.Г. Дедкова

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. В современных условиях функционирования мировой экономики стратегическими приоритетами развития банковского сектора являются разработка и внедрение электронных услуг, которые активно вытесняют традиционный вид банковской деятельности. Этот вопрос особенно обострился в период протекания мировой пандемии (COVID-19), когда банки стали вынуждены поддерживать высокий уровень дистанционного обслуживания. Разработка новых банковских продуктов и гибкость реагирования на новые технологические изменения являются сегодня наиболее важными факторами повышения конкурентоспособности банка и определяют предпосылки его выхода на лидирующие позиции.

Динамика рынка и растущая конкуренция ставят банки перед необходимостью диверсификации бизнеса, поиска новых направлений и постоянной работы над расширением спектра предоставляемых услуг. В настоящее время российские банки предоставляют широкий спектр электронных банковских услуг с использованием новейших технологий.

Российский рынок электронных банковских услуг за последнее десятилетие развивался высокими темпами, наращивая количественные и качественные характеристики, поэтому вопрос исследования факторов развития, формирования и оценки эффективности использования электронных банковских услуг является крайне актуальным как для учёных, так и практиков банковского дела.

Степень научной разработанности проблемы. Тема диссертационного исследования носит комплексный характер, что определяется многогранным рассмотрением изучаемых проблем: изучение понятийного аппарата банковских услуг, выявление факторов, влияющих на развитие интернет банкинга, анализа состояния банковской системы в разрезе использования инновационных цифровых технологий, и наконец, определение стратегии развития электронных банковских услуг в соответствии с потребностями национальной экономики.

Комплексный характер предмета исследования определил круг использованных научных источников. Вопросы, относящиеся к теоретическим основам электронных банковских услуг, в которых разъяснялись сущность и виды электронного банкинга, получили широкое освещение в работах отечественных и зарубежных учёных, среди которых:

Андрюшин С. А., Арасланова К. М., Бердюгин А. А., Венгеровский Е.Л., Ивлиев М. И., Коротаева Н. В., Лаврушин О.И., Омбати Т., Саварбор М., Арора С., Эндерс А., Ибрахим Х. и др.

Последние теоретические идеи, связанные с факторами развития электронных банковских услуг, обсуждались в трудах ученых экономистов:

Аболихина Г.А., Азларова А.А., Алиев Б.Х., Барыло Е.В., Вагановой О.В., Гараев З.Ф., Григорян С.А., Погосян А. М., Тарановой И.В., Ахмади М., Заид А., Масуд Э., Сафарпур М. и др.

Однако, отечественная и зарубежная наука не дает конкретных способов и методов расчета оценки влияния электронных банковских услуг на финансовые показатели банка, также не были изучены в комплексном аспекте факторы развития электронных банковских услуг, не исследованы клиентские и банковские требования и потребности. Эти обстоятельства предопределили важность выбранной темы, что в свою очередь определило формулировку цели и задачи данного исследования.

Цель диссертационного исследования: разработка и обоснование концептуальных подходов, методов и инструментов оценки развития электронных банковских услуг в отечественной экономике на основе исследования факторов, стимулирующих банки внедрять финансовые инноваций.

Для достижения обозначенной цели диссертационного исследования предусмотрено решение ряда следующих **задач:**

- исследовать научные подходы к оценке развития электронных банковских услуг и дать авторское определение;
- выявить и систематизировать факторы формирования и развития электронных банковских услуг;
- разработать оценку уровня взаимодействия факторов развития электронных банковских услуг;
- разработать экономико-математическую модель оценки влияния электронных банковских услуг на финансовые показатели банков;
- разработать стратегию развития электронных банковских услуг в современных условиях функционирования и цифровизации банковской деятельности.

Объект исследования – взаимосвязи и взаимозависимости значимых факторов принятия и использования электронных банковских услуг.

Предметом исследования являются теоретико-методические аспекты оценки факторов развития и формирования электронных банковских услуг.

Соответствие темы диссертации требованиям паспорта научной специальности ВАК. Область реализованного диссертационного исследования соответствует требованиям паспорта научных специальностей ВАК 5.2.4 – Финансы, а именно, п.4. Банки и банковская деятельность. Банковская система; п. 34. Новые технологии в финансовом секторе, их влияние на состояние рынков финансовых услуг. Цифровые финансовые технологии (финтех). Цифровые финансовые активы.

Теоретическую основу исследования составили научные труды зарубежных и российских ученых, экономистов в области деятельности банков, а

также нормативно-правовые документы Центрального Банка Российской Федерации и некоторых коммерческих банков.

В качестве информационной базы использованы законодательные, нормативные и статистические данные: Центрального Банка Российской Федерации (<http://www.cbr.ru/>), материалы, представленные в годовых отчётах коммерческих банков и другие. Экспериментальные расчёты с использованием этих данных проводились в среде Microsoft Office Excel.

Научная новизна диссертационного исследования определена развитием теоретико-методических положений и разработкой экономико-математической модели оценки влияния электронных банковских услуг на социально-экономическое состояние отечественной экономики в современных условиях.

Новые результаты диссертационного исследования и личный вклад автора заключаются в следующем:

Разработана сущностно-контекстная матрица понятия «электронных банковских услуг» на основе авторского подхода к пониманию сущности дефиниции «банковские услуги». В рамках данного подхода процесс предоставления электронных банковских услуг представляет собой совокупность информационно-инновационных программ и методик, используемых индивидуальными и институциональными клиентами через электронные средства связи не ограниченно во времени (24/7), что позволяет улучшить финансовое состояние банка и их клиентов, обеспечивая повышение качества предоставляемых услуг.

Выявлены и систематизированы факторы формирования и развития электронных банковских услуг, которые представлены в виде методического контура, оказывающего влияние на стимулирование и внедрение финансовых/банковских инноваций в соответствии с вызовами времени и с развитием новых методов предоставления банковских услуг. Доказано, что оптимальная интеграция факторов важна для формирования электронных банковских услуг как в масштабах экзогенного, так и эндогенного уровней.

Разработана структурная модель оценки уровня взаимодействия факторов развития электронных банковских услуг, отличающаяся от имеющихся трехкомпонентностью и согласованностью уровней, в которую входят: факторы и уровни взаимодействия структурных элементов, модели/теории принятия и использования электронных банковских услуг, система показателей и оценки финансовых результатов банка, теоретико-методический инструментарий обеспечения безопасности использования электронных банковских услуг. Достоинство разработанной модели состоит в том, что она дает четкое и точное направление развития, помогает понять специфику исследуемого рынка предоставления банковских услуг и адаптировать электронные банковские услуги к его потребностям.

