

## **ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

**Школа Д.В.,**

**научный руководитель д-р экон. наук, профессор кафедры «Экономика и менеджмент» Васильев Е.П.**

***Сибирский федеральный университет***

В начале 21 века российские банки показывают стабильный рост доходов, клиентуры, конкуренции и разнообразия оказываемых услуг. Это связано с ростом экономики России в целом - в основном по причине интенсивных экспортных операций.

Повышенная конкуренция и потенциально высокие доходы - это достаточные причины для дальнейшего распространения в регионы в виде создания множества филиалов и отделений. С развитием технических достижений и технологий конкуренция в банковской среде приобретает специфический оттенок: создаются новые рыночные ниши и новые способы воздействия на целевую аудиторию; те банки, которые смогут первыми занять эти ниши или создать новые, имеют большие шансы на успех.

В условиях обострения конкуренции между крупнейшими участниками рынка корпоративных финансовых услуг необходимо применять новые способы формирования конкурентных преимуществ и повышения эффективности деятельности банка.

Одним из важных факторов успеха российских банков в стратегическом периоде является их способность управлять издержками и возможность снижать их за счет внедрения новых технологий и методов обслуживания клиентов. Наиболее эффективными технологиями, которыми могут воспользоваться банки в конкурентной борьбе, являются внедрение различных форм дистанционного обслуживания юридических лиц (ДБО).

ДБО позволяет кредитным организациям, используя различные каналы взаимодействия с клиентами, предоставлять им не только традиционные банковские услуги, реализуемые в любом отделении банка, но и новые продукты, которые дают возможность на совершенно ином уровне качества удовлетворять потребности клиентов.

Понятие "дистанционное банковское обслуживание" несколько шире и включает в себя обслуживание как населения, так и юридических лиц, причем не только "на дому", но и в любом удаленном от банковского офиса месте, где имеется соответствующий канал связи.

В основе ДБО лежит принцип обмена информацией между банком и клиентом с обеспечением должного уровня безопасности и конфиденциальности. Клиентам предоставляется возможность получать информацию о состоянии своих счетов и управлять ими, не прибегая к традиционным визитам в банк, а используя имеющиеся у них под рукой средства телекоммуникации. В наш век бурного развития информационных технологий, глобализации рынков и повышенной тяги потребителей к комфорту предоставление банком своим клиентам таких услуг становится непременным условием сохранения конкурентоспособности банка.

С понятием "дистанционное банковское обслуживание" тесно связаны также термины "e-bank" (электронный банк) и "виртуальный банк". Под электронным, или виртуальным, банком обычно понимают банк, не имеющий традиционного офиса, а обслуживающий клиентов посредством телефона, Интернета и, при необходимости,

почты. Если услуги по дистанционному совершению определенных банковских операций может предоставлять любой банк наряду с традиционным обслуживанием клиентов в своих офисах, то виртуальный банк, как правило, специализируется именно на обслуживании удаленных клиентов, не тратя деньги на строительство и содержание клиентских помещений.

При этом виртуальный банк предоставляет своим клиентам практически полный набор услуг, оказываемых обычными универсальными банками. Единственный вид услуг, которые не могут самостоятельно оказываться виртуальным банком - это кассовое обслуживание. Для выдачи наличных своим клиентам виртуальные банки используют сеть банкоматов и терминалов, принадлежащих другим банкам или, например, банковскому консорциуму, в который входит данный виртуальный банк. В услугах по сдаче наличных клиенты виртуальных банков обычно не нуждаются, а при необходимости используют для зачисления наличных на свои банковские счета другие банки, имеющие широкую сеть отделений.

Широкое внедрение систем ДБО началось за рубежом уже с начала 80-х годов, а в отдельных банках и еще ранее. Эволюция систем ДБО основывалась на развитии средств телекоммуникации и банковских компьютерных технологий. Вначале возникли системы предоставления банковских услуг по телефону и по модему, а в настоящее время наблюдается бум в развитии систем банковского обслуживания через Интернет. К модификациям ДБО можно отнести предоставление банковских услуг с использованием телефаксов, пейджеров, сотовых телефонов и видеотелефонов. За рубежом уже имеются системы банковского обслуживания посредством интерактивного телевидения. А корпорацией "Citi Corp" разработан домашний банковский терминал, оказывающий широкий спектр банковских услуг, в том числе выдачу кредитов. Он напоминает большой телефонный аппарат с экраном и клавиатурой и способен заменить персональный компьютер.

Первые дистанционные банки появились в Великобритании. В 1989 г. Midland Bank учредил First Direct, который начал осуществлять текущие банковские операции в режиме дистанционного банка. В настоящее время First Direct является бесспорным лидером на рынке дистанционных банковских услуг в Европе, обслуживая свыше 500 тыс. клиентов.

Во всех западных странах универсальные банки развивают дистанционные системы обслуживания. Так, во Франции первым дистанционным банком стал созданный в 1987 г. банк Cortal. В 1994 г. группа Paribas учредила дистанционный банк Banque Directe по образцу First Direct. Позднее появилось еще несколько дистанционных банков - Credit du Nord, Cetelem, UCB, Cardif и др. Но все же во Франции система дистанционных банков менее развита, чем в Великобритании. Так, ведущий французский дистанционный банк Cortal имеет всего 25 тыс. клиентов.

