

ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КАК ПЕРСПЕКТИВНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЯ СОВРЕМЕННОГО БАНКА

Орлова А. С.,

студентка 4 курса экономического факультета,
Мордовский государственный университет имени Н. П. Огарёва, г. Саранск

В статье рассмотрены вопросы развития дистанционного банковского обслуживания. Дана оценка современного рынка дистанционного банковского обслуживания Российской Федерации. Выявлены проблемы развития дистанционного банкинга в России и пути их решения.

Ключевые слова: дистанционное банковское обслуживание, интернет-банкинг, мобильный банкинг, банкомат, терминал, банковские продукты

Банк будущего – это банк с набором уникальных технологий, позволяющих клиенту совершать финансовые операции из любой точки мира, в любое время суток и любой день недели, оперативно, эффективно и безопасно. Одним из перспективных направлений развития современного банка является дистанционное банковское обслуживание. Дистанционное банковское обслуживание это возможность обеспечить конкурентоспособность кредитной организации, прежде всего, за счет создания принципиально новых банковских продуктов и быстрого интегрирования банковских услуг с другими финансовыми услугами, использующими удаленный доступ к денежным счетам. Развитие дистанционного банковского обслуживания обусловлено спецификой развития взаимодействия банка с клиентом, которое должно стать многоформатным. При этом успешность банковского бизнеса в рамках развития дистанционного банковского обслуживания будет заключаться в предоставлении клиентам самых разнообразных услуг через различные каналы – Интернет, мобильные сервисы, терминалы и устройства самообслуживания, с обеспечением должного уровня безопасности и конфиденциальности. Таким образом, грамотно внедряя и развивая дистанционное обслуживание, банк повышает эффективность своей деятельности и расширяет свой бизнес за счет продажи банковских продуктов и привлечения новых клиентов.

Современная практика развития российского рынка дистанционного банковского обслуживания показывает, что он развивается стремительными темпами, удаленные розничные услуги постепенно перестают быть для российских банков и их клиентов в новинку. Практически во всех отечественных банках давно уже установлены системы дистанционного банковского обслуживания, которые делают более удобными возможные аспекты взаимодействия с клиентами. Дистанционные услуги корпоративным клиентам предоставляют почти 100% российских банков; банков, использующих системы для работы с физи-

ческими лицами, в России на порядок меньше, но эта тенденция постоянно меняется в сторону роста количества используемых систем (таблица 1).

Т а б л и ц а 1

Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях Российской Федерации (тыс. ед) [2]

	Общее количество счетов	в том числе открытых клиентам:				
		юридическим лицам, не являющимся кредитными организациями, всего	из них: с доступом через сеть Интернет	физическим лицам, всего	из них: с доступом через сеть Интернет	с доступом посредством мобильных телефонов
2008 год						
на 1.01.08	27 722,6	1 290,0	553,3	26 432,7	2 794,5	1 284,9
на 1.04.08	24 495,2	1 235,5	585,2	23 259,7	2 743,5	1 423,8
на 1.07.08	28 914,6	1 355,7	667,8	27 558,9	3 370,2	1 761,7
на 1.10.08	33 228,1	1 461,0	757,9	31 767,1	4 137,1	2 185,9
2009 год						
на 1.01.09	38 862,0	1 591,1	871,6	37 270,9	4 532,4	2 576,1
на 1.04.09	32 592,8	1 488,5	830,1	31 104,3	3 849,1	2 730,2
на 1.07.09	37 537,5	1 612,7	931,9	35 924,8	4 212,7	2 885,6
на 1.10.09	41 895,6	1 706,8	1 009,6	40 188,7	4 752,0	3 415,0
2010 год						
на 1.01.10	46 715,4	1 791,4	1 090,6	44 924,0	5 763,5	4 011,8
на 1.04.10	40 099,3	1 662,8	1 041,2	38 436,5	5 319,3	4 618,8
на 1.07.10	46 016,7	1 812,7	1 157,6	44 204,0	6 271,1	5 462,7
на 1.10.10	52 586,9	1 877,7	1 235,9	50 709,2	8 278,3	6 813,4
2011 год						
на 1.01.11	59 042,7	2 006,4	1 361,6	57 036,3	10 360,0	8 081,8
на 1.04.11	50 311,5	1 905,6	1 318,8	48 405,9	8 855,7	9 546,4
на 1.07.11	58 216,1	2 123,3	1 512,2	56 092,7	12 921,0	11 984,7

Однако, несмотря на значительный потенциал в сфере дистанционного банковского обслуживания, среди крупнейших российских банков, в настоящее время лишь несколько ведут активное продвижение услуг дистанционного бан-

ковского обслуживания. Из них можно выделить ВТБ24, Альфа-Банк, Росбанк, Сбербанк, Ситибанк.