Разработана экономико-математическая модель оценки влияния электронных банковских услуг на финансовые показатели банков в виде матрицы показателей цифровизации деятельности банка и вектор-столбца финансовых результатов его деятельности. Используемая методика, позволяет определить степень зависимости потраченных ресурсов банка на покупку/разработку и внедрение электронных банковских услуг на его финансовые результаты. Модель строится на показателях цифровизации банка за определённый период времени и на показателях востребованности электронных банковских услуг.

Разработана стратегия развития электронных банковских услуг, учитывающая потребности национальной экономики, которая фокусируется на повышении качества систем интернет банкинга. Стратегия строится на основе анализа и оценки влияния значимых факторов формирования и развития электронных банковских услуг и ориентируется на финансовые показатели банка, что позволяет структурировать факторы и выявлять возможные компромиссы между двумя важными уровнями взаимодействия (уровень клиента и уровень банка). Доказано, что выявление факторов на ранних этапах процесса разработки электронных банковских услуг, позволяет снизить затраты на организацию интернет банкинга и повысить его востребованность среди потребителей.

Теоретическая значимость диссертационной работы заключается в развитии теоретико-методических основ становления и развития электронных банковских услуг, обобщении базовых концепций и выделении совокупности инструментов и методов, обобщающих уровни взаимодействия факторов развития электронных банковских услуг. На основе исследования современных методик, подходов, выводов и предложений к повышению эффективности деятельности банков и развития электронных банковских услуг разработана экономико-математическая модель оценки влияния электронных банковских услуг на финансовые показатели банков, а также разработана стратегия развития электронных банковских услуг на основе потребностей национальной экономики.

Практическая значимость диссертационного исследования заключается в разработке научных и практических выводов относительно оценки влияния электронных банковских услуг на финансовые показатели банков, а сформулированные результаты анализа исследования могут быть использованы в деятельности коммерческих банков, а также в деятельности Центрального Банка России в ходе построения качественно новой системы оценки и прогнозирования влияния электронных банковских услуг на финансовые результаты банков.

Достоверность и обоснованность выводов и предложений диссертационного исследования определена масштабом собранной эмпирической базы исследования, обеспечивается разработанной методикой оценки влияния электронных банковских услуг на финансовые результаты банков России, которая заключается в обосновании степени зависимости потраченных

ресурсов банка на покупку/разработку и внедрение электронных банковских услуг на его финансовые результаты с использованием нормативных и информационных материалов.

Теоретическая значимость результатов диссертационного исследования заключается в развитии и обосновании существенных характеристик становления и развития электронных банковских услуг, которые используются в организации учебного процесса Белгородского государственного национального исследовательского университета для реализации учебных дисциплин и программ: «Система риск-менеджмента в коммерческом банке», «Организация деятельности Центробанка». Определен концептуальный подход к определению степени влияния электронных банковских услуг на финансовые результаты банков и др.

Апробация проведенного диссертационного исследования. Методические наработки в части оценки влияния электронных банковских услуг на финансовые результаты банков, которые будут способствовать формированию алгоритма совершенствования интернет банкинга в краткосрочной и среднесрочной перспективе могут быть использованы в практической деятельности коммерческих банков России и за рубежом.

Основные положения и результаты научного исследования обнародованы и одобрены на международных, всероссийских и региональных научно-практических конференциях г. Белгорода.

Публикации. Результаты диссертации опубликованы автором в 12 научных работах общим объемом 6,59 п.л., в том числе 1 статья в журнале, индексируемом в базе данных Scopus, 1 статья в материалах конференции, индексируемой в Web of Science, 7 статей в журналах, рекомендованных ВАК РФ.

Структура диссертации. Диссертация включает в себя: введение, три главы, заключение, список литературы из 170 источников и приложения, выражена в классическом построении исследования, общий объем которого составляет 163 страницы машинописного текста и включает 21 таблиц и 36 рисунков.

Во введении диссертационного исследования определена актуальность выбранной темы, объект и предмет исследования выделены цель и задачи, раскрыта научная новизна и практическая ценность полученных результатов. Также раскрыты методическая, теоретическая и информационная база исследования и степень апробации результатов.

В первой главе «Теоретические аспекты становления и развития электронных банковских услуг» исследована сущность понятия «электронные банковские услуги» и принципы их реализации; определен методический контур факторов формирования и развития электронных банковских услуг; исследованы методические основы оценки уровня взаимодействия факторов развития электронных банковских услуг и мировой опыт.

Во второй главе «Анализ эффективности функционирования электронных банковских услуг в Российской Федерации» проведён анализ современного состояния и оценка угроз безопасности электронных банковских услуг в России; а также проведена оценка влияния электронных банковских услуг на финансовые показатели банков и анализ социально-экономической эффективности электронных банковских услуг.

В третьей главе «Разработка мероприятий для оценки влияния значимых факторов формирования и развития электронных банковских услуг» определён научно-методический подход к оценке выявления значимых факторов принятия и использования электронных банковских услуг; разработана экономико-математическая модель оценки влияния электронных банковских услуг на финансовые показатели банков, а также разработана стратегия развития электронных банковских услуг на основе потребностей национальной экономики.

