

ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, КАК ИНСТРУМЕНТ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

REMOTE BANKING MAINTENANCE AS A KEY TOOL OF IMPROVEMENTS IN BANKING ACTIVITIES EFFICIENCY

*N. Avakov
N. Martynenko*

Annotation

The article deals with the essence, especially the appointment of remote banking tinning. Determined prospects and disadvantages of e-banking tinning are showed, which affect the efficiency of banking operations.

Keywords: banking, remote banking, home banking, customer banking, remote banking, customers.

Аваков Никита Сергеевич

Магистрант, Финансовый
университет при Правительстве
Российской Федерации

Мартыненко Надежда Николаевна

К.э.н., доцент, Финансовый
университет при Правительстве
Российской Федерации

Аннотация

В статье рассматривается сущность, особенности и предназначения дистанционного банковского обслуживания. Определяются перспективы и недостатки дистанционного банковского обслуживания, которые влияют на эффективность банковской деятельности.

Ключевые слова:

Банк, дистанционное банковское обслуживание, домашний банкинг, клиент-банкинг, удаленный банкинг, клиент.

Со значительным развитием банковской системы в финансовых учреждениях возникла насущная необходимость разработки новых стратегий, расширения рынков, каналов сбыта банковских продуктов и услуг. В условиях жесткой конкуренции с целью привлечения новых и удержания постоянных платежеспособных клиентов банки вкладывают немалые инвестиции в инновационные технологии обслуживания, именно в этом заключается актуальность научного исследования дистанционного банковского обслуживания.

Дистанционное банковское обслуживание – это нематериальная информационная форма ведения коммерческого банковского бизнеса в международном онлайн пространстве.[1, с.12–16] Тенденции их формирования имеют мощное влияние на международный электронный бизнес и международную валютно-финансовую сферу, банковскую систему, систематически подлежат финансовым кризисам, мировым валютным трансформациям. Поэтому, нестабильность современной мировой банковской системы, системные трансформационные финансовые процессы требуют новых подходов к решению проблем международного электронного бизнеса. Также требуют новых знаний, новых инструментов, актуализируют необходимость дальнейшего научного исследования и внедрение новых инструментов и технологий.

Эффективность дистанционного банковского обслуживания исследовали ученые: С. Алешин, С.В. Вахнюк, А.М. Герасимович, И.Я. Карчева, Э.М. Миндрова, В. Степаненко и др. Благодаря таким разработкам, становится очевидным, что закономерным результатом мировой тенденции прогресса науки и техники в российской экономике стал процесс развития инновационных технологий, обеспечивающих интерактивный способ обслуживания. Внедрение инновационных технологий, исключающих необходимость непосредственного контакта поставщика услуг с потребителем, нашло большое количество сторонников, в частности, среди субъектов финансового предпринимательства. Такое развитие событий приблизил дистанционное банковское обслуживание к категории обязательных настолько, что финансовые организации, которые не могут предоставить своим клиентам современный набор интерактивных услуг, рискуют лишиться большей их части.

Сущность дистанционного банковского обслуживания заключается в самообслуживании клиентов. Система самообслуживания является технологическим видом взаимодействия банка с клиентами, которая позволяет последним пользоваться услугами независимо от работника банковского сервиса.

Главной целью использования средств и приемов дистанционного обслуживания в банковской деятельности

является предоставление равных возможностей оперирования финансовыми инструментами, в любых регионах страны и за ее пределами. Это обеспечивает принципиально новый уровень доступности банковского бизнеса при сохранении или повышении его качества за счет создания мобильной информационной среды и сокращения удельных затрат времени на одного клиента по сравнению с традиционными системами обслуживания.

Сегодня рынок банковских продуктов и услуг достаточно насыщенный и разнообразный. Финансово-кредитные институты предлагают клиентам широкий спектр банковских продуктов и услуг. Однако на повестке дня банка всегда остро стоит вопрос о налаживании удобных и эффективных каналов дистрибуции (предоставления) своих услуг потребителям.

Кроме того, в современном динамичном деловом мире, где время ценится очень высоко, достаточно часто складываются ситуации, когда у клиентов банков возникает срочная необходимость получить доступ к своим банковским счетам независимо от времени суток и места пребывания.

