

УДК 336.717

## ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

**Самсонова Людмила Александровна,**  
*преподаватель, ГАОУ СПО «Нижнекамский индустриальный  
техникум», Нижнекамск, Россия.*  
[samsonova-muk@yandex.ru](mailto:samsonova-muk@yandex.ru)

В данной статье рассмотрен круг вопросов, связанных с дистанционным банковским обслуживанием. Определены формы дистанционного банковского обслуживания. Дана характеристика телефонного банкинга, мобильного банкинга, Интернет-банкинга. Освещены перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в России.

**Ключевые слова:** дистанционное банковское обслуживание, телефонный банкинг, интернет-банкинг, мобильный банкинг.

## DISTANCE BANKING SERVICES

**Samsonova Lyudmila Aleksandrovna,**  
*teacher, SAEI SPE «Nizhnekamsk Industrial Technical School»,  
Nizhnekamsk, Russia.*  
[samsonova-muk@yandex.ru](mailto:samsonova-muk@yandex.ru)

This article discusses the range of questions connected with the distance banking services. The forms of distance banking services are determined. The characteristics of phone-banking, mobile-banking, Internet-banking are given. The prospects of the distance banking services development in Russia are discussed.

**Key words:** distance bank services, phone-banking, Internet-banking, mobile-banking.

Быстрая и бесперебойная обработка значительных потоков информации является одной из главных задач любой финансовой организации. В соответствии с этим очевидна необходимость внедрения новых информационных технологий, позволяющих обрабатывать все возрастающие информационные потоки. На сегодняшний день банковская деятельность представляет собой одну из тех областей человеческой деятельности, где применение компьютерных технологий наиболее эффективно. Современные банки предлагают достаточно широкий спектр услуг, объединенных об-

щим термином – дистанционное банковское обслуживание (ДБО).

Главная цель автоматизации банковской деятельности состоит в максимизации прибыли за счет неиспользованных ресурсов и повышении качества банковских услуг. Кроме того, сама конкурентная среда заставляет банки обращать пристальное внимание на внедрение систем ДБО. Во-первых, применение дистанционных услуг позволяет предоставить клиентам принципиально новый уровень сервиса. Во-вторых, бурный рост розничного и кооперативного сегментов требует создания доступных и эффективных механизмов взаимодействия банка и потребителей. Для клиента это обозначает максимум удобства и минимум затрат по времени и финансам на всех стадиях взаимоотношений с банком. Для банка – увеличение показателей эффективности его работы, сокращение затрат и возможность существенного увеличения клиентской базы.

Важно отметить, что многие банки, предоставив, например, клиенту возможность получать sms-сообщения на мобильный телефон о проведенных операциях с его банковской картой, во всеуслышание заявляют о действующей в банке системе ДБО. Подобными действиями формируется абсолютно неверное представление у клиента о реальных возможностях такой системы, которые намного шире. По сути, система дистанционного банковского обслуживания подразумевает предоставление клиенту практически полного спектра банковских услуг, к числу которых относят:

- ПС-банкинг (PC-banking) (к этой категории могут быть отнесены системы «клиент-банк»);
- Интернет банкинг (Internet-banking);
- Мобильный банкинг (mobile-banking);
- Телефонный банкинг (phone-banking) (иногда используется термин телебанкинг);
- Обслуживание с использованием банкоматов (ATM-banking) и устройств банковского самообслуживания.

Некоторые авторы выделяют видео-банкинг (video-banking), цифровой телевизионный банкинг (DTV-banking). Часто в экономической теории данные термины используются как взаимозаменяемые, что является не верным. Объединяет термины то, что все они представляют особую область отношений между банком и клиентом – получение банковских услуг на расстоянии. Однако отличие состоит в том, что используются на разных сегментах рынка и требуют применения различных технологий.

