Бурмистрова Полина Дмитриевна
ФКУ «Государственное учреждение по эксплуатации административных зданий и дачного хозяйства Министерства финансов Российской Федерации», г. Москва
e-mail: Polinaburmistrova@mail.ru

Шаталова Елена Петровна
канд. экон. наук, ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве РФ», г. Москва
e-mail: eshatalova@fa.ru

Burmistrova Polina
State institution for the operation of administrative buildings and country farms of the Ministry of Finance of the Russian Federation, Moscow
e-mail: Polinaburmistrova@mail.ru

Shatalova Elena
Candidate of Economic Sciences, Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow
e-mail: eshatalova@fa.ru

ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КАК СРЕДСТВО МОДЕРНИЗАЦИИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Аннотация. Рассмотрены сущность и основные особенности дистанционного банковского обслуживания, как средства совершенствования деятельности банковских учреждений и получения ими конкурентных преимуществ на современном этапе развития отечественной банковской системы. Проанализированы основные типы дистанционного обслуживания банков. Выявлены основные типы рисков, которые связаны с обслуживанием в дистанционном режиме, как для банков, так и для их клиентов. Определены факторы, которые тормозят развитие дистанционного обслуживания в России и потенциальные пути их преодоления.

Ключевые слова: дистанционное обслуживание, удаленный банкинг, технологии отделенного обслуживания, интернет банкинг, онлайн-обслуживание.

REMOTE BANKING MAINTENANCE AS THE MEANS OF BANKING SERVICES MODERNIZATION

Abstract. The article considers the main features of remote banking services as a means of improving the activities of banking institutions and gaining competitive advantages at the current stage of development of the national banking system. The main types of remote banking maintenance have highlighted. The main types of risks, associated with servicing in the remote mode for both banks and their clients have identified. The factors that hamper the development of remote service in Russia and the potential ways to overcome them have determined.

Keywords: remote service, remote banking, separate service technologies, internet banking, online service.

Современный банкинг имеет тенденции к быстрой трансформации концепций по рыночному поведению банков. Это связано с динамичным обновлением внешней среды субъектов, формирующих именно рынок банковских услуг, а также с тем, что сейчас потребители корректируют факторы спроса этих услуг. В то же время усиление факторов конкуренции путем активизации альтернативных игроков рынка обуславливают новые взгляды на стратегические изменения банков.

Выделение в системе банковских услуг модернизированных инновационных форм обслуживания заставляет банки пересматривать и совершенствовать подходы к определению и внедрению новых конкурентных преимуществ. Актуальным становится вопрос поиска новых прогрессивных форм сотрудничества субъектов рынка банковских услуг, которое будет воспроизводиться прежде всего в осознанной взаимной для обеих сторон выгоде, учитывая определяющую отличие их первоначальной цели.

Одной из основных особенностей современной отечественной банковской системы является стремительное развитие компьютерных и телекоммуникационных технологий, внедрение сетевых устройств, что сокращает время обработки информации, позволяет провести комплексную автоматизацию деятельности, разработать механизмы дистанционного обслуживания клиентов и предложить новый ассортимент услуг. Кроме того, рационализация платежной системы в стране требует существенного сокращения операций с наличными в пользу безналичных расчетов [2].

В условиях развитой конкуренции банки вынуждены искать новые пути привлечения клиентов, и интернет-пространство является той сферой, где можно привлечь заинтересованных в использовании технологий

дистанционного банковского обслуживания, и таким образом усовершенствовать его внедрение и развитие в Российской Федерации. В связи с этим важной составляющей стратегии развития финансовых учреждений страны становятся разработки и внедрения высокотехнологичных дистанционных услуг с целью динамичного развития рынка банковских продуктов.

Дистанционный или удаленный банкинг не означает удаление клиента от банка – наоборот, банковские услуги становятся более доступными для клиентов, находятся всегда у них под рукой. Для того, чтобы максимально приблизиться к клиентам, банки используют все возможные технологии.