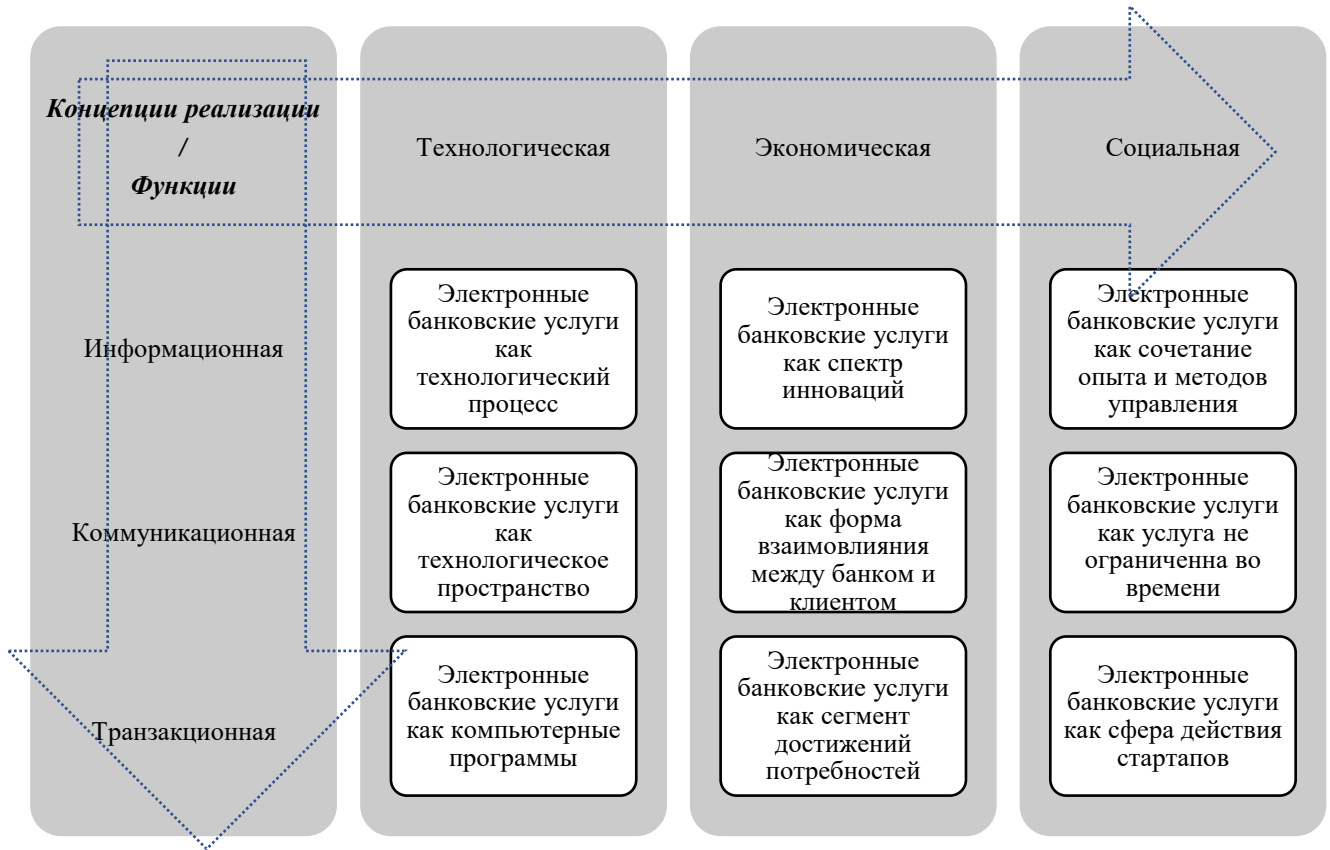
В заключении подведены итоги исследования, сформулированы основные результаты и выводы.

II. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Разработана сущностно-контекстная матрица понятия «электронных банковских услуг» на основе авторского подхода к пониманию сущности дефиниции «банковские услуги». В рамках данного подхода процесс предоставления электронных банковских услуг представляет собой совокупность информационно-инновационных программ и методик, используемых индивидуальными и институциональными клиентами через электронные средства связи не ограниченно во времени (24/7), что позволяет улучшить финансовое состояние банка и их клиентов, обеспечивая повышение качества предоставляемых услуг.

Анализ существующей литературы в области исследований и изучения электронных банковских услуг свидетельствует о неоднозначности и отсутствии единого мнения. По мнению автора, целесообразно рассматривать понятие «электронных банковских услуг» через вектор направлений определяющий взаимосвязь функций электронных банковских услуг с концепциями их реализации в виде сущностно-контекстной матрицы (Рисунок 1).

В рамках данного подхода процесс оказания электронных банковских услуг представляет собой совокупность информационно-инновационных программ и методик, используемых индивидуальными и институциональными клиентами через электронные средства связи не ограниченно во времени (24/7), что позволяет улучшить финансовое состояние банка и их клиентов, обеспечивая повышение качества предоставляемых услуг.



Примечание: сформировано автором

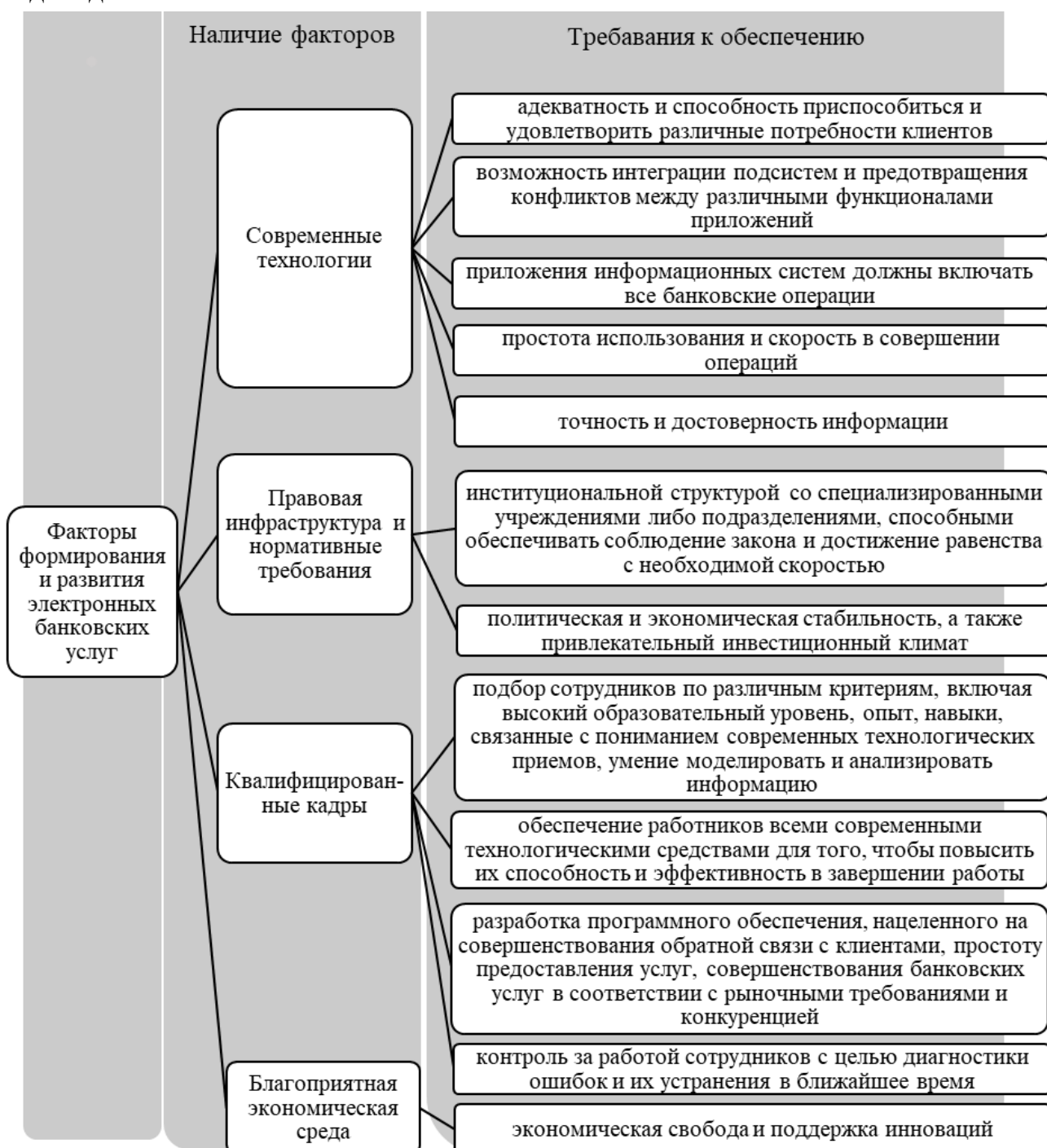
Рисунок 1 – Сущностно-контекстная матрица понятия «Электронные банковские услуги»