Состав основных услуг, предоставляемых в рамках системы дистанционного банковского обслуживания по сегментам банковских клиентов, представлен в таблице 2:

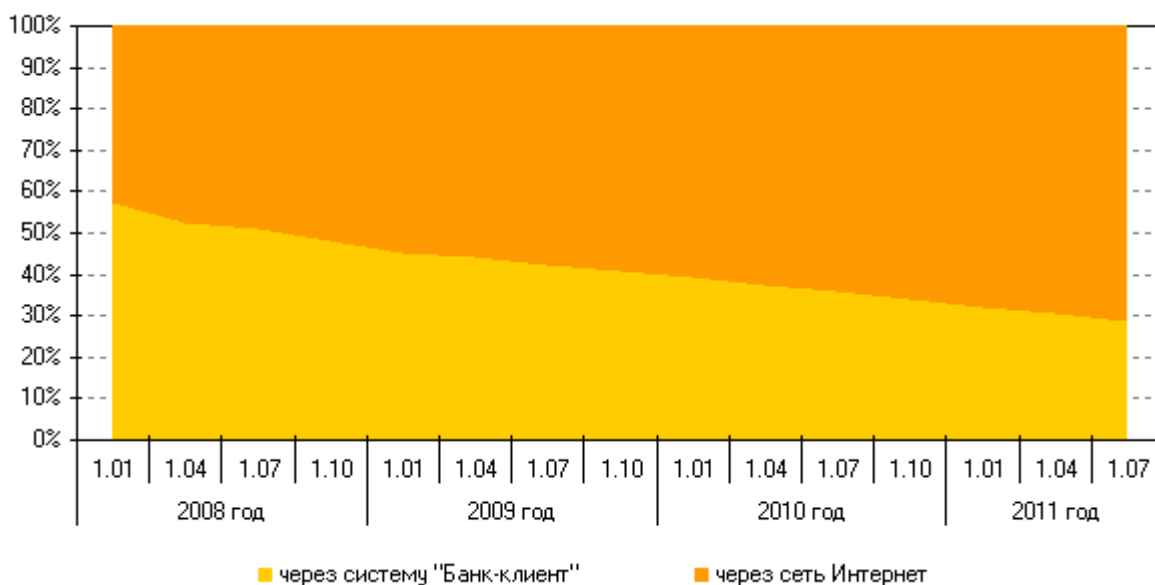
Т а б л и ц а 2

Состав основных услуг дистанционного банковского обслуживания по сегментам банковских клиентов [7]

Физические лица	Юридические лица
РКО (безналичная оплата товаров, перевод валютных средств на счета физических и юридических лиц, открытие и закрытие счетов до востребования, открытие (и досрочное закрытие) депозитных вкладов, оплата коммунальных услуг, создание и ведение списка получателей платежей, перевод средств с одного счета на другой, перевод рублевых средств на счета физических и юридических лиц, конвертация средств)	РКО (создание и отправка в банк стандартных форм платежных и иных документов) Информационные услуги (круглосуточное получение выписки по всем счетам за любой период времени, информация о поступивших и отправленных платежах в реальном времени, построение различных видов отчетов, мониторинг обработки банком отправленных документов, ведение архива платежных документов и поиск информации по различным критериям)
Информационные услуги (получение выписок по счетам и лимитов по пластиковым карточкам, доступ к истории платежей, получение сообщений о движениях средств по счетам и карточкам по различным каналам связи, в том числе e-mail, SMS, пейджер и т. п.)	Управление счетом (резервирование наличных денежных средств для снятия со счета, холдинг (возможность одновременной работы с несколькими предприятиями), формирование шаблонов документов клиента, создание и ведение списка получателей платежей, импорт данных в бухгалтерские программы, разграничение прав доступа для различных групп пользователей)
Операции на фондовом и валютном рынке (покупка и продажа ценных бумаг на бирже, получение выписок и отчетов по проведенным операциям)	Операции на фондовом и валютном рынке (работа на фондовом рынке онлайн)

