РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КАК НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ БАНКА

Ляскovская Е. А.

Доктор экономических наук, профессор кафедры «Экономика и управление на предприятиях строительства и землеустройства», Южно-Уральский государственный университет (НИУ) (Россия), 454080, Россия, г. Челябинск, просп. Ленина, 76

Здунов В. И.

Кандидат экономических наук, доцент кафедры «Экономики и управления строительства и землепользования», Южно-Уральский государственный университет (НИУ) (Россия), 454080, Россия, г. Челябинск, просп. Ленина, 76

Здунова О. С.

магистр кафедры «Экономики и управления строительства и землепользования», Южно-Уральский государственный университет (НИУ) (Россия), 454080, Россия, г. Челябинск, просп. Ленина, 76

УДК 336.71:004
ББК 65.262.3с51

Данная статья посвящена изучению развития системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО), с целью определения влияния на конкурентоспособность банка. Система ДБО исследуется не только как инструмент взаимодействия банка и клиента, но в большей степени как инструмент обеспечения повышения конкурентоспособности коммерческого банка. В статье раскрываются исторические этапы развития и основные виды ДБО, основные направления повышения конкурентоспособности банка.

Ключевые слова: Дистанционное банковское обслуживание, конкурентоспособность, телефонный банкинг, терминальный банкинг, интернет-банкинг, информационно-телекоммуникационные технологии, технологии банковского обслуживания.

DEVELOPMENT OF THE REMOTE BANKING SERVICE SYSTEM AS THE DIRECTIONS OF INCREASING THE COMPETITIVENESS OF THE BANK

Lyaskovskaya E. A.

Doctor of Economics, Professor of the Department of Economic Security of the Higher School of Economics and Management (NRU) (Russia), 454080, Russia, Chelyabinsk, pr. Lenin, 76

Zdunov V. I.

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Economic Security of the Higher School of Economics and Management (NRU) (Russia), 454080, Russia, Chelyabinsk, pr. Lenin, 76

Zdunova O. S.

Master of the Department of Economics and Management of the Department of Economic Security of the Higher School of Economics and Management (NRU) (Russia), 454080, Russia, Chelyabinsk, pr. Lenin, 76

This article is devoted to the study of the development of the remote banking service (RB) system, with the aim of determining the impact on the bank's competitiveness. The RB system is explored not only as an instrument of interaction

© Ляскovская Е. А., Здунов В. И., Здунова О. С., 2017

between the bank and the client, but more as an instrument to ensure the competitiveness of a commercial bank. The article reveals the historical stages of development and the main types of RBS, the main directions of increasing the bank's competitiveness.

Key words: Remote banking services, competitiveness, telephone banking, terminal banking, Internet banking, information and telecommunication technologies, banking services technologies.

В последние годы изменился как статус российской банковской системы, так качество банковского обслуживания. Получив доступ к мировым финансовым рынкам, российские банки вышли на уровень международной конкурентоспособности, принимая лучший опыт глобальных игроков как в части формирования банковских продуктов и технологий, так и в части повышения имиджа и деловой репутации. Наиболее интенсивной для отечественных банков стала конкуренция с банками-нерезидентами в условиях стандартизации банковского надзора, введения экономических санкций и изменения географии экономических интересов. Положительной стороной влияния глобализационного процесса на банковский сектор стало кратное возрастание возможностей по трансграничным операциям, on-line движению капитала, внедрению сложнейших банковских инструментов и тхенологий. Партнерство российских банков, осуществляемое как на постсоветском, так и на глобальном пространстве создало принципиально новый режим взаимодействия, заставляя работать контексте технологий и трендов мирового развития, обеспечивая доступность банковских услуг для населения.