2. Выявлены и систематизированы факторы формирования и развития электронных банковских услуг, которые представлены в виде методического контура, оказывающего влияние на стимулирование и внедрение финансовых/банковских инноваций в соответствии с вызовами времени и с развитием новых методов предоставления банковских услуг. Доказано, что оптимальная интеграция факторов важна для формирования электронных банковских услуг как в масштабах экзогенного, так и эндогенного уровней.

Развитие современных технологий, в том числе цифровых, определяют новые факторы развития банковских услуг, поэтому национальной банковской системе необходимо своевременно и быстро реагировать на технологические изменения и разработки, чтобы оставаться на высоком уровне конкурентоспособности среди других иностранных банковских систем. Для этого необходимо следить за развитием инновационных разработок, увеличивая объем инвестиций в новые технологии. Инновационные разработки в операционной системе банка должны основываться на факторах удовлетворённости клиентов банка, развитости правовой инфраструктуры и наличие нормативных документов, обладать квалифицированными кадрами и благоприятной экосистемой. Уровень влияния вышеперечисленных факторов друг на друга необходимо учитывать при формировании и развитии электронных банковских услуг, а их систематизация

важна для многих заинтересованных сторон, особенно для руководителей банковских учреждений.

На рисунке 2 графически изображён методический контур факторов формирования и развития электронных банковских услуг, который позволяет раскрыть множество потенциальных преимуществ: улучшить имидж организации, повысить эффективность электронного маркетинга и привлечь новых клиентов, снизить нагрузки на коммуникационные каналы, снизить затраты и увеличить доходы.



Примечание: составлено автором

Рисунок 2 – Систематизация факторов формирования и развития электронных банковских услуг

Интеграция всех представленных факторов очень важна, потеря или отсутствие какого-либо одного из факторов отрицательно скажется на развитии рынка банковских услуг, как в масштабах внутреннего значения, так и на мировом банковском рынке.

3. Разработана структурная модель оценки уровня взаимодействия факторов развития электронных банковских услуг, отличающаяся от имеющихся трехкомпонентностью и согласованностью уровней, в которую входят: факторы и уровни взаимодействия структурных элементов, модели/теории принятия и использования электронных банковских услуг, система показателей и оценки финансовых результатов банка, теоретико-методический инструментарий обеспечения безопасности использования электронных банковских услуг. Достоинство разработанной модели состоит в том, что она даёт чёткое и точное направление развития, помогает понять специфику исследуемого рынка предоставления банковских услуг и адаптировать электронные банковские услуги к потребностям клиентов.

На основе детального анализа факторов, необходимых для создания электронных банковских услуг, а также исследования уровней их воздействия, установлено, что факторы становления, развития современных технологий и внедрения электронных банковских услуг, не зависимо от масштабов и национальности банковского рынка, целесообразно разделить на три уровня их взаимодействия для более чёткого и точного определения потребностей клиентов.

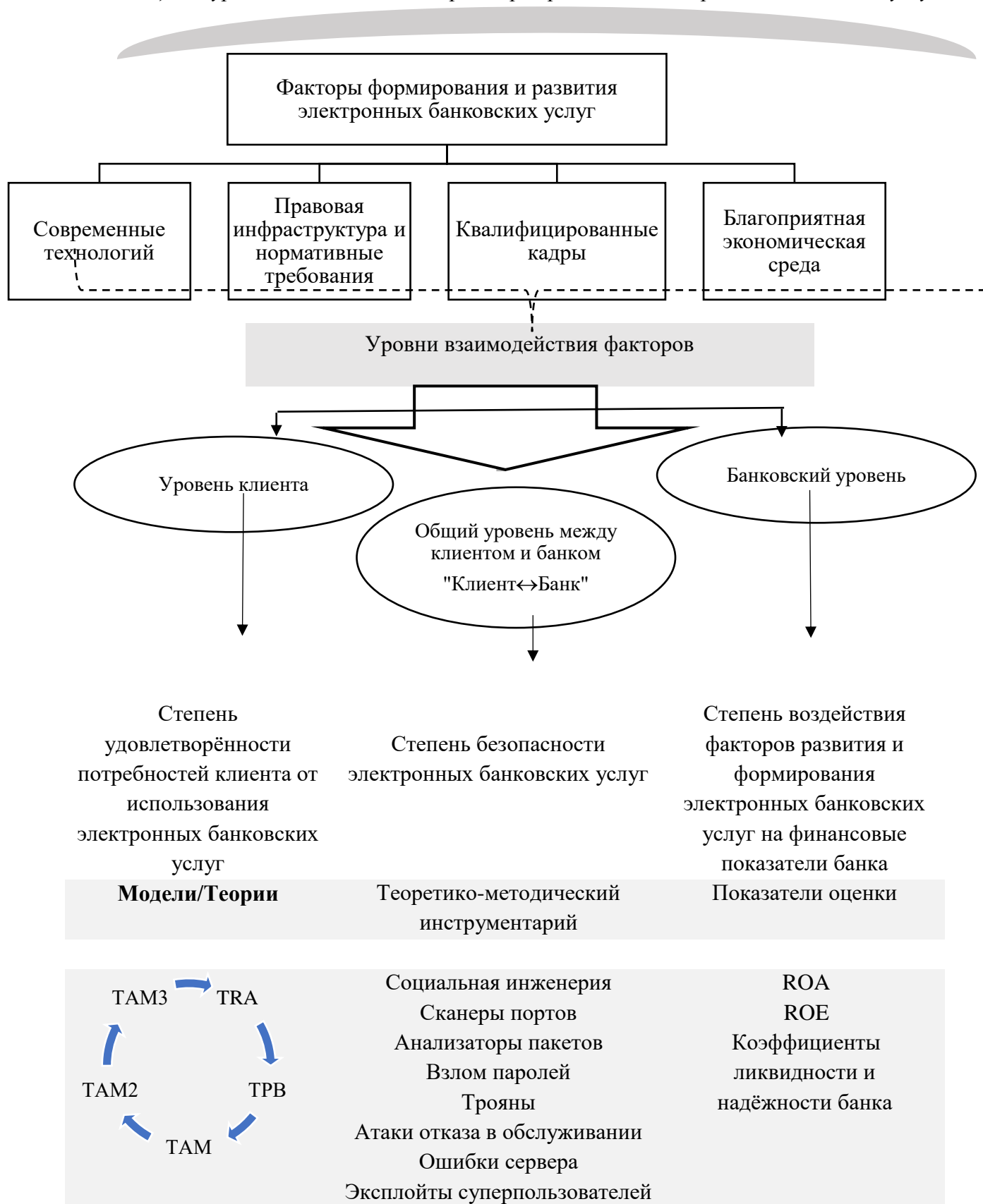
На рисунке 3 изображена трёхуровневая структурная модель оценки взаимодействия факторов развития электронных банковских услуг.