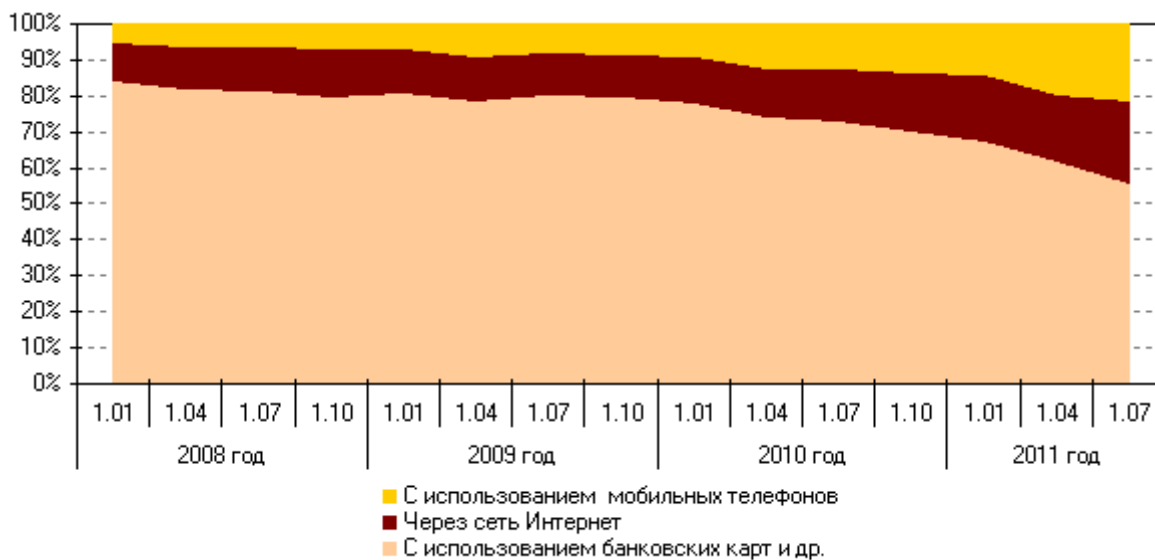
Следует отметить, что продукты рынка дистанционного банковского обслуживания имеют все большую популярность со стороны корпоративных клиентов. В течение исследуемого периода наблюдается рост доли количества платежей, совершаемых юридическими лицами электронным способом. Так, в 1-м квартале 2008 года посредством систем «Банк-клиент» и «Интернет-банк» в банки юридическими лицами было отправлено 60,9% платежных документов, в то время, как в 1-м квартале 2011 года – 34,5% и 41,8% платежей соответственно.

В 1-м квартале 2011 года доля платежных документов, переданных юридическими лицами в банки электронным способом, составила 76,3% (рисунок 1).



Р и с у н о к 1 Структура счетов с дистанционным доступом, открытых юридическим лицам - некредитным организациям в кредитных организациях [2]

Наиболее распространены среди физических лиц услуги дистанционного банковского обслуживания с использованием мобильных телефонов, банковских карт и через сеть Интернет (рисунок 2). В период с 2008 по 2011 год доля спроса на продукты дистанционного банковского обслуживания постепенно снижается, что может быть обусловлено влиянием и последствиями экономического кризиса.



Р и с у н о к 2. Структура счетов с дистанционным доступом, открытых физическим лицам в кредитных организациях [2]

Тем не менее, дистанционное банковское обслуживание является выгодной и удобной формой взаимодействия, как для банка, так и для его клиента. Именно благодаря своим главным преимуществам, таким как: удобство, когда клиент может пользоваться услугами из любой точки земного шара; оператив-

ность – оплата услуг при помощи систем дистанционного обслуживания происходит с большой скоростью, иногда мгновенно; доступность, означающая, что стоимость пользования услугами удаленного обслуживания невелика и часто банки предоставляют услуги дистанционного банковского обслуживания бесплатно; выгодность, так как часто банки предоставляют клиенту возможность выполнения удаленных банковских операций по более выгодным тарифам, чем при обслуживании клиента в офисе и разнообразие, в основе которого лежит то, что многие банки поддерживают и развивают различные каналы дистанционного обслуживания (например, Интернет, мобильный или стационарный телефон), каналы дистанционного банковского обслуживания нашли воплощение в современной жизни и постоянно развиваются [1].

