

Развитие сервисов дистанционного банковского обслуживания в России.

Власова В. О., Молдован А. А.

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»

Научный руководитель – Молдован Артем Анатольевич, Доцент кафедры Экономической теории СПбГУПТД кандидат экономических наук

В последние годы сервисы дистанционного банковского обслуживания являются наиболее важным направлением развития банков, так как становятся все более востребованными у физических и юридических лиц из-за упрощения процесса использования всех существующих банковских услуг. Развитие сервисов ДБО существенно повышает финансовую доступность и финансовую грамотность населения, что напрямую влияет на показатель финансовой стабильности страны. В статье анализируются данные использования населением удаленных банковских сервисов, на основе которых исследуется их влияние на оборот денежных средств в России, а также рассматриваются возможные направления развития этого перспективного раздела банковских услуг.

Ключевые слова: банковское дело; дистанционное банковское обслуживание; финансовая доступность; финансовая грамотность; финансовые услуги, интернет-банкинг.

На данный момент времени Интернет, безусловно, занял позицию самого основного элемента человеческой жизни — именно посредством него между людьми происходит обмен информацией. Финансовые операции тут также не стали исключением. Дистанционное управление денежными средствами является именно тем, что требуется конечному пользователю, и банки, бесспорно, прогрессируют в зависимости от нынешних потребностей собственных клиентов. Финансовая доступность теперь является ключевым фактором становления банковского сектора, и, даже невзирая на непростые экономические условия, банки продолжают вкладывать инвестиции в становление всевозможных систем дистанционного банковского сервиса (ДБО). Его появление является несомненным следствием инновационного прыжка на базе всеобщего технологического прорыва, связанного с развитием мобильных коммуникационных систем и сети Интернет.

Удаленные сервисы банковского обслуживания закономерно набирают популярность, так как позволяют заметно упростить отношения между

клиентом и банком, и, что немаловажно для конечного потребителя, сэкономить массу времени. Ко всему прочему, безусловное множество банковских институтов теперь предлагают повышение ставки по вкладам от 0,15 до 0,5% клиентам, самостоятельно оформляющим услугу онлайн, в мобильном приложении либо интернет-банке. С 2013 по 2016 г. доля пользователей телефонов выросла с 29 до 49%. Независимо от того что около 27% русских граждан считают финансовые продукты и сервисы менее доступными, чем банковские службы, делая упор на разнице применения электронных спецтехнологий и банковских услуг, 64% граждан считают дистанционное банковское обслуживание доступным и расценивают себя как всецело вовлеченных в цифровую среду. Только около 13% россиян по-прежнему оценивают ДБО как абсолютно недоступные [1].

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[2].

С точки зрения используемых технологий можно выделить следующие виды ДБО:

Классический «Банк-Клиент» (*remote banking, home banking*) – на компьютере пользователя устанавливается отдельная программа клиент, которая хранит тут же все свои данные (выписки по счетам, платежные документы). Взаимодействие с банком может осуществляться по различным каналам связи (телефонные коммутируемые или выделенные линии, через сеть Интернет).

Интернет-банкинг (*On-line banking, Internet banking, WEB-banking*) – это система дистанционного банковского обслуживания, работающая через обычный Интернет-браузер. С ее помощью можно осуществлять все те же действия, что и через традиционные системы, с тем отличием, что не требуется установка дистрибутива системы на компьютер пользователя. Подробнее см. Интернет-банкинг.

Мобильный банкинг (*SMS-banking*) – оказание услуг ДБО с использованием телефонной связи. Как правило, системы Телефон-Банк имеют ограниченный набор функций по сравнению с системами «Клиент-Банк»:

- информация об остатках на счетах;
- информация о суммах поступлений в пользу клиента;
- ввод заявок на предоставление факсимильной копии выписки по счёту;
- ввод заявок о проведении платежей, заказ наличности;
- оплата услуг отдельных компаний и организаций;[2]
- ввод заявок на передачу факсимильной копии платежного поручения;
- ввод заявки на исполнение подготовленного по шаблону поручения на перевод средств.

Передача информации от клиента в банк может производиться различными способами в зависимости от реализации системы:

1. Общение клиента с оператором телефонного обслуживания (*Call Center*).
2. С использованием кнопочного телефона (*Touch Tone Telephone*) и голосового меню (средств компьютеризованной телефонной связи (технологии *IVR (Interactive Voice Response)*), *Speech to Text*, *Text to Speech*).
3. Посредством передачи *SMS*-сообщений (*SMS-banking*).

Все указанные функции становятся доступными только после персональной идентификации клиента банком на основе системы персональной идентификации. На сегодняшний день наиболее совершенной и безопасной является система на базе биометрических идентификационных карт.

Внешние сервисы – технологии ДБО с использованием устройств банковского самообслуживания (банкоматов, платежных терминалов, информационных киосков).

