

УДК 336.71

***ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ РАЗВИТИЯ БАНКОВ НА ОСНОВЕ  
УДАЛЕННЫХ КАНАЛОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ***

***Воробьева Ю.О.***

*магистрант, направление подготовки «Экономическая безопасность  
организации»,*

*Вятский государственный университет,*

*Россия, г. Киров*

**Аннотация**

В статье рассматриваются аспекты, связанные с системой дистанционного банковского обслуживания на основе удаленных каналов обслуживания. Дана характеристика видов дистанционного банковского обслуживания на основе удаленных каналов обслуживания, таких как мобильного банкинга, телефонного банкинга и интернет-банкинга, ПК-банкинга и банковского обслуживания через банкоматы и устройства самообслуживания с выявлением как положительных и отрицательных сторон. Сформированы направления, определяющие тенденции их развития с учётом технологий безопасности.

**Ключевые слова:** банк; дистанционное банковское обслуживание, удаленные каналы обслуживания, клиенты, банковские операции, интернет-банкинг, мобильный банкинг.

***INNOVATIVE TECHNOLOGIES FOR THE DEVELOPMENT OF BANKS  
BASED ON REMOTE SERVICE CHANNELS***

***Vorobeva J.O.***

*graduate student, training direction «Economic security of the organization»,*

*Vyatka State University,*

*Russia, Kirow.*

## **Annotation**

The article deals with aspects related to the remote banking service system based on remote service channels. The characteristics of remote banking services on the basis of remote service channels, such as mobile banking, telephone banking and Internet banking, PC banking and banking services through ATMs and self-service devices, are revealed with the identification of both positive and negative sides. The directions determining the trends of their development are formed taking into account the safety technologies.

**Keywords:** bank; remote banking services, remote service channels, customers, banking operations, Internet banking, mobile banking.

В настоящее время одной из первостепенных задач, стоящей перед российским банковским сектором, является повышение эффективности бизнеса. Для большинства участников рынка уже сейчас очевидно: перспективы развития электронных каналов обслуживания клиентов, являются практически единственным инструментом, способным решать обозначенную задачу.

Востребованность и активность внедрения и использования электронных услуг посредством удалённых каналов обслуживания в России быстро растёт, так как в настоящее время люди не представляют себе жизни без Интернета и компьютеров, а сотовый телефон стал предметом первой необходимости. Поэтому актуальным направлением развития современной банковской сферы является развитие и внедрение систем дистанционного банковского обслуживания за счёт роста числа банковских клиентов, интересующихся и переходящих к применению данных систем.

Данная тенденция обусловлена, прежде всего, преимуществами, которые предоставляют пользователям технологии дистанционного обслуживания, являющиеся в свою очередь выгодной и удобной формой взаимодействия, как для банка, так и для его клиента.

Под термином дистанционное банковское обслуживание принято понимать инновационные технологии по предоставлению финансово-кредитными организациями банковских услуг по передаваемым удаленно распоряжениям клиентов (то есть без непосредственного визита в офис банка), с использованием различных каналов телекоммуникации. В качестве таких каналов связи могут использоваться телефонная и мобильная связь, связь посредством сетей (локальных либо интернета), технические устройства (банкоматы и терминалы).

Рост доли операций, переведенных через электронные каналы, способствует повышению эффективности бизнеса. Именно в последнее время удаленные каналы обслуживания стали основными направлениями обслуживания клиентов банковского сектора, доля операций через удалённые каналы обслуживания достигает - 78%. В частности это и операции, совершенные клиентами в интернет-банках, мобильных банках, терминалах самообслуживания, банкоматах, телефонных банках и контакт-центрах, электронных системах сбора и обработки дистанционных заявок на покупку продуктов и сервисов банка.

В зависимости от канала связи для обеспечения проведения операции обслуживания клиента, можно выделить следующие формы дистанционного банковского обслуживания как корпоративных клиентов (юридических лиц и предпринимателей), так и физических лиц:

1. ПС-банкинг (РС-Banking) - установка специального программного обеспечения на персональный компьютер клиента для обеспечения удалённой связи с банком

Первые системы дистанционного банковского обслуживания - РС-Banking появились в России в конце 1980-х гг. для удаленного обслуживания юридических лиц и получили название системы «клиент-банк». Функционирование системы обеспечивается через установленное программное обеспечение, как у клиента, так и у банка посредством связи на основе интернет - соединения.