Как было показано ранее, дистанционное банковское обслуживание в России характеризуется высоким потенциалом развития, чему способствует все больший охват регионов страны высокоскоростным доступом в Интернет, стимулирующий пользователей к более активному использованию сети, в том числе и в сфере платежных операций, и высокие темпы распространения мобильной связи. Но все же дистанционное банковское обслуживание гораздо лучше развито в центральных регионах страны, нежели в небольших городах и это определяется в основном тем, что потребителю не хватает информации о предоставляемых дистанционных банковских услугах, доступных справочных систем, а иногда банки сами не проявляют активности, чтобы привлечь клиентов к пользованию дистанционного банковского обслуживания. Уровень развития дистанционного банкинга в кредитных структурах Республики Мордовия представлен в таблице 3.

Т а б л и ц а 3

Уровень развития дистанционного банковского обслуживания в Региональных банках Республики Мордовия

Вид дистанционного банкинга	Банк	Название сервиса	Характеристика
1	2	3	4
Интернет-банкинг	КС БАНК	Система «оплата.ru»	Широкий набор информационных сервисов, совершение денежных переводов посредством банковских карт (и счетов до востребования), через сайт банка.
Мобильный-банкинг	КС БАНК	Система «Мобильные платежи»	Получение информации и проведение операций с использованием перечисленных способов доступа
Телефонный-банкинг	КС БАНК	Система «оплата.ru»	Получение информации и настройка оповещений с использованием средств стационарной связи
Банкомат	АКТИВ-БАНК; КС БАНК; МОРДО ВПРОМСТРОЙ-БАНК	Банкомат-сервис	Операция с денежными знаками и оплата услуг через банкоматы (коммунальные услуги, услуги связи, телевидения, погашение кредитов и прочее)

1	2	3	4
Интернет-банкинг	АКТИВ БАНК	«Интернет-клиент»	Возможность проводить расчеты через Интернет, что максимально упрощает процесс заполнения и доставки в банк всех видов документов
	МОРДОВПРОМСТРОЙ-БАНК	«Клиент-WEB»	
Телефонный банкинг	КС БАНК	«Телефон-клиент»	Круглосуточный доступ к информации о состоянии счетов, выписки по проведенным операциям на факс
	МОРДОВПРОМСТРОЙ-БАНК	Система аудио-обслуживания «МПСБ-ФОН»	
РС-банкинг	АКТИВ-БАНК; КС БАНК; МОРДОВПРОМСТРОЙ-БАНК	«Клиент-Банк»	Обеспечение полноценного расчетного обслуживания и ведения рублевых и валютных счетов с удаленного рабочего места из офиса клиента

Основная доля дистанционного банковского обслуживания в Республике Мордовия принадлежит открытию счетов физическим лицам, причем наибольшее распространение получают счета с доступом посредством мобильных телефонов. Для юридических же лиц это направление менее развито, что говорит о преимуществе в этих структурах такой системы, как «Банк-Клиент» (таблица 4). Но все же, несмотря на то, что услуги дистанционного банковского обслуживания в регионе развиваются достаточно медленно, коммерческие банки Республики Мордовия стараются продвигать такую практику и довольно успешно.

Т а б л и ц а 4

Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях РМ на 1.07.11 (тыс. ед.) [2]

Наименование территории	Общее количество счетов	в том числе открытых клиентам:				
		юридическим лицам, не являющимся кредитными организациями, всего	из них:	физическим лицам, всего	из них:	
			с доступом через сеть Интернет		с доступом через сеть Интернет	с доступом посредством мобильных телефонов
Республика Мордовия	189,1	3,6	0,7	185,5	0,4	52,4

В Республике Мордовия, как и во многих других небольших регионах России, спецификой дистанционного банковского обслуживания является развитие внешних сервисов, наиболее популярные из которых - банкоматы и платежные терминалы (таблица 5).

