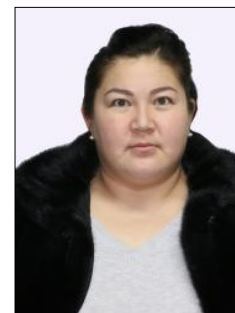


## ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КАК ОДНО ИЗ НАПРАВЛЕНИЙ БАНКОВСКОГО МАРКЕТИНГА В СОВРЕМЕННОМ КЫРГЫЗСТАНЕ

### REMOTE BANKING SERVICE AS ONE OF THE BANKING MARKETING DIRECTIONS IN CONTEMPORARY KYRGYZSTAN

*Ж. К. Алымбаева, Академия государственного управления  
при Президенте Кыргызской Республики, г. Бишкек  
sje.kg.2009@mail.ru*

*Zh. Alymbaeva, Academy of Public Administration under the President of the  
Kyrgyz Republic, Bishkek*



Отмечено, что дистанционное банковское обслуживание (далее – ДБО) является комплексом услуг удаленного доступа к разным банковским операциям, которые банки предлагают своим клиентам, причем как юридическим, так и физическим лицам. Выявлены преимущества использования услуг ДБО, одним из которых является возможность совершения клиентами удаленного доступа к своим счетам в банке или внесения платежей и переводов при помощи разных технических средств, каналов связи и специализированных программных продуктов. Установлено, что подобная форма взаимодействия с банком позволяет клиентам принимать актуальную информацию из банка или отдавать банку свои команды в нужное время без непосредственного визита в банк. Показано, что в современное время многие коммерческие банки в Кыргызской Республике все чаще стали предлагать своим клиентам услуги ДБО, что в целом способствует увеличению клиентской базы. Сделан вывод, что наряду с инновациями в банковской системе появляется и ряд проблем, связанных с безопасностью и доступностью работы банков с использованием программ ДБО

*Ключевые слова:* банк; клиент; дистанционное обслуживание; маркетинг; продукт; клиентская база; информация; программное обеспечение, интернет-банкинг; модели; проблемы

It is noted that remote banking services (hereinafter – RBS) is a set of services for remote access to various banking operations that banks offer to their clients, both legal entities and individuals. The advantages of using RBS services are revealed, one of which is an ability of customers to remotely access their accounts at the bank or make payments and transfers using various technical means, communication channels and using specialized software products. It is established that such a form of interaction with the bank allows customers to take up current information from the bank or give their teams to the bank at the right time without visiting the bank. It is shown that at the present time, many commercial banks in the Kyrgyz Republic have increasingly begun offering their customers RB services, which generally contributes to an increase in the customer base. It is concluded that along with innovations in the banking system, a number of problems arise related to the security and accessibility of banks' work with the use of RB programs

*Key words:* bank; client; remote maintenance; marketing; product; customer base; information; software, internet banking; models; problems

Дистанционное банковское обслуживание (далее – ДБО) рассматривается как одно из перспективных направлений развития рынка банковских услуг и повышения качества работы с клиентами. Проблемы развития дистанционного банковского обслуживания клиентов в целом и интернет-банкинга в частности исследова-

ли различные авторы. Например, М. В. Каширина, Н. Н. Костина, С. А. Степанов, А. Н. Савельев, В. Д. Дорофеев [4; 7; 10; 11] приводят классификацию услуг ДБО, в т. ч. рассматривают достоинства и недостатки интернет-банкинга как отдельной единицы системы. С. В. Ищенко [3] описывает проблемы развития интернет-банкинга в целом, Е. В. Кабакова изучает проблемы ДБО с точки зрения мошенничеств в этой сфере и возможностей защиты от них. Т. Н. Бондаренко анализирует место ДБО в маркетинговых стратегиях коммерческого банка. Вопросы совершенствования дистанционного банковского обслуживания для юридических лиц рассматриваются и экспертным сообществом на межбанковском форуме «ДБО для юридических лиц. Развитие дистанционных каналов и обслуживания юридических лиц» [1]. Т. Г. Туманова выделяет рост количества услуг ДБО в качестве одной из тенденций развития региональной банковской системы [12]. Несмотря на наличие определенного количества публикаций по данной предметной области [1; 2; 5–9], проблемы дистанционного банковского обслуживания на региональном уровне не рассматривались.

