

ПРЕИМУЩЕСТВА И НЕДОСТАТКИ СИСТЕМЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

ЗДУНОВА О.С., ЗДУНОВ В.И., ЛЯСКОВСКАЯ Е.А.

Южно-Уральский государственный университет, г. Челябинск

Аннотация:

Данная статья посвящена изучению системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО) с целью определения текущего состояния и перспектив развития.

В статье представлен обзор научных исследований, выделены основные характеристики и предназначение системы дистанционного банковского обслуживания. В ходе исследования изучены основные факторы, обуславливающие развитие российского рынка ДБО. Представлен статистический показатель, характеризующий состояние дистанционного банковского обслуживания, а именно динамика открытых счетов с дистанционным доступом за период с 2008 по 2017 годы. Раскрываются сущность, основные свойства, функции системы. Проведен анализ препятствий для развития системы ДБО, в том числе мошенничество и хакерские атаки. Рассмотрены этапы нормативно-правового регулирования ДБО. Группируются и систематизируются преимущества и недостатки системы дистанционного банковского обслуживания отдельно для банков и для клиентов.

Ключевые слова: Дистанционное банковское обслуживание, электронные платежи, Интернет-банкинг, банковские продукты и услуги, счета клиентов с дистанционным доступом, информационно-телекоммуникационные технологии.

В современном обществе все более ярко выраженными становятся процессы глобализации, секьюритизации и информатизации. Они оказывают существенное влияние на трансформацию и развитие банковских систем. Так, ускоренное развитие информационных продуктов и технологий в мире кредитов и финансов (электронные транзакции, банковские карты, новые инструменты хеджирования рисков и др.) явилось причиной возникновения одного из перспективных и наиболее развивающихся направлений – дистанционного банковского обслуживания (ДБО). Акцент и усиление преимуществ ДБО, при одновременной работе по устранению, нивелированию и минимизации имеющихся недостатков, обеспечивают непрерывное совершенствование системы ДБО, удовлетворение потребности корпоративных и частных клиентов в банковских услугах.

Обзор научных исследований современных ученых показывает, что наиболее часто встречаются следующие трактовки понятия ДБО:

- Белоглазова Г.Н., Кроливецкая Л.П. – «предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк, с использованием различных каналов телекоммуникаций» [4];
- Стародубцева Е.Б. – «это технология предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (то есть без его визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных и телефонных сетей.... удобный и современный способ управления финансовыми потоками по различным каналам связи (телефонные или выделенные линии, сеть Интернет)» [3];
- Тавасиев А.М. – «предоставление банковских продуктов (оказание услуг) на расстоянии, вне офиса банка, без непосредственного контакта клиента с сотрудниками банка» [1];
- Трофимов В.В. – «дистанционным банковским обслуживанием (ДБО) принято называть оказание банковских услуг (предоставление банковских

- продуктов) на расстоянии, без посещения клиентами офиса банка, без непосредственного контакта с сотрудниками банка – из дома (так называемый «homebanking»), офиса, автомобиля и т.д.» [7];
- Коробова Г.Г. – система ДБО – «это совокупность методов предоставления банковских услуг с помощью средств телекоммуникации, при которых присутствие самого клиента в банке не требуется» и «дистанционным обслуживанием банка правомерно называть предоставление банковских продуктов (услуг) по запросу клиента без непосредственного взаимодействия клиента с сотрудником банка» [5].

Большинство авторов выделяют основные характеристики и предназначение системы ДБО: реализация механизма дистанционного или удаленного обслуживания клиентов банка – это предоставление банковских продуктов и услуг и совершение банковских операций с применением информационно-телекоммуникационных технологий, причем взаимодействие с сотрудником банка не исключается, а осуществляется также посредством информационно-телекоммуникационных технологий (например, видео-банкинг).

