

УДК 33

Эффективность использования дистанционных технологий в предоставлении банковских услуг

Цхададзе Нелли Викторовна

Доктор экономических наук, профессор,
Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации,
125993, Российская Федерация, Москва, просп. Ленинградский, 49;
e-mail: nelly-vic@mail.ru

Аннотация

Автор рассмотрел одно из важных направлений банковского сектора в современных условиях – развитие систем дистанционного обслуживания клиентов банка. Предоставление услуг клиентам дистанционно выводит банк на совершенно новый уровень сервиса, дает определенное преимущество на высоко конкурентном банковском рынке. Системы дистанционного банковского обслуживания способствуют росту показателей эффективности работы банка, уменьшению издержек без потери качества продукта, а главное, существенно увеличивают клиентскую базу, что немаловажно для банков в условиях конкуренции на рынке. Дистанционное банковское обслуживание иногда называют электронным банкингом, включая сюда такие понятия, как интернет-банкинг, мобильный банкинг, WAP-банкинг, SMS и другие. В главе автор подробно рассматривает каждое из направлений и выделяет их специфику. Дает анализ возникновения и особенности развития дистанционного банковского обслуживания в Америке, странах Европы и в современной России. Разработка и внедрение любых форм систем дистанционного обслуживания клиентов является для банка достаточно дорогостоящим процессом и связано с многочисленными рисками, как со стороны клиентов, так и самих банков. По мнению автора, задача специалистов по предоставлению дистанционного обслуживания предусмотреть, проанализировать и минимизировать риски и стоимость внедрения и обслуживания дистанционных технологий для улучшения качества банковского продукта.

Для цитирования в научных исследованиях

Цхададзе Н.В. Эффективность использования дистанционных технологий в предоставлении банковских услуг // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2018. Том 8. № 3А. С. 358-367.

Ключевые слова

Банковский сектор, дистанционное банковское обслуживание, клиент-банк, интернет-банкинг, SMS-банкинг, мобильный банкинг.

Введение. Дистанционное банковское обслуживание и его структурные элементы

Основным факторам успеха современной банковской системы является рост эффективной деятельности путем внедрения удобных, качественных систем и продуктов обслуживания клиентов. Ведущие банки постоянно стремятся улучшить качество предоставляемых ими услуг при одновременном уменьшении издержек на их обслуживание.

Одним из наиболее важных направлений развития банковского сектора в современных условиях является развитие систем дистанционного обслуживания клиентов банка. Создание и развитие условий для предоставления услуг клиентам дистанционно выводит банк на совершенно новый уровень сервиса. С одной стороны, быстрый рост розничного сектора диктует доступные и эффективные механизмы взаимодействия клиентов с банком или друг с другом. С другой – качественное предоставление подобных услуг дает определенное преимущество на высоко конкурентном банковском рынке.

Дистанционное банковское обслуживание (далее ДБО) предоставляет клиенту максимум удобства использования и минимум временных и финансовых затрат на всех стадиях работы с банком. Получение информации об услугах и продуктах, заполнение необходимых анкет и выполнение надлежащих запросов, а также получение банковского продукта и контроль за ним – все это высокими темпами автоматизируется, быстро и качественно предоставляется, экономит достаточное количество временных ресурсов.

Для банка любые системы ДБО способствуют росту показателей эффективности его работы, уменьшению издержек без потери качества продукта, а главное существенно увеличивают клиентскую базу, что немало важно для банков в условиях конкуренции на рынке. Именно поэтому, сегодня уже почти каждый банк имеет систему ДБО для юридических лиц и развивает пути взаимодействия с физическими лицами.

Разработка и внедрение любых форм систем ДБО для банка это достаточно дорогостоящий процесс. Связанно это с самой разработкой данной системы и с рисками, преследующими подобную деятельность различных банков. Риски со стороны клиентов и самих банков многочисленны, поэтому задача специалистов по предоставлению дистанционного обслуживания предусмотреть, проанализировать и минимизировать их, для еще большего увеличения качества продукта. На это все требуется время, человеческие и финансовые ресурсы, что во многом и увеличивает стоимость внедрения и обслуживания ДБО для банков.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) – комплекс определенных услуг, с помощью которых клиенты банка могут удаленно выполнять разные банковские операции. Для этого им не приходится посещать само отделение банка, а достаточно воспользоваться своим компьютером или телефоном.

