DOI: 10.17117/na.2015.04.068

Поступило в редакцию: 16.04.2015

<http://ucom.ru/doc/na.2015.04.068.pdf>

Смагина М.Н., Сорина Е.И.
**Направления развития дистанционного банковского
обслуживания юридических и физических лиц**

Smagina M.N., Sorina E.I.
**Directions of development of remote banking service
of legal entities and individuals**

Современный банк обладает набором уникальных технологий, которые позволяют клиентам в любое время суток и любой точке мира выполнять финансовые операции. Успех банковского бизнеса при развитии ДБО заключается в подаче клиентом набором разных услуг по разным каналам – терминалы, устройства самообслуживания, интернет, выполняемого при строгой конфиденциальности и обеспечения наивысшего уровня безопасности

Ключевые слова: дистанционное банковское обслуживание, интернет-банкинг, мобильный-банкинг, электронный документооборот

Смагина Марина Николаевна

Кандидат экономических наук, доцент
Тамбовский государственный технический
университет
г. Тамбов, ул. Советская, 106

Сорина Екатерина Игоревна

Ассистент кафедры
Тамбовский государственный технический
университет
г. Тамбов, ул. Советская, 106

Modern Bank has a set of unique technologies that allow customers at any time of the day and any part of the world to perform financial transactions. The success of the banking business in the development of RBS is to supply the client a set of different services through different channels – terminals, self-service, Internet services, performed with strict confidentiality and ensure the highest level of security

Key words: online banking, Internet banking, mobile banking, electronic document flow

Smagina Marina Nikolaevna

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Tambov state technical university
Tambov, Sovetskaya st., 106

Sorina Ekaterina Igorevna

Assistant
Tambov state technical university
Tambov, Sovetskaya st., 106

Дистанционное банковское обслуживание (далее ДБО) – это обеспечение конкурентоспособности кредитной организации, прежде всего при помощи создания абсолютно новых банковских продуктов и быстрого внедрения банковских услуг с различными другими финансовыми услугами, когда используется удаленный доступ к финансовым счетам. Образование ДБО обусловлено особенностью развития взаимодействия клиента и банка, которое становится разносторонним. Успех банковского бизнеса при развитии ДБО заключается в подаче клиентом набором разных услуг по разным каналам – терминалы,

устройства самообслуживания, интернет, выполняемого при строгой конфиденциальности и обеспечения наивысшего уровня безопасности. Ввиду этого правильно внедряя и наращивая ДБО, банк умножает эффективность своей работы и увеличивает свой бизнес в целом, продавая свои банковские продукты и расширяя базу своих клиентов. В будущем современный банк будет обладать набором уникальных технологий, которые позволят клиентам в любое время суток и любой точке мира выполнять финансовые операции. Это будет происходить практически мгновенно, эффективно и без каких-либо угроз. Основным перспективным направлением образования банка будущего считается дистанционное банковское обслуживание [2, с. 215].

Становление рынка ДБО развивается огромными темпами. Удаленные розничные услуги не являются для российских банков и их клиентов новинкой. Во всех российских банках уже есть системы ДБО, делающие аспекты взаимодействия банков с клиентами более удобными. Почти 100% отечественных банков предоставляют корпоративным клиентам услуги дистанционно. Банков же где для работы с физическими лицами используют подобные системы на порядок меньше, но перспектива однозначно меняется в положительную сторону и рост количества таких систем постоянно растет.

Несмотря на большие резервы в области ДБО в настоящее время лишь немногие из крупнейших российских банков проводят внедрение услуг ДБО. Основные из них Сбербанк, Росбанк, ВТБ 24, Ситибанк, Альфа-Банк. Основные услуги, которые предоставляются в рамках системы ДБО представлены в таблице 1.

У физических лиц распространены услуги ДБО с использованием мобильных телефонов, банковских карт и через интернет [4].

В январе 2014 года аналитическое агентство Marksw Webb Rank & Report обнародовало результаты исследования ДБО физических лиц в России. Имеющие наибольший портфель кредитов и депозитов физических лиц по итогам 2013 года, 200 отечественных банков были изучены на наличие услуг мобильного банкинга и интернет-банкинга.

За год доля банков предлагающих услугу интернет-банкинга своим клиентам выросла с 82% до 86%. Уже второй год практического роста количества интернет банков в нашей стране не происходит, изменения касаются лишь качества предоставляемых услуг в системе ДБО. Происходит обновление интерфейсов, установка и подключение новых функций для пользователей осуществляется перевод сервисов на обновленные платформы [3].

Возросла за год с 47% до 54% доля тех банков, которые своим клиентам физическим лицам предлагают услугу мобильного банкинга. В 2013 году значительно замедлился рост новых мобильных интерфейсов, а количество мобильных банков на практике удвоилась на российском рынке. В начале 2014 года предложение мобильного банкинга далеко от переполнения. Около 50% из 200 ведущих российских банков не предлагают услугу мобильного банкинга ни в каком виде.