I. Уровень клиента проявляется в воздействии факторов развития и формирования электронных банковских услуг на их восприятие и использование клиентами, т.е. определяет степень удовлетворённости потребностей клиента от использования электронных банковских услуг. Поэтому при разработке электронных банковских услуг необходимо выявить факторы, провоцирующие клиента на принятие и использование этих услуг.

II. Банковский уровень проявляется во влиянии факторов на финансовые показатели банка, т.к. электронные банковские услуги напрямую влияют на финансовую устойчивость банка.

III. Общий уровень между клиентом и банком заключается в воздействии исследуемых факторов одновременно на банк и на клиента, при этом учитывается степень безопасности электронных банковских услуг. С одной стороны, низкий уровень безопасности может повлиять на принятие решения об использовании клиентами электронных банковских услуг, а с другой стороны, проблемы с безопасностью могут привести к большим финансовым потерям банка и отрицательно отразиться на его финансовой устойчивости.

Оценка уровня взаимодействия факторов развития электронных банковских услуг



Примечание: разработано автором

Рисунок 3 – Структурная модель оценки уровня взаимодействия факторов

4. Разработана экономико-математическая модель оценки влияния электронных банковских услуг на финансовые показатели банков в виде матрицы показателей цифровизации деятельности банка и вектор-столбца финансовых результатов его деятельности. Используемая методика, позволяет определить степень зависимости потраченных ресурсов банка на покупку/разработку и внедрение электронных банковских услуг на его финансовые результаты. Модель строится на показателях цифровизации банка за определённый период времени и на показателях востребованности электронных банковских услуг.

Матрица показателей цифровизации деятельности банка (A) (1) может включать в себя весь спектр критериев, по которым оценивается уровень цифровизации банка. Как показало исследование второй главы диссертации, уровень цифровизации банка можно оценить по количеству затраченных ресурсов банка на покупку/разработку, развитие и реализацию технологий и сервисов для предоставления электронных банковских услуг. Затраченные ресурсы, по мнению автора, ярко отображаются в достижениях банка в рейтинге по критерию «Платёжные технологии и сервисы», то есть, высокие показатели экспертных оценок в данном блоке свидетельствуют об их запретности.

$$A = \begin{pmatrix} R1 & R2 & R3 & \dots & Rn \\ Z1 & Z2 & Z3 & \dots & Zn \end{pmatrix} . \quad (1)$$

R – это показатель результативности развития и реализации электронных банковских услуг, то есть их востребованность среди клиентов банка, которая в результате оказывает положительное влияние на финансовые показатели банка. Показатель результативности развития и реализации электронных банковских услуг (R) обозначен критериями экспертных оценок в блоке «Частота использования электронных банковских услуг розничными клиентами», таких как:

R1 – доля клиентов, воспользовавшихся розничными электронными услугами банка;

R2 – доля клиентов, которые используют кросс-продукты банка;

R3 – доля пользователей мобильных приложений банка;

R4 – лояльность потребителей электронных банковских услуг к банкам.

Однако, показатель R может быть дополненным и другими критериями в зависимости от их ранжирования.

Тогда Z – это показатель затрат банка на развитие и реализацию электронных банковских услуг выраженный в блоке «Платёжные технологии и сервисы». В контексте данного исследования, блок «Платёжные технологии и сервисы» выражен в следующих критериях оценки: мобильные приложения, мобильные платёжные системы, система быстрых платежей, единая биометрическая система, поэтому для дальнейших расчётов будут использованы показатели оценки именно этих критериев:

- Z1 – мобильные приложения;
- Z2 – мобильные платёжные системы;
- Z3 – система быстрых платежей;
- Z4 – единая биометрическая система.

Показатель Z так же, как и показатель R может быть дополнен и другими критериями в зависимости от их ранжирования.

Вектор-столбец - \bar{b} описывает финансовые результаты деятельности банка, которые представлены следующими показателями:

- b1 – генеральный коэффициент ликвидности (K4);
- b2 – генеральный коэффициент надёжности (K1);
- b3 – ROE – прибыльность капитала;
- b4 – ROA – прибыльность активов.

Для дальнейших расчётов и практической апробации предлагаемой экономико-математической модели оценки влияния электронных банковских услуг на финансовые показатели банков воспользуемся показателями b1 и b2, которые рассчитаны по методике Кромонава, а показатели b3 и b4 рассчитаны по методике CAMEL.

Как представлено в выражении (2) вектор-столбец - \bar{b} , который описывает финансовые результаты деятельности банка, также может быть дополнен и другими показателями эффективности деятельности банка.

$$\bar{b} = \begin{pmatrix} b1 \\ b2 \\ \dots \\ bn \end{pmatrix}. \quad (2)$$

Экономико-математическая модель оценки влияния электронных банковских услуг на финансовые показатели банков, которая позволяет определить степень зависимости потраченных ресурсов банка на покупку/разработку и внедрение электронных банковских услуг на его финансовые результаты представлена выражением (3):

$$\bar{c} = \begin{pmatrix} C1 \\ C2 \end{pmatrix}. \quad (3)$$

В количественном выражении вектор-столбец \bar{c} , можно найти как произведение матрицы A и вектор-столбца \bar{b} (4):

$$\bar{c} = A \times \bar{b}, \text{ или} \quad (4)$$

$$\bar{c} = \begin{pmatrix} R1 & R2 & R3 & \dots & Rn \\ Z1 & Z2 & Z3 & \dots & Zn \end{pmatrix} \times \begin{pmatrix} b1 \\ b2 \\ b3 \\ \dots \\ bn \end{pmatrix}. \quad (5)$$

\bar{c} – вектор-столбец описывает взаимозависимость двух уровней взаимодействия факторов развития и формирования электронных банковских услуг:

C_1 – показатель окупаемости C_2 ;

C_2 – показатель затратности банка на цифровизацию своей деятельности.