Дистанционное банковское обслуживание – это технология предоставления банками услуг по удаленно передаваемым распоряжениям клиентов (т. е. без непосредственного визита в офис банка) с использованием различных каналов телеком-

муникации. Такими каналами связи могут являться мобильная связь, связь посредством сетей (локальных либо сети Интернет), технические устройства (банкоматы и терминалы) [11].

Таким образом, возникновение и развитие интернета привело к созданию в финансовых институтах целого комплекса каналов дистанционного банковского обслуживания, позволяющего получить доступ к банковским сервисам из любой точки в любое время.

В сфере приема моментальных розничных платежей в Кыргызстане осуществляют деятельность 21 юридическое лицо, 19 из которых имеют лицензии Национального банка на право осуществления деятельности оператора платежной системы и 20 лицензий на право осуществления деятельности платежной организации. По данным НБ КР, в рамках систем быстрых розничных платежей по состоянию на конец прошлого года действовало свыше 2300 кэш-ин терминалов и свыше 10 тыс. точек приема платежей.

В современное время на территории Кыргызстана действует более 3 тыс. платежных терминалов. Крупнейшими игроками рынка являются «Мобильник» и «QIWI», на долю которых приходится более 70 % всех терминалов. Свои платежные решения развивают коммерческие банки «Оптима» и «Дос-Кредобанк» (рис. 1).

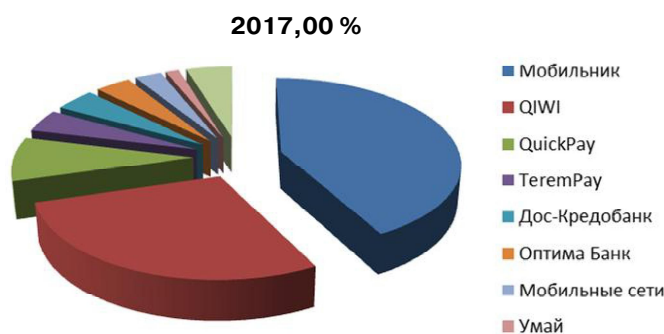


Рис. 1. Рынок платежных терминалов Кыргызстана /  
Fig. 1. Market of payment terminals in Kyrgyzstan [9]

Согласно информации, представленной Национальным банком, общий объем денежных средств, проведенный посредством электронных кошельков за 2016 г., составил 697,5 млн сомов.

Несмотря на то, что рынок платежных систем появился в Кыргызстане в 2004 г., регулятором данного сектора Национальный банк страны стал лишь в 2015 г. Игроки рынка считают это хорошим показателем развития отрасли, поскольку регулирование способствует формированию общих правил для всех участников процесса.

Услуги интернет-банкинга предлагаются 13 отечественными банками из 25, т. е. охват превышает 50 %. Интернет-банкинг в Кыргызстане развивается всего несколько лет, во всяком случае, статистика его ведется с 2009 г. Наиболее продвинутыми услугами интернет-банкинга в стране являются выписка по текущему и карточному счетам, оплата коммунальных и страховых услуг, услуг кабельного телевидения, международной телефонной связи, мобильной связи, интернет-провайдеров, блокировка карты (рис. 2).