Необходимость и возможность принять решение в режиме реального времени – одно из основных требований современности. По этой причине успех в банковской сфере на современном этапе развития невозможен без применения информационно-коммуникационных технологий. Одним из основных факторов, влияющих на максимально долгое существование и экономический успех банка, является своевременное внедрение технико-технологических инноваций и развитие на их основе системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО), так как способ взаимодействия банка с клиентом является ключевой характеристикой, определяющей конкурентоспособность банка в сфере предоставления полного спектра банковских услуг.

Система банковского обслуживания за свою историю развития претерпевала существенные изменения от традиционного банковского обслуживания в период зарождения, подразумевающего физическое взаимодействие клиента с сотрудником банка, до дистанционного банковского обслуживания в настоящее время, использующего технологические средства для удаленных взаимодействий банка и клиента.

Технологическая революция, ярким проявлением которой является Интернет, формирует требования адаптации банков к новым способам ведения бизнеса, предоставления и создания банковских услуг. Так, развитие и использование банками этих технологий, в том числе замена бумажного документооборота электронным обменом данных, позволяет существенно сократить дистанцию между банком и потребителем банковских услуг, предлагать услуги дифференцировано, с учетом индивидуальных потребностей, и является катализатором развития дистанционного банковского обслуживания. Данная тенденция цифровизации банковской деятельности подтверждается исследованиями крупных компаний: АО «Самрук-Казына» и BCG (Казахстан) [1], KPMG (Нидерланды) [2] и др. В связи этим исследование развития системы дистанционного банковского обслуживания как направления повышения конкурентоспособности банка представляется актуальным направлением теории и практики банковской деятельности.

История развития и формирования системы дистанционного банковского обслуживания началась в США в 60–70-е годы XX века с появлением системы удаленного управления банковским счетом с помощью стационарной телефонной связи, с первыми применениями компьютеров в банках для полностью автоматизированной электронной установки для обработки чеков и ведения текущих счетов, с применением первых автоматов (терминалов) по выдаче наличных денег. Первые банковские услуги ДБО сохранились и по настоящее время, но в силу развития технологий трансформировались в услуги с применением сотовой и спутниковой связи, сети Интернет.

В зависимости от типа технологии выделяют следующие виды ДБО, историческое развитие которых способствовало повышению конкурентоспособности банков: телефонный банкинг, терминальный банкинг, интернет-банкинг [3].

Телефонный банкинг. Совершенствование сферы телекоммуникаций породили развитие телефонного банковского обслуживания. Однако несовершенство телефонных аппаратов конца прошлого столетия времени (плохая графика; невозможность отображения таблиц; медленная загрузка информации по сравнению с модемом) негативно сказывались на популяризации данных услуг. Эти проблемы были устранены после

внедрения в передовые бизнес-технологии и интернет-банкинг WAP (Wireless Application Protocol – протокол беспроводного доступа), позволившего получить доступ к ресурсам интернет через мобильный телефон. Существовавшая система дистанционного банковского обслуживания начала очередной виток своего развития, услуги стали более эффективными с минимальным временем их получения.

Первыми лидерами мобильного банкинга (m-banking) стали банки скандинавских стран (финский Merita Bank), следом – банки Германии и Великобритании, далее – другие страны. Проводились совместные программы привлечения клиентов и популяризации услуг посредством бесплатных преференций. Так, например, проект, запущенный при участии банка Woolwich совместно с компаниями Vodafone и Nokia, обеспечивал первых 100 клиентов Woolwich бесплатными телефонными аппаратами Nokia 7110 с возможностью бесплатной эксплуатация линии связи в течение одного года за счет Vodafone при условии регулярного использования мобильного телефона для интерактивного доступа к собственным банковским счетам.

В целом с периода своего образования телефонный банкинг преобразовался от простого телефонного соединения с оператором до автоматизированного соединения с клиентом посредством IP-телефонии с использованием облачных платформ: используются мобильные, спутниковые телефоны или смартфоны.