Определенный вектор развития всех систем ДБО был образован благодаря быстрому развитию информационных технологий и глобализации рынков, что породило у потребителей различных услуг высокие нормы комфорта, даже в банковском деле. Именно поэтому одной из главных причин внедрения различными банками систем дистанционного обслуживания является желание оставаться конкурентоспособным игроком.

Основным принципом всех систем ДБО является обмен различной информацией между клиентом и банком на расстоянии. При этом со стороны банка обеспечивается должный уровень безопасности и конфиденциальности подобного общения, потому что сегодня дистанционно

клиент банка может не только получить информацию о своих счетах, но и управлять ими, совершать различные операции. В арсенале клиента находятся такие возможности, как удаленный доступ к счетам, платежи и переводы, а также открытие вкладов и большое количество материалов информационного характера, такие как курсы валют или расположение ближайших банкоматов. Для получения всего этого набора возможностей клиенту достаточно иметь какой-либо канал связи (телефонная связь или Интернет), техническое устройство (компьютер или телефон) и специализированный программный продукт, предоставляемый банком.

Именно поэтому дистанционное банковское обслуживание иногда называют электронным банкингом, включая сюда такие понятия, как интернет-банкинг, мобильный банкинг, WAP-банкинг, SMS и другие. Рассмотрим подробнее каждое из направлений и выделим его особенности.

Первым критерием различия систем ДБО называют каналы доставки услуг. Здесь ярко прослеживаются технологические и функциональные особенности каждого из каналов. Выделяют следующие виды каналов предоставления дистанционного обслуживания в банках: с помощью телефонной связи; через сеть Интернет; специальные устройства самообслуживания.

Раньше всех появилась телефонная связь и была очень распространенным каналом, до появления современных технологий развития сети Интернет. Клиенты могли получить любую информацию по счетам, а также консультацию по продуктам, достаточно было позвонить в банк. Подобный механизм остался и сегодня, хотя был гораздо сокращен, благодаря внедрению канала общения через сеть Интернет, потому что был достаточно дорогой. Банки содержали большой штат сотрудников call-центра для предоставления своих услуг с помощью телефонной связи, хотя не брали с этого никаких комиссионных, что порождало высокие издержки их деятельности.

Еще одним каналом ДБО специалисты выделяют механизмы самообслуживания, такие как платежно-справочные терминалы, банкоматы и другое. Данный вид дистанционных банковских услуг требовал высоких вложений со стороны банка на начальных этапах развития. Производство и закупка соответствующего оборудования, создание технической базы для использования, развитие всей инфраструктуры и разработка логистики инкассации подобных устройств. Несмотря на это, банкоматы появлялись повсеместно, и на сегодняшний день у крупных банков представлены обширные сети данных машин для удобства их клиентов. Также растет и перечень предоставляемых услуг, совершенствуется безопасность использования, ну и самое главное преимущество среди других систем ДБО – банкоматы позволяют обеспечить клиента наличностью, которая ему необходима.

Одним из самых перспективных и быстро развивающихся каналов предоставления банковских услуг на сегодня является сеть Интернет. Развитие различных информационных технологий позволило банкам предоставлять своим клиентам не только информационные и консультационные услуги, но и огромный спектр клиентских запросов и активных операций, такие как платежи и переводы. Производятся они посредством личного компьютера или мобильного телефона клиента с возможностью выхода в Интернет.

Особенностью последнего из перечисленных каналов является тот факт, что взаимодействие банка с клиентом даже в сети Интернет строго регламентируется нормативами Банка России. Среди прочих есть четкие положения по оформлению сайтов банков, которые предоставляют свои услуги через них: на странице сайта должно быть представлено полное фирменное наименование кредитной организации, включенное в ЕГРЮЛ; должен быть

размещен регистрационный номер, который Банк России присвоил данной кредитной организации; сокращенное фирменное наименование на русском языке и т.д.