Рис. 2. Виды инновационных банковских продуктов в разрезе коммерческих банков /  
Fig. 2. Types of innovative banking products in the context of commercial banks [9]

С 2014 г. крупные участники банковского рынка Кыргызстана предоставляют услуги в рамках мобильного банкинга. Мобильный банкинг в Кыргызстане предлагается тремя банками из 25. Наиболее продвинутыми услугами мобильного банкинга в стране являются: проверка баланса счета, баланса бонусных баллов на счете, выписка со счета, оплата счета за электроэнергию, услуги интернет-провайдеров, внесение абонентской платы за пользование мобильной телефонной связью, блокировка карты.

Анализируя конкретные направления развития новых банковских продуктов, услуг и технологий в Кыргызстане, необходимо отметить, что многие банки в качестве основы интеграции и унификации систем продвижения собственных продуктов и услуг широко практикуют банковские карты, которые изначально предназначались для дистанционного и круглосуточного доступа клиентов к своим счетам.

Услуги по эмиссии и эквайрингу банковских карт на сегодняшний день предо-

ставляют 22 из 25 действующих в стране коммерческих банков. Из них эмитентами и эквайерами карт международных платежных систем являются 13 комбанков, а по национальной платежной системе «Элкарт» – 18 банков.

Проведенное нами исследование показывает наличие доминирования того или иного вида инновационных продуктов. Так, общее количество выпущенных платежных карт составило 1,2 млн шт., увеличившись за 2015 г. на 31,8 %, из которых численность карт национальной системы «Элкарт» составила 307,3 тыс. шт., что составляет 17 % от общего числа выпущенных платежных карт. Прирост числа банковских карт, главным образом, обуславливался увеличением количества банковских карт, выданных в рамках зарплатных проектов.

Совокупный объем операций с использованием карт в течение 2011 г. составил 24,4 млрд сомов, увеличившись на 68,3 % по сравнению с показателем 2010 г., что свидетельствует об активизации деятельности коммерческих банков на рынке банков-

ских карт. Отметим, что в 2016 г. проведено 20,5 млн операций с использованием карт, что на 33,1 % больше, чем в 2015 г. Совокупный объем операций с использованием карт в течение 2016 г. составил 100,5 млрд сомов, увеличившись на 19,9 % по сравнению с предыдущим годом (см. таблицу).

Если в 2011 г. банковские платежные карты принимались к обслуживанию в 460 банкоматах и 2022 терминалах по всей территории Кыргызстана, то в 2016 г. карты обслуживались уже в 1236 банкоматах и 60541 терминалах (из них 4628 терминалов установлено в торгово-сервисных точках, 1 426 – в филиалах и сберегательных кассах коммерческих банков) по всей территории республики. Данная тенденция свидетельствует об активной деятельности

коммерческих банков на рынке банковских карт в рамках реализации, а также использовании населением таких банковских услуг, как перевод денежных средств с карты на карту, интернет-банкинг и др.

Динамика процентного изменения суммы произведенных платежей посредством банковских карт составила в среднем 35,4 %. Следует отметить, что по международной системе Visa зафиксировано самое максимальное количество транзакций, соответственно, и максимальная сумма произведенных платежей. Объем выдачи наличности по международной системе Visa в 2016 г. составил 13 350,5 млн сомов, что на 43 % больше, чем в предыдущем году, а в абсолютном значении составило 5730,5 млн сомов.

**Количество совершенных операций по видам используемых инструментов безналичных расчетов в Кыргызской Республике / Number of transactions performed by types of non-cash payment instruments used in the Kyrgyz Republic [9]**