Развитие информационных и компьютерных технологий стало предпосылкой возникновения банковского дистанционного обслуживания, в современных условиях отличается новыми стандартами проведения финансовых операций и качеством обслуживания, а также предоставляет возможности привлечения новых и удержания действующих клиентов банка. Поскольку банки интенсивно развивают дистанционное обслуживание, необходимо определиться с тем, что включает данный вид банковского продукта.

Удаленное дистанционное банковское обслуживание – общий термин для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным способом (без его визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных и телефонных сетей.

Сущность дистанционного банковского обслуживания заключается в самообслуживании клиентов. Самообслуживание является технологическим видом взаимодействия банка с клиентами, который позволяет обслуживаться независимо от работника банковского сервиса.

Система дистанционного обслуживания клиентов банка – это многофункциональный пакет программного и аппаратного обеспечения, который позволяет клиентам банка осуществлять разного рода операции, управлять своими счетами в режиме онлайн и получать широкий спектр соответствующей финансовой информации без посещения банка [3].

Основная задача использования дистанционного обслуживания в банках – это возможность использовать все инструменты дистанционного обслуживания, доступность клиента и одновременное предоставление банком возможности сотрудничества с ним, осуществления финансовыми и сервисными операциями клиентом со своими продуктами, имеющимися в банке и это обязательно должно быть в любых странах мира.

Системы дистанционного обслуживания на современном этапе имеют множество модификаций (рис. 1).

Составлено авторами по материалам исследования

Рис. 1. Современные технологии дистанционного банковского обслуживания

Вводя ту или иную систему дистанционного обслуживания, необходимо учитывать возможности и пожелания клиентов, а также особенности их операций. То есть банк должен рассматривать возможность принятия и обработки каждого запроса клиента как один из важных аспектов поддержания уровня своей конкурентоспособности, а также степени удовлетворенности клиентов уровнем сервиса, который предоставляется. Сегодня клиентоориентированный банкинг является основным направлением получения конкурентных преимуществ [7].

Основными преимуществами использования дистанционного банковского обслуживания являются удобство, простота, возможность пользоваться услугами в любое время в любом месте. Основными недостатками можно назвать недостаточную защищенность операций через дистанционные каналы обслуживания, незащищенность от несанкционированного вмешательства, отсутствие четкого регулирования нормативно-правового регулирования между банком и клиентом, обязательно дистанционное обслуживание проводится через средства доступа – банкоматы, телефон или компьютер [4].

Обслуживание с помощью систем дистанционного банкинга в корне меняет формат взаимодействия с потребителем банковских услуг таким образом, что фокус системы банковского обслуживания переносится на канал доставки банковских услуг – дистанционный банкинг как на технологию (а не на продукт), что позволяет обеспечить потребности клиентов в банковском обслуживании дистанционно [5].

Во время виртуального обслуживания преимущественно используются каналы электронного банкинга как инновационного и наиболее эффективного инструмента доставки банковских услуг.

Комбинирование традиционного и дистанционного обслуживания позволяет максимально захватить рынок и удовлетворить финансовые потребности различных слоев населения: значительная часть клиентов, особенно пожилого возраста, предпочитает традиционное обслуживание, тогда как молодежь чаще выбирает дистанционное.

Анализируя виды дистанционного обслуживания банка, можно сказать, что существует ряд рисков, при которых дистанционное обслуживание внедряется не так эффективно, как могло бы.

Различным системам дистанционного банкинга присущи однотипные виды рисков, однако интернет-банкинг и мобильный банк по сравнению с другими системами особенно расширяют спектр рисков. Это объясняет:

- сложность интерфейса данных продуктов;
- отсутствие на законодательном уровне нормативных актов, регулирующих данный вид обслуживания;
- зависимость от провайдера;
- широкий спектр доступных услуг [1].