Системы «клиент-банк» существуют в двух формах:

1) системы с «толстым» клиентом рассчитанные на установку специализированного программного обеспечения на персональном компьютере пользователя с целью обеспечения проведения следующих операций:

- возможность формирования и последующей отправки платежных поручений, заверенных электронно-цифровой подписью;
- получение банковских выписок по расчетным счетам;
- обеспечение обмена информационными сообщениями с финансово-кредитной организацией;
- возможность формирования заявки на получение наличных денежных средств;
- обеспечение возможности формирования и отправки поручений на покупку и реализацию валюты и ценных бумаг;
- возможность получение актуальной финансовой информации о курсах валют, котировках, обзорах финансовых рынков;
- обеспечение возможности на получение индивидуальных консультаций;
- возможность информационного обмена сообщениями с другими клиентами банка, подключенными к системе.

2) системы с «тонким» клиентом – предполагает использование типового интернет - браузера для обеспечения доступа и взаимодействия с банковскими сетевыми ресурсами.

Системы дистанционного банковского обслуживания типа «клиент-банк» получили наибольшее распространение в российском корпоративном секторе за счёт – доступности и наличия актуальных функциональных её преимуществ от использования:

- автоматизированная подготовка платежно-расчетных документов с использованием шаблонов и справочников системы;

- конвертация (экспорт и импорт) данных в бухгалтерские программы клиента;
- ведение архива документов с функциями их дальнейшего поиска, сортировки и печати;
- функция контроля принятия и исполнения банком платежного документа;
- электронное обновление баз данных;
- защита цифровой информации электронно-цифровой подписью и методами криптографического шифрования.

Наряду с явными преимуществами использование классических систем «клиент-банк» имеет и ряд недостатков:

- работа в оффлайновый режим, т.е. изменения по счетам клиента в его базе не отражаются в режиме реального времени, а происходят лишь в период сеанса связи с банком;
- необходимость установки программного обеспечения на компьютер пользователя с последующим режимом обновления;
- наличие ограниченной мобильности системы, т.е. возможность использования с определенного компьютера.

Однако динамичное развитие традиционных систем на основе интернета, привело к появлению сетевых программных комплексов дистанционного обслуживания клиентов (интернет-банкинг), использование которых минимизируют недостатки присущие работе с системами «клиент-банк».

2. Интернет-банкинг (Internet-banking) или онлайн - банкинг – возможность удалённого осуществления доступа к банковским операциям посредством

Системы банковского обслуживания онлайн - банкинг могут функционировать за счёт обращения клиента к web-сайту финансово - кредитной организации либо через приложение, установленное на персональном компьютере пользователя (система «тонкий» клиент).

За исключением сделок с наличностью система интернет-банкинг дает своим клиентам доступ ко всему спектру банковских услуг. К дополнительным опциям системы интернет-банкинг можно отнести:

- формирование заявок на получение кредита;
- перевод средств во вклады;
- круглосуточный информационный и консалтинговый банковский сервис;
- обслуживание электронной коммерции (обмен электронных денег).

Основные функции системы, которыми должен обладать интернет-банк представлены на рисунке 1.

Оплата коммунальных услуг, мобильной и стационарной телефонной связи, интернет-провайдеров, телевидения	Создание и редактирование шаблонов платежей	Переводы в другие банки по номерам счетов и карт
Возможности упрощенных переводов другим клиентам банка	<b>Функции интернет-банка</b>	Формы переводов на счета в электронных деньгах
Наличие истории операций по карте		Переводы между собственными счетами и картами, в том числе в разных валютах
Форма открытия вклада	Упрощенная оплата штрафов ГИБДД	Возможность заблокировать карту

Рисунок 1 – Функции «современного» интернет-банка финансово-кредитные организаций [6]

Большинство участников банковского рынка, финансово-кредитные организации уже имеют собственные специализированные приложения и информационные порталы для пользования теми или иными дистанционными услугами. В большей степени клиент выбирает ту или иную финансово-кредитную организацию, отталкиваясь от уровня современности и удобства

дистанционного обслуживания. Именно поэтому интернет-банкинг представляют собой площадку, где конкурирующие банки постоянно совершенствуют свои технологии и расширяют возможности дистанционного обслуживания.