Банк России также следит за безопасностью предоставления дистанционного банковского обслуживания, поэтому все операции клиента подвержены различным методам шифрования. Это особенно важно для юридических лиц, являющихся клиентами банка, потому что под угрозой может находиться вся их деятельность.

Возможность осуществления ДБО через персональный компьютер носит название «Клиент-Банк». Зачастую банк предоставляет своим клиентам поддержку при установке и использовании подобных систем, что повышает уровень сервиса со стороны банка. Данную систему принято разделять на два типа:

- Классический Банк-Клиент, как его еще называют «толстый клиент», при котором на персональный компьютер клиента банка устанавливается специальная программа. С помощью нее на компьютере хранятся все данные клиента: платежные поручения, выписки по счетам и т.д.

- «Тонкий клиент» или Интернет-Клиент – взаимодействие с банком напрямую по сети Интернет через браузер. В этом случае вся информация о действиях пользователя хранится на серверах банка.

Для бесперебойной и эффективной работы системы ДБО необходимо привлечение высококвалифицированных специалистов. К этому перечню относятся финансовые специалисты, эксперты информатизации и информационной безопасности, юристы и многие другие профессии. Важно наладить работу структур банка по предоставлению ДБО с целью предотвращения различных ошибок и «слабых мест» в работе, что может сказаться на появлении существенных финансовых потерь и падении преимуществ банка.

Сравнительная характеристика этапов развития дистанционного банковского обслуживания в России и за рубежом

Впервые дистанционное банковское обслуживание появилось в Соединенных Штатах Америки, что крайне справедливо, банковская система данного государства является одной из самых первых и на сегодняшний день является самой крупной и надежной в мире. Еще одной причиной появления и развития интернет-банкинга в Америке является существовавшее в середине 90х годов прошлого века ограничение на открытие филиалов своих банков. Таким образом, в 1995г был открыт первый банк, предоставляющий свои услуги по средствам сети Интернет – Security First Network Bank.

В дистанционном банковском обслуживании США является лидером. Развитие всех направлений информационных технологий способствуют этому. Сегодня почти каждая вторая семья в США имеет компьютер, не говоря уже о телефоне, и статистические данные совсем не кажутся астрономическими.

В настоящий момент практически 90% банков Америки проводят обслуживание своих клиентов дистанционно. Они предлагают достаточно разнообразный диапазон услуг, к которым относится обмен валюты, оформление кредитов, открытие вкладов и возможность его страхования, контроль над перемещением средств со счетов, а также участие в торгах на фондовых биржах.

Главной особенностью функционирования систем ДБО в США является то, что большинство всех перечисленных услуг клиент получает бесплатно, и только за некоторые из них банк взимает комиссию, в очень небольшом размере. Также банки Америки гордятся тем,

что их система безопасности при использовании интернет-банкинга является одной из самых надежных.

Вслед за Америкой дистанционное банковское обслуживание нашло свое широкое распространение в Европе. Большинство видов предоставляемых операций и сама система ДБО были схожи с американской моделью, но стоит отметить некоторые новшества, которые принес европейский интернет-банкинг. Появилась возможность оплаты коммунальных и прочих обязательных услуг, а также возможность планирования своих финансовых затрат.

С целью уменьшения издержек и увеличения скорости предоставляемых услуг основополагающими тенденциями европейского развития ДБО являются:

- применение стратегий многоканального обслуживания физических лиц;
- перевод систем дистанционного обслуживания клиентов на аутсорсинг;
- создание различными банками совместных систем ДБО;
- повышение качества предоставляемых услуг и их безопасности;
- комплексное обслуживание за счет увеличения доступных видов услуг.

По сравнению с США и Европой, развитие дистанционного банковского обслуживания в России значительно отстает. На это есть свои объективные причины, например, не стоит забывать, что данные системы развиваются в нашей стране относительно недавно и уже показывают неплохие темпы роста. Именно поэтому хочется сделать вывод о том, что у российского рынка присутствует неплохой потенциал.