Каждому виду дистанционного банковского обслуживания присущи свои потенциальные проблемы и риски. Так как мобильный банкинг и интернет-банкинг – относительно новые виды удаленного банкинга, то они испытывают больше рисков в сравнении с АТМ-банкоматами или POS-терминалами. Это объясняется тем, что мобильный банкинг и интернет-банкинг зависят в основном от доступа к интернету. Поэтому существует очень много рисков потери личных персональных данных, мошенничества, конфиденциальности и неполадок в работе, непосредственно следующих от провайдера интернета.

Заметим, что внедрение инновационных форм дистанционного обслуживания не порождает новые риски, а лишь расширяет профиль традиционных рисков и создает новые источники их возникновения. Среди основных рисков можно отметить стратегический, операционный, правовой, репутационный риски и риск ликвидности. Электронные формы обслуживания создают ряд специфических причин, которые провоцируют их появление. Стоит отметить, что вышеупомянутые риски тесно взаимодействуют и взаимосвязаны, что указывает на важность их своевременной идентификации и последующего управления ими. Процесс их идентификации, оценки и методика их нивелирования остается потенциальным направлением дальнейших научных исследований.

Важным аспектом, удаленного обслуживания является предоставление ответов на вопросы о том, насколько удобным и понятным является интерфейс автоматизированной системы обслуживания, как быстро она реагирует и осуществляет ту или иную операцию, как часто происходят сбои в программном комплексе и в процессе доставки услуг.

Во время разработки и внедрения системы банковское учреждение должно уделить особое внимание разработке интерфейса того или иного инструмента электронного банкинга и выбрать надежного партнера-провайдера, который обеспечит бесперебойный доступ к этой системе.

В ведущих странах мира отдаленное банковское обслуживание развивается быстрее и внедряется перспективнее, потому что:

- нормативно-правовое обеспечение развитых зарубежных стран, таких как США, Дания, Швейцария и другие, развивается прямо пропорционально информационным технологиям банка;
- финансовая грамотность населения в сравнении с Россией показывает очень высокие результаты;
- стабильность и развитие экономики ведущих стран. Это одно из важнейших условий, ведь часто банки в стране из-за кризисных явлений не вкладывают в инновационные продукты для банка, а используют старые программы и несовершенное программное обеспечение;
- уменьшение расходов. Например, в Америке сократилось количество отделений и филиалов, что значительно уменьшило уровень расходов на рабочий персонал и технику [6].

Нормативные документы, регламентирующие меры отечественных банков по идентификации клиентов и изучению их операций, не учитывают многих аспектов дистанционного банковского обслуживания и требуют доработки, в частности, для обеспечения возможностей осуществления мероприятий в соответствии с предложенной усовершенствованной моделью дистанционного банковского обслуживания.

Стоит отметить, что основными путями развития дистанционного банковского обслуживания являются улучшение системы обеспечения безопасности платежей как для покупателей, так и для продавцов банковских продуктов; улучшение гражданско-правового регулирования интернет-банкинга; создание условий для массового внедрения системы цифровых подписей, которые позволят безошибочно идентифицировать личность; разработка и внедрение новых нетрадиционных банковских услуг, более адаптированных к электронному способу предоставления; использование новых подходов к подготовке высококвалифицированного банковского персонала. Важным является поощрение клиентов к обслуживанию через дистанционные каналы, повышение доверия к банку и к банковской системе в целом.

Таким образом, дистанционное банковское обслуживание – термин, определяющий обслуживание клиентов на основе предоставленных ими распоряжений вне банка. Дистанционное обслуживание клиентов заключается в удаленном доступе от банка с использованием определенных элементов доступа, таких как компьютер, телефон, электронная почта или смартфон.

Дистанционное банковское обслуживание, как один из способов предоставления банковских услуг, приобрел широкую популярность в развитых странах и постепенно захватывает отечественный финансово-кредитный сектор. Выявленная тенденция объясняется рядом преимуществ этого вида предоставления банковских услуг, как для банковских учреждений, так и для потребителей их услуг.

Можно предположить, что инвестиции в развитие цифровых банковских услуг интернет- и мобильных технологий окажутся более эффективными, чем открытие новых филиалов и отделений. Потому что только те отечественные кредитные организации, которые за счет инновационных услуг привлекают наибольшее число клиентов, уже сегодня смогут с оптимизмом смотреть в будущее.

