

ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕГИОНАЛЬНЫХ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ

О. Н. Дьякова, студентка 4 курса экономического факультета ГОУВПО «Мордовский государственный университет имени Н.П. Огарёва»

В статье раскрывается сущность дистанционного банкинга, дается сравнительная оценка развития дистанционного банкинга в региональных банках Республики Мордовия. Рассматриваются проблемы развития дистанционного банкинга в России и пути их решения.

Ключевые слова: дистанционный бандинг, дистанционное банковское обслуживание, интернет-бандинг, мобильный бандинг, банкомат, электронные платежные системы

Развитие банковской сферы в современных условиях протекает под воздействием разнообразных по своей природе факторов, однако одним из основных, оказавших и продолжающих оказывать влияние на текущее состояние и дальнейшие перспективы банковской отрасли, выступает стремительное проникновение в экономическую среду информационной инфраструктуры. Результатом данного проникновения стало формирование относительно нового сегмента банковских услуг, получившего название «дистанционный бандинг». Относительно нового, поскольку за короткий промежуток времени он завоевал настолько прочные позиции на банковском рынке, что сегодня воспринимается как само собой разумеющееся явление. С другой стороны, его безграничные возможности и сегодня заставляют оценивать данную сферу деятельности банков с позиции дальнейшего внедрения финансовых инноваций.

В рамках данной статьи оценим уровень развития дистанционного банкинга в региональных кредитных структурах, рассмотрев для примера в качестве последних коммерческие банки Республики Мордовия (табл. 1). Сравним его с уровнем развития дистанционных услуг в Операционном офисе «Саранский» в городе Саранске ЗАО «ВТБ24», который является представителем

крупного системообразующего банка в регионе, и, соответственно, априори выступает лидером в данной сфере¹.

Т а б л и ц а 1

**Уровень развития дистанционного банкинга в региональных банках
Республики Мордовия²**

Вид дистанционного банкинга	Банк	Название сервиса	Характеристика	Особенности
Для физических лиц				
Интернет-банкинг	ВТБ24	Система «Телебанк»	широкий набор информационных сервисов, совершение денежных переводов посредством банковских карт (и счетов до востребования), через сайт банка.	возможность открытия депозитов и совершение операции по ним
	КС БАНК	Система «оплата.ru»		–
Мобильный банкинг	ВТБ24	WAP-; SMS-; Телефон-банк	получение информации и проведение операций с использованием перечисленных способов доступа	–
	КС БАНК	Система «Мобильные платежи»		–
Телефонный банкинг	ВТБ24	Система «Телеинфо»	получение информации и настройка оповещений с использованием средств стационарной связи	–
	КС БАНК	Система «оплата.ru»		проведение платежных операций
Банкомат	ВТБ24;	Банкомат-сервис	операции с денежными знаками и оплата услуг через банкоматы (коммунальные услуги, услуги связи, телевидения, погашение кредитов и прочие)	возможность открытия вклада
	АКТИВ БАНК; КС БАНК; МОРДОВПРОМСТРОЙ-БАНК			–
Для юридических лиц				

¹ Указанный банк является лидером рейтинга систем интернет-банкинга. В апреле 2010 года банк «ВТБ24» занял первое место в рейтинге систем интернет-банкинга для частных лиц, проведенном журналом «Финанс». Система «Телебанк» «ВТБ24» признана лучшей среди аналогичных систем крупнейших российских банков.

² по данным официальных сайтов ЗАО «ВТБ24», ОАО АКБ «АКТИВ БАНК», ОАО АККСБ «КС БАНК», ОАО АКБ «МОРДОВПРОМСТРОЙБАНК».