Соотношение показателя C_1 к показателю C_2 обозначим как коэффициент – C . В конечном итоге значение C характеризует зависимость финансовых показателей банка от электронных банковских услуг:

если коэффициент $C < 1$, тогда это значит, что финансовые показатели деятельности банка менее чем на 100% зависят от использования банком электронных банковских услуг, то есть, можно отметить, что у банка существуют и другие источники дохода;

если $C = 1$, это значит, что финансовые показатели деятельности банка на 100% зависят от использования банком электронных банковских услуг;

если $C > 1$, это значит, что финансовые показатели деятельности банка более чем на 100% зависят от использования банком электронных банковских услуг, а также результативность организации интернет банкинга превышает количество затраченных ресурсов.

Разработанная экономико-математическая модель оценки влияния электронных банковских услуг на финансовые показатели банков апробирована на примере реальных банков: АО «Тинькофф банк» - как полностью цифровой банк и ПАО Сбербанк – как лидер среди населения (табл. 1 и 2).

Таблица 1 –Показатели цифровизации деятельности АО «Тинькофф банк»

	Доля клиентов, воспользовавшихся розничными электронными услугами банка	Доля клиентов, которые используют кросс-продукты банка	Доля пользователей мобильных приложений банка	Лояльность потребителей электронных банковских услуг к банкам
«Частота использования электронных банковских услуг розничными клиентами»	1,9	4,3	8,2	7,0
«Платёжные технологии и сервисы»	9,7	10,0	10,0	10,0
	Мобильные приложения	Мобильные платёжные системы	Система быстрых платежей	Единая биометрическая система

Таблица 2 – Показатели цифровизации ПАО Сбербанк

	Доля клиентов, воспользовавшихся розничными электронными услугами банка	Доля клиентов, которые используют кросс-продукты банка	Доля пользователей мобильных приложений банка	Лояльность потребителей электронных банковских услуг к банкам
«Частота использования электронных банковских услуг розничными клиентами»	8,7	2,5	8,7	7,4
«Платёжные технологии и сервисы»	9,5	10,0	10,0	10,0
	Мобильные приложения	Мобильные платёжные системы	Система быстрых платежей	Единая биометрическая система

Представим полученные показатели в виде матрицы:

$$A_{\text{Тинькофф банк}} = \begin{pmatrix} 1,9 & 4,3 & 8,2 & 7,0 \\ 9,7 & 10,0 & 10,0 & 10,0 \end{pmatrix}, \quad (6)$$

$$A_{\text{Сбербанк}} = \begin{pmatrix} 8,7 & 2,5 & 8,7 & 7,4 \\ 9,5 & 10,0 & 10,0 & 10,0 \end{pmatrix}. \quad (7)$$

Финансовые результаты деятельности банков представлены в виде вектор-столбца \bar{b} из выражения (2). Составляющие вектор-столбца \bar{b} сформированы на основе данных таблицы 3:

Таблица 3 – Финансовые результаты деятельности банков на 01.01.2021 г.

Показатель		Наименование банка	
		АО «Тинькофф банк»	ПАО Сбербанк
b1	генеральный коэффициент ликвидности (K4)	0,16	0,1
b2	генеральный коэффициент надежности (K1)	0,17	0,15
b3	ROE – прибыльность капитала	31,08	20,85
b4	ROA – прибыльность активов	5,97	3,03

Тогда:

$$\bar{b}_T = \begin{pmatrix} 0,16 \\ 0,17 \\ 31,08 \\ 5,97 \end{pmatrix}, \quad (8)$$

$$\bar{b}_C = \begin{pmatrix} 0,1 \\ 0,15 \\ 20,85 \\ 3,03 \end{pmatrix}, \quad (9)$$

где \bar{b}_T - вектор-столбец финансовых результатов деятельности АО «Тинькофф банк»;

\bar{b}_C - вектор-столбец финансовых результатов деятельности ПАО Сбербанк.

В количественном выражении вектор-столбец \bar{C} (3) для двух анализируемых банков найдём как произведение матрицы A и вектор-столбца \bar{b} на основании выражения (4) или (5):

$$\begin{aligned} \bar{C}_{\text{Тинькофф банк}} &= \begin{pmatrix} 1,9 & 4,3 & 8,2 & 7,0 \\ 9,7 & 10,0 & 10,0 & 10,0 \end{pmatrix} \times \begin{pmatrix} 0,16 \\ 0,17 \\ 31,08 \\ 5,97 \end{pmatrix} = \\ &= \begin{pmatrix} 1,9 \times 0,16 & 4,3 \times 0,17 & 8,2 \times 31,08 & 7,0 \times 5,97 \\ 9,7 \times 0,16 & 10,0 \times 0,17 & 10,0 \times 31,08 & 10,0 \times 5,97 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 297,681 \\ 373,752 \end{pmatrix}, \quad (10) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{C}_{\text{Сбербанк}} &= \begin{pmatrix} 8,7 & 2,5 & 8,7 & 7,4 \\ 9,5 & 10,0 & 10,0 & 10,0 \end{pmatrix} \times \begin{pmatrix} 0,1 \\ 0,15 \\ 20,85 \\ 3,03 \end{pmatrix} = \\ &= \begin{pmatrix} 8,7 \times 0,1 & 2,5 \times 0,15 & 8,7 \times 20,85 & 7,4 \times 3,03 \\ 9,5 \times 0,1 & 10,0 \times 0,15 & 10,0 \times 20,85 & 10,0 \times 3,03 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 205,062 \\ 241,85 \end{pmatrix}. \quad (11) \end{aligned}$$

Результаты расчётов показывают, что в АО «Тинькофф банк» потраченные ресурсы покупку/разработку и внедрение электронных банковских услуг $C_2=373,752$ превышают его показатели востребованности среди населения ($C_1=297,681$). Коэффициент ($C=0,8$) свидетельствует о том, что показатель покрытия расходов на ведение виртуального бизнеса по предоставлению электронных банковских услуг составляет 80%. Следовательно, у банка есть иные источники дохода наряду с электронными банковскими услугами.