В настоящее время можно выделить три наиболее распространенных вида систем дистанционного банковского обслуживания:

- 1) традиционные системы «клиент— банк», использующие прямую связь с банком по модему и предусматривающие установку специального программного обеспечения на компьютере клиента;
- 2) системы «телебанк» (телефонного банкинга), предоставляющие платежные и информационные банковские услуги по телефону / телефаксу с использованием компьютерной телефонии;
- 3) Интернет-банкинг – системы предоставления банковских и посредством Интернета, для использования которых клиенту, как правило, не нужно иметь специальное программное обеспечение и можно работать со своим банковским счетом с любого компьютера, подключенного к сети Интернет [2, с. 127].

Банки могут предоставлять клиентам все три вида дистанционного обслуживания, как в отдельности, так и одновременно в комбинациях. Различные виды ДБО могут быть ориентированы на различные группы клиентов.

Если говорить о цене самих проводимых в рамках услуги интернет-банкинга операций, например, переводов денежных средств в другие банки или конвертации, то здесь клиент получает явное преимущество при работе с системой интернет-банкинга. Поскольку все операции производятся автоматически без участия операционистов. Как правило, банк может снизить комиссию за онлайн перевод или онлайн конвертацию. При обращении в банковское отделение клиент заплатит чуть больше, оплатив работу сотрудников банка, непосредственно обслуживающих его в кассе.

В зависимости от принципа работы систем ДБО различают системы онлайн и системы офф-лайн.

Он-лайновые системы ДБО работают в режиме реального времени, т.е. транзакция, совершаемая клиентом с использованием средств телекоммуникации, в тот же момент исполняется банком и отражается на его балансе. Обычно такие системы полностью автомат и не предусматривают участие людей в обслуживании клиентов.

Офф-лайновые системы ДБО предусматривают наличие временного разрыва между приемом поручения или запроса клиента и его исполнением. Такие системы могут быть автоматизированы как частично, так и полностью. В последнем случае задержка исполнения транзакции связана с тем, что система дистанционного

обслуживания клиентов не интегрирована во внутреннюю автоматизированную банковскую систему.

Очевидно, что системы ДБО, работающие в режиме реального времени, более предпочтительны для клиентов, так как они позволяют значительно экономить время при совершении банковских операций.

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.

К банковским рискам, связанным с применением систем интернет-банкинга, относятся: операционный, правовой, стратегический риски, риск потери деловой репутации (репутационный риск) и риск ликвидности.

Причинами возникновения операционного риска при применении систем Интернет-банкинга могут являться:

- ненадлежащая организация информационных потоков, внутрибанковских процессов и процедур, а также обеспечения информационной безопасности, как в самой кредитной организации, так и у провайдеров;

- нарушения режимов функционирования используемых для Интернет-банкинга информационных систем кредитной организации, связанные с авариями, отказами, сбоями оборудования и программного обеспечения самой кредитной организации или ее провайдеров;

- ошибки и сбои в работе аппаратно-программного обеспечения применяемых кредитной организацией систем Интернет-банкинга, которые могут привести к нарушениям целостности данных в информационном контуре Интернет-банкинга;

- действия в отношении кредитной организации в виде неправомерного доступа с применением Интернет-технологий к ее информационным ресурсам, в том числе при совершении преступных действий;

- недостаточная производительность и защищенность информационных систем и информационно-телекоммуникационных сетей, как кредитной организации, так и провайдеров, задействованных в информационном контуре Интернет-банкинга (с учетом возможного неправомерного доступа с применением Интернет-технологий);

- ошибки служащих кредитной организации, ее клиентов или провайдеров (в том числе разработчиков программного обеспечения систем Интернет-банкинга и устройств, входящих в информационный контур Интернет-банкинга), а также недостаточный уровень контроля (в том числе программного) за возможностью их совершения;

- невыполнение поставщиками услуг (исполнителями работ) договорных обязательств перед кредитной организацией;

- невыполнение кредитной организацией обязательств перед клиентами из-за ненадлежащего качества аппаратно-программного обеспечения систем Интернет-банкинга;

- хищения денежных средств путем неправомерного использования ключа электронной цифровой подписи.