Наиболее преуспевающим в данной сфере является КС БАНК. Это связано, прежде всего, с тем, что КС БАНК является лидером по реализации зарплатного проекта. Кроме того, для коммерческих банков регионов, использование терминалов позволяет значительно оптимизировать издержки и обслужи-

вать клиентов 24 часа в сутки 7 дней в неделю, максимизируя эффективность работы. [3,4,5]

Т а б л и ц а 5

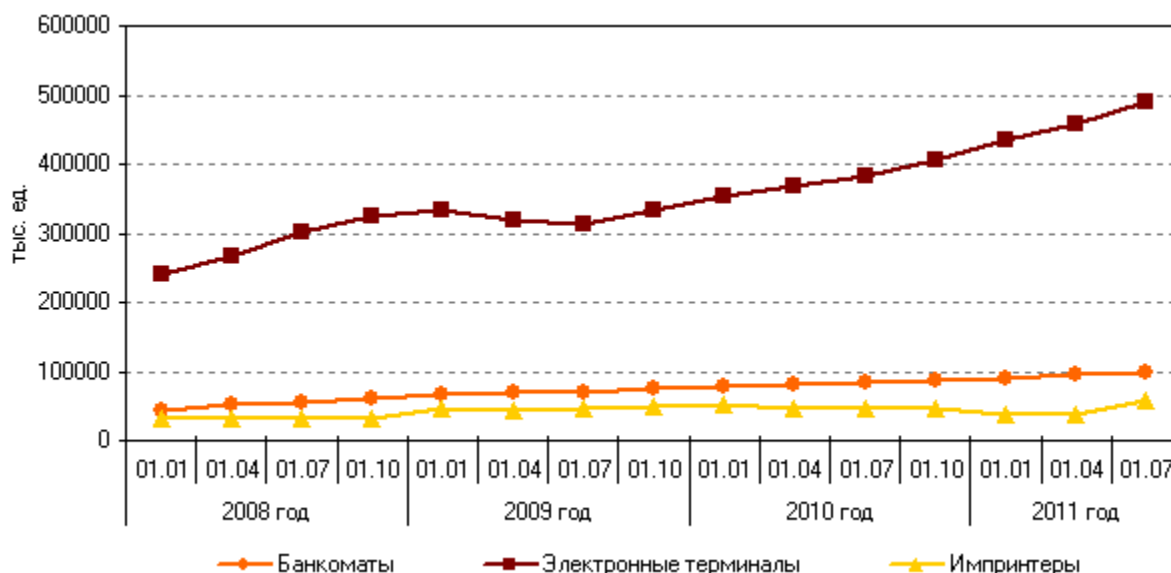
Количество устройств самообслуживания на территории РМ на 1.01.11

Банк	Количество устройств самообслуживания на территории РМ на 1.01.11	
	Банкоматы	Терминалы
КС БАНК	51	41
АКТИВ БАНК	13	16
МОРДОВПРОМСТРОЙ-БАНК	24	16

Рост количества устройств самообслуживания присущ как регионам, так и РФ в целом, так как банкоматная сеть – одно из направлений развития розничного банковского бизнеса в России (рисунок 3,4).



Р и с у н о к 3 Структура устройств по приему платежных карт на 01.07.11. [2]



Р и с у н о к 4 Количество устройств для оплаты товаров и услуг с использованием платежных карт [2]

Предыдущие данные подтверждают, что удаленное обслуживание, к которому относится и обслуживание клиентов с помощью терминалов и устройств самообслуживания гораздо эффективнее, по сравнению с традиционным обслуживанием в офисе банка, т.к. ни один банк не в состоянии обслужить в своих офисах десятки тысяч клиентов. Вследствие сокращения времени на взаимодействие с клиентом, пропускная способность обслуживания увеличивается. И чем активнее банк работает с частными клиентами, тем больший эффект дает дистанционное обслуживание. Решений, рассчитанных на розничный сегмент, в банках пока значительно меньше, чем корпоративных. При этом эффективность внедрения систем дистанционного банковского обслуживания клиентов определяется, прежде всего, необходимостью построения и налаживания в банке общих бизнес-процессов обслуживания клиентов, в т.ч. и по дистанционным каналам.