Вид дистанционного банкинга	Банк	Название сервиса	Характеристика	Особенности
Интернет-банкинг	ВТБ24	«Банк-Клиент онлайн»	возможность проводить расчеты через интернет, что максимально упрощает процесс заполнения и доставки в банк всех видов документов	–
	АКТИВ БАНК	«Интернет-Клиент»		–
	МОРДОВ-ПРОМСТРОЙ-БАНК	«Клиент-WEB»		–
Телефонный банкинг	КС БАНК	«Телефон-Клиент»	круглосуточный доступ к информации о состоянии счетов, выписки по проведенным операциям на факс	–
	МОРДОВ-ПРОМСТРОЙ-БАНК	Система аудио-обслуживания «МПСБ-ФОН»		–
РС-банкинг	ВТБ24; АКТИВ БАНК; КС БАНК; МОРДОВПРОМСТРОЙБАНК	«Банк-Клиент»	обеспечение полноценного расчетного обслуживания и ведение рублевых и валютных счетов с удаленного рабочего места из офиса клиента	–

На основе данных, представленных в таблице 1 необходимо сделать следующие выводы:

во-первых, наблюдается различная степень проникновения дистанционных услуг в деятельность региональных банков. Так, лидером в предоставлении дистанционных услуг физическим лицам является ОАО «КС банк», который предлагает клиентам практически все виды дистанционного банкинга. Два других банка – ОАО «Актив банк» и ОАО «Мордовпромстройбанк» развивают данное направление только в сегменте сети банкоматов, что, в общем-то, является составной частью организации работы с пластиковыми картами. В отношении дистанционного обслуживания юридических лиц ситуация намного лучше: все три региональных банка в том или ином виде предоставляют подобное обслуживание;

во-вторых, сравнение с региональным подразделением банка ЗАО «ВТБ24» показало, что по ряду позиций региональные банковские структуры выступают достаточно серьезными конкурентами государственному банку, предоставляя практически тот же: пакет услуг как для частных, так и для корпоративных клиентов. Однако в целом характерной чертой для системообразующих банков и, в частности ЗАО «ВТБ24», является предоставление более широкого диапазона дистанционных услуг для клиентов, внедрение и использование в практике дистанционного банкинга самых передовых продуктов, а также высокое качество подобного рода обслуживания.

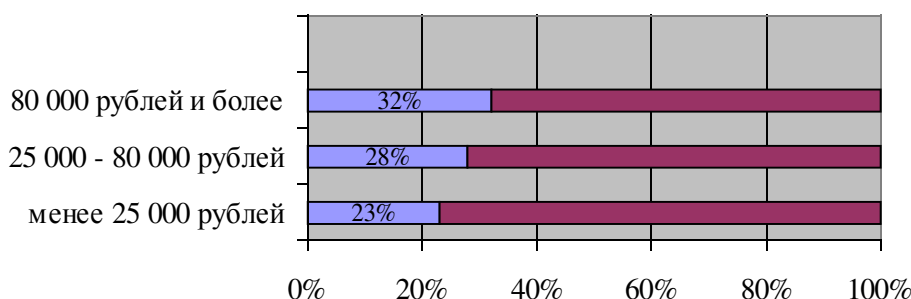
Несмотря на то, что технологии дистанционного банкинга не являются новшеством для российского банковского бизнеса, по сравнению с остальным миром Россия значительно отстает как в предложении подобной услуги, так и в спросе на нее. По данным одного из лидеров в области разработки систем дистанционного банковского обслуживания для частных клиентов компании «Банк'с софт системс» даже среди крупнейших отечественных банков только 35% предлагают в каком-либо виде удаленное обслуживание розничных клиентов, а процент населения, пользующегося электронными банковскими услугами, ничтожно мал [2]. Это связано с недостатками нормативно-правовой базы, регламентирующей банковскую деятельность в современных условиях, так и с особенностями технологий дистанционного банковского обслуживания и реализующих их банковских автоматизированных систем. Помимо этого следует выделить и другие факторы, препятствующие эффективному развитию дистанционного банкинга:

- отсутствие устоявшихся (оптимизированных) подходов к применению дистанционного банкинга;
- недостаточная квалификация руководства кредитных организаций и специалистов сферы дистанционного банкинга;
- отсутствие разработанных рекомендаций по применению дистанционного банкинга;

- недостаточная юридическая практика в области внедрения инструментария дистанционного банковского обслуживания;
- низкая квалификация клиентов и их неготовность к участию в системе дистанционного банковского обслуживания.