Дистанционное банковское обслуживание в современной России

Аналитическое агентство Markwebb Rank & Report недавно представило результаты проводимых исследований среди пользователей, использующих системы дистанционного банковского обслуживания. В основу исследования лег опрос более трех тысяч россиян, который затем был скоррелирован на общее число населения нашей страны. Основные выводы, к которым привел опрос [iFin-2012, www]:

-41.6 млн наших сограждан совершают хотя бы одну активную операцию в сети Интернет в месяц;

- 39.4 млн активные пользователи мобильного и SMS-банкинга;
- 35.4 млн используют Интернет-банкинг, из которых 70% клиенты Сбербанк Онлайн;
- 29 млн человек платят в сети Интернет банковской картой;
- 17.5 млн владельцы электронных кошельков.

Здесь приведены не все показатели, но тенденция прослеживается ярко. Люди в России хотят и готовы к дальнейшему развитию систем ДБО. Они осваивают современные технологии, повышают свою экономическую грамотность и увеличивают степень доверия к банкам, что очень важно при осуществлении любых финансовых операций на расстоянии.

По данным агентства J'son & Partners Consulting структура платежей различными сервисами ДБО значительно различается (рис. 1).

По данным на рисунке 1 можно сделать вывод, что структуры платежей совершенно не похожи друг на друга. Таким образом, клиенты банков для совершения различных активных операций выбирают разные формы ДБО. Например, на рисунке 1 видно, что мобильную связь клиенты оплачивают в основном с помощью SMS-банкинга (больше 80%), а на втором месте Мобильный банкинг. Совсем малую долю в выполнении подобных операций занимает Интернет-банкинг. Это связано с удобством и простотой совершения подобных операций по

средствам SMS и Мобильного банкинга. Телефон всегда под рукой, данная операция не требует дополнительных подтверждений, клиентам банка достаточно отправить SMS, в котором требуется просто указать сумму зачисления на счет своего мобильного номера, и средства поступят на счет.