Управление рисками Интернет-банкинга рекомендуется организовывать таким образом, чтобы обеспечить:

- предоставление клиентам услуг Интернет-банкинга на согласованной и своевременной основе;

- установку правил авторизации и способов аутентификации осуществляемых банковских операций;

- контроль логического и физического доступа к аппаратно-

программному обеспечению систем Интернет-банкинга;

- адекватную структуру обеспечения безопасности для соблюдения установленных прав и полномочий пользователей Интернет-банкинга;
- целостность выполнения операций, записей баз данных и передаваемой в системах Интернет-банкинга информации;
- ведение внутрисистемных компьютерных журналов для всех осуществляемых в рамках Интернет-банкинга банковских операций;
- принятие мер по соблюдению конфиденциальности клиентской и другой внутрибанковской информации, а также банковской тайны;
- полноту и достоверность информации, представляемой на WEB-сайтах, используемых кредитной организацией;
- эффективные механизмы реагирования на сбои в обслуживании клиентов и осуществления банковских операций в рамках Интернет-банкинга;
- идентификацию клиентов, выгодоприобретателей и лица (лиц), уполномоченного (уполномоченных) распоряжаться денежными средствами, находящимися на счетах, к которым имеется доступ посредством Интернет-банкинга, с использованием аналогов собственноручной подписи,
- кодов, паролей и других средств подтверждения наличия таких полномочий;
- организацию антивирусной защиты;
- предотвращение неправомерного доступа к информационным ресурсам кредитной организации и возможных хищений денежных средств.

Кредитной организации рекомендуется оказывать методологическую консультационную помощь клиентам Интернет-банкинга, доводить до них информацию о принимаемых ими рисках, а также необходимом комплексе мер по защите информации.

Кредитным организациям, предполагающим оказание клиентам трансграничных банковских услуг посредством Интернет-банкинга, рекомендуется предварительно изучить возможные дополнительные источники (факторы) банковских рисков, связанных с нарушением законодательства зарубежных государств и территорий, а также возможности учета факторов риска, относящихся к той или иной стране или юрисдикции, в том числе в соответствии с рекомендациями.

Банки, работающие на территории РФ, по сути, оказывают услуги ДБО двум большим группам клиентов – физическим и юридическим лицам – без разделения на какие-либо подгруппы [5, с. 115].

С точки зрения способов оказания услуг ДБО российскими банками можно выделить следующие основные в порядке наибольшей востребованности:

- классический «клиент – банк»;
- интернет-банкинг – оказание услуг ДБО на основе банковской системы платежей через Интернет;
- телефонный банкинг – оказание услуг ДБО на основе банковской системы голосовых сообщений;
- мобильный банкинг – оказание информационных услуг ДБО на основе WAP, КПК и SMS-технологий.

Первое место среди предоставляемых банком услуг системы ДБО занимает «клиент— банк». Это объясняется привычным интерфейсом услуги, соответствием нормам безопасности, независимостью по времени работы и возможностью ведения своей базы данных.

За ним следует «Интернет – клиент», причем пока технологии Интернета улучшаются динамически, с той же экспонентой будет расти и качество, и форма Интернет-банкинга. Очевидно, что Интернет – идеальная транспортная среда для передачи информации.

Достаточно часто «клиент – банк» и «Интернет-клиент» используются одновременно для обеспечения базовых алгоритмов акцепта документов клиентами банка.

Телефонный банкинг выполняет информационные функции и, как правило, является частью фронт-офиса банка. На эту услугу приходится основная нагрузка по удаленному информированию клиентов.

Конечно, «тонкие» решения для доставки информации через Интернет обеспечивают более удобные для обработки и восприятия данные, но в России Интернет пока не распространен повсеместно. Крупные и средние банки, работающие в регионах, очень активно используют телефонный банкинг.