Наряду с многочисленными преимуществами использование дистанционного банковского обслуживания не лишено и недостатков. Основным фактором и проблемой, которая сдерживает развитие дистанционного банковского обслуживания является низкая квалификация клиентов и недостаток доверия со стороны клиентов к дистанционным операциям, особенно это свойственно людям проживающим в небольших регионах России, причем это обусловлено такими проблемами, как низкий уровень материального благополучия основной массы российского населения, что соответственно определяет низкую степень востребованности банковских услуг дистанционного характера; неразвитость информационной инфраструктуры, а, также, недостаточное понимание достоинств дистанционного банкинга и недоверие к работе в виртуальном пространстве. Самым серьезным препятствием является недостаток доверия со стороны клиентов к дистанционным операциям. Особенно если учесть тот факт, что в последнее время участились попытки неправомерного получения персональной информации пользователей систем дистанционного банковского обслуживания и одно из главных условий для того, чтобы клиент начал пользоваться новыми возможностями – это обеспечение клиенту максимального удобства при оплате с помощью дистанционного банковского обслуживания. Для этого улучшается и упрощается интерфейс системы удаленного обслуживания, добавляются шаблоны для каждого вида платежа. И как было отмечено ранее, движущей силой развития данного сегмента рынка среди банков выступает конкуренция, которая заставляет коммерческие банки постоянно работать над улучшением качества обслуживания клиентов и внедрением новых видов услуг.

Исходя из причин, влияющих на недостаток доверия со стороны клиентов, выделяют еще один немаловажный фактор – это информационная безопасность. Проблемам обеспечения безопасности и защиты информации при использовании удаленных сервисов далеко не всегда уделяется должное внимание и вследствие этого, возникают мошенничества, связанные с несанкционированным переводом денежных средств со счетов клиентов, пользующихся дистанционными банковскими услугами, например, через канал Интернет.

Отсюда, следующим фактором, сдерживающим развитие дистанционного банковского обслуживания, являются клиентские и банковские риски. Причем

при дистанционном банковском обслуживании имеют место в основном клиентские риски, связанные именно с тем, что банк не предусмотрел эффективной технологии защиты информации. А второй вид рисков при дистанционном банковском обслуживании – банковские риски – возникают в случае, когда утечка информации происходит на этапе передачи данных в кредитную организацию, но сейчас такие случаи очень редки, поскольку финансовые учреждения располагают достаточными ресурсами для того, чтобы защитить информационные системы. И если работа, которая ведется банком в данном направлении, выстроена грамотно, такие риски минимальны. Но, все-таки, недостатки, существующие при использовании того или иного вида дистанционного банковского обслуживания, устранимы в той или иной степени различными организационными и техническими способами [6].

Тем не менее, дистанционное банковское обслуживание является перспективным и значимым направлением. Так как в настоящее время российский рынок дистанционного банковского обслуживания развивается стремительными темпами, и за последние годы в этой области произошел качественный сдвиг, в настоящее время выделяют ряд перспектив развития дистанционного банковского обслуживания:

1. Системность – сегодня различные удаленные каналы воспринимаются пользователями как набор заменяющих друг друга сервисов, и в результате клиент не использует все возможности сервиса, обеспечивающего доступ к банковским услугам круглосуточно из любой точки мира, а банк недостаточно эффективно использует имеющуюся инфраструктуру. Многоканальное банковское обслуживание – это единый комплекс дополняющих друг друга услуг, обеспечивающих полный спектр дистанционных функций обслуживания в различных жизненных ситуациях, а использование возможностей дистанционного банковского обслуживания, как комплекса взаимодополняющих услуг принесет очевидную пользу всем участникам процесса банковского обслуживания – и самой финансовой организации, и ее клиентам.