**Таблица 1. Состав основных услуг дистанционного
банковского обслуживания по сегментам банковских клиентов**

Физические лица	Юридические лица
Расчетный кассовый офис (РКО) (безналичная оплата товаров, перевод валютных средств на счета физических и юридических лиц, открытие и закрытие счетов до востребования, открытие (и досрочное закрытие) депозитных вкладов, оплата коммунальных услуг, создание и ведение списка получателей платежей, перевод средств с одного счета на другой, перевод рублевых средств на счета физических и юридических лиц, конвертация средств)	Расчетный кассовый офис (РКО) (создание и отправка в банк стандартных форм платежных и иных документов) Информационные услуги (круглосуточное получение выписки по всем счетам за любой период времени, информация о поступивших и отправленных платежах в реальном времени, построение различных видов отчетов, мониторинг обработки банком отправленных документов, ведение архива платежных документов и поиск информации по различным критериям)
Информационные услуги (получение выписок по счетам и лимитов по пластиковым карточкам, доступ к истории платежей, получение сообщений о движениях средств по счетам и карточкам по различным каналам связи, в том числе e-mail, SMS, пейджер и т. п.)	Управление счетом (резервирование наличных денежных средств для снятия со счета, холдинг (возможность одновременной работы с несколькими предприятиями), формирование шаблонов документов клиента, создание и ведение списка получателей платежей, импорт данных в бухгалтерские программы, разграничение прав доступа для различных групп пользователей)
Операции на фондовом и валютном рынке (покупка и продажа ценных бумаг на бирже, получение выписок и отчетов по проведенным операциям)	Операции на фондовом и валютном рынке (работа на фондовом рынке онлайн)

В январе 2014 года 33% банков предлагают собственный мобильный банк. Это мобильное приложение под брендом банка. Годом ранее эта цифра была на 4% меньше.

iPhone и Android – это две основные мобильные платформы, где за год произошел основной рост. С 37% до 49% выросло количество собственных мобильных банков для платформы iPhone. Для Android увеличение количества мобильных банков произошло с 39% до 49% за тот же период. Благодаря приложению Handy Bank для Windows Phone в марте 2013 года произошло внедрение мобильного банкинга на смартфоны под управлением Windows Phone. Собственные приложения под Windows Phone есть лишь у 4% исследованных банков [10].

Рис. 1. Возможности дистанционного банковского обслуживания физических лиц (среди Топ – 200 российских розничных банков) 2014 год

44% уязвимостей систем ДБО имеет повышенный уровень риска, эти выводы обнародованы экспертами Positive Technologies в своих исследованиях в 2013-2014 годах, где была проанализирована защищенность ведущих крупнейших банков [2, с. 105].

На рынке ДБО в 2014 году ситуация для юридических лиц стала стабилизироваться. Изменения доли основных его игроков практически не происходит за последние 2 года. Основным направлением развития рынка ДБО в недалеком будущем станет увеличение уже имеющихся решений и внедрения дополнительных сервисов.

Рис. 2. Динамика рынка систем ДБО юридических лиц

Рис. 3. Структура рынка систем ДБО физических лиц по разработчикам (на основе данных по Топ 100 российских банков по активам)

Лишь 87% исследованных банков Топ 100 пользуется системами ДБО физических лиц. Самой популярной системой является интернет банк, ее используют 86% банков. А система мобильный банк используют 63% банков Топ 100. Компания ВСС является лидером рынка систем ДБО физических лиц. Ей принадлежит 32,9% приложений установленных на устройства. По системе интернет банк 32,6%, мобильный банк 33,2%. Доля собственных разработок банков снизилась и составила 22,1% в 2014 году. В 2013 году эта цифра составила

24,1%. Доля собственных разработок банков занимает 2 место. Compass Plus имеет 6% и располагается на 3 месте [8].

По проведенным исследованиям можно с уверенностью сказать, что возможности систем ДБО для юридических и физических лиц значительно расширились. Позиции основных игроков остались прежними. На рынке внедрения и разработки систем ДБО для юридических и физических лиц уверенно держит лидерство компания BSS, она во всех продуктовых сегментах ДБО остается на первом месте [6, с. 68].

Для банка и его клиентов ДБО все же считается перспективной формой взаимодействия. Благодаря своим преимуществам: удобству, когда клиент пользуется услугами из любой точки мира; своевременности, когда оплата услуг происходит практически мгновенно благодаря системе ДБО; доступности – цена за пользование такими услугами вполне приемлема, а иногда услуги ДБО предоставляются банками бесплатно; выгоды, когда клиент от банка получает возможность произвести удаленные банковские операции по более выгодным тарифам, чем при обслуживании его в офисе. Еще одним преимуществом ДБО является разнообразие, ведь многие банки развивают и поддерживают различные каналы дистанционного обслуживания, таких как Интернет, мобильный или стационарный телефон. Каждый день происходит развитие каналов ДБО в современной жизни [5, с. 202].

Как было замечено ДБО в нашей стране характеризуется огромным потенциалом развития, благодаря высокоскоростному доступу в интернет, который охватывает все больше регионов в России. Высокоскоростной доступ в интернет побуждает пользователей более активно пользоваться сетью, в том числе в области платежных операций.

Список литературы:

1. Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 (ред. от 29.12.2012) "О банках и банковской деятельности" (с изм. и доп., вступающими в силу с 27.01.2013).
2. Аксенов А.П. Дистанционное банковское обслуживание. 2010.
3. Андреев А.П., Болвачев А.И. Дистанционное банковское обслуживание: практическое руководство. Кнорус. 2010.
4. Ермаков С.Л., Юденков Ю.Н. Интернет-технологии в банковском бизнесе: перспективы и риски. Кнорус. 2010.
5. Лямин Л., Чирков А., Мамута М. Дистанционное банковское обслуживание. КНОРУС, ЦИПСuP. 2010.
6. Нестерова Т.Н. Банковские операции. Ч.4. Банковское обслуживание внешнеэкономической деятельности. М.: Инфра-М, 2012.
7. Рудакова О.С. Банковские электронные услуги. М.: Вузовский учебник, 2012. 398 с.
8. Официальный сайт Сбербанка России. URL: www.sbrf.ru/ru/about/info
9. URL: <http://www.bankdbo.ru>
10. Банковские новости, банки, кредиты, вклады, работа в банке. М., 2014.