В США в настоящее время зарегистрировано около 100 Интернет-банков, занимающихся исключительно дистанционным обслуживанием. Большинство виртуальных банков довольно мелкие и уступают крупным банкам по масштабам как обычного, так и электронного банковского бизнеса. Основной движущей силой развития виртуальных банков является значительное снижение себестоимости банковских услуг. По оценкам экспертов, в США себестоимость операции по обработке одного чека снижается с 2 долл. при приеме через кассу банка до 0,7 долл. при передаче данных по закрытой сети, до 0,2 долл. при использовании телефона и до 0,05 долл. при осуществлении данной операции через Интернет.

В нашей стране настоящих виртуальных банков пока нет, хотя такие проекты существуют. Среди систем ДБО наибольшее распространение в России получили системы с использованием компьютера, модема и телефонной линии, известные как

системы "клиент - банк". Подобный сервис предоставляют своим клиентам - юридическим лицам практически все российские коммерческие банки, за исключением ряда мелких провинциальных банков.

В последние годы ведущие столичные и наиболее крупные региональные банки внедряют также системы телефонного банкинга, Интернет-банкинга и пейджер-банкинга, начинают внедряться системы home banking для населения.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) - общий термин для технологий 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. Для описания технологий ДБО используются различные в ряде случаев пересекающиеся по значению термины: Клиент-Банк, Банк-Клиент, Интернет-Банк, Система ДБО, Электронный банк, Интернет-Банкинг, on-line banking, remote banking, direct banking, home banking, internet banking, PC banking, phone banking, mobile-banking, WAP-banking, SMS-banking, GSM-banking, TV-banking.

"Банк-клиент" - общее название программного обеспечения, организующего удалённое банковское обслуживание и автоматизирующее документооборот между банками и их клиентами. Иначе говоря, банк-клиент обеспечивает клиенту удалённое управление (без личного визита в банк) своим расчётным счетом, например, включает в себя возможность отправления платежей и просмотр выписок по счету. К этому определению обычно относят также direct banking, home banking, Электронный банк.

"Интернет-Клиент для юридических лиц" - это система, которая позволяет клиентам банка дистанционно осуществлять все виды платежных операций по своему счету, а также оперативно получать информацию, необходимую для взаимодействия с банком. Работать с системой можно из любой точки мира - достаточно иметь лишь доступ в Интернет. Очень часто понятия "Банк-Клиент", "Клиент-банк" и "Интернет-Клиент" воспринимаются населением как идентичные, содержащие одну и ту же смысловую нагрузку.

"Телефонный банкинг" - банковский сервис, основанный на использовании возможностей телефонов с тональным набором номера для получения интересующей информации и осуществления желаемых операций.

Системы "Клиент-Банк" (PC-banking, remote banking, direct banking, home banking) - системы, доступ к которым осуществляется через персональный компьютер. Банк при этом предоставляет клиенту техническую и методическую поддержку при установке системы, начальное обучение персонала клиента, обновление программного обеспечения и сопровождение клиента в процессе дальнейшей работы. Системы "Клиент-Банк" обеспечивают полноценное расчетное и депозитарное обслуживание и ведение рублёвых и валютных счетов с удалённого рабочего места.

Системы "Клиент-Банк" позволяют создавать и отправлять в банк платёжные документы любых типов, а также получать из банка выписки по счетам (информацию о движениях на счёте). В целях безопасности в системах "Клиент-Банк" используются различные системы шифрования. Использование систем "Клиент-Банк" для обслуживания юридических лиц до сих пор является одной из наиболее популярных технологий ДБО в России. Системы "Клиент-Банк" принципиально подразделяются на 2 типа (толстый клиент и тонкий клиент):

Системы "Банк-клиент" ("толстый клиент", PC-banking, remote banking, direct banking, home banking) - классический тип системы Банк-Клиент. На рабочей станции пользователя устанавливается отдельная программа-клиент. Программа-клиент хранит на компьютере все свои данные, как правило, это платёжные документы и выписки по счетам. Программа-клиент может соединяться с банком по различным

каналам связи. Наиболее часто для соединения с банком используется Dial-Up соединение через модем или прямое соединение с Интернетом.

Интернет-Клиент (тонкий клиент) (On-line banking, Интернет-банкинг (Internet banking), WEB-banking) - пользователь входит в систему через Интернет браузер. Система Интернет-Клиент размещается на сайте банка. Все данные пользователя (платёжные документы и выписки по счетам) хранятся на сайте банка. По технологии Интернет-Клиент строятся также системы для мобильных устройств - PDA, смартфоны (Мобильный банкинг (mobile-banking)). На основе Интернет-Клиент могут предоставляться информационные сервисы с ограниченным набором функций (Выписка On-Line).

На основе сравнения вышеизложенных определений можно сделать выводы о том, что техническая грамотность населения по вопросам дистанционного банковского обслуживания еще не достигла приемлемой величины и есть смысл её повысить. С другой стороны, для этого необходимо задействовать дополнительные ресурсы как со стороны банков (дополнительный персонал, время и деньги на обучение), так и со стороны клиентов (дополнительное время, которое в конечном итоге также отражается на финансовом благополучии), тогда как очевидной выгоды эти знания не принесут.

Руководствуясь этими соображениями, большинство решает не тратить на изучение этого вопроса лишнего времени и оперировать терминами, почерпнутыми из неспециализированных источников, увеличивая при этом риск возможного недопонимания и, как следствие, ошибок при использовании систем ДБО, что приводит к дополнительным затратам по времени на распознавание и выяснение причин неполадок как со стороны клиента, так и со стороны банка.

В этих случаях возможно также появление технических рисков (неправильно установленное программное обеспечение может стать источником ошибок при заполнении и передаче платежных документов и др.), а также рисков безопасности (при неполной/некорректной установке система ДБО может быть использована злоумышленниками).