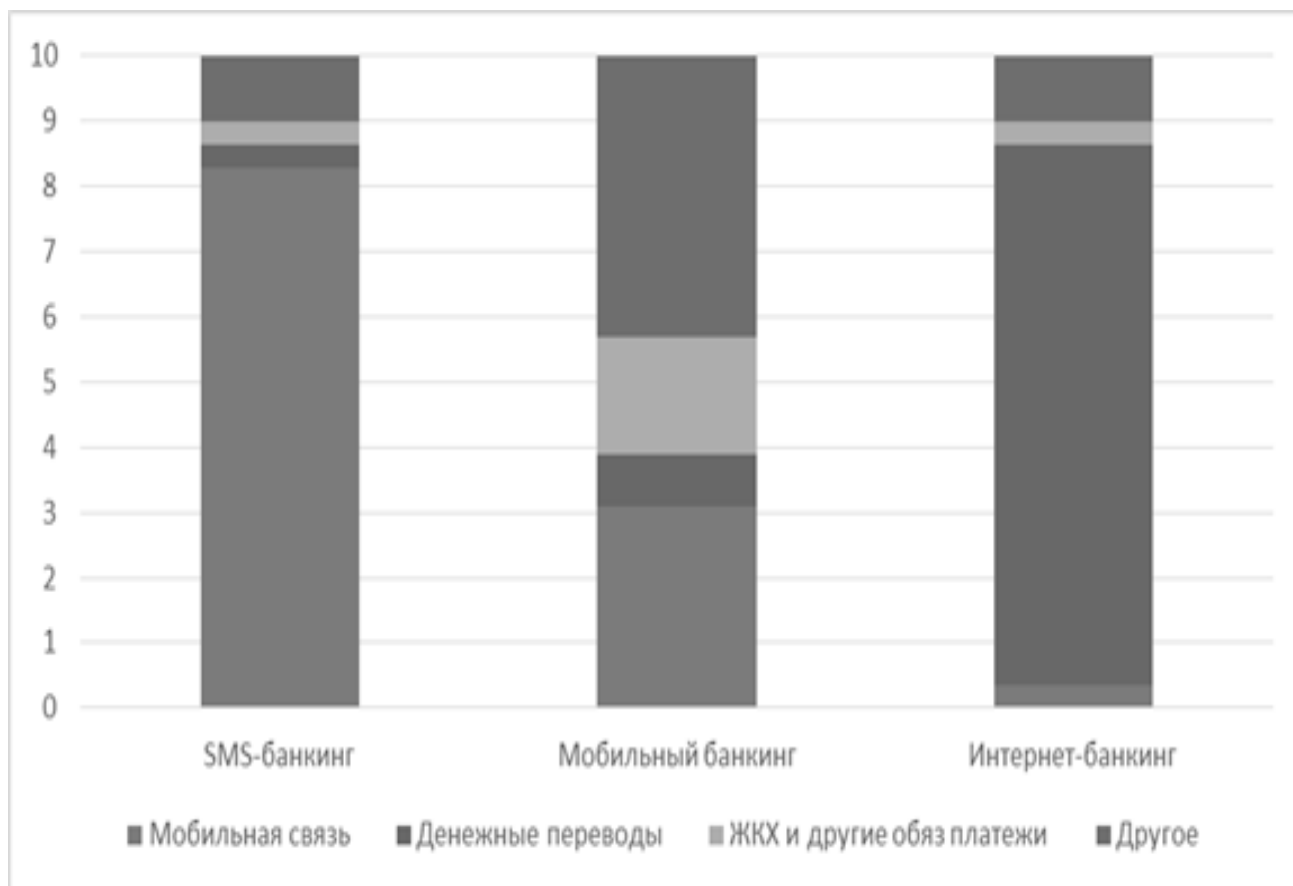


Рисунок 1 – Структура платежей через сервисы ДБО в России Источник: составлено автором по аналитическим данным. [Банк ДБО, www]

По данным агентства «Рустелеком», в сегменте физических лиц объем федерального рынка интернет-банкинга в 2016 году, по сравнению с 2014 годом, вырос с 1,7 до 2,0 трлн рублей, а количество транзакций снизилось до 79,9 млн. В сегменте юридических лиц объем рынка за аналогичный период вырос с 351,4 до 392,5 трлн рублей, количество транзакций возросло до 1044,7 млн.

Совершенно по-другому выглядит ситуация, если сравнивать объемы абонентских баз юридических и физических лиц – клиентов Интернет-банкинга (Рис. 2).

По данным Центрального Банка РФ и расчетам «Рустелеком» на Рис.2 можно увидеть количество счетов клиентов, использующих Интернет-банкинг у юридических лиц всего 4.4 млн, а у физических лиц – 157.1 млн пользователей. Рост объемов происходит ежегодно, что говорит о положительных тенденциях в использовании данного сервиса. Объемы активных пользователей по каждому из представленных вариантов значительно меньше.