В современной России ситуация такова, что не во всех банках существуют системы дистанционного банковского обслуживания, построенные на современных технологиях (интернет, возможности сотовой связи и др.). Из тех ДБО, которые существуют, не все позволяют клиенту совершать операции,

нередки еще системы, предоставляющие клиенту только информационное обслуживание. Многофункциональность дистанционных услуг пока еще встречается очень редко. Все это, а также бурное развитие технических средств и технологий, Интернет, мобильной связи делает перспективы развития услуг ДБО очень высокими. К тому же, в условиях развития банковской системы страны, а также повышения финансовой и технической грамотности населения, спрос на услуги дистанционного банковского обслуживания неуклонно возрастает.

На сегодняшний день ДБО неверно считать очень популярной услугой в России, клиенты банков наибольший интерес проявляют к таким традиционным банковским продуктам, как кредиты, депозиты, денежные переводы и т.п., получаемым клиентом непосредственно в офисе банка. Однако ситуация меняется, финансовая грамотность, доверие клиентов к банкам и банковским операциям повышается.

В настоящее время банки стремятся активно развивать возможности уже внедренных ими систем дистанционного банковского обслуживания за счет максимального расширения перечня компаний, в пользу которых можно произвести платежи. Одно из главных условий на то, чтобы клиент начал пользоваться новыми возможностями – это обеспечение клиенту максимального удобства при оплате с помощью ДБО различных квитанций. Для этого улучшается и упрощается интерфейс системы удаленного обслуживания, добавляются шаблоны для каждого вида платежа.

Наступает время активного использования финансовых услуг с использованием удаленных сервисов, предоставляемых банками. По мнению специалистов, следует ожидать роста популярности мобильных каналов дистанционного обслуживания.

Аналитики прогнозируют в ближайшей перспективе все большее возрастание интереса к интернет-банкингу. Системы интернет-банкинга уже сейчас позволяют управлять счетами, депозитами, кредитами, банковскими картами, совершать любые платежи с любого компьютера, имеющего доступ в

интернет. Следует ожидать, что в течение ближайших лет услуги ДБО будут оптимизироваться «под клиента», популяризироваться, банки будут более активно использовать новые каналы продажи своих услуг.

Одним из немногих недостатков дистанционных банковских услуг является невозможность для клиента удаленного вноса наличных. Некоторые банки уже сейчас решают эту проблему обеспечением клиенту возможности вноса наличных на счет в банке через сеть терминалов быстрой оплаты, причем без комиссии.

Постоянная модернизация терминалов и устройств самообслуживания также представляет собой одну из тенденций развития дистанционных банковских услуг.

Участившиеся случаи мошенничества с использованием систем ДБО позволяют предполагать, что одним из направлений развития ДБО будет совершенствования средств безопасности, применяемых в системах ДБО.

Дальнейшее развитие систем ДБО скорее всего будет происходить в направлении поиска индивидуально настроенных форматов предоставления розничных услуг.

Специалисты считают, что в ближайшем будущем будут происходить попытки совместить банковскую карту с телефонной *sim*-картой чтобы клиент мог получать через него доступ к банковским счетам.

Взаимодействие банка с клиентом в ближайшем будущем должно стать многопрофильным, успешность банковского бизнеса будет заключаться в предоставлении клиентам самых разнообразных услуг через различные каналы обслуживания – Интернет, мобильные сервисы, терминалы и устройства самообслуживания.

Следует ожидать, что ДБО будет развиваться в сторону системности. В настоящее время различные каналы обслуживания могут восприниматься клиентами банка как заменяющие друг друга услуги. Стремление банков к предоставлению по-настоящему многопрофильного дистанционного обслуживания, при котором, удаленные сервисы будут дополнять друг друга,

обеспечит клиенту полный спектр удаленных банковских услуг, необходимых клиенту в различных жизненных ситуациях. При этом наряду с разнообразием каналов предоставления удаленных услуг, клиентам следует ожидать улучшения качества этих услуг и повышения их функциональности.

Создание и развитие ДБО в виде комплекса услуг, которые являются взаимодополняемыми, принесет несомненную пользу всем участникам процесса дистанционного банковского обслуживания.

Список использованных источников:

1. Пророкова Е. Исследование Mastercard: миллионы жителей Европы не имеют доступа к финансовым услугам // Mastercard Engagement Bureau: электронный журнал, 12.12.2016. URL: <https://goo.gl/W2AaiY> (дата обращения: 20.06.2019)
2. Википедия свободная энциклопедия – URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Дистанционное_банковское_обслуживание (дата обращения 29. 06. 2019)
3. Дистанционное Банковское Обслуживание – URL: <http://bankdbo.ru/informaciya/perspektivy-razvitiya-dbo-distancionnogo-bankovskogo-obslužhivaniya.html> (дата обращения 29.06.2019)

© В.О. Власова, 2019