

## **ЭЛЕКТРОННЫЙ БАНКИНГ В СИСТЕМЕ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

Начало XXI в. характеризуется радикальными изменениями во многих сферах экономики, прежде всего интенсивным развитием информационных технологий, глобализацией мировых хозяйственных связей, усилением конкуренции на рынках поставщиков товаров и услуг, в том числе финансовых. В глобальной информационной экономике за клиентов в финансовой сфере активно борются не только банки, но и небанковские структуры. Теперь при выборе поставщика финансовых услуг для клиента важно, каким способом, в какое время и где он может воспользоваться предоставляемыми услугами. Сегодня требованием клиентов является получение финансовых услуг по формуле 24\*7\*365, т.е. 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году<sup>1</sup>.

Одним из ответов на эти вызовы стал быстрый рост числа электронных банковских технологий, предлагаемых на рынке. Это электронные системы прямого перечисления платежей, электронные деньги, банковские продукты по Интернету, банковские терминалы и автоматизированные отделения банков. Оборот российского рынка электронных платежных систем (ЭПС) в 2012 г. достиг 1,811 млрд руб. По сравнению с 2011 г. прирост составил 24%. В ближайшие годы рынок ЭПС будет расти и наращивать свою долю относительно других способов оплаты<sup>2</sup>.

Одновременно все больший оборот набирают небанковские электронные платежные системы (Яндекс.Деньги, WebMoney, PalPay).

Мы полагаем, что финансовые услуги, предоставляемые с использованием средств телекоммуникации, можно объединить под общим понятием «электронный банкинг», который от традиционного банкинга отличается способом предоставления банковских услуг.

Отметим, что система электронного банкинга, сложившаяся сегодня в России, появилась не сразу. Ее развитие шло вслед за развитием информационных технологий, вслед за прогрессом как в нашей стране, так и в мире. Электронный банкинг прошел несколько этапов, что привело к созданию различных систем предоставления банковских услуг: «Домашний банк», «Телебанк», «Клиент-Банк», «Интернет банкинг», «Мобильный банк» или «WAP-сервис», систем безналичной оплаты покупок и услуг через POS-терминалы, банкоматы и посредством электронных денег.

Первый опыт дистанционного банковского обслуживания появился за рубежом. Это было дистанционное обслуживание клиентов с использованием телефонной связи. Первым эту услугу предложил NorthCarolina-NationalBank, создавший большой call-центр. В 1990 г. ежедневно число обращений в систему составляло около 200 тыс.

Следующим этапом в развитии современных технологий банковского обслуживания стала технология Homebanking, берущая свое начало в США с 1980-х гг. Система Homebanking позволяла пользователям проверять свои счета, подключаясь к компьютеру банка через телефон. С появлением персональных компьютеров, имеющих возможность напрямую подключаться к банковскому серверу, появилась технология PC-banking. Оба вида банкинга были востребованы частными и корпоративными клиентами.

Интернет предложил клиентам сервис на качественно более высоком уровне, поскольку обеспечивал максимальную мобильность, доступность услуг и комфорт. Теперь можно не выходя из дома, используя удобный и понятный интерфейс, осуществлять практически любые банковские операции.

Первым в мире банком, представляющим услуги через web-сайт банка, в 1995 г. стал SecurityFirstNetworkBank в США. Этот банк не имел ни одного физического офиса. В Европе аналогичным банком в 1996 г. стал AdvanceBank (Германия). В 2001 г. японское правительство выдало лицензию на открытие онлайн-банка корпорации Sony. Только за первый месяц работы в нем была открыта 21 тыс. счетов.

Успехи американских и японских виртуальных банкиров вдохновили остальных. Сейчас все крупные банки кроме стандартного обслуживания в отделениях предлагают клиентам и полноценный сервис в режиме он-лайн. Мир захлестнула мода на так называемый direct-banking – банковские услуги без создания сети отделений, то есть через Интернет или телефон. Такая тенденция имеет объективные основания: растет популярность покупок и других транзакций через Интернет на фоне глобализации банковской деятельности.

В плане предоставления банковских услуг Россия долгое время значительно отставала от развитых стран, так как не было опыта использования новейших технологий. Лишь с началом становления новейшей российской экономики, стремлением выйти на мировой уровень возникла необходимость совершенствовать банковскую сферу, искать новые формы обслуживания и как следствие – применять информационные технологии. Так, первым банком в российской истории банковского дела, который ввел новейшие техно впервые в мае 1998 г. использовал счет он-лайн и внедрил систему его управления. Система «Домашний банк» позволяла через Интернет управлять банковскими счетами. Система являлась собственной разработкой специалистов банка и была ориентирована на обслуживание физических лиц. По своим функциональным возможностям система Автобанка в целом соответствовала мировым аналогам. Но вскоре после ее выхода на рынок Россию накрыл экономический кризис, последствия которого отразились не только на перспективах российского интернет-банкинга, но и на развитии отечественной банковской системы.

