DOI: 10.17117/na.2016.10.01.223

<http://ucom.ru/doc/na.2016.10.01.223.pdf>

Поступила (Received): 24.10.2016

Мезенцев С.А.
Теория и практика функционирования систем
дистанционного банковского обслуживания

Mezentsev S.A.
Theory and practice of functioning of remote banking systems

В данной статье автор рассматривает теоретические аспекты внедрения дистанционного банковского обслуживания. Так же представлены преимущества и недостатки применения дистанционного банковского обслуживания в российской банковской практике

Ключевые слова: дистанционное банковское обслуживание

In this article the author examines theoretical aspects of the implementation of remote banking services. Also the advantages and disadvantages of remote banking services in the Russian banking practice are presented in this article

Key words: remote banking systems

Мезенцев Сергей Алексеевич

Магистрант

Новосибирский государственный университет
экономики и управления

г. Новосибирск, ул. Каменская, 56

Mezentsev Sergey Alexeyevich

Master

Novosibirsk state university of economics and
management

Novosibirsk, Kamenskaya st., 56

Современный мир вступил в период динамичных инновационных изменений, выражающихся в процессах глобализации, охватывающих, в том числе сферу финансов и кредита. Новые условия требуют от кредитных организаций не только активного использования традиционных банковских решений, но и внедрения передовых достижений науки и техники, реализованных в различных методах дистанционного банковского обслуживания, позволяющего существенно сократить затраты, расширить клиентскую базу кредитных организаций и предложение банковских услуг. Считается, что недостаточное развитие современных банковских технологий и невысокая технологическая надежность информационных систем кредитных организаций (в сфере применения информационных технологий, включая технологии дистанционного банковского обслуживания) является внутренним недостатком банковского сектора, препятствующим его развитию [4, с.3702].

Общепризнано, что развитие банковского бизнеса без использования инновационных методов дистанционного банковского обслуживания невозможно, поскольку использование ДБО является одним из ключевых факторов эффективности и конкурентоспособности современного банка.

В теории и на практике дистанционное банковское обслуживание часто рассматривают какобций 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 сетей [1].

Следует подчеркнуть несомненные достоинства ДБО для банков. Удаленное обслуживание привлекает мобильную часть клиентуры, позволяет расширить клиентскую базу, снизить банкам издержки на распространение в другие регионы. Кроме того, банки значительно сокращают затраты, связанные с арендой и содержанием помещений, сама необходимость в которых при дистанционном обслуживании исчезает. За счет автоматизации процесса управления банковскими счетами существенно уменьшается численность необходимого персонала, а значит, и расходы на заработную плату, вследствие чего растет прибыльность бизнеса. Кроме экономии на издержках важным аргументом в пользу услуг онлайн является повышение конкурентоспособности. Чтобы быть конкурентоспособными в современных условиях, банкам необходимо быть быстрыми, технологичными, инновационными [2, с.273].

Основное удобство для клиентов очевидно: клиенты, использующие данную технологию, получают доступ к банковской сети без посещения банка в любой точке мира круглосуточно и постоянно.

Наряду с преимуществами использования электронного банкинга существуют недостатки – возрастают стратегический, операционный, репутационный (потери деловой репутации), ликвидности (в форме неплатежеспособности) риски. Так же необходимо учитывать угрозы, связанные, прежде всего, с обеспечением безопасности как самого банка, так и его клиентов.

Клиенты дистанционного банковского обслуживания не в меньшей мере, чем сами кредитные организации, подвергаются сопутствующим рискам. Прежде всего это риски, связанные с невозможностью получить затребованную банковскую услугу по техническим причинам, не зависящим от клиента. Кроме внешних для клиента факторов можно назвать и такие случаи, как потеря клиентом средств доступа к системе электронного банкинга, ошибочные действия клиента [3, с.20].

Следовательно, задача, стоящая перед любым коммерческим банком заключается в том, чтобы обеспечить качественный и диверсифицированный продуктивный ряд, удовлетворяющий потребности различных клиентских групп.

Совсем недавно были опубликованы результаты исследования эффективности сервисов интернет-банкинга физических лиц Markswebb Rank&Report Internet Banking Rank 2016, проведенного в марте-апреле 2016 года.

В ходе исследования специалистами были проведены:

- Онлайн-опрос более 3000 российских интернет-пользователей.
- Кабинетное обследование интерфейсов 36 российских интернет-банков для физических лиц по чек-листу, состоящему более чем из 300 критериев.
- Серия юзабилити-тестов интернет-банков с участием более 60 клиентов российских банков.