Что касается исследования и оценки влияния электронных банковских услуг на финансовые показатели деятельности банка ПАО Сбербанк, можно констатировать тот факт, что потраченные ресурсы банка на покупку/разработку и внедрение электронных банковских услуг ($C_2=241,85$) примерно на 85% покрываются за счёт востребованности банка среди населения ($C_1=205,062$), т.е. значение коэффициента $C=0,85$.

Результаты экономико-математической модели оценки влияния

электронных банковских услуг на финансовые показатели банков рассчитаны на конкретные даты и по реальным показателям, они характеризуют затратность банка на реализацию внедрения электронных услуг. По предложенной методике расчёты можно проводить в динамике для более точной оценки.

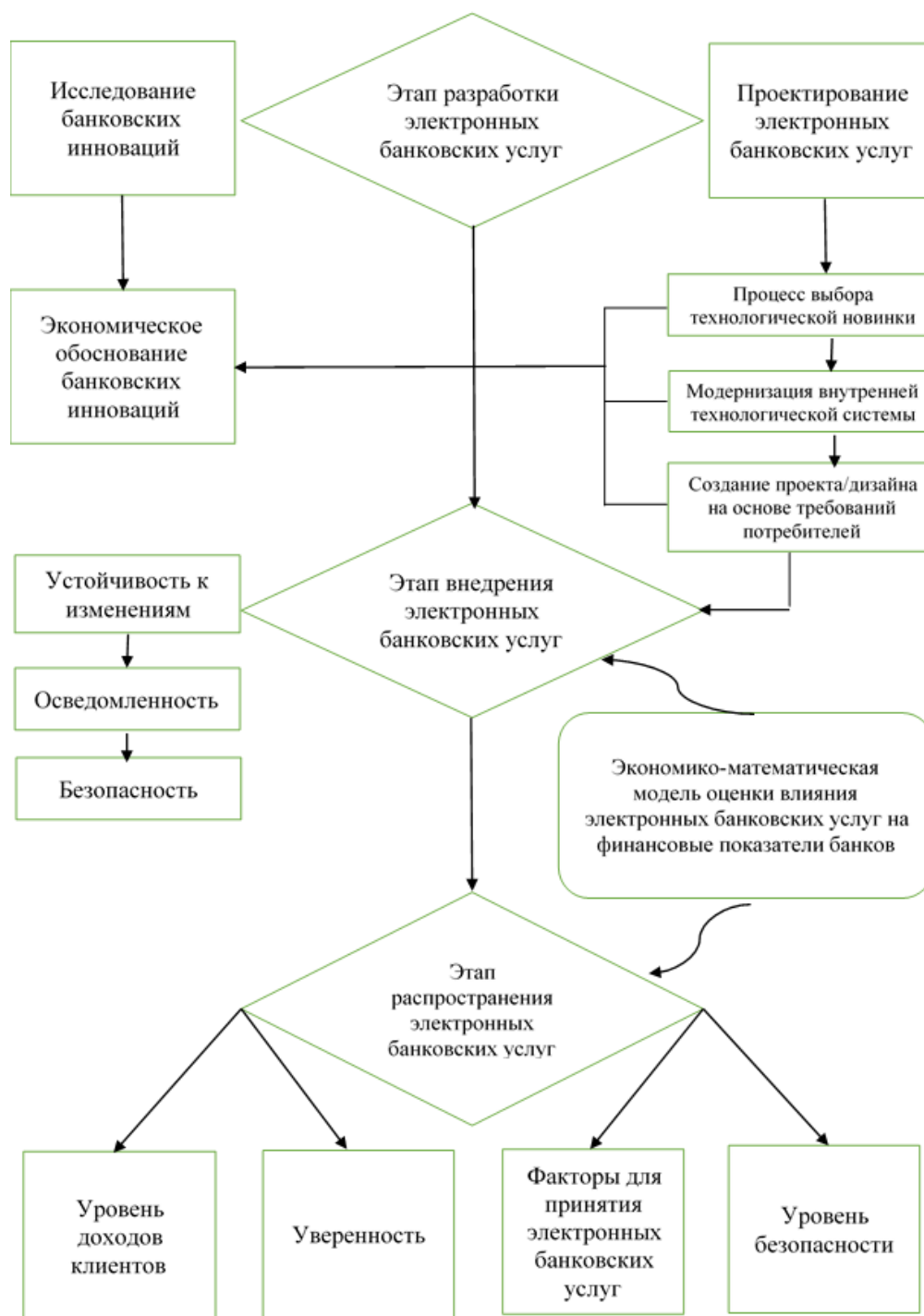
5. Разработана стратегия развития электронных банковских услуг, учитывающая потребности национальной экономики, которая фокусируется на повышении качества систем интернет банкинга. Стратегия строится на основе анализа и оценки влияния значимых факторов формирования и развития электронных банковских услуг и ориентируется на финансовые показатели банка, что позволяет структурировать факторы и выявлять возможные компромиссы между двумя важными уровнями взаимодействия (уровень клиента и уровень банка). Доказано, что выявление факторов на ранних этапах процесса разработки электронных банковских услуг, позволяет снизить затраты на организацию интернет банкинга и повысить его востребованность среди потребителей.

Исходя из постулата, что электронные банковские услуги являются основными драйверами развития национальной экономики необходимо разработать стратегию развития электронных банковских услуг на основе потребностей национальной экономики. Для разработки стратегии автором выделены три основных этапа способных реализовать весь спектр действий, намеченных банком: разработка, внедрение и распространение. При этом предполагается, что анализ финансового воздействия электронных банковских услуг будет проводиться на всех трёх этапах развития стратегии. Такой подход позволит гарантировать банку получение финансовой выгоды в течение всего процесса развития. Это могут быть как прямые, так и косвенные финансовые выгоды, происходящие от увеличения клиентской базы или повышения степени удовлетворение клиентов. Финансовые выгоды определяются и рассчитываются при помощи экономико-математической модели оценки влияния электронных банковских услуг на финансовые результаты банка. Практическая значимость и достоверность данной стратегии развития электронных банковских услуг определена масштабом собранной эмпирической базы на основе использования результатов опроса и анализа, имеющихся данных Центрального Банка России и анализируемых коммерческих банков.