Основными факторами, обуславливающими развитие российского рынка ДБО, являются:

- общее сокращение количества кредитных организаций, в том числе банков в

связи с политикой укрупнения собственного капитала;

- активное присутствие иностранных банковских структур на российском рынке в форме участия в капитале (например, ЮниКредит Банк, Росбанк, Райффайзенбанк, Ситибанк, Хоум Кредит энд Финанс Банк и другие). Это является причиной повышения конкуренции, так как иностранные банки имеют более дешевые финансовые ресурсы, отлаженные бизнес-технологии взаимодействия с клиентами и превосходную IT-стратегию;

– повышение клиентоориентированности банков. Увеличение плотности общения между банками и частными лицами формирует повышенный интерес со стороны клиентов к ДБО, так как спектр предоставляемых банковских услуг увеличивается. Особенно эта тенденция актуальна для услуг банковского ритейла: в настоящее время физические лица оформляют не только вклады, но и открывают счета, оформляют кредиты, приобретают паи инвестиционных фондов и осуществляют различные платежи, оплачивают покупки.

Одним из статистических показателей, характеризующих состояние ДБО, является количество счетов клиентов с дистанционным доступом, в том числе через сеть Интернет. Динамика данного показателя в российском банковском секторе отражает устойчивый положительный тренд (рисунок 1).

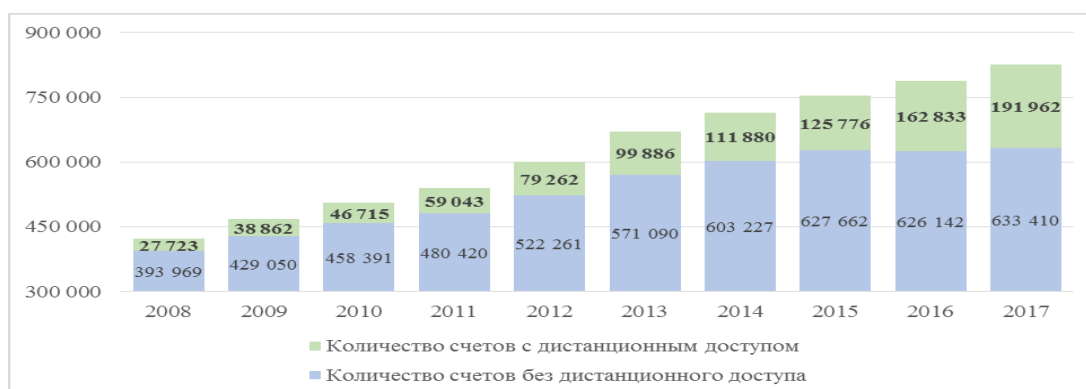


Рис. 1. Динамика количества счетов, открытых в кредитных организациях

Составлено автором по [8].

Для сохранения устойчивых темпов развития, а также в целом для обеспечения возможности максимально долгого существования, система ДБО должна обладать определенными свойствами. Современные исследователи системы выделяют следующие: целостность, целенаправленность, синергичность, структурированность, иерархичность, адаптивность, управляемость, безопасность (рисунок 2). При равной значимости всех указанных свойств для обеспечения

преимуществ ДБО, как для банков, так и для клиентов, особо отметим свойства, формирующиеся и тесно взаимосвязанные с ИТ-технологиями, как основной движущей силой развития ДБО: адаптивность – приспособляемость к изменяющимся внутренним и внешним условиям в целом, в том числе к уровню развития банковских технологий; управляемость – элементы системы подлежат управлению ИТ-подразделениями банков и специализированными провайдерами.



Рис. 2. Основные свойства системы ДБО

Составлено автором по [6].

В среде резко возрастающей конкуренции, как внутри банковской системы, так и между банками и иными финансово-кредитными организациями, наибольшее значение приобретает способность банков эффективно применять систему ДБО, акцентируя ее преимущества и одновременно нивелируя недостатки.

Обладание такими свойствами как адаптивность и управляемость позволило системе ДБО ускорить интеграционные процессы и запустить новые продукты (удобные и понятные приложения, вывод CRM (Customer Relationship Management) на более высокий уровень). Таким образом, были обеспечены унификация работы с документами, надежность сервисов, рост уровня безопасности электронных платежей, денежных переводов, электронных кошельков, что является несомненным достоинством системы ДБО для банков и клиентов одновременно.

Основными достоинствами системы ДБО являются: возможность предоставления и получения, помимо традиционных, качественно новых банковских продуктов, удовлетворяющих требованиям показателей банка по доходности бизнеса, а также удовлетворяющих финансовые потребности и ожидания клиентов; проведение расчетов в режиме реального времени; обладание электронных документов юридической силой.