Инструмент / Tool	2013 г.		2014 г.		2015 г.		2016 г.	
	тыс. единиц / thousand units	доля в общем объеме / share in total	тыс. единиц / thousand units	доля в общем объеме / share in total	тыс. единиц / thousand units	доля в общем объеме / share in total	тыс. единиц / thousand units	доля в общем объеме / share in total
Платежные поручения / Money orders	6859,10	21,47	155899,90	82,50	34617,50	46,50	16549,50	26,95
Мемориальные ордера / Memorial warrants	12322,60	38,57	19217,50	10,17	27149,10	36,47	32014,90	52,14
Объявления на взнос наличными / Advertisements for cash payment	5163,40	16,16	6234,70	3,30	7030,40	9,44	6917,40	11,26
Аккредитивы / Letters of credit	6,70	0,02	0,00	0,00	0,00	0,00	36,70	0,06
Другие платежные инструменты / Other payment instruments	7593,90	23,77	7625,30	4,04	5653,70	7,59	5887,90	9,59
Из них банковские карты (безналичные расчеты) / Of these, bank cards (non-cash settlements)	96,70	0,30	1015,60	0,54	1430,40	1,92	1991,20	3,24
Итого / Total	31945,70	100,00	188977,40	100,00	74450,70	100,00	61406,40	100,0

Анализ показал, что в 2016 г. по сравнению с 2011 г. количество произведенных платежей выросло в 4,5 раза, а сумма произведенных платежей – более чем в 5 раз.

Удобство и эффективность работы с системами интернет-банкинга вместе с их богатым функционалом позволяют им завоевывать все большую популярность сре-

ди пользователей – представителей малого и среднего бизнеса, что подтверждается динамикой открытия расчетных счетов для юридических лиц с дистанционным доступом.

Дистанционные услуги корпоративным клиентам предоставляют почти все банки Республики Кыргызстан. Кредитных организаций, использующих системы для работы с юридическими лицами, насчитывается значительно больше, чем использующих системы для работы с частными клиентами, и эта тенденция постоянно меняется в сторону роста количества используемых систем.

Как уже упоминалось ранее, интернет-банкинг стал результатом развития систем РС-банкинга и имеет ряд преимуществ перед ним: экономия времени; получение информации в режиме реального времени; обеспечение доступности всех данных без предварительного сохранения в случае аварийного выхода из системы или переустановки операционной системы; возможность консолидированной работы нескольких пользователей, наделенных определенными правами доступа; интеграция сервиса с программой бухгалтерского учета; возможность для клиента воспользоваться дополнительной справочной информацией из онлайн-базы в случае трудностей, возникающих при формировании платежных документов.

Использование открытой сети позволяет неограниченно расширить круг потенциальных клиентов, вместе с тем данный способ является более опасным, чем вариант прямого соединения компьютеров банка и его клиента. Прежде всего, опасность заключается в том, что юридическое лицо может использовать любое устройство, имеющее доступ в сеть Интернет. Возникающие мошенничества связаны с незаконным переводом денежных средств со счетов клиентов, пользующихся дистанционными банковскими услугами, через удаленное подключение к серверам посредством интернет-канала. Возникают клиентские и банковские риски. Причем при ДБО имеют место в основном клиентские

риски, связанные именно с тем, что банк не предусмотрел эффективной технологии защиты своего серверного оборудования и клиентских баз данных. Второй вид рисков возникает в случае, когда утечка информации происходит на этапе передачи данных в банк. Такие случаи сейчас маловероятны в ведущих банках, поскольку финансовые учреждения располагают достаточными средствами и ресурсами для того, чтобы защитить информационные системы. Если работа над защитой, которая ведется банком, выстроена грамотно, такие риски являются минимальными. Тем не менее, в защите малобюджетных банков имеется ряд изъянов при использовании того или иного вида дистанционного банковского обслуживания, которые устраняются в той или иной степени различными организационными методами и современными техническими средствами.

Переходя к проблемам отечественных банков, следует отметить, что в целях повышения безопасности клиенты используют защищенные небанковские платежные системы, которые составляют мощную конкуренцию интернет-банкингу в розничном банковском секторе. Для того чтобы банки выдерживали конкуренцию с небанковскими платежными системами, им нужно инвестировать большие средства в создание и развитие собственного программного обеспечения. Для небольших банков важно, чтобы интернет-решение являлось окупаемым. Вместе с тем есть вполне поддающиеся оценке денежные преимущества, которые может получить финансовая организация при добросовестной реализации решения. В первую очередь, одним из преимуществ может стать экономия на обслуживании частных клиентов за счет автоматизации этого процесса.