Библиографический список

1. Абрамова, Я. А. Особенности и развитие традиционных банковских услуг // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2015. – № 5-1. – С. 8-11.
2. Актуальные направления развития банковского дела: монография / коллектив авторов; под ред. Н. Э. Соколинской и И. Е. Шакер. – М.: КноРус, 2018. – 250 с.
3. Козырь, Н. С., Гетманова, А. В. Технологии в сфере дистанционного банковского обслуживания: анализ и перспективы развития / Н. С. Козырь, А. В. Гетманова // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2016. – № 25 (307). – С. 14-29.
4. Стихияс, И. В., Сахарова, Л. А. Банковское дело: монография / И. В. Стихияс, Л. А. Сахарова. – М.: Русайнс, 2017. – 136 с.
5. Черкашнев, Р. Ю. Использование современных информационных технологий в дистанционном обслуживании клиентов коммерческого банка / Р. Ю. Черкашнев // Социально-экономические явления и процессы. – 2014. – № 10. – С. 131-140.
6. Юсупова, О. А. Развитие и место дистанционного банковского обслуживания в банковской конкурентной среде / О. А. Юсупова // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2016. – №33 (315). – С. 37-51.
7. Юсупова, О. А. Интернет-банкинг как направление диджитализации банковского бизнеса: состояние, проблемы, перспективы // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2016. – № 34 (316). – С. 12-25.

References

1. Abramova Ya. A. Osobennosti i razvitiye traditsionnykh bankovskikh uslug [*Features and development of traditional banking services*]. Aktualnyye problemy gumanitarnykh i estestvennykh nauk, 2015, I. 5-1, pp. 8-11.
2. Shatalova E. P., Kovaleva N. A., Abolikhina G. A., Dubova S. E., Didenko V. Yu., Morozko N. I., Minina T. I., Abramova M. A., Afanasyeva O. N., Bychkov V. P., Zakharova O. V., Meshkova E. I., Moskovskaya N. A. Aktualnyye napravleniya razvitiya bankovskogo dela: monografiya. [*Actual directions of banking development: monograph*]. In N. E. Sokolinskaya, I. E. Shaker (ed.). M.: KnoRus. 2018, 250 p.
3. Kozyr N. S., Getmanova A. V. Tekhnologii v sfere distantsionnogo bankovskogo obsluzhivaniya: analiz i perspektivy razvitiya [*Technologies in the field of remote banking services: analysis and development prospects*]. Finansovaya analitika: problemy i resheniya, 2016, I. 25 (307), pp. 14-29.
4. Stikhilyas I.V. Sakharova L.A. Bankovskoye delo: monografiya [*Banking: monograph*]. M.: Rusains, 2017, 136 p.
5. Cherkashnev R. Yu. Ispolzovaniye sovremennykh informatsionnykh tekhnologii v distantsionnom obsluzhivanii kliyentov kommercheskogo banka [*Use of modern information technologies in remote servicing of commercial bank customers*]. Sotsialno-ekonomicheskiye yavleniya i protsessy [*Social and Economic Phenomena and Processes*], 2014. I. 10, pp. 131-140.
6. Yusupova O. A. Razvitiye i mesto distantsionnogo bankovskogo obsluzhivaniya v bankovskoi konkurentnoi srede [*Development and place of remote banking services in the banking competitive environment*]. Finansovaya analitika: problemy i resheniya [*Financial Analytics: Science and Experience*]. 2016, I. 3 (315), pp. 37-51.
7. Yusupova O. A. Internet-banking kak napravleniye didzhitalizatsii bankovskogo biznesa: sostoyaniye. problemy. perspektivy [*Internet banking as a trend of banking business digitalization: state, problems, prospects*]. Finansovaya analitika: problemy i resheniya. [*Financial Analytics: Science and Experience*], 2016, I. 34 (316), pp. 12-25.