Одним из главных препятствий развития ДБО на российском рынке банковских услуг являлось отсутствие и несовершенство законодательно-нормативной базы. Разработка и принятие нормативно-законодательных документов для возможности осуществления дистанционного банковского обслуживания в России проводились в несколько этапов, чему способствовало решение по созданию и развитию Национальной платежной системы.

Первым этапом стало принятие в сентябре 2011 г. норм закона, определяющих требования к деятельности кредитных организаций по переводу электронных денежных средств, что явилось началом

устранения указанного недостатка ДБО на пути его развития. Следующим этапом является вступление в силу зимой 2012 года норм, регулирующих порядок осуществления перевода денежных средств, в июле того же года — введение норм, определяющих требования к организации и функционированию платежных систем, к обеспечению защиты информации при осуществлении перевода денежных средств, введение порядка осуществления надзора и наблюдения в системе. В первом полугодии 2014 года были введены усиленные требования к осуществлению переводов электронных денежных средств, обеспечению бесперебойности функционирования дистанционной системы платежей. Закон о Банке России (статьи 821—825) определяет полномочия Банка России в сфере надзора за платежными системами, в рамках которых осуществляется эмиссия платежных карт, которые используются при ДБО.

Следует отметить, что законодательство Российской Федерации о регулировании ДБО ориентировано на международно-правовые подходы, представляющие собой набор рекомендаций, наилучших практик, принимаемых, прежде всего, Комитетом по платежам и рыночной инфраструктуре (The Committee on Payments and Market Infrastructures, CPMI). Законотворческий процесс и принятие законов и иных нормативных документов, способствующих развитию ДБО, не завершён и продолжается в настоящее время.

После воссоединения Крыма с Россией западные страны ввели санкции, заключающиеся во временной приостановке действующих на территории России платежных систем (Visa и MasterCard) и прекращении обслуживания ряда российских банков, что приостановило развитие ДБО в части электронных платежей. Также данные действия имели негативные последствия для самих компаний в виде финансового ущерба и потери доли российского рынка.

В рамках ДБО совершение платежей электронным способом преследует цель ускорения оборачиваемости денежных средств и сокращения их объема в расчетах, повышение качества банковского обслуживания с помощью современных электронных средств связи.

Высокий риск хакерских и мошеннических атак для участников ДБО является наиболее значимым негативным фактором, влияющим на развитие системы. Мошенничество в этой сфере за последние годы стало высокодоходным бизнесом. В связи с этим защита информационных ресурсов системы ДБО от подобного рода противоправных действий является одной из основных задач участников системы. Отметим, что современный этап развития ДБО характеризуется только созданием предпосылок для разработки теоретических и организационно-методических основ борьбы с противоправными действиями в отношении

участников системы, управляющих своими активами с помощью ДБО.

Основным направлением методологии защиты информационных ресурсов системы ДБО от противоправных действий является детальная проработка вопросов формализации процессов с обоснованием способов и средств противодействия мошенничеству в сфере ДБО на основе количественных критериев. Это обуславливает жесткие требования к методологии функционального моделирования угроз безопасности информации, предусмотренные в нормативных актах.

Дополнительно к обозначенным общим преимуществам и недостаткам ДБО целесообразно рассмотреть основные достоинства и несовершенство системы отдельно с позиции банка и с позиции клиента (таблица 1).