Именно потребность клиентов банков в круглосуточном обслуживании без физического посещения банков, умноженная на возможности современных средств ИКТ, так же как и требования конкурентного снижения стоимости услуг, увлечения рынков, создание положительного имиджа, подтолкнули банки на внедрение новых прогрессивных технологий предоставления банковских продуктов и услуг.

В условиях жесткой конкуренции банки просто вынуждены не только расширять перечень своих финансовых и информационных продуктов и услуг, но и активно осваивать новые перспективные сервисы, позволяющие быстро и качественно их предоставлять, сделать максимально простыми и доступными для клиентов. К тому же, если банк заинтересован в привлечении большего количества клиентов и получении максимальной прибыли, он должен предоставить обслуживание в любое время и в любом месте. Именно стратегии всестороннего присутствия и доступности отвечает дистанционному банковскому обслуживанию. [2, с.184–188]

По определению И. Я. Карчева, дистанционное банковское обслуживание – это проведение операций по счетам клиента на основании его дистанционных распоряжений, а дистанционное распоряжение – это распоряжение банку выполнить определенную операцию, переданное клиентом согласованному каналу доступа с определенной процедурой передачи распоряжений.

Таким образом, неотъемлемой содержательной стороной дистанционного банковского обслуживания становится самообслуживание клиентов.

Технология самообслуживания является технологическим видом взаимодействия банка с клиентами, которая позволяет обслуживаться независимо от работника банковского сервиса.

В теории и практике банковского дела понятие дис-

танционного (удаленного) банковского обслуживания иногда понимается, как только обслуживание клиентов банков в сети Интернет, но, все же, чаще – отождествляется с каналами доставки, которые не требуют вмешательства банковского работника, то есть между операционной системой и клиентов посредников.

Главной целью использования средств и приемов дистанционного обслуживания в банковской деятельности является предоставление равных возможностей оперирования финансовыми инструментами в любых регионах страны и за ее пределами. Это обеспечивает принципиально новый уровень доступности банковского бизнеса при сохранении или повышении его качества за счет создание мобильной информационной среды и сокращение удельных затрат на одного клиента по сравнению с традиционными системами обслуживания.

Дистанционная форма обслуживания клиентов не зависит от расстояния и времени, поскольку электронные каналы работают круглосуточно и в любой точке земного шара, там, где есть система телекоммуникации. Для клиента исчезают понятия "операционный день", "технический перерыв", а главное – меняется характер его взаимодействия с банком. Клиент получает возможность свободного выбора каналов доставки для себя в зависимости от своего образа жизни, размера доходов, места пребывания, срочности операции. [3, 368]

Соответственно меняется экономическое поведение клиента: он может переходить от самообслуживания к пользованию услугами консультанта в зависимости от своего уровня образования, доверия и лояльности к банку.

Для эффективного ведения диалога с клиентами современные банки начали развивать сервисы дистанционного обслуживания, такие как "клиент-банк", интернет-банкинг, видеобанкинг, телефонный банкинг (телебанкинг), мобильный банкинг, SMS-банкинг, сети банкоматов (АТМ) и др. [4, с. 259–267]

С помощью таких видов дистанционного обслуживания клиент имеет возможность осуществлять те же стандартные операции, и в "физическом" офисе банка (за исключением операций с наличными), а именно:

- ◆ Осуществлять все виды коммунальных платежей (за электроэнергию, газ, тепло и водоснабжения, квартплату, телефон и др.);
- ◆ Оплачивать счета за связь (сотовый и пейджинговая связь, Интернет) и другие услуги (спутниковое телевидение, обучение и т.п.);
- ◆ Осуществлять денежные переводы в национальной и иностранной валютах на любой счет в любом банке;
- ◆ Переводить денежные средства в оплату за товары, в том числе купленные через Интернет-магазины;
- ◆ Покупать и продавать валюту;
- ◆ Пополнять и / или снимать денежные средства со счета с помощью платежной карты;
- ◆ Открывать разные виды счетов и переводить на

них денежные средства;

- ◆ Получать информацию о совершенных платежах в режиме реального времени;
- ◆ Получать другие виды услуг: брокерское обслуживание (Покупка / продажа ценных бумаг, создание инвестиционного портфеля), подписку на журналы, газеты и др.