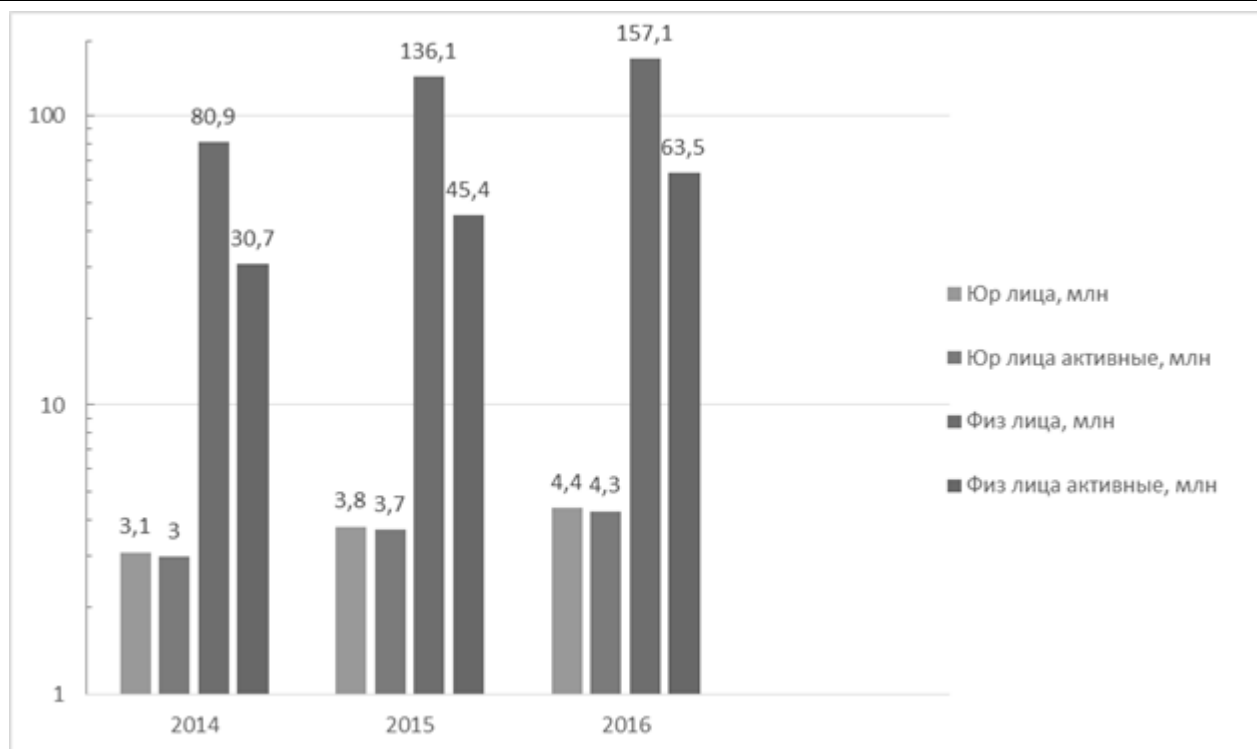


Рисунок 2 – Объем абонентской базы Интернет-банкинга в России
Источник: составлено автором по данным [iFin-2012, www].



Рисунок 3 – Структура российского рынка Интернет-банкинга по основным участникам
Источник: аналитические данные [там же]

На основе Рис. 3 можно сделать вывод, что доли среди крупных банков практически повторяют общий объем, занимаемый определенной кредитной организацией в данной отрасли. На долю ПАО Сбербанк выпадает максимальный охват всего рынка, а все пять крупных игроков забирают 75% объема в сегменте В2С.

Пришло время вспомнить о том, почему же банки так активно развивают свои системы ДБО и привлекают новых клиентов, кроме создания комфорта и поддержания своей

конкурентоспособности. Практически все банки неплохо зарабатывают на комиссионных, которые берут за предоставление услуг дистанционного банковского обслуживания. Аналитическое агентство Markswebb Rank & Report смогло провести исследование стоимости дистанционных услуг Интернет и Мобильного банкинга крупнейших банков России.

Были проанализированы ежемесячные издержки пользователей дистанционного банковского обслуживания в столичном регионе. Аналитики учитывали все, за что банк может брать с них деньги: абонентские платежи за подключение и обслуживание интернет- и мобильного банка, комиссии за переводы и платежи, плату за подключение и т. д. Все данные брали из платежных форм в интернет- и мобильных банках, на сайтах банков, а также в службах поддержки. Для сравнения потерь было выделено 3 типичных профиля активного пользователя ДБО:

-«Бюджетник» с доходом в месяц 45000 руб и операциями ДБО – 32600 руб (куда включали усредненные значения оплаты ЖКХ, потребкредит, различные переводы, оплата связи, интернета и другие расходы);

-«Специалист» доход – 90000 руб, операции ДБО – 61500 руб;

-«Руководитель» доход – 150000 руб, операции ДБО – 86900 руб. [10].

Изучив тарифы различных банков, специалисты произвели необходимые расчеты и получили результаты, указанные в Таблице 1.