Таблица 1

Преимущества и недостатки системы дистанционного банковского обслуживания

Для банков		Для клиентов	
Достоинства	Недостатки	Достоинства	Недостатки
широкий охват клиентской базы	существенные затраты на приобретение или создание и внедрение системы ДБО, обучение сотрудников	устранение временных, территориальных пространственных ограничений при совершении банковских операций, то есть возможность распоряжаться денежными средствами 24 часа в сутки без выходных	необходимость иметь специальные средства для использования системы
экономия затрат на содержание разветвленной филиальной сети, в том числе затрат на персонал фронт-офиса	затраты на обслуживание системы, в том числе и каналов связи с высокой пропускной способностью при обслуживании большого числа клиентов	удовлетворение потребностей клиентов в новых инновационных продуктах, новом уровне комфорта совершения банковских операций	необходимость обеспечения доступа к каналам связи (Интернет)
сокращение нагрузки на сотрудников различных подразделений (клиентских, кассовых узлов - исчезает потребность работы с наличностью)	необходимость привлечения в удаленные каналы обслуживания большого количества клиентов, в противном случае система может не окупиться и не принесет должного эффекта	возможность одновременного управления различными счетами в разных банках	необходимость затрат, связанных с использованием системы ДБО
увеличение доходов в целом за счет роста клиентской базы, роста остатков на счетах, получение дополнительных комиссионных доходов	наличие рисков, связанных с ошибками в планировании расходов на внедрение и обслуживание системы	привлекательные условия банковских тарифов и комиссий при ДБО (пониженные процентные ставки по кредитам, повышенные ставки по депозитам, низкая комиссия за платежные поручения и т.д.)	требования к достаточному уровню финансовой грамотности (следует иметь навыки уверенного пользователя компьютерной техники)
создание репутации банка как банка современных инновационных банковских продуктов и услуг; автоматическое отслеживание операционных рисков		отслеживание операций с пластиковыми картами, перевод денежных средств и пользование другими услугами Интернет-банкинга	
значимое конкурентное преимущество в борьбе за клиентов		персонализированное предложение банковских продуктов, услуг, адресная реклама и прочее	

Наличие указанных бесспорных преимуществ системы ДБО обуславливает стремительный рост числа пользователей сети Интернет и является основной причиной все большего спроса, как на офф-лайн, так и на он-лайн банковские услуги. В перспективе эта тенденция будет только усиливаться, чему способствует распространение и доступность различных видов электронных устройств с доступом в сеть Интернет: смартфонов и приложений, сопряженных с сервисами электронной коммерции (электронных кошельков и пр.). Высоких показателей достигло и число банковских карт. По последним оценкам [8], в России свыше 65 млн. человек являются их

пользователями. При этом из общего числа карт 43–45% составляют дебетовые карты, около 25% – кредитные.

Таким образом, система ДБО является неотъемлемой частью финансовой инфраструктуры рыночной экономики, в условиях которой организация и функционирование финансово-кредитных организаций определяются в значительной мере потребностями рынков. Учитывая стремительное развитие финансовой инфраструктуры и объемы, которые охватывают современные ДБО, можно сказать, что развитие ДБО, приумножение достоинств и устранение его недостатков становится одной из первоочередных задач.

Литература:

1. Тавасиев, А.М. Банковское дело: дополнительные операции для клиентов / А.М. Тавасиев. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 416 с.
2. Казимагомедов, А.А. Банковское дело: организация деятельности центрального банка и коммерческого банка, небанковских организаций / А.А. Казимагомедов. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 502 с.
3. Стародубцева, Е.Б. Банковское дело / Е.Б. Стародубцева. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 464 с.
4. Белоглазова, Г. Банковское дело / Г. Белоглазова, Л. Кроливецкая. – СПб.: Питер, 2010. – 400 с.
5. Коробова, Г.Г. Банковское дело: учебник / Г. Г. Коробова. – М.: Магистр, 2009. – 590 с.
6. Дьякова, О.Н. Содержание системы дистанционного банковского обслуживания / О.Н. Дьякова // Современные проблемы науки и образования. Издательский Дом «Академия Естествознания» - Пенза, 2015. №1-1 - С. 511.
7. Трофимов, В.В. Информационные системы в экономике и управлении / В.В. Трофимов – М.: Высшее образование, 2006. - 480 с.
8. <https://www.cbr.ru/statistics/?PrtlId=psrf> [Электронный ресурс] (дата обращения- 30.09.2017).
9. Чернышова, О.Н. Информационные технологии в банковском бизнесе: современные тенденции и перспективы развития/ О.Н.Чернышова, Н.В.Коротаева, Е.В. Зобова // Социально-экономические явления и процессы. 2013. №3 (049). URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/informatsionnye-tehnologii-v-bankovskom-biznese-sovremennye-tendentsii-i-perspektivy-razvitiya> [Электронный ресурс] (дата обращения: 30.09.2017).