2. Внедрение новых банковских продуктов – успешность банковского бизнеса будет заключаться в предоставлении клиентам самых разнообразных услуг с целью создания максимально комплексного дистанционного обслуживания клиентов. Например, наличные деньги можно получить в банкомате, счета ЖКУ – оплатить через интернет-банк, а пополнить счет мобильного телефона при помощи мобильного банка, всего лишь отправив sms-сообщение. Кроме того, погашать кредит можно, используя банкомат с функцией cash-in, или при помощи перевода через интернет-банк. Во всех этих случаях клиент получает полноценное и наиболее удобное ему в данный момент обслуживание, а банк предоставляет клиенту необходимые ему каналы взаимодействия. В настоящее время, происходят попытки совместить банковскую карту с телефонной sim-картой, ведь мобильное устройство изначально приспособлено и защищено всеми способами, чтобы клиент мог получать через него доступ к банковским счетам. Среди новых введенных услуг российскими банками так же можно выделить следующие:

Альфа-банк: программа «Деньги от А до Я» совместно с платежной системой Яндекс.Деньги; Банк Москвы: договоры комплексного обслуживания, позволяющие комплексно подключать услуги ДБО банка;

Банк ВТБ24: программа «Мобильный бонус 10%» совместно с сотовым оператором «Билайн»; программы по оформлению кредитов по телефону «Один звонок» и «24 часа»; программа с МТС по оплате услуг сотовой связи с использованием банковских карт;

Промсвязьбанк: запуск новой системы интернет-банкинга PSB-Retail;

Росбанк: запуск новой системы мобильного банкинга «Мобильный Клиент-Банк»;

Сбербанк России: запуск новой системы интернет-банкинга «Электронная сберкасса», новой системы мобильного банкинга «Мобильный банк по вкладам» и новой версии системы «Электронная сберкасса» («Сбербанк» или «Сбербанк-онлайн»);

ЮниКредит Банк: запуск новой системы интернет-банкинга «Enter.UniCredit».

3. Ужесточение оценки эффективности существующих каналов дистанционного банковского обслуживания и изучение целесообразности новых проектов в этой сфере. Сегодня важность эффективности и качества дистанционного банковского обслуживания не вызывает сомнений у участников рынка, так как активное его использование позволяет оптимизировать затраты банка и обеспечить конкурентные преимущества. Подобный подход пойдет на пользу дистанционного банковского обслуживания, так как «обостренное понимание» целей и ценности этих сервисов – первый шаг к повышению их качества и результативности. В ситуации же повышенного внимания клиентов к банкам, стандарты качества обслуживания приобретают особую важность и сервисы дистанционного банковского обслуживания, при использовании которых пользователь лишен внимания и консультаций сотрудника банка, сейчас – зона максимального внимания и особого контроля за качеством и безопасностью.

Таким образом, система дистанционного банковского обслуживания – это отличное средство для экономии времени и ресурсов организации, а значит, для движения вперед и приближения будущих успехов. И какую бы систему дистанционного банковского обслуживания не выбирал банк, это в любом случае становится для него некими виртуальными воротами к новым возможностям.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1 Дистанционное банковское обслуживание / Аксенов и др. – М.: КНОРУС: ЦИПСИР, 2010. – 328 с.

2 Официальный сайт Банка России [Электронный ресурс], режим доступа: <http://www.cbr.ru/> – Загл. с экрана.

3 Официальный сайт ОАО «КС БАНК» [Электронный ресурс], режим доступа: <http://www.ks-bank.ru/> – Загл. с экрана.

4 Официальный сайт ОАО «МОРДОВПРОМСТРОЙБАНК» [Электронный ресурс], режим доступа: <http://mpsb.ru/> – Загл. с экрана.

5 Официальный сайт ОАО «АКТИВ БАНК» [Электронный ресурс], режим доступа: <http://www.aktivbank.ru/ru/index.php> – Загл. с экрана.

6 Ревенков П. В. Электронный банкинг: управление операционным риском / П. В. Ревенков // Банковское дело. – 2010. – №2. – С.60-62.

7 Рынок ДБО в России и в мире. Перспективы развития электронного банкинга в России: [Электронный ресурс] // Финанс-Медиа – 2010. – Режим доступа http://www.finansm.ru/index.php?option=com_content&task=view&id=274&Itemid=10 – Загл. с экрана.

REMOTE BANKING SERVICE AS A PROMISING TRENDS OF MODERN BANK DEVELOPMENT

A. S. Orlova,

the 4th year student of Department of Economics,
Ogarev Mordovia State University, Saransk

In article questions of development of remote bank service are considered. The estimation of the modern market of remote bank service of the Russian Federation is given. Problems of development remote banking in Russia and a way of their decision are revealed.

Keywords: remote banking service, Internet banking, mobile banking, ATM, terminal, bank products