Рейтинг эффективности интернет-банкингов российских банков представлен в таблице 1.

Таблица 1 - Рейтинг эффективности интернет-банкингов российских банков [5]

Место	Банк	Оценка *
1	Бинбанк	77,8 (7,8 / 4,1)
2	Тинькофф Банк	77,4 (8,2 / 3,9)
3	Промсвязьбанк	73,5 (7,9 / 3,7)
4	Альфа-Банк	66,3 (7,2 / 3,4)
5	ВТБ	65,5 (6,6 / 3,6)
6	Сбербанк России	64,3 (6,1 / 3,7)
7	Банк Уралсиб	64 (6,3 / 3,6)
8	Почта Банк	63 (7,2 / 3,1)
9	Райффайзенбанк	62,5 (6 / 3,6)
10	Совкомбанк	61,8 (6,8 / 3,2)
11	МКБ	61,5 (6,3 / 3,4)
12	Запсибкомбанк	61,3 (6,7 / 3,2)
13	Банк Траст	60,2 (6,7 / 3,1)
14	Русский Стандарт	59,1 (6,3 / 3,2)
15	БКС	58,6 (6,2 / 3,2)
16	ВТБ24	58,5 (5,7 / 3,4)
17	Ренессанс Кредит	58,4 (5,4 / 3,5)
18	Банк Санкт-Петербург	58,2 (6,9 / 2,8)
19	Банк Открытие	57,6 (6 / 3,2)
20	Банк Восточный	57,3 (5,7 / 3,3)
21	Банк Абсолют	57,3 (5,7 / 3,3)
22	Банк Казани	54,7 (5,9 / 3)
23	Хоум Кредит Банк	54,3 (5,6 / 3,1)
24	УБРиР	53,3 (5,4 / 3,1)
25	ЮниКредит Банк	53,1 (5,6 / 3)
26	Россельхозбанк	52,8 (5,3 / 3,1)
27	АК Барс Банк	52,3 (5,2 / 3,1)
28	Банк Авангард	50,6 (6,1 / 2,5)
29	МТС Банк	47,8 (4,8 / 2,9)
30	Росбанк	45,7 (4,1 / 3)
31	Банк Зенит	41,6 (3,8 / 2,8)
32	ОТП Банк	40,5 (3,2 / 2,9)
33	Ситибанк	39 (3,2 / 2,8)
34	Кредит Европа Банк	37,1 (3,4 / 2,6)
35	Банк Возрождение	36,7 (3,3 / 2,6)
36	Газпромбанк	33,7 (3,9 / 2,1)

\*Итоговая оценка эффективности интернет-банка по шкале от 0 до 100 баллов. В скобках приведены оценки функциональных возможностей интернет-банка по шкале от 0 до 10 баллов и оценка удобства пользования по шкале от 1 до 5 баллов.

Согласно представленным данным видно, что наиболее эффективными интернет-банками с точки зрения функциональных возможностей интернет-банка и удобства являются онлайн - банкинг: Бинбанка, банка Тинькофф, Промсвязьбанка, Альфа-Банка, ВТБ и Сбербанка.

Системы с формой дистанционного банковского обслуживания как интернет-банкинг обладают рядом значительных преимуществ среди которых можно выделить:

- отсутствие необходимости установки объемного программного обеспечения на персональный компьютер пользователя (клиента банка);
- доступность (нет привязки к конкретному компьютеру, работать можно с любого устройства имеющего доступ к сети Интернет);
- обеспечение возможности интеграции с бухгалтерскими программными средствами.

3. Телебанкинг (Phone-banking) - возможность осуществления удалённого управления клиентом счетом и получения сведений с использованием возможности телефонов с функцией тонального набора номера и факса

Система телебанкинг имеет ограниченный функциональный набор (в сравнении с системами «клиент-банк» они в большей степени носят информационный характер) и дают возможность:

- получать информацию об остатках и поступлениях по счетам;
- вводить заявки на получение факсимильных документов (выписок, платежей), проведение платежей, заказ наличности;
- консультироваться со специалистами Call-центра.

Плюс системы телебанкинг заключается в возможности круглосуточного удаленного доступа к счету и справочной информации банка, а минус – непосредственно ограниченность функций данной системы.