Изучив тарифы различных банков, аналитики пришли к выводу, что в большей степени на стоимость дистанционного обслуживания для клиентов влияют разовые комиссии за переводы в сторонние банки по номеру карты (варьируются от 0,5% до 2%) и по номеру счета (варьируются от 0,1% до 1%, не взимаются в «Тинькофф банке», Ситибанке и «Кредит Европа банке»).

По их данным, внутрибанковские переводы бесплатны во всех банках, но в некоторых из них есть ограничения. Например, Сбербанк берет комиссию за переводы на карту, выпущенную в другом городе, отмечают исследователи.

Таблица 1 – Стоимость предоставления услуг ДБО для клиентов российских банков в месяц, руб, составлено автором по данным [там же].

Категория клиента	«Руководитель»	«Специалист»	«Бюджетник»
Общая сумма транзакций в месяц, руб	86900	61500	32600
Банк			
Тинькофф	0	0	0
Ситибанк	300	225	225
МТС Банк	450	315	220
Банк Москвы	624	360	240
ВТБ 24	645	434	272
Почта России	673	460	315
Альфа-Банк	707	509	380
Открытие Банк	790	550	375
Юникредит Банк	800	575	325
Газпромбанк	836	489	295
Сбербанк	865	605	345

Самым демократичным банком оказался «Тинькофф Банк», который не берет комиссию со своих клиентов по анализируемым услугам. А вот Сбербанк оказался самым дорогим банком среди всего перечня. Сбербанк входит в число банков с самым большим размером комиссий за операции переводов в другие банки по номеру счета (1%). Комиссии за все остальные операции,

которые существенно влияют на общую стоимость обслуживания – переводы в другие банки по номеру карты, упрощенное погашение кредитов в других банках, – находятся на уровне не ниже среднего. В совокупности это дает высокую общую стоимость обслуживания.

Заключение

Подводя итог нельзя не отметить стремительно развивающееся в России распространение использования Мобильного банкинга. По данным исследования Mobile Banking Rank 2016 клиентами данного канала услуг ДБО являются 18 млн человек в возрасте от 18 до 64 лет. Расширяется набор предоставляемых функций, возможность оплаты штрафов и других обязательных платежей, создание личных шаблонов при выполнении одинаковых операций. На смену call-центрам приходят онлайн-чаты, вшитые в интерфейс мобильного приложения для возможности оперативной поддержки клиента. Сами приложения становятся проще в использовании для удобства и сокращения времени пользователей.

Библиография

1. Банк ДБО. URL: <http://www.bankdbo.ru/>
2. Майорова Я.Г., Ефимов О.Н. Дистанционное банковское обслуживание. URL: <http://sci-article.ru/stat.php?i=1448359239>
3. Письмо Банка России от 07.12.2007 № 197-Т «О рисках при дистанционном банковском обслуживании».
4. Письмо Банка России от 23.10.2009 № 128-Т «О рекомендациях по информационному содержанию и организации web-сайтов кредитных организаций в сети Интернет».
5. Положение ЦБ РФ от 03.10.2002 г. № 2-П «О безналичных расчетах в РФ».
6. Сбербанк России: Официальный сайт. URL: <http://www.sberbank.ru/>
7. Цхададзе Н.В. Классификация банковских рисков // Современный взгляд на проблемы экономики и менеджмента. Уфа, 2017. С. 7-12.
8. Цхададзе Н.В. Механизм оценки банковских рисков // О некоторых вопросах и проблемах экономики и менеджмента. Красноярск, 2017. С. 9-14.
9. Цхададзе Н.В. Понятие и сущность банковских рисков // Экономика и менеджмент: от теории к практике. Ростов-на-Дону, 2017. С. 21-25.
10. iFin-2012 – XII Международный Форум, посвященный дистанционным финансовым услугам и технологиям. URL: <http://forumifin.ru/>

Efficiency of using distance technologies in the provision of banking services

Nelli V. Tskhadadze

Doctor of Economics, Professor,
Financial University under the Government of the Russian Federation,
125993, 49, Leningradskii av., Moscow, Russian Federation;
e-mail: nelly-vic@mail.ru