На основании собранных данных по чек-листам, наблюдений за респондентами в ходе юзабилити-тестирования и субъективных оценок респондентов специалисты Markswebb Rank&Report рассчитали оценки функциональных возможностей, удобства пользования и общей эффективности интернет-банков.

Наиболее эффективными интернет-банками с точки зрения наличия функций и удобства интерфейсов по результатам исследования были признаны интернет-банки Промсвязьбанк, Тинькофф Банка, Альфа-Банка. Промсвязьбанк за счет запуска новой версии интернет-банка с обновленным интерфейсом и новыми функциями улучшил оценки по функциональности и удобству пользования, опередив интернет-банк Тинькофф Банка, который занимал первую строчку рейтинга предыдущие два года. Первая десятка рейтинга интернет-банков за год поменялась незначительно – вместо выбывших из рейтинга в связи с потерей лицензии Связного Банка и Пробизнесбанка, а также Сбербанка России в первую десятку вошли новые интернет-банки Запсибкомбанк, Банка Траст МДМ Банка

Таблица 1. Рейтинг российских интернет-банков для физических лиц

№	Наименование банка	Баллы
1	Промсвязьбанк	79,8
2	Тинькофф Банк	79,5
3	Альфа-Банк	78,3
4	Запсибкомбанк	72,5
5	МДМ Банк	69,7
6	Банк Санкт-Петербург	68,5
7	Банк Москвы	67,5
8	Московский Кредитный Банк	64,3
9	Банк Траст	63,9
10	Банк Русский Стандарт	63,8
11	УБРиР	63,6
12	Сбербанк России	62,5

По итогам тестирования все интернет-банки получили: общий балл – от 0 («худший интернет-банк») до 100 (идеальный интернет-банк).

Лучшие российские интернет-банки предлагают пользователям широкие возможности оплаты различных услуг и штрафов, внутрибанковских и внебанковских переводов, открытия вкладов, заказа карт и других банковских продуктов онлайн, возможности для анализа персональных расходов и удобный интерфейс для совершения разовых и повторяющихся операций.

Хорошие результаты после запусков новых версий интернет-банков показали Запсибкомбанк (занял 4-е место, ранее в исследовании не участвовал), МДМ Банк (переместился с 26-го места на 5-е) и Банк Траст (переместился с 31-го места на 9-е).

По предварительным прогнозам исследования компании J'son& Partners Consulting, оборот платежей российскогорынка дистанционного банковского обслуживания в 2017 году увеличится в три раза и составит 1,89 триллиона рублей, при этом доля автоплатежей превысит 10% от этого оборота, указано в исследовании компании J'son&PartnersConsulting. На платежи через интернет-банкинг придется 1,83 трлн. рублей, мобильный банкинг – 29 млрд. рублей, SMS-банкинг – 31,8 млрд. рублей.

Для российских банков существуют перспективы, которыми необходимо воспользоваться, пока ими не воспользовались конкуренты:

Главная перспектива – привлечь с помощью ДБО новых клиентов, т. е. то население, которое вообще не имеют банковских счетов. В труднодоступных районах, где сложнооткрыть и содержать филиалы, возможности мобильного и Интернет-банкинга – как раз то, что нужно.

Вторая возможность – стимулировать существующих клиентов к более частому и более разнообразному использованию банковских услуг. Если дистанционная работа будет выгодна и удобна для клиента, то ненавязчиво предлагаемые другие услуги, нужные именно данному клиенту, с большой вероятностью заинтересуют его.

На сегодняшний день наличие развитых каналов дистанционных каналов обслуживания является для банка не просто источником дополнительного дохода, но прежде всего ключевым преимуществом среди конкурентов.

Список используемых источников:

1. Горчакова М.Е. Дистанционное банковское обслуживание. Иркутск: Издательство БГУЭП, 2013. 65 с.
2. Жалилов Р.Р. Развитие дистанционного обслуживания клиентов в сфере инновационной деятельности банка // Известие Пензенского государственного педагогического университета им. В.Г. Белинского. 2011. №24. С. 273.
3. Лямин Л.В. Риски клиентов электронного банкинга: опыт классификации // Управление в кредитной организации. 2014. № 5. С. 19-22.
4. Муравьев А.К., Гришанова А.В., Федоркова А.А. Конкуренция российского рынка банковских услуг: современное состояние и проблемы развития // В мире научных открытий. 2015. №7.10. С. 3694-3704.

© 2016, Мезенцев С.А.

Теория и практика функционирования систем
дистанционного банковского обслуживания

© 2016, Mezentsev S.A.

Theory and practice of functioning of remote banking
systems