Здунова Ольга Сергеевна - магистр кафедры «Экономика и управление на предприятиях строительства и землеустройства», Южно-Уральский государственный университет (НИУ), г. Челябинск, Россия.

Здунов Владимир Ильич - к.э.н., доцент кафедры «Экономика и управление на предприятиях строительства и землеустройства», Южно-Уральский государственный университет (НИУ), г. Челябинск, Россия.

Лясковская Елена Александровна – д.э.н., профессор кафедры «Экономика и управление на предприятиях строительства и землеустройства», Южно-Уральский государственный университет (НИУ), г. Челябинск, Россия.

Дата поступления 02 ноября 2017 г.

THE ADVANTAGES AND DISADVANTAGES OF THE SYSTEM OF REMOTE BANKING SERVICES

ZDUNOVA O.S., ZDUNOV V.I., LYASKOVSKAYA E.A

South Ural State University, Chelyabinsk, Russia

Abstract. This article is devoted to studying of system of remote banking services (RBS) to determine the current state and prospects of development.

The article presents a review of the scientific research identified the main characteristics and purpose of the system of remote banking services. The study investigated the main factors that contribute to the development of the Russian market of remote banking. Presents statistical indicators of the condition of remote banking services, namely, dynamics of open accounts with remote access for the period from 2008 to 2017. The essence and basic properties, functions of the system. The analysis of the obstacles to the development of the RBS system, including fraud and hacker attacks. The stages of legal regulation of DBS. Grouped and organized the advantages and disadvantages of e-banking system for banks and for customers.

Keywords: Remote banking services, electronic payments, Internet banking, banking products and services, customer accounts with remote access, information and telecommunication technologies.

References

1. Tavasiev A. M. Banking: additional operations for customers. – M.: finances and statistics, 2005. – 416 p
2. Kazimagomedov A. A. Banking: organization of activities of the Central Bank and commercial Bank, non-Bank institutions. – M. : INFRA-M, 2017. – 502 p.
3. Starodubtseva E. B. Banking. - M.: ID FORUM: nits INFRA-M, 2014. - 464.
4. Beloglazova G., Krolevetsky L. Banking. – SPb.: Peter, 2010. - 400 p.
5. Korobov G. G. Banking: textbook. – Moscow: Magistr, 2009. – 590 p.
6. Dyakova O. N. The content of the e-banking system // Modern problems of science and education. Publishing House "Academy Of Science" - Penza, 2015. No. 1-1 - p. 511.
7. Trofimov V. V. Information systems in economy and management. – Moscow: Higher education, 2006. - 480 p.
8. <https://www.cbr.ru/statistics/?PrId=psrf> [Electronic resource] (date accessed - 30.09.2017).
9. Chernyshova O. N., Korotaeva N. In. Zobova E. V. Information technologies in the banking business: modern trends and perspectives of development // Social-economic phenomena and processes. 2013. No. 3 (049). URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/informatsionnye-tehnologii-v-bankovskom-biznese-sovremennye-tendentsii-i-perspektivy-razvitiya> [Electronic resource] (date accessed: 30.09.2017).

Zdunova Olga Sergeevna – graduate student of chair «Economics and Management at the construction enterprises and land management», South Ural State University (National Research University), Chelyabinsk, Russia.

Zdunov Vladimir Ilyich - candidate of Economics, associate Professor «Economics and Management at the construction enterprises and land management», South Ural State University (National Research University), Chelyabinsk, Russia.

Lyaskovskaya Elena Aleksandrovna – doctor of Economics, professor of chair «Economics and Management at the construction enterprises and land management», South Ural State University (National Research University), Chelyabinsk, Russia

Received 02 November 2017

ОБРАЗЕЦ ЦИТИРОВАНИЯ

Здунова, О.С. Преимущества и недостатки системы дистанционного банковского обслуживания/ О.С. Здунова, В.И. Здунов, Е.А. Лясковская // *Журнал управление инвестициями и инновациями*. – 2017. – №4. Стр. 32–39.

DOI: 10.14529/iimj170405

FOR CITATION

Zdunova O.S., Lyaskovskaya E.A. The advantages and disadvantages of the system of remote banking services. *Investment and innovation management journal*. – 2017. – No. 4. Pp. 32–39.

DOI: 10.14529/iimj170405