В связи с ранее изложенным вытекает еще одна важная проблема, встающая на пути жизненного цикла собственного финансового интернет-проекта, – кадровая. Оперативность и качество решения задачи напрямую зависят от квалификационной грамотности специалистов, которые начинают работать с ней. Для разработки и

сопровождения систем интернет-банкинга необходимы программисты (причем работающие не только в области разработки интернет-технологий), а также системные администраторы, веб-дизайнеры, веб-программисты, эксперты по компьютерной и коммуникационной безопасности, экономисты, маркетологи, юристы. Нехватку кадров IT-направленности подтверждает информация службы исследований «HeadHunter». Потребность в работниках этой отрасли увеличилась более чем на 70 %. Согласно данным «HeadHunter», спрос на специалистов IT-индустрии заметно превышает уровень предложения: соискателей работы в этой сфере стало примерно на 10 % больше, чем в 2015 г. Наибольшая нехватка наблюдается именно в этом секторе. Данную проблему, а именно создание штатных единиц для подразделения интернет-банкинга в случае отсутствия кадров должной квалификации, можно решить путем проведения мероприятий по профессиональной переподготовке. Как отмечает С. В. Ищенко, проведение переквалификации рекрутов – IT-специалистов – будет гораздо эффективнее, чем переобучение сотрудников банка [3].

В завершение обзора ряда проблем необходимо отметить непроработанное законодательное регулирование систем ДБО и нестабильность правовой системы, а именно медленное исполнение федерального закона Республики Кыргызстан об электронной подписи. В современное время законодательство Кыргызской Республики предоставляет возможность при работе с кредитными организациями использовать ЭЦП-сертификат, работающий по принципу собственноручной подписи. Принятие закона об ЭЦП выдвинуло новые требования к технологиям, в том числе и банковским.

Аутентификация субъектов при их дистанционном взаимодействии получила значительный импульс в результате принятия этого закона. Во многих реализациях банковского программного обеспечения аутентификация пользователя осуществляется по данному принципу или с применением

цифрового сертификата. Это означает, что появилась насущная необходимость в удостоверяющих центрах, которые замыкают цепочку сотрудничества. Некоторые специалисты переоценивают психологическую проблему недоверия малых и средних предприятий к интернет-банкингу. Согласно данным Союза банков Республики Кыргызстан, пользователи – юридические лица – с большой степенью активности переносят свои деньги в интернет, однако из-за соображений эффективности, удобства и безопасности средства поступают пока только в крупные банки. Их количество неуклонно растет. Многие жители Республики Кыргызстан по достоинству оценили удобство и пользу интернет-банкинга. По мере повышения уровня проникновения интернета их численность постоянно увеличивается.

Рассмотренные в работе проблемы свидетельствуют о том, что, хотя ДБО и является перспективным и выгодным проектом, который дает молодому, динамично развивающемуся банку возможность даже без создания разветвленной филиальной сети осуществлять операции по поручению клиента и этим расширить как клиентскую базу, так и перечень предоставляемых услуг, создавая его имидж, самостоятельное развитие данной системы на фоне монопольного рынка местным малобюджетным финансовым организациям дается довольно тяжело. Причиной этому служит не только дефицит денежных средств и вопросы окупаемости интернет-решения, но и отсутствие квалифицированных специалистов, способных создать программный продукт или выстроить для банка защиту от мошеннических атак в рамках уже купленного программного продукта у сторонних разработчиков. Еще одним препятствием является медленное исполнение законодательных постановлений, касающихся электронной подписи, в итоге возникает психологический скептицизм, распространенный среди банкиров. Руководителям банковских структур следует учитывать эти проблемы при формировании программ совершенствования систем ДБО, рационально распределять ресурсы, ориентироваться

на пожелания клиентов, т. к. именно это способствует улучшению потребительской привлекательности и позволяет расширить сферу экономического влияния на территории Кыргызстана.