На рисунке 4 схематично представлена стратегия развития электронных банковских услуг в современных условиях функционирования и цифровизации банковской деятельности. Структурирование факторов развития электронных банковских услуг будет способствовать нахождению компромиссов между двумя важными уровнями взаимодействия (уровень клиента и уровень банка) на ранних этапах процесса разработки электронных банковских услуг, что в результате, снизит затраты на организацию интернет банкинга и повысит его

востребованность среди потребителей.

Завершая концептуальные положения проведённого исследования можно отметить, что основными ускорителями процесса развития электронных банковских услуг являются крупные, традиционные банки. Они трансформируют весь финансовый сектор экономики, развивают экосистему финансовых технологий, способствуют обеспечению безопасного и удобного обслуживания клиентов, ускоряют темпы развития и соответствуют потребностям национальной экономики.



Примечание: разработано автором

Рисунок 4 – Стратегия развития электронных банковских услуг

III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

1. Сущность понятия электронные банковские услуги многогранна и сложна, она выражена экономической, маркетинговой, технологической и финансовой категориями. Анализ научной литературы подтвердил гипотезу автора о неоднозначности и отсутствии единого мнения в определении данной дефиниции. Поэтому автор предложил своё видение и понимание данной трактовки в виде сущностно-контекстной матрицы, уточняя определение электронных банковских услуг с учётом современного развития экономики и конкуренции среди банковских и не банковских финансовых организаций.

2. Определён методический контур факторов формирования и развития электронных банковских услуг, который стимулирует банки на внедрение банковских инноваций в соответствии с вызовами времени и с развитием методов предоставления банковских услуг, а именно: наличие современных технологий, правовой инфраструктуры и нормативных требований, квалифицированные кадры и благоприятная экономическая среда. Подчёркивается, что оптимальная интеграция всех этих факторов важна для формирования электронных банковских услуг как в масштабах внутреннего значения, так и на мировом банковском рынке.

3. Предложена структурная модель эффективного формирования и развития электронных банковских услуг, которая, в отличие от существующих, состоит из трех составляющих, которые подробно характеризуют это понятие и согласованы между собой, а именно подсистемы: наличия факторов, уровней взаимодействия факторов и следующих структурных элементов: модели/теории принятия и использования электронных банковских услуг, система показателей и оценки финансовых результатов банка, теоретико-методический инструментарий обеспечения безопасности электронных банковских услуг.

4. Разработана экономико-математическая модель оценки влияния электронных банковских услуг на финансовые показатели банков в виде матрицы показателей цифровизации деятельности банка и вектор-столбца финансовых результатов деятельности банка. Данная методика, позволяет определить степень зависимости потраченных ресурсов банка на покупку/разработку и внедрение электронных банковских услуг на его финансовые результаты, в которой предложено, показатели цифровизации банка за определённый период времени считать, как показатель затраченных ресурсов банка на покупку/разработку и внедрение электронных банковских услуг, а показатели востребованности электронных банковских услуг банка среди клиентов, как результат от понесённых затрат, которые выражены финансовыми результатами банка.

5. Усовершенствована стратегия развития электронных банковских услуг в современных условиях функционирования и цифровизации банковской деятельности, которая фокусируется на повышении качества систем интернет банкинга на основе анализа и оценки влияния значимых факторов формирования и

развития электронных банковских услуг на финансовые показатели банка. Структурирование факторов развития электронных банковских услуг будет способствовать нахождению компромиссов между двумя важными уровнями взаимодействия (уровень клиента и уровень банка) на ранних этапах процесса разработки электронных банковских услуг, что в результате, снизит затраты на организацию интернет банкинга и повысит его востребованность среди потребителей.

IV. ОСНОВНЫЕ ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Статьи в научных журналах, рекомендованных ВАК России:

1. Юсеф Р. Ваганова О. В. Эволюция и этапы становления электронного банкинга // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. - № 11. –2019. – С. 276-279. (0,47 п.л., авт. 0,23 п.л.)
2. Юсеф Р., Ваганова О. В. Особенности структуры каналов электронного банкинга в развитых и развивающихся странах // Финансовая экономика. –№ 11. – 2019. – С. 193-197. (0,58 п.л., авт. 0,29 п.л.)
3. Юсеф Р., Ваганова О. В. Угрозы безопасности систем электронных банковских услуг в современных условиях // Экономика устойчивого развития. – 2020. – № 4. – С. 216-221. (0,7 п.л., авт. 0,35 п.л.)
4. Юсеф Рагид. Факторы, влияющие на принятие электронных банковских услуг в России // Журнал прикладных исследований. - № 6. – Т. 3. – 2021. – С. 219-227. (0,93 п.л.)
5. Юсеф Р. Факторы, влияющие на удовлетворенность клиентов электронными банковскими услугами // Финансовая экономика. - № 11. – 2021 г. – С. 96-101. (0,7 п.л.)
6. Юсеф Р., Ваганова О. В. Развитие интернет-банкинга как инновационного канала распространения в Сирии // Научный результат. Экономические исследования. - Том 7. - № 4. - 2021 г. – С. 95-102. (0,47 п.л., авт. 0,23 п.л.)
7. Юсеф Р. Анализ социально-экономической эффективности электронных банковских услуг // Научный результат. Экономические исследования. Том 8. - № 3. 2022 г. – С. 145-153. (0,52 п.л.)

Статьи в научных изданиях, индексируемых в международных базах данных Web of Science, Scopus:

8. Yousef R, Fliginiskih T. N., Vaganova O. V., Usatova L. V., Solovjeva N. E., Bykanova N. I. The Impact of E-banking on Performance of Banks: Evidence from Russia // Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems. – № S4. – 2020. – P. 231-239. (0,52 п.л., авт. 0,1 п.л.) (из перечня Scopus)
9. Yousef. R. An Investigation into Factors Adoption of Electronic Banking Services in Russia //8th International Conference on Contemporary Problems in the Development of Economic, Financial and Credit Systems (DEFCS 2020). Belgorod. – 2020. – P. 82-

86. (0,63 п.л.) (из перечня Web of science)

Публикации в других научных изданиях:

10. Юсеф Р. Организация внутреннего контроля в сфере электронных банковских услуг (научная статья опубликована на английском языке) // Chronos: экономические науки. - Том 6. - № 3(31). -2021 г. С 29- 34. (0,3 п.л.)

11. Юсеф Р. Перспективы развития электронных банковских услуг России // Научный результат. Экономические исследования. – № 1. – 2021.– С. 5-12. (0,47п.л.)

12. Yousef R. Factors affecting the development of electronic banking services // Материалы VII Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы развития экономических, финансовых и кредитных систем». Белгород : Изд-во БелГУ. –2019. - С. 179-182. (0,25 п.л.)