Терминальный банкинг. Высокая способность к адаптации является преимуществом электронных услуг, по сравнению с традиционным способом обслуживания клиентов. Так, в отличие от своих предшественников 60-х годов в 90-е годы банковские терминалы в дополнение к выдаче наличных денег выполняли целый ряд банковских услуг, число которых все возрастало: от выдачи валюты, сдачи денежных средств, до передачи чеков и векселей на инкассо в банк и определения остатка на счете с указанием осуществленных операций за определенный период и т.д. На следующем уровне технического совершенствования банковские терминалы имели возможность демонстрировать видео ролики и трансляции, обеспечивая визуальное общение клиентов с банковскими служащими для получения дополнительной информации. Уже к 2015 г. разработаны банкомат с сенсорным экраном, защищенным антибактериальным покрытием [4], а при использовании технологии идентификации биометрических характеристик, – банкомат с системой распознавания лиц клиентов.

В рассматриваемом периоде терминальный банкинг прошел путь от габаритных программных комплексов, которые специализировались на выдаче наличных денежных средств до компактных устройств с технологией recycling [5] для замкнутого цикла приема и выдачи наличных денег со встроенными биометрическими и виртуальными технологиями.

Интернет-банкинг. Следующим этапом стала разработка и применение на практике системы ДБО «Клиент-Банк», которая базировалась на такой информационной технологии обработки данных как «толстый клиент». Она получила название PC-banking (Personal computer banking «компьютерный банкинг») и в современное время является «классической» системой «Клиент-Банк». Данная технология обеспечивала расширенную функциональность за счет установки на ресурсах клиента специального программного обеспечения, включающего базы данных и программы обработки этих данных, то есть обеспечивалась независимость от центрального сервера.

Бурное развитие технологий и появление сети Интернет к завершению 90-х годов прошлого столетия обусловили применение технологии «тонкого клиента» и рождение нового вида банковского обслуживания – интернет-банкинга [6]. В противоположность технологии «толстого клиента» данная предусматривала выполнение основного функционала и практически всю информационную обработку на сервере. Предпосылками для такого роста послужило удешевление технологий, лежащих в основе электронного сервиса (компьютерные мощности выросли в десять тысяч раз), а телекоммуникационные издержки снизились в той же пропорции [8].

В это время начинается интенсивное развитие рынка электронных услуг в западных странах, обеспечивая получения банками значительного дохода по следующим направлениям:

- электронное обслуживание крупных и средних корпоративных клиентов;
- дистанционное обслуживание малого частного бизнеса и физических лиц на дому (home banking);
- электронное межбанковское обслуживание расчетов;
- предоставление услуги виртуального банка через Интернет с максимально полным перечнем банковских услуг, операций, продуктов.

Данная тенденция наблюдается и в России, так как использование дистанционного банковского обслуживания является приоритетным направлением развития банковских услуг, что подтверждается статистическими данными банковской системы страны по способам поступлений платежей клиентов кредитных организаций с использованием платежных поручений выраженных объемными показателями в количестве (рис. 1) и в рублях (рис. 2).

Параллельно с этими процессами происходило развитие автоматизации, и реализация экономических процессов посредством Интернета в реальном времени, что в совокупности с совершенствованием системы



Рис. 1. **Платежные поручения, поступившие в кредитные организации, количество, млн единиц. Составлено авторами по [7].**

ДБО обусловили создание интернет-банков. Их неоспоримым преимуществом является существенно низкий (в 2–3 раза) в сравнении с традиционной организацией банковского бизнеса уровень накладных расходов, а также возможность привлечения значительного круга потенциальных клиентов. Так, обработка веб-транзакций обходится в 5–10 раз дешевле, чем при использовании традиционных каналов6, следовательно, создание и развитие виртуального банка в сети Интернет обойдется существенно дешевле, чем создание разветвленной сети филиалов в реальности при прочих равных условиях. Это позволяет сделать вывод о степени эффективности применения системы ДБО и прямого влияния на уровень конкурентоспособности банка, применяющего автоматизацию банковской деятельности по обслуживанию клиентов.