К существенным характеристикам дистанционного банковского обслуживания следует отнести следующие параметры:

- ◆ Возможность построения гибкого графика работы, как банком, так и клиентами, которые, в основном, самостоятельно выбирают время, место и интенсивность обращения в банк;
- ◆ Гибкость в доведении конкретной услуги к клиенту;
- ◆ Отсутствие регламентации форм традиционного банковского обслуживания;
- ◆ Возможность использования в процессе оказания услуг новых комбинаций и комплексов финансовых инструментов;
- ◆ Осуществление регулярного контроля за качеством предоставления услуг и т.д.

Кроме того, осуществление дистанционного банковского обслуживания минимизирует:

- ◆ использование человеческого труда;
- ◆ способствует сокращению организационных расходов;
- ◆ уменьшает некоторые виды банковских рисков, таких как потеря платежных документов, их фальсификация, неправильная адресация, снижает вероятность ошибок в реквизитах платежа;
- ◆ ускоряет обмен информацией между банками и клиентами;
- ◆ обработка платежей осуществляется преимущественно в реальном времени, возрастает скорость прохождения платежей и т.п.

Способ дистанционного предоставления услуг клиентам в сфере банковского обслуживания превратился вполне в самостоятельную форму ведения бизнеса. Технология дистанционного банковского обслуживания "домашней банкинг" (home banking), или "удаленный банкинг" (remote banking), дает возможность клиенту получать банковские услуги, не посещая офис банка, и существует уже более двадцати лет.

Как видно из самого названия, "удаленный банкинг" – это в общем случае предоставление банковских услуг не в банковском офисе при непосредственном контакте клиента и банковского служащего, а в офисе клиента, в его доме и везде, где это допускается системой и удобно клиенту.

Также первые эксперименты по внедрению "Домашних банков" как сугубо информационной службы были

проведенные в Германии и США, но наибольшее распространение они приобрели во Франции. В Великобритании существует несколько сетей "Домашних банков", которые используют одновременно телефонную связь и видеосвязь.

Система "home banking" сегодня – это удобная, оперативная, мобильная и технологически надежная форма дистанционного банковского обслуживания, которая предоставляет клиенту почти все спектр банковских услуг на дому. Такие системы успешно функционируют, как в зарубежных банках, так и в банках России. В нашей стране система "home banking" известна под названием "клиент-банк".

Внедрение системы "клиент-банк", или компьютерного банкинга (PC-banking) в России, стало одной из первых удачных попыток российских банков по улучшению обслуживания клиентов и усовершенствованию собственной работы с помощью автоматизированных систем.

Принимая во внимание сложные экономические условия того времени, а главное, практически отсутствие развитого рынка компьютерной техники, система "клиент-банк" стала своеобразным "прорывом" в банковском деле. Кстати, отсутствие нормативно-правовой базы для использования электронной цифровой подписи стало тогда препятствием на пути широкого распространения этой услуги в нашей стране. [5, с.22–24]

Система "клиент-банк" представляет собой программно-технический комплекс, реализующий доступ клиента к автоматизированной системе банка с помощью персонального компьютера, осуществляемый с помощью прямого соединения с банковской сетью с использованием модема. Наличие такой системы дает возможность клиенту, не выходя из офиса, отправить в банк платежное поручение, оперативно получить информацию о прохождении платежа, состояния текущего счета, а также документов, проведенных по счету в любой момент времени.

Итак, основной функцией системы "клиент-банк" является предоставление возможности клиенту – юридическому лицу, например предприятию, осуществлять платежи со своего текущего счета в банк из собственного офиса, не посещая банковского учреждения.

Кроме того, система "клиент-банк" позволяет пользователям управлять своими счетами в банке и получать текущую информацию о движении средств, а именно:

- ◆ Проводить платежи со своего счета в банке, не посещая банк, с рабочего места в офисе, оборудованного персональным компьютером с установленным необходимым программным обеспечением.
- ◆ Отслеживать имеющиеся денежные средства на текущем счете и контролировать их движение;
- ◆ Получать выписки с текущего счета, а также данные ежедневных официальных курсов ЦБ РФ;
- ◆ Вести справочник своих контрагентов по платежам и справочник назначения платежа, что позволяет быстрее формировать платежные документы. Отпадает

необходимость заносить информацию к каждому документу – готовый шаблон переносится в платежного документа со справочников;

- ◆ Делать архивные копии обработанных документов и просматривать документы из архива;
- ◆ Обмениваться с банком нерегламентированными сообщениями и загружать файлы, переданные банком, а также передавать собственные файлы;
- ◆ Получать от обслуживающего банка сообщение о новых банковских услугах, текущие процентные ставки по кредитам и депозитам, а также другую информацию.

Клиент также может обратиться в банк в любой момент времени, обеспечивает динамичность обмена информацией между клиентом и банком.

В общем можно выделить такие преимущества системы "клиент банк":

1. Удобство.
2. Оперативность.
3. Мобильность.
4. Безопасность.

Основным недостатком является то, что перевод средств с использованием данной системы требует постоянного присутствия руководящих лиц – директора и главного бухгалтера, которые наделены правом первой и второй подписи. [6, с 27–32]

Иначе руководители предприятия должны открыть электронную подпись другим лицам, которая увеличивает опасность несанкционированного использования средств на текущем счете.

Кроме этого, могут возникнуть ошибки при переносе

информации из системы "клиент–банк" к автоматизированной банковской системе банка (АБС), если эти системы создавались разными разработчиками. Поэтому уместным было бы определить, насколько совместимым является программный комплекс "Клиент–банк" и АБС, используемой в банке.

Также высокая цена разработки и внедрения системы "Клиент–банк" делает ее неэффективной для небольших банков, а необходимость загрузки и оплаты специального программного обеспечения ограничивает круг потенциальных клиентов.

Кроме вышеупомянутых возможностей система дистанционного банковского обслуживания позволяет минимизировать организационные расходы коммерческих банков, затраты времени и человеческого труда, а также в определенной степени помогает избежать некоторых банковских рисков.

Новая стратегия борьбы за клиентов заключается в том, что финансовая инфраструктура этого тысячелетия сочетает в себе стремление предоставить максимальный объем персонально ориентированных на конкретного клиента услуг и сохранить клиентов, чтобы было ощущение постоянной готовности финансовой компании оказывать поддержку бизнеса своим клиентам. [7, 98–104]

Итак, можно смело утверждать, что система дистанционного банковского обслуживания, является весьма актуальной в современной жизни, а ее внедрение в деятельность коммерческого банка предоставляет значительные преимущества, как клиентам, так и самим банковским учреждениям. С помощью такого инновационного продукта, как система дистанционного банковского обслуживания, в значительной степени повышается конкурентоспособность банка.

ЛИТЕРАТУРА

1. Федеральный закон от 02.12.1990 № 395–1 "О банках и банковской деятельности" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2016).
2. Федеральный закон от 10.07.2002 № 86–ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" (редакция от 30.12.2015).
3. Алешкин С. А. Системы дистанционного банковского обслуживания // Оборудование. Технологии и оборудование для магазинов. – 2015. – №4. – С. 12–16.
4. Вахнюк С. В. Перспективы дистанционного обслуживания клиентов в режиме реального времени для банков России // Проблемы и перспективы развития банковской системы России: Сб. науч. пр. Т. 8. – М.: ВВП "Мечта–1" ЛТД, 2013. – С. 184–188.
5. Герасимович А. М. Анализ дистанционного обслуживания клиентов в банковской деятельности. – М.: Атика, 2015. – 368 с.
6. Карчева И. Я. Подходы к оценке эффективности систем дистанционного банковского обслуживания / И.Я. Карчева // Экономический анализ. – М.: Издательско-полиграфический центр "Экономическая мысль", 2014. – № 1. – С. 259–267.
7. Миндрова З.М. Проблемы и перспективы развития дистанционного банкинга в России // Сети и бизнес. – № 3. – 2015. – С. 22–24.
8. Савелко Т. Теоретические аспекты рынка банковских услуг России // Экономика. – 2014. – № 8. – С. 27–32.
9. Степаненко В. Дистанционные банковские услуги на российском рынке // Сети и бизнес. – № 4 (23). – 2015. – С. 98–104.
10. Банки и банковские операции / под ред. Е.Ф. Жукова. М., ЮНИТИ, 2015. – 234с.