Вторым банком, предложившим услугу интернет-банкинга, был Гута Банк. Система Телебанк, используемая для оказания этой услуги, была разработана в 1997 г. Изначально в рамках системы клиент мог управлять счетом по телефону через оператора и круглосуточную интерактивную службу, затем появилась возможность доступа к счету через Интернет. Основной целью данной системы было создание для клиентов удобного механизма оплаты коммунальных и телекоммуникационных счетов. Так как систему ориентировали на частных лиц, основное внимание при ее разработке уделяли простоте и доступности проведения операций.

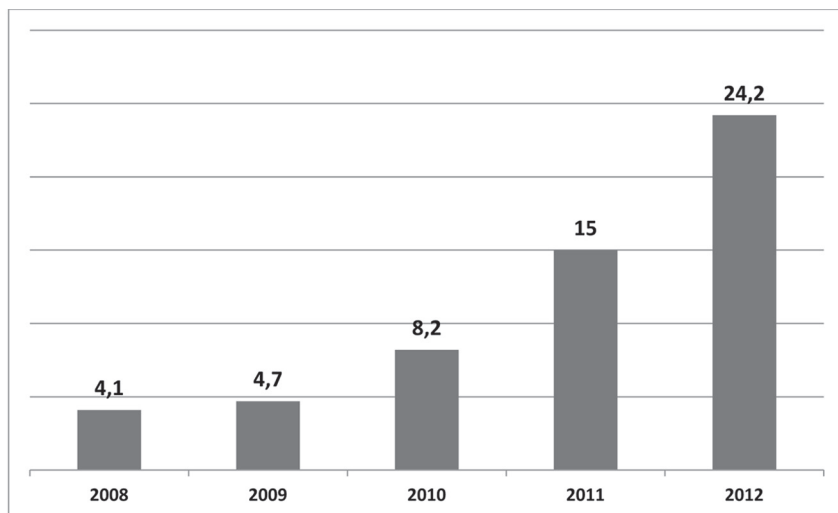
К этому времени и крупные региональные банки включились в систему удаленного обслуживания клиентов. Еще в далеком 1996 г. екатеринбургский банк «Северная казна» начал развивать сервисы удаленного доступа к счетам юридических лиц, а с 2000 г. сервисом уже могли пользоваться физические лица. С самого начала система создавалась как универсальная.

Практически во всех случаях это были системы с так называемым «толстым клиентом», под которым понималось некое автоматизированное рабочее место с установленным на нем программным обеспечением для доступа к информационно-процессинговым ресурсам кредитной организации, его служебными базами данных, средствами криптозащиты трафика, ограничения физического и логического доступа.

Первоначально развитие этой услуги протекало медленно. К 2003 г. в России насчитывалась не более 50 тыс. пользователей услугой интернет-банкинга. Однако в последующие 5 лет данная сфера показала весьма неплохую динамику роста. Если в 2003 г. всего 17% российских банков имели собственную систему «клиент-банк», то к 2007 г. их было 55%. Первым российским банком, преодолевшим планку 100 тыс. пользователей, в 2006 г. стал Альфа-банк.

На сегодня более 90% крупных банков России предоставляют своим клиентам возможность пользоваться системой онлайн-банкинга, а количество счетов физических лиц, открытых в кредитных организациях с доступом через Интернет, превысил 24 млн ед.<sup>3</sup>.

В последние годы акценты в финансовом обслуживании стали смещаться в сторону клиентов – физических лиц. Вследствие этого актуальны стали уже системы дистанционного банковского обслуживания с так называемым «тонким клиентом». В случае банковского обслуживания через Интернет это обычный интернет-браузер типа Microsoft Explorer, Netscape Navigator, Mozilla, Opera и пр., через который можно получить доступ к диалоговым средствам интерфейса с процессингом кредитной организации. На данном этапе развития услуг уже не требуется устанавливать специальное программное обеспечение на компьютере клиента, он сам может получить доступ к информации, хранящейся на центральном сервере банка через интернет-браузер с помощью соответствующей системы защиты.



**Рис.1. Количество счетов физических лиц, открытых в кредитных организациях, с доступом через Интернет, млн ед.**

Все более популярными в последнее время в России становятся системы удаленного доступа на мобильной платформе, так называемый мобильный банкинг. Это разновидность электронного банкинга, позволяющая осуществлять различные финансовые операции с помощью карманного компьютера клиента, смартфона или мобильного телефона, имеющих доступ в Интернет.