Идея создания такого «виртуального» банка была реализована в 1995 году: в США был открыт Security First Network Bank. Через год в Европе Дрезденская банковская группа (Германия) также открыла виртуальный банк – Advance Bank. Далее к ним присоединились такие страны как Австрия (профсоюзный банк Bankfur Arbeitund Wirtschaft), Британия (банк Royal Bank of Scotland) и другие развитые страны мира.



Рис. 2. **Платежные поручения, поступившие в кредитные организации, объем, млрд руб. Составлено авторами по [7].**

Таким образом, за период своего развития интернет-банкинга развился от системы «толстого клиента» до полностью «виртуального» банка.

Традиционные и виртуальные банки предлагают всем категориям своих клиентов (и физическим и юридическим лицам) одинаковые по сути услуги – полный перечень существующих банковских услуг от традиционных – размещения и привлечения денежных средств до новых – информационных и консультационных банковских услуг. Предложение на рынке «одинакового товара» является причиной жесткой конкуренции, которая носит и ценовой, и неценовой характер.

Разработка, внедрение и использование системы ДБО обеспечивает формирование конкурентных преимуществ банка, базирующихся на следующих принципах: особенные характеристики банка (финансовые, структурные, организационные) для предоставления отличной от конкурентов услуги по стоимости и скорости ее оказания; максимально полное удовлетворение выявленных и потенциальных потребностей всех категорий клиентов; обеспечение долговременных отношений с клиентами при формировании доверительных партнерских отношений.

Вышеописанные принципы при применении системы ДБО выражаются следующим образом. Стоимость оказания услуги ДБО, являясь ключевым критерием эффективности банковской услуги, состоит из стоимости установки, оплаты отдельных сервисов и услуг, комиссий и тарифных планов, и как отмечалось ранее, в разы дешевле традиционных банковских услуг. Высокое качество дистанционно предоставляемой банковской услуги обеспечивается мобильностью, информативностью, отказоустойчивостью, высокой скоростью и безопасностью системы. Долговременность отношений с клиентов базируется в том числе на уровне автоматизации банковских услуг, характеризующейся количеством каналов и временн`ым периодом доступа («24 часа»), использованием инновационных технологий (в том числе собственных разработок), возможностью оперативных и своевременных устранений технических сбоев, наличием комплексных систем.

В России, как и во всем мире в настоящее время дистанционное банковское обслуживание оказывает существенное влияние на уровень конкурентоспособности банка в финансовой сфере. Телефон-, терминал- и Интернет-банкинг вошли в современную практику дистанционного банковского обслуживания и получили широкое распространение. Удобство применения ДБО как способа коммуницирования банка и клиента не только увеличивает круг новых пользователей, но и обеспечивает иные основные показатели конкурентоспособности банка, указанные выше. Важнейшим фактором эффективного функционирования системы дистанционное банковское обслуживание, является ее непрерывное развитие на основе внедрения технико-технологических инноваций, моделирования бизнес-процессов дистанционного обслуживания, стратегии в области развития информационных технологий удаленного обслуживания.

Коммерческие банки регулярно представляют рынку новые виды дистанционных услуг, базирующихся на информационно-сетевых технологиях с применением мобильных компьютеров, смартфонов, расширяющих возможности банковского сетевого обслуживания клиентов. Развитие системы дистанционного банковского обслуживания является одним из основных инструментов в жесткой конкурентной борьбе за клиентов банка, за сохранение и улучшение своего рыночного положения.

Системы ДБО разработанные и эксплуатируемые банками управляемы, способны оперативно работать в различных условиях, интегрированы в сеть взаимодействующих между собой устройств, обеспечивающих максимальные удобства клиентов банка при получении банковских услуг, а следовательно являются основой сервисно-сетевой инфраструктуры банковского бизнеса и способствуют повышению его уровня конкурентоспособности.