В целом, общую ситуацию в области создания и организации функционирования систем противодействия киберпреступности с платежными картами в Кыргызстане можно рассматривать и оценивать в трех аспектах:

1) использование систем «антисиминга» и видеofиксаций различных модификаций, а также реализация специального режима смены паролей доступа в систему для специалистов бэк-офиса;

2) организация разъяснительной работы с держателями карт;

3) проведение различных видов мониторинга эксплуатируемого оборудования.

Одновременно предпринимаются меры общего характера, включающие обучающие мероприятия сотрудников, рекомендации клиентам отдавать предпочтение

устройствам, дислоцируемым на охраняемых территориях, а также на территории различных развлекательных и торговых центров. Также большинство банков имеют специальное соглашение с Национальным банком Республики Кыргызстан по обмену информацией о подозрительных транзакциях и замеченных признаках действий мошеннического характера.

В целях решения проблемы сокращения наличного оборота денежных средств при Правительстве Республики Кыргызстан создана межведомственная комиссия, осуществляющая координацию выполнения работ и решений специальной государственной программы, проекты которой должны обеспечить существенное увеличение доли безналичных платежей и расчетов. В рамках данной программы действует Соглашение, заключенное между Правительством и Союзом банков Республики Кыргызстан об увеличении действующей сети специального банковского оборудования, включая отдаленные регионы страны.

## Список литературы

1. Бондаренко Т. Н., Скоробогатова А. А. Роль маркетинговых стратегий в организации работы коммерческого банка с клиентами // *Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований*. 2015. № 3-3. С. 419–423.
2. Жукова В. В., Конвисарова Е. В. Проблемы и перспективы развития и рынка пластиковых карт в России // *Современные научные исследования и инновации*. 2014. № 11-2. С. 39–44.
3. Ищенко С. В. Дистанционное банковское обслуживание. Проблемы интернет-банкинга и пути их решения // *Бизнес и проблемы долгосрочного устойчивого социально-экономического развития: сб. науч. ст.* СПб.: Институт бизнеса и права, 2013. С. 194–196.
4. Каширина М. В. Развитие интернет-банкинга в России // *Вестник Самарского муниципального института управления*. 2013. № 4. С. 104–110.
5. Киктенко А. Н., Ворожбит О. Ю. Интернет-банки в России: проблемы и перспективы // *Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса*. 2012. № 1. С. 127–133.
6. Колесникова И. В. Интернет-банкинг, как банковская услуга для населения // *Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований*. 2013. № 3. С. 85–88.
7. Костина Н. Н., Трубицына О. Г. Технологии дистанционного банковского обслуживания и их развитие в России // *Сборники конференций НИЦ «Социосфера»*. 2013. № 57-2. С. 7–10.
8. Оганесян А. Л., Даниловских Т. Е. Развитие интернет-банкинга как основная тенденция в банковском обслуживании юридических лиц в Российской Федерации // *Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований*. 2016. № 10-1. С. 127–131.
9. Статистические данные НБКР по открытию счетов [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.nbkr.kg> (дата обращения: 12.10.2017).
10. Степанов С. А. Банковские услуги по Интернету: граница применения новых возможностей // *Финансист*. 2014. № 2. С. 6–11.

11. Токсобаева Б. А., Мансурова А. Ч. Инновационная система управления организацией в сфере банковских услуг // Вестник КЭУ им. М. Рыскулбекова. 2016. № 3 (36). С. 74–76.

12. Туманова Т. Г., Стихилияс И. В., Теряева А. С. Современные тенденции развития региональной банковской системы Приморского края // Современные проблемы науки и образования. 2014. № 5. С. 404–406.

## References

---

1. Bondarenko T. N., Skorobogatova A. A. *Mezhdunarodny zhurnal prikladnyh i fundamentalnyh issledovaniy* (International Journal of Applied and Fundamental Researches), 2015, no. 3-3, pp. 419–423.