Мобильный банкинг (Mobile-banking) – возможность удалённого обмена информацией между клиентом и банком с использованием либо мобильного

телефона через SMS-сообщения либо посредством мобильного интернета (SMS-banking, WAP-banking, GSM-banking)

Система мобильный банк как вид дистанционного банковского обслуживания за последние три года также прочно занял место в линейке продуктов розничных банков. Активное развитие рынка смартфонов сделало возможным предложить мобильный банк широкому кругу клиентов. Эффект, на который банки рассчитывают по результатам внедрения, основан на предположении об еще большей доступности банковских услуг для клиента при выведении их на смартфон. Большинство участников рынка организуют мобильный банк как приложение, интегрированное с системой интернет-банка. В этом случае мобильный банк становится одним из каналов интернет-обслуживания, причем наиболее простым и доступным.

Наиболее популярными возможностями современного мобильного банкинга являются:

1) возможность переноса в мобильные приложения значительного числа функционала исполнения, которого ранее было доступно только через офисы банка или же банкоматы:

- возможность закрытия вклада по счёту;
- обеспечение возможности досрочного погашения кредита;
- активация карты банка;
- смена PIN-кода банковской карты;
- другие.

2) бесконтактные технологии «must have» с обеспечением возможности в мобильных приложениях большинства российских банков как:

- добавление карты (её реквизитов);
- просмотра статуса карты при подключении к платежной системе;
- отключение карты от платежной системы;
- возможность получения информации об остатке финансовых средств как на карте, так и на расчетном счёте;

- проведение и получение данных по последним транзакциям по карте;
- адреса ближайших банкоматов, офисов банка и других точек обслуживания.

3) внедрение технологии «push-уведомления» с постепенным обеспечением замены SMS и возможностями как:

- доставка клиенту одноразовых паролей;
- обеспечение получения уведомления клиентом о движениях финансовых средств как по карте, так и по расчетному счёту;
- получение клиентом напоминаний о действиях, ожидающихся от него: погашение задолженностей по кредитному продукту, оплата выставленных счетов, новые специальные предложения от банка.

Наиболее функциональным являются приложения системы мобильного банкинга от банка Тинькофф, Бинбанка и Сбербанка. На смартфонах Андроид с ними по удобству можно сравнивать приложения Альфа-Банка, карты Кукуруза, МКБ, Рокетбанк. В мобильных банках данных финансово-кредитных организаций полно и удобно реализованы основные платежные и переводные функции с экспериментальным функционалом:

- считывание реквизитов карты по NFC - технологии беспроводной связи (Тинькофф Банк, Сбербанк, МКБ, Рокетбанк);
- возможность сформировать ссылку для пополнения карты с карты другого банка, причем данной ссылкой можно поделиться в публичном поле или в личной переписке (Альфа-Банк, Рокетбанк);
- обеспечение возможности совместного использования счета (Альфа-Банк).

4. Банковское обслуживание через банкоматы (ATM-banking) и терминалы самообслуживания – как возможность удалённого доступа управления счетами за счёт карточных продуктов

Карточные продукты дают удаленный доступ к счетам и позволяют осуществлять следующие операции: безналичные платежи; получение и взнос

наличных в банкоматах; получение информации об остатках и оборотах по счетам. Тем не менее, преимуществом данного вида дистанционного банковского обслуживания является возможность обслуживания не только операций с безналичными денежными средствами (как в других системах), но и с наличными денежными средствами. Существенный недостаток данного вида обслуживания – это территориальная привязка к стационарному банковскому оборудованию (банкоматам и терминалам).

В целом, динамика развития банковской отрасли показывает, что системы дистанционного банковского обслуживания актуальны и востребованы бизнес - сообществом. При этом существующие формы удаленного обслуживания в большей степени являются взаимодополняющими, нежели конкурирующими, системами банковского обслуживания. Так как наличие разнообразных каналов передачи информации дает возможность выбрать не только одну форму удаленного банкинга, но и их комбинацию, позволяющую максимально удовлетворить потребности клиентов, исходя из функциональных возможностей нескольких систем дистанционного обслуживания и стоящих перед предприятиями задач.

Универсальные банки могут и должны создавать мощные электронные каналы для обеспечения роста эффективности бизнеса, сокращая издержки сети, повышая технологичность бэк-офиса, формируя банковский продукт с низкой себестоимостью, с одной стороны, и повышая конкурентоспособность и лояльность клиентов, с другой.