Особенно остро, на наш взгляд, стоит последняя проблема, влияние которой обусловлено следующими проблемами:

–низкий уровень материального благополучия основной массы российского населения, что, соответственно, определяет низкую степень востребованности банковских услуг дистанционного характера (рисунок 1);



Р и с у н о к 1 Важность наличия интернет-банкинга при выборе обслуживающего банка (распределение составлено по уровню дохода респондентов) [5]

- неразвитость информационной инфраструктуры;
- недостаточное понимание достоинств дистанционного банкинга и недоверие к работе в виртуальном пространстве и т. д. Как результат влияния выше-названных факторов – сомнения руководителей кредитных организаций в возможности внедрения и использования дистанционного банкинга.

Приведем неутешительный прогноз: по оценкам экспертов к 2020 году уровень проникновения дистанционного банкинга в Западной Европе достигнет 60%, в России этот уровень не превысит 7–10%. По данным аналитиков Deutsche Bank к этим показателям уже сейчас приблизились Швеция, Дания и ряд других европейских стран. В России же услугами дистанционного банкинга на данный момент пользуется не более 1% населения [1, 4]. Оптимизация данного прогноза возможна путем уменьшения степени влияния негативных

факторов на развитие дистанционного банкинга в России. Для этого необходимо:

во-первых, дальнейшая реализация Правительством РФ экономической политики, направленной на стимулирование экономического роста в стране, стимулирование платежеспособного спроса населения;

во-вторых, упорядочение и совершенствование законодательства в части, относящейся к реализации банковских услуг, в том числе и на основе дистанционного банкинга;

в-третьих, повышение квалификации руководства кредитных организаций и специалистов дистанционного банкинга путем проведения различных тренингов, обучающих программ. Реализация данного направления возможна в рамках формирования институтов саморегулирования, например, на базе ассоциаций коммерческих банков;

в-четвертых, повышение квалификации самих клиентов в области использования коммуникационных каналов. При этом активность государства в решении данной проблемы (например, через реализацию федерального проекта по повышению финансовой грамотности населения) должна обязательно дополняться стремлением самих кредитных организаций к привлечению потенциальных клиентов путем проведения семинаров, презентаций и иных мероприятий обучающего характера³. Подобные меры способны заинтересовать и, в итоге, привлечь клиентов к использованию возможностей системы дистанционного банкинга.

Библиографические ссылки

- 1 Дистанционное банковское обслуживание / Аксенов и др. – М. : КНОРУС : ЦИПСИР, 2010. – 328 с.
- 2 Дистанционное банковское обслуживание. Держи дистанцию: [Электронный ресурс] [статья] // The Retail Finance Russia : специализированный журнал. - 2008. - № 2. – Режим доступа: <http://www.ifin.ru/publications/read/731.stm>

³ в этой связи необходимо отметить деятельность ОАО «КС Банка» (обучение студентов системе мобильного банкинга), ЗАО «ВТБ24» (работа с потенциальными клиентами в рамках акции «День открытых дверей»), ОАО «Сбербанк России», ОАО «Возрождения» (новые возможности пластиковых карт) и др.

- 3 Зарщиков А. Проверить, оплатить, перевести! Рейтинг систем интернет-банкинга [Электронный ресурс] / А. Зарщиков // Финанс: деловой журнал. - 2010. - № 14. - Режим доступа: <http://finansmag.ru/95818/>
- 4 Ревенков П. В. Электронный банкинг: управление операционным риском / П. В. Ревенков // Банковское дело. - 2010. - № 2. - С. 60-62.
- 5 Россиянам все больше нравится пользоваться Интернет-банкингом [Электронный ресурс] : [Исследование розничного рынка банковских услуг в июле 2010 г.] // Компания Profi Online Research. - Режим доступа: <http://profiresearch.ru/press.php?archive=yes>