Мобильная связь является следующим шагом для предоставления дистанционных банковских услуг и только начинает свое развитие в нашей стране. Многие кредитные организации России уже предоставляют подобные сервисы или анонсируют данные

услуги. В мире данный тип электронного банковского обслуживания настолько популярен, что существуют банки, которые уже отказались от других сервисов в пользу мобильных решений. Стоит отметить, что в нашей стране мобильный банкинг направлен в основном на физических лиц – клиентов банка.

Для того чтобы занять и в дальнейшем удерживать лидирующее положение на рынке, банк должен постоянно совершенствовать качество работы и спектр своих услуг. В таком случае нужно точно оценить важность электронного банкинга и ДБО в целом.

Среди ключевых параметров, влияющих на эффективность применения систем ДБО, можно выделить такие, как:

- производительность;
- отказоустойчивость;
- информативность системы;
- простота использования;
- безопасность;
- дружелюбность интерфейса;
- масштабируемость системы;
- системный функционал.

Все эти параметры связаны между собой, рассматривать их надо в комплексе.

Производительность, отказоустойчивость и масштабируемость – это критерии построения круглосуточного фронтального решения многофилиального банка.

Простота пользования, дружелюбность интерфейса, информативность – данные параметры критичны для обслуживания физических лиц, в целом же они отвечают за популярность услуги среди клиентов банка.

Особенно актуальны эти параметры для новых, только продвигаемых на рынок сервисов ДБО.

Широкий функционал системы ДБО позволяет предлагать клиентам банка уникальные услуги, создавать новые сервисы и даже новые системы.

Системы private-банкинга, контроля бюджета компании, различные решения, такие как зарплатные или кредитные проекты, являются, по сути, параллельными путями развития стандартных решений систем ДБО.

Вопросам безопасности стоит уделить особое внимание. Учитывая то, что системы ДБО позволяют осуществлять непосред-

ственный доступ к счетам и проводить финансовые транзакции, любая промышленная система ДБО должна полностью соответствовать требованиям безопасности обслуживания тех или иных документопотоков, а также иметь возможность внесения корректировок в работу системы в случае изменения требований безопасности [4, 25].

Стоит отдельно упомянуть важную для многофилиальной структуры сегментацию клиентов.

Для полноценного и правильного развития ДБО банк должен дифференцировать свои услуги по определенным группам, сегментам клиентов с целью повышения эффективности обслуживания.

На сегодняшний день подход банков к вопросу сегментации клиентов в большинстве случаев ограничивается двумя вариантами: 1) банк не имеет никакой целенаправленной методики сегментации клиентов; 2) банк условно делит всех своих банковских клиентов на две категории – VIP-клиенты и все остальные клиенты банка.

Кроме того, банковских клиентов сегментируют на основании объема проводимых транзакций, на основе качественных характеристик транзакций (выделяя клиентов с немногочисленным количеством достаточно больших по сумме платежей, а также клиентов, проводящих большое количество средних и мелких по сумме платежей). Клиенты подразделяются также по территориальному признаку и профессиональной принадлежности.

Стоит отметить и техническую дифференциацию клиентов по таким параметрам, как безопасность используемых систем, используемые каналы доступа — что важно именно для нашей страны. Например, государственные предприятия могут предъявлять высокие требования к уровню безопасности передачи данных, а региональные зачастую пользуются модемным соединением для работы с банком.

Поэтому в будущем банки, использующие системы ДБО, будут составлять некую клиентскую матрицу, в которой клиенты будут распределяться по различным характеристикам. Например, по одной шкале клиент может быть распределен в категорию VIP или обычных пользователей, по другой – в зависимости от качества возможной связи, используемого оборудования и т. п. Естественно, такая матрица может быть и многомерной.