Abstract

The author considered one of the important directions of the banking sector in modern conditions which is the development of remote customer service systems of the bank. Providing services to customers remotely brings the bank to an entirely new level of service, gives a certain advantage in a highly competitive banking market. The systems of remote banking services

contribute to the growth of the bank's performance indicators, reducing costs without loss of product quality, and, most importantly, significantly increasing the client base, which is important for banks in a competitive market. Remote banking is sometimes called electronic banking, including concepts such as Internet banking, mobile banking, WAP-banking, SMS and others. In the chapter the author examines in detail each of the directions and distinguishes their specificity. The author gives an analysis of the origin and features of the development of remote banking services in America, European countries and in modern Russia. The development and implementation of any form of remote customer service systems is quite expensive for the bank and is associated with numerous risks, both from customers and from the banks themselves. In the author's opinion, the task of remote service provision specialists is to provide, analyze and minimize the risks and cost of implementing and servicing remote technologies to improve the quality of the banking product.

For citation

Tskhadadze N.V. (2018) Effektivnost' ispol'zovaniya distantsionnykh tekhnologii v predostavlenii bankovskikh uslug [Efficiency of using distance technologies in the provision of banking services]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 8 (3A), pp. 358-367.

Keywords

Banking sector, remote banking services, client-bank, Internet banking, SMS-banking, mobile banking.

References

1. *Bank DBO*. Available at: <http://www.bankdbo.ru/> [Accessed 03/03/2018]
2. Maiorova Ya.G., Efimov O.N. *Distantsionnoe bankovskoe obsluzhivanie* [Remote banking services]. Available at: <http://sci-article.ru/stat.php?i=1448359239> [Accessed 03/03/2018]
3. *Pis'mo Banka Rossii ot 07.12.2007 № 197-T «O riskakh pri distantsionnom bankovskom obsluzhivanii»* [Letter of the Bank of Russia of 07.12.2007 No. 197-T "On Risks in Remote Banking Services"].
4. *Pis'mo Banka Rossii ot 23.10.2009 № 128-T «O rekomendatsiyakh po informatsionnomu sodержaniyu i organizatsii web-saitov kreditnykh organizatsii v seti Internet»* [Bank of Russia Letter No. 128-T dated October 23, 2009 "On Recommendations on Information Content and Organization of Websites of Credit Organizations on the Internet"].
5. *Polozhenie TsB RF ot 03.10.2002 g. № 2-P «O beznalichnykh raschetakh v RF»* [Regulation of the Central Bank of the Russian Federation of 03.10.2002 No. 2-P "On non-cash settlements in the Russian Federation"].
6. *Sberbank Rossii: Ofitsial'nyi sait* [Sberbank of Russia: Official website]. Available at: <http://www.sberbank.ru/> [Accessed 03/03/2018]
7. Tskhadadze N.V. (2017) Klassifikatsiya bankovskikh riskov [Classification of banking risks]. In: *Sovremennyy vzglyad na problemy ekonomiki i menedzhmenta* [A modern view of the problems of economics and management]. Ufa.
8. Tskhadadze N.V. (2017) Mekhanizm otsenki bankovskikh riskov [The mechanism of assessing banking risks]. In: *O nekotorykh voprosakh i problemakh ekonomiki i menedzhmenta* [On some issues and problems of economics and management]. Krasnoyarsk.
9. Tskhadadze N.V. (2017) Ponyatie i sushchnost' bankovskikh riskov [Concept and essence of bank risks]. In: *Ekonomika i menedzhment: ot teorii k praktike* [Economics and management: from theory to practice]. Rostov-na-Donu.
10. *iFin-2012 – XII Mezhdunarodnyi Forum, posvyashchennyi distantsionnym finansovym uslugam i tekhnologiyam* [iFin-2012 – XII International Forum, dedicated to remote financial services and technologies]. Available at: <http://forumifin.ru/> [Accessed 03/03/2018]