В условиях растущей конкуренции в национальной банковской системе и возрастающих внешних и внутренних угроз, повышаются требования к экономической безопасности в целом, и кибербезопасности в частности. Постоянное совершенствование банковского законодательства в части нормативов и регламентов проведения транзакций, экономическая неустойчивость, разновекторные действия конкурентов определяют необходимость конкурентной адаптации банков к реально формирующейся рыночной ситуации.

Значительная часть непроцентных расходов в отечественной банковской системе формируется за счет кассового и расчетного обслуживания, в том числе ДБО. Важным направлением работы в части укрепления клиентского доверия и минимизации рисков на всех уровнях внутрибанковской иерархии является управление персоналом. Нередко недопустимая культура обслуживания (неудобные системы клиент-банк, низкий сервис в отделениях и т.д.) нивелирует усилия банка в части формирования положительного имиджа. Несбалансированность действий банка в части качества предоставления услуг клиентам оказывает отрицательное влияние на конечные результаты финансовой деятельности. Уровень допустимых ошибок становится слишком мал: по состоянию на 4 декабря 2017 года Центральным Банком отозвано 47 лицензий на право осуществления банковской деятельности. В свою очередь, улучшение сервисного обслуживания по дистанционному и расчетно-кассовому обслуживанию будет работать на имидж банка и повышение объема привлекаемых вкладов, снижение

удельной стоимости заимствований, увеличению процентной маржи и в целом повышение конкурентоспособности кредитной организации.

Литература:

1. СЗ. [электронный ресурс]. URL: https://www.sk.kz/press-centre/media/798 (дата обращения 30.05.2017).
2. Digital Banking. Banking on the go. Financial Services. KPMG. [электронный ресурс]. URL: http://goo.gl/diwciL (дата обращения 23.05.2017).
3. Geektimes. [электронный ресурс]. URL:https://geektimes.ru/post/251298/ (дата обращения 08.06.2017).
4. Жарковская Е. П. Банковское дело: учеб. М.: Омега-Л, 2009. 472 с.
5. Ивлев М. И., Коротаева Н. В. Векторы развития дистанционного банковского обслуживания в современной России // Журнал Социально-экономические явления и процессы. 2016. Т. 11 № 10. С. 21–27.
6. Минина Т. Н. Электронные банковские услуги // Банковские услуги. 2002. № 7. С. 13–18.
7. Официальный сайт Банка России. [электронный ресурс]. URL http://cbr.ru/statistics/?PrtId=psrf (дата обращения 06.06.2017).
8. Черненко В. А., Резник И. А. Электронные банковские услуги: зарубежный опыт и отечественная практика. Монография. // «Инфо-Да». Санкт-Петербург. 2007. 161 с.

References:

1. SZ. [e-resource]. URL: https://www.sk.kz/press-centre/media/798 (date of reference 30.05.2017).
2. Digital Banking. Banking on the go. Financial Services. KPMG. [e-resource]. URL: http://goo.gl/diwciL (date of reference 23.05.2017).
3. Geektimes. [e-resource]. URL: https: //geektimes.ru/post/251298/ (date of reference 30.05.2017).
4. Zharkovskaya E. P. Banking: training. M .: Omega-L, 2009. 472 p.
5. Ivlev M. I., Korotaeva N. V. Vectors of Development of Remote Banking Services in Modern Russia // Journal of Socio-economic Phenomena and Processes. V. 11. № 10. P. 21–27.
6. Minina T. N. Electronic banking services // Banking services.2002. № 7. P. 13–18.
7. The official site of the Bank of Russia. [e-resource]. URL http://cbr.ru/statistics/?PrtId=psrf (date of reference 06.06.2017).
8. Chernenko V. A., Reznik I. A. Electronic banking services: foreign experience and domestic practice. Monograph. // “Info-Yes”. St. Petersburg. 2007. 161 p.