Система ДБО должна соответствовать основным направле-

ниям развития бизнеса банка, тех услуг, которые банк планирует предлагать своим клиентам. Работа с матрицей клиентов в самых различных измерениях имеет высокий приоритет. Первым шагом в данном направлении является предоставление услуг ДБО в разрезе многофилиальной структуры банка.

В области развития интеграционных решений необходимо отметить факт резко возросшей потребности в централизованных системах, позволяющих объединить распределенные филиалы и отделения банка, вызванный трендом объединения финансовых структур и развития региональных сетей.

Однако основной потенциал развития рынка систем ДБО составляют кредитные организации, планирующие внедрение и активное развитие Интернет-банкинга и систем дистанционного обслуживания физических лиц, а также мобильных решений для юридических лиц. Именно такие системы и решения будут наиболее динамично развиваться в ближайшие годы.

Ряд проблем формирования рынка дистанционного обслуживания вызван недостаточным уровнем активности банков в данном сегменте банковского рынка. Большинство банков до сих пор не сформировало целостную, обоснованную и последовательную долгосрочную стратегию развития дистанционных услуг, позволяющую определить наиболее благоприятную клиентскую нишу и наращивать количество предоставляемых каналов обслуживания и услуг в них. Помимо этого, зачастую банки не уделяют должного внимания повышению качества дистанционных услуг. А от качества и разнообразия банковских услуг зависит состояние экономики в целом, степень удовлетворенности клиента в частности и, как следствие, уровень дохода самого банка.

Таким образом, каждый банк должен объективно оценить свои планы по развитию дистанционных банковских услуг и принять необходимые меры по их выполнению, сконцентрировав усилия на решении следующих задач:

а) совершенствование действующего законодательства в целях создания необходимых условий для расширения спектра дистанционных банковских услуг;

б) расширение возможностей существующих систем дистанционного банковского обслуживания, разработка и внедрение новых видов платежей и операций, упрощения процедуры получения доступа к данным услугам;

в) выполнение показателя по росту объема безналичных платежей населения, улучшение качества предоставления банковских услуг.

Необходимость выживания в условиях жесткой конкуренции в банковском секторе диктует банкам свои условия, особенно на фоне возросшей культуры потребления физических лиц. Клиентам уже мало просто иметь возможность получить тот или иной продукт – сейчас их интересует качество предоставляемой услуги и временные затраты на ее получение. В данной ситуации преимущество получают банки, предоставляющие своим клиентам услуги по дистанционному банковскому обслуживанию. В конкурентной борьбе победят те банки, которые полностью перестроят свою деятельность в соответствии с новыми требованиями банковского бизнеса и современными информационными технологиями.

#### *Литература*

1. *Батракова Л.Г.* Анализ процентной политики коммерческого банка. – М.: Логос, 2002.
2. *Белоглазова Г.Н., Кроливецкая Л.П., Савинская Н.А.* Банковское дело. – М.: Финансы, 2003.
3. *Беляков А.В.* Банковские риски: проблемы учета, управления и регулирования (2-е изд.). – М.: БДЦ-пресс, 2004.
4. *Додонова И. В., Кабанова О. В.* Автоматизированная обработка банковской информации. – М.: КноРус, 2010.
5. *Каджаева М. Р., Дубровская С. В.* Банковские операции. – М.: Академия, 2008.
6. *Лаврушин О.И., Афанасьева О.Н.* Банковское дело: современная система кредитования. – М.: КноРус, 2007.
7. *Склярченко В.В.* Банковский менеджмент. – СПб.: СПбГУЭФ, 2009.
8. *Стародубцева Е.Б.* Основы банковского дела. – М.: Инфра-М, 2006.
9. *Тавасиев А.М.* Банковское дело: дополнительные операции для клиентов. – М.: Финансы и статистика, 2005.
10. *Тагирбеков К.Р.* Основы банковской деятельности. – М.: Инфра-М, Весь Мир, 2003.