Тем не менее, важным аспектом систем дистанционного банковского обслуживания является обеспечение проведения безопасности операций при использовании дистанционных технологий и удалённых каналов обслуживания. На рынке сформировалось устойчивое мнение о рисках конфиденциальности при передаче данных через Интернет. Исследования и анализ статистики показывают, что на самом деле большинство из имевших место фактов связаны с нарушением или незнанием пользователями правил информационной безопасности.

Решением задачи могли бы служить новые методы доведения до пользователей методических рекомендаций в самых доступных форматах, используя все самые современные методы предоставления данных. Кроме того, работа собственно над технологиями защиты авторизаций пользователей и аутентификации платежей при использовании дистанционных технологий должна вестись с учетом требований простоты выполнения операций.

Банк, усиливая информационную безопасность, неминуемо сокращает привлекательность системы, прибегая либо к ограничению мобильности, либо к сужению функционала и лимитов операций, либо к более сложным процедурам в части пользовательского интерфейса. Здесь крайне важно найти баланс, позволяющий при приемлемом уровне информационной безопасности обеспечить удобство для пользования при использовании дистанционных технологий обслуживания.

Функциональность систем дистанционного банковского обслуживания постоянно растет, Электронная коммерция – еще один эффективный инструмент разгрузки офисов банка. Причем отличительной чертой тут является разработка систем, которые могут обслуживать платежи не только держателей карт конкретного банка-эмитента, но и производить операции оплат с карты любого банка. Одной из составляющих таких систем может стать интеграция с системами переводов с карты на карту через сервисы, которые предоставляют международные платежные системы (переводы р2р). Функционирование систем электронной коммерции открывает не только широкие возможности по увеличению комиссионных доходов по операциям клиентов банка, но и позволят активно привлекать новых клиентов, имеющих карту другого банка-эмитента.

Достаточно эффективным инструментом сокращения времени обслуживания клиента в офисе, является перевод части консультационно-информационного процесса и части процедуры оформления заявки на интернет-сайт банка. В этом случае существенно сокращается время, которое сотрудник банка тратит на оформление заявки, к примеру, на кредитный

продукт. Кроме того, применение онлайн-механик в продвижении продуктов существенно увеличивает эффективность рекламного бюджета.

Современная рыночная практика показывает, что ведущие розничные банки разработали и внедрили на своих интернет-сайтах системы приема дистанционных заявок на кредитные продукты, которые в интерактивном режиме с клиентом собирают персональные данные, данные для скорринга и для проверки кредитоспособности заемщика через бюро кредитных историй. В результате происходит существенная экономия не только во фронт-офисе, но и в кредитном центре – в автоматическом режиме отсеиваются заведомо непроходные заявки, а их обычно бывает в районе 30% в зависимости от продукта.

Тем не менее, очевидно, что добиться 100%-го перевода операций из отделений банка не представляется возможным, да и вряд ли целесообразно. Нормативное регулирование банковской деятельности, психология ряда потребителей банковских услуг, информационная безопасность – вот только некоторые факторы, ограничивающие долю операций в электронных каналах.

### **Библиографический список**

1. Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ (ред. от 27.06.2018) «О национальной платежной системе» // СПС Консультант плюс
2. Федеральный закон от 10 января 2002 г. № 1-ФЗ (ред. от 29.12.2017) «Об электронной цифровой подписи» // СПС Консультант плюс
3. Указание ЦБ РФ от 01.03.2004 № 1390-У (ред. от 30.11.2004) «О порядке информирования кредитными организациями Центрального банка Российской Федерации об использовании в своей деятельности интернет-технологий» // СПС Консультант плюс
4. Письмо ЦБ РФ от 31.03.2008 N 36-Т «О рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-

банкинга» // СПС Консультант плюс

5. Аналитическое агентство Markswebb Rank & Report - [Электронный ресурс] - режим доступа: <http://markswebb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2017/>

6. Дистанционное банковское обслуживание - [Электронный ресурс] - режим доступа: <http://kibanki.com/articles/distantionnoe-bankovskoe-obsluzhivanie-dbo/>

7. Перевод клиентов в удалённые каналы - [Электронный ресурс] - режим доступа: <http://rfinance.ru/magazine/?id=15592&aid=15641&tid=18>