2. Zhukova V. V., Konvisarova E. V. *Sovremennyye nauchnye issledovaniya i innovatsii* (Modern scientific researches and innovations), 2014, no. 11-2, pp. 39–44.

3. Ishchenko S. V. *Biznes i problemy dolgosrochnogo ustoychivogo sotsialno-ekonomicheskogo razvitiya: sb. nauch. st.* (Business and problems of long-term sustainable social and economic development: collection of scientific articles of students and graduate students of the Institute of Business and Law). St. Petersburg: Institute of Business and Law, 2013, pp. 194–196.

4. Kashirina M. V. *Vestnik Samarskogo munitsipalnogo instituta upravleniya* (Bulletin of Samarsk Municipal Institute of Management), 2013, no. 4, pp. 104–110.

5. Kiktenko A. N., Vorozhbit O. Yu. *Territoriya novykh vozmozhnostey. Vestnik Vladivostokskogo gosudarstvennogo universiteta ekonomiki i servisa* (Territory of new opportunities. Bulletin of the Vladivostok State University of Economics and Service), 2012, no. 1, pp. 127–133.

6. Kolesnikova I. V. *Mezhdunarodny zhurnal prikladnyh i fundamentalnyh issledovaniy* (International Journal of Applied and Fundamental Researches), 2013, no. 3, pp. 85–88.

7. Kostina N. N., Trubitsyna O. G. *Sborniki konferentsiy NITs «Sotsiosfera»* (Proceedings of the SIC Sotsiosfera), 2013, no. 57-2, pp. 7–10.

8. Oganessian A. L., Danilovskikh T. E. *Mezhdunarodny zhurnal prikladnyh i fundamentalnyh issledovaniy* (International Journal of Applied and Fundamental Researches), 2016, no. 10-1, pp. 127–131.

9. *Statistical data of the NBKR on the opening of accounts*. (Statistical data of the NBKR on the opening of accounts). Available at: <http://www.nbkr.kg> (Date of access: 12.10.2017).

10. Stepanov S. A. *Finansist* (Financier), 2014, no. 2, pp. 6–11.

11. Toksobaeва B. A., Mansurova A. C. *Vestnik KEHU im. M. Ryskulbekova* (Bulletin of KEU named after M. Ryskulbekov), 2016, no. 3 (36), pp. 74–76.

12. Tumanova T. G., Stikhilyas I. V., Teryaeva A. S. *Sovremennyye problemy nauki i obrazovaniya* (Modern problems of science and education), 2014, no. 5, pp. 404–406.

## Коротко об авторе

## Briefly about the author

**Алымбаева Жылдыз Карабековна**, соискатель, Академия государственного управления при Президенте Кыргызской Республики, г. Бишкек, Республика Кыргызстан. Область научных интересов: дистанционное банковское обслуживание, банковский маркетинг  
[sje.kg.2009@mail.ru](mailto:sje.kg.2009@mail.ru)

**Zhyldyz Alymbaeva**, postgraduate, Academy of Public Administration under the President of the Kyrgyz Republic, Bishkek, Kyrgyz Republic. Sphere of scientific interests: remote banking service banking marketing

## Образец цитирования

---

Алымбаева Ж. К. Дистанционное банковское обслуживание как одно из направлений банковского маркетинга в современном Кыргызстане // Вестн. Забайкал. гос. ун-та. 2017. Т. 23. № 11. С. 77–84. DOI: 10.21209/2227-9245-2017-23-11-77-84.

*Alymbaeva Zh. Remote banking service as one of the banking marketing directions in contemporary Kyrgyzstan // Transbaikal State University Journal, 2017, vol. 23, no. 11, pp. 77–84. DOI: 10.21209/2227-9245-2017-23-11-77-84.*

Дата поступления статьи: 15.11.2017 г.  
Дата опубликования статьи: 30.11.2017 г.