Оборот интернет-банкинга в 2012 г. достиг 591 млрд руб. (прирост на 39%). При этом 75% платежей через интернет-банкинг составили денежные переводы. Как ожидают аналитики, к 2017 г. оборот рынка мобильного банкинга достигнет 1,8 трлн руб.<sup>4</sup>

Рост числа безналичных расчетов в стране тесно связан с развитием платежных систем с использованием пластиковых карт. Дебетовые карты, связанные с банковским счетом, могут использоваться через банковские автоматы, POS-терминалы, Интернет. Электронные продукты, не связанные с банковским счетом, хранят информацию об определенной сумме денег в соответствующей базе данных или непосредственно на пластиковой карте. Эта группа включает предоплатные, или авансовые, карты, например подарочные или телефонные. Популярность пластиковых карт растет, так как это удобное средство для хранения денежных средств, осуществления покупок в магазинах, оборудованных POS-терминалами, и совершения покупок через Интернет.

Сегодня существуют и бесконтактные карты. Сбербанк и Visa объявили о начале эквайринга карт VisapayWave. Технология VisapayWave позволяет оплачивать покупки и услуги на кассе в считанные минуты; обладателям карт достаточно поднести ее к терминалу, оснащенный технологией приема бесконтактных платежей. В России насчитывается более 5 тыс. торгово-сервисных предприятий, предлагающих оплатить покупки картой VisapayWave.

В настоящее время растет популярность среди пользователей Интернета и электронных денег, которые используются в различных электронных платежных системах: Яндекс.Деньги, WebMoney, QIWI, PayPal и др.

Стабильно растет российский рынок денежных переводов без открытия банковского счета, развиваются системы моментальных денежных переводов. Помимо ведущих международных систем WesternUnion и MoneyGram услуги по переводу денег россиян за рубеж и по стране оказывают и отечественные: Migom Европейского трастового банка, «Юнистрим» Юниаструм-банка, «СТБ-Экспресс» платежной системы СТБ и банков «Группы ОВК», система экспресс-переводов Импэкс-банка и принадлежащая Русславбанку сеть Contact, а также «Почта России», отделения которой открыты практически в каждом населенном пункте.

Таким образом, сегодня на мировом рынке финансовых услуг действует большое число систем, использующих передовые информационные технологии на базе современных телекоммуникационных сетей. В основе всех описанных систем предоставления услуг лежит осуществление операций посредством электронных транзакций. Мы полагаем, что их можно объединить под общим понятием «электронный банкинг».

В российском банковском законодательстве определение понятия «электронный банкинг» на сегодня отсутствует. В экономической литературе по данной проблеме точки зрения существенно различаются. Некоторые авторы отождествляют понятия «электронный банкинг» и «дистанционное банковское обслуживание» (ДБО). Они полагают, что современный этап развития банковской деятельности в России отмечен лавинообразным распространением технологий дистанционного банковского обслуживания, объединяемых также понятием «электронный банкинг»<sup>4</sup>.

С этой точкой зрения трудно согласиться. По нашему мнению, понятие «дистанционное банковское обслуживание» более узкое, чем электронный банкинг, и входит в него в качестве одной из составляющих. В нормативных правовых актах отсутствует однозначное определение ДБО. Есть лишь понятие системы ДБО, данное в письме Банка России от 26.10.2010 № 141-Т «О рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания». Система ДБО определяется как «совокупность установленных в кредитной организации

(ее филиалах, представительствах и внутренних структурных подразделениях) аппаратно-программных средств, с помощью которых осуществляется ДБО»<sup>6</sup>.

В. Спильниченко приводит следующее определение: «Дистанционное банковское обслуживание представляет комплекс информационных услуг и осуществления операций по счету клиента на основании его распоряжений без посещения банка. Системы ДБО основываются на общении клиента с базой данных банка через систему телекоммуникаций»<sup>7</sup>.

Н. Лиходеева утверждает, что «дистанционное банковское обслуживание можно считать общим термином для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (т.е. без визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных сетей»<sup>8</sup>.

В зарубежных источниках для описания технологий ДБО используются различные, в ряде случаев пересекающиеся по значению термины: on-linebanking, remotebanking, directbanking, homebanking, Internet-banking, PC-banking, phone-banking, mobilebanking, WAP-banking, SMS-banking, GSM-banking<sup>9</sup>.

Как видим, по мнению большинства авторов, в основе дистанционного банковского обслуживания лежит принцип обмена информацией между банком и клиентом с обеспечением должного уровня безопасности и конфиденциальности, а понятие «дистанционное банковское обслуживание» включает обслуживание как физических, так и юридических лиц в любом удаленном от банковского офиса месте, где имеется соответствующий канал связи. То есть это понятