

ОПТИМИЗАЦИЯ БАНКОВСКОЙ ПРОДУКТОВОЙ ЛИНЕЙКИ ПРИ РАЗВИТИИ ДИСТАНЦИОННОГО КАНАЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ

BANKING PRODUCTS RANGE OPTIMIZATION WHILE DEVELOPING REMOTE BANKING CHANNELS

V. Palchikov

Annotation

The article discusses the modern functions of banks. It's clarify types service channels, gives the characteristics of the contact and remote communication channels. Paper describes the potential of contact and contactless service channels. The terms "traditional bank" and "online bank" are considered and its products analysis is conducted. As results of the article are new requirement to the banks' products.

Keywords: functions of banks, service channel, remote service channel, online bank.

Пальчиков Виталий Юрьевич

Аспирант, ФГБОУ ВО

"Российский экономический университет им. Г. В. Плеханова"

Аннотация

В статье рассматриваются современные функции банков. Поднимаются вопросы видов обслуживания, дается характеристика контактных и дистанционных каналов взаимодействия. Приводится анализ потенциала бесконтактных каналов и перспективы развития контактных, рассматриваются "онлайн" и "традиционные банки", проводится анализ предлагаемых ими продуктов. В результате приводится вывод об особенностях развития продуктовой линейки банков.

Ключевые слова:

Функции банков, канал обслуживания, дистанционный канал взаимодействия, онлайн банк.

Считается, что современное видение банков в полном смысле слова начало сформировываться в условиях становления первой стадии капитализма в 14–15 веках, прежде всего в итальянских городах [1, с. 16] с появлением потребности в ссудном капитале, проведении денежных расчетов, а также в обменных операциях, учитывая, что на тот момент не существовало единой системы монет: они встречались различной формы и достоинством. Конечно, за это время как видение, так и функции кредитных учреждений изменились.

Современный банк

– это финансовый институт, выполняющий широкий спектр финансовых услуг в отношении любого экономического субъекта. Их функции представлены на рис. 1 [2, с. 388–340]

◆ **Сберегательная функция** заключается в привлечение финансовых активов физических и юридических лиц и их накоплении при низком уровне риска

◆ **Функция платежей** и расчетов обеспечивает перевод денежных средств от один экономических субъектов к другим.

◆ **Функция инвестиционного планирования** заключается во вложении активов с целью привлечения максимальной пользы, выступая в роли соучастника проектов (например, через покупку пакетов акции). Данная

функция наиболее популярно в исламском банкинге, где присутствует запрет на ссудные проценты.

◆ **Кредитная функция** осуществляется путем распределения привлеченных средств в интересах акционеров и вкладчиков с целью увеличения собственного капитала и удовлетворения спроса экономических субъектов в кредитных средствах.

◆ **Трастовая функция** заключается в управлении имуществом и осуществлении других услуг по поручению клиента и в его интересах, урегулирование претензий кредиторов по отношению к обанкротившей фирме и др.

◆ **Функция страхования** осуществляется путем заключения банком страхового договора со страховой компанией, и далее страхования клиентов, в котором кредитная организация и является выгодоприобретателем.

◆ **Брокерская функция** заключается в посредничестве между заемщиком и кредитором, где банк выступает посредником в предложении ценных бумаг, а также оказания всевозможных услуг, например, консалтинга;

◆ **Функция банковского инвестора** осуществляется путем посредничества при выпуске и размещении ценных бумаг клиента с целью облегчения средств фирме в привлечении капитала, т.к. инвестиционный банк опираясь на свою репутацию, имеет возможность убедить инвесторов о перспективности акций. [3 с. 281]

◆ **Функция управления** потоками наличности заключается в инвестировании избыточной наличности обслуживающих у банка организации в ценные бумаги и другие активы.



Рисунок 1. Функции современного банка.

И если самые первые прародители банков реализовывали свои немногочисленные функции непосредственно на рыночных площадях, где и впервые возникли, то в современном мире для этого существует множество различных каналов доступов, подразделяющиеся на [4]:

- ◆ дистанционные;
- ◆ контактные.

Контактные каналы доступа, в свою очередь, подразумевают непосредственно личный контакт банковского служащего с обслуживаемым финансовым субъектом для получения распоряжений, в отличие от дистанционных, где обслуживание происходит на основании распоряжений, переданных клиентом удаленным способом, то есть без личного контакта с клерком.

В свою очередь дистанционные каналы также разделяются по техническому оборудованию на компьютерную или телефонную сети.

Компьютерные сети включают в себя "толстые клиенты" – специализированное ПО, устанавливаемое на компьютере клиента, позволяющее передавать поручения в банк. В настоящее время подобные системы наиболее распространены для выполнения платежных функций юридических лиц и брокерского обслуживания юридических и физических лиц. Напротив, "тонкий клиент" – т.н. "интернет-банк" – система, размещенная на веб-сервере банка, доступ к которой происходит через веб-браузер клиента, все чаще используется для обслуживания физических лиц.

Телефонные же сети включают в себя телефонное обслуживание, где происходит взаимодействие клиента с сотрудником банка, после прохождения идентификации.

Другая система обслуживания – телебанкинг. Клиент в автоматизированном режиме может получить инфор-

мацию об остатках на счетах и сумму поступлений в пользу клиента, а также ввести заявки на исполнения заранее заготовленных поручений по переводу средств.

Также существует СМС-банкинг – система обслуживания через телефонные сети, подразумевающая отправку типовых СМС кодов для выполнения функций, используемых аналогичной тех, что используются в "телебанкинге".

Наиболее прогрессивной системой обслуживания в телефонных сетях является мобильный-банкинг, являющийся альтернативой "толстому клиенту". Клиент устанавливает специализированное ПО на мобильный телефон, чаще всего работающий под операционными системами iOS или Android, проводит регистрацию и получает доступ к широкому кругу функций, которые предоставляет банк.

Схематически, графическое отображение каналов дистанционного доступа отображено на рис 2.

Главной особенностью дистанционных каналов обслуживания отмечается не только удобство со стороны клиентов с возможностью использования различного перечня банковских услуг исключая путь на дорогу до офиса и времени ожидания обслуживания, намного более высоком уровне доступности (в отличие от режима работа банковских отделений), но и появившийся тренд на снижение количества отделений в связи с всеобщей диджитализацией – переводом взаимоотношений с действующими и потенциальными клиентами в удаленный режим. Так, согласно исследованию, проведенному компанией SACI в 2017 году, среднестатистический клиент в 2017 году в среднем посетит банк 7 раз в год, а уже к 2022 количество посещений снизится до 4 раз. [5]

В тоже время, если говорить о поколение Миллениума (родившиеся в период 1981–2000), то их частота посе-

щений стационарных отделений будет еще меньше – всего лишь два визита к 2022 году.

Наиболее показательна **таблица 1.**, отображающая количество внутренних структурных подразделений действующих кредитных организаций (филиалов) на различную дату [6].

На протяжении последних четырех лет количество действующих внутренних структурных подразделений кредитных организаций (филиалов) снизилось на 21%. Если на 01.12.14 их количество составляло 41 879, то спустя четыре года, на 01.12.17 количество уменьшилось на 8 609, до 33 270 единиц.

Все это говорит о том, что "контактный" формат обслуживания в ближайшем будущем будет считаться архаичным явлением, и востребованность банков с полноценным доступом к их услугам через дистанционные ка-

налы будет расти. Одновременно с этим, для реализации всего потенциала предлагаемых услуг банком в бесконтактных каналах, потребуется не только значительные финансовые вливания на создания удобной системы дистанционного взаимодействия, учитывая, что сам клиент будет выступать операционистом, выполняющий банковские операции. Так, создание такого интерфейса, который позволит получать финансовые услуги вне зависимости от финансовой и технической грамотности потребует не только значительных временных и трудовых ресурсов, но и проведения множественных юзабилити-аудитов – исследований, специализирующихся на выявлении проблем интерфейсов, приводящих к значительному числу отказу от выполнения той или иной функции клиентами, дополнительных звонков и обращений на контактную "горячую линию" банка и недовольству клиентов, постоянной доработки системы в связи с изменением клиентских ожиданий и совершенствующимися ИТ технологиями.

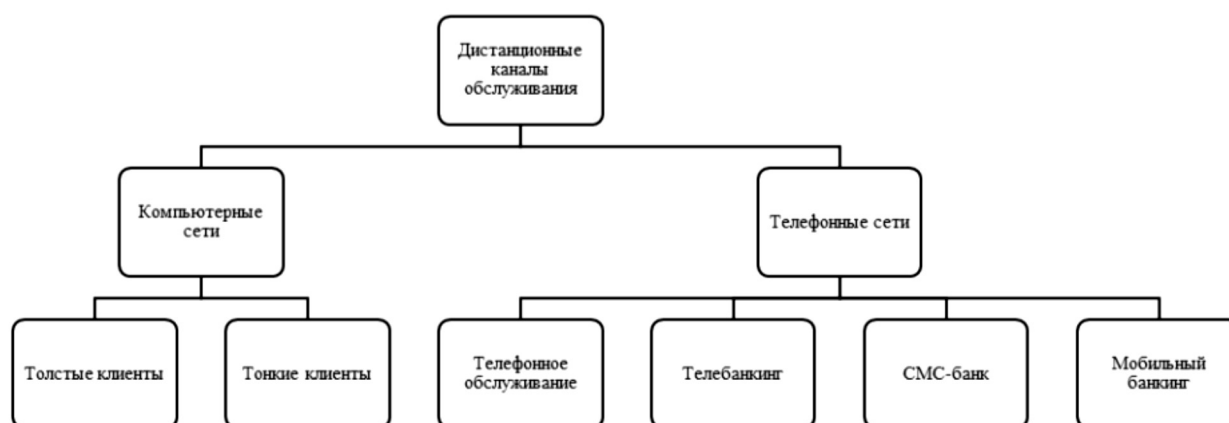


Рисунок 2. Классификация каналов дистанционного обслуживания.

Таблица 1.

Количество внутренних структурных подразделений действующих кредитных организаций (филиалов) на дату.

На дату	Дополнительные офисы, ед.	Операционные кассы вне узла, ед.	Кредитно-кассовые офисы, ед.	Операционные офисы, ед.	Всего, ед.
01.12.14	23 367	6 807	2 348	9 357	41 879
01.12.15	21 901	5 868	1 816	7 613	37 198
01.12.16	20 102	5 041	1 963	7 207	34 313
01.12.17	19 812	3 715	1 969	7 774	33 270

Другим подходом является изменение самого продукта и его базовых условий, наиболее подходящих для распространения в дистанционных каналах.

В настоящее время существует классификация банков [7, с. 81–84], разделяющая их на "традиционные банки" – банки, в основе которых лежит личный контакт банковского клерка и клиента, как правило, в отделении финансовой организации и "онлайн банки" – кредитное учреждение, специализирующееся на предоставлении своих услуг удаленно. Те, в свою очередь, подразделяются на "зависимые" и "независимые".

Независимые онлайн банки являются самостоятельным финансовым учреждением, используют собственную инфраструктуру для обслуживания платежей, в отличие от зависимых – которые являются неким квазибанком, работающем на базе платежной инфраструктуре банка-партнера. Схематично данная классификация представлена на рис. 3.

Онлайн-банки, чаще всего предоставляют ограниченное количество продуктов, или видов единиц продук-

ции каждой категории, в отличие от "традиционных" банков.

Рассмотрим ключевые продукты для физических лиц традиционного, зависимого и независимого онлайн банков следующих банков: ПАО Банк "ФК Открытие", Рокетбанк, АО "Тинькофф Банк", АО "ОТП Банк", TouchBank. Краткая информация по банкам представлена в табл. 2:

Главным расчетным инструментом среди физических является дебетовая банковская карта. Далее рассмотрим вышеперечисленные банки, а также количество платежных карт и различных тарифов ими предоставляемых. (табл. 3).

Данные таблицы свидетельствуют о том, что онлайн-банки предоставляют, в основном, достаточно ограниченное количество продуктов, в отличие от традиционных банков. Особенность происходит в силу того, что дистанционные каналы имеют существенные интерфейсные ограничения, одновременно с отсутствием какой-либо специализированной поддержки в виде банковского сотрудника.

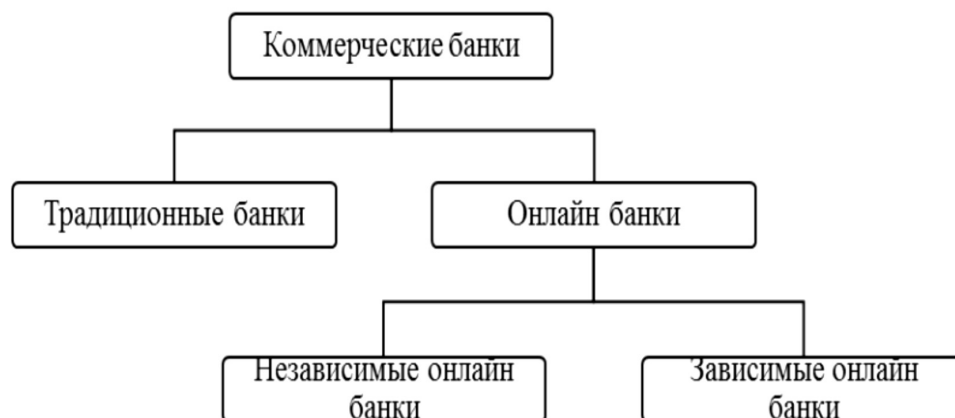


Рисунок 3. Виды коммерческих банков по типу предоставления услуг.

Таблица 2.

Списков анализируемых банков и их тип.

Название	Тип банка	Описание
ПАО Банк "ФК открытие"	Традиционный банк	Лицензия ЦБ РФ №2209
Рокетбанк	Зависимый онлайн банк	Работает на базе платежной инфраструктуры ПАО Банк "ФК Открытие"
АО "Тинькофф Банк"	Независимый онлайн банк	Лицензия ЦБ РФ №2673
АО "ОТП Банк"	Традиционный банк	Лицензия ЦБ РФ №2766
Touch Bank	Зависимый онлайн банк	Работает на базе платежной инфраструктуры АО "ОТП Банк"

Таблица 3.

Количество видов и тарифов дебетовых карт.

Название банка		Видов дебетовых карт	Общее количество тарифов
ПАО Банк "ФК Открытие"	Основных	12	34
	Кобредниговых	7	14
Рокетбанк	Основных	1	2
	Кобредниговых	-	-
АО "Тинькофф Банк"	Основных	2	2
	Кобредниговых	11	11
ОТП Банк	Основных	5	5
	Кобредниговых	-	-
Touch Bank	Основных	1	1
	Кобредниговых	-	-

Подобная картина по ассортименту продуктов также касается и вкладов, и кредитных продуктов. Более того, "зависимые онлайн банки" не предлагают ипотечные продукты вообще. Тинькофф Банк также самостоятельно не производит выдачу кредита в залог недвижимого имущества, выполняя лишь роль посредника – предоставляя клиенту возможность загрузить документы и получить одобрения у списка банков.

Таким образом, можно сделать вывод, что для максимально эффективного развития и продвижения дистанционных каналов обслуживания, необходимо либо

скорректировать существующие продукты: разработать специализированную "онлайн" линейку, как это реализовал "Сбербанк", например, со вкладами, доступными для открытия только через интернет и мобильный банк, либо работать над снижением количества продуктов с одновременным трансформированием продуктов для ДБО.

Отсюда следует, что с современным трендом финансовых учреждений на "диджитализацию" и развитием дистанционных каналов, разработка новой продуктовой линейкой станет главной задачей.

ЛИТЕРАТУРА

1. Лаврушин О.И. Банковское дело: учебник. – 12-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2016. – 800 с.
2. Рыбина В.И. Национальные банковские системы. Учебник. "Издательство "Проспект", 21 янв. 2016 г. – 442 с.
3. Барихин А.Б. Большая юридическая энциклопедия. (Серия "Профессиональные справочники и энциклопедии") – М.: Книжный мир, 2010. – 960 с.
4. Коллегия авторов (ред.) (2010), Дистанционное банковское обслуживание / КноРус. ЦИПСИР Москва. 2010 – 328 с.;
5. Pilcher J. Branches In Decline: Last One Out, Turn Off The Lights // Сетевой журн. 2017. URL: <https://thefinancialbrand.com/66228/bank-credit-union-branch-traffic/> (дата обращения 05.01.18)
6. Количество внутренних структурных подразделений действующих кредитных организаций (филиалов) // официальный сайт Центрального Банка РФ http://cbr.ru/statistics/print.aspx?file=bank_system/int_div_011217.htm&pid=lic&sid=itm_42701 (дата обращения 10.01.18)
7. Пальчиков В.Ю. Особенности функционирования, виды и классификация онлайн-банков // Экономические системы. 2017. Том 10. No 3 (38). С. 81–84. DOI 10.29030 / 2309-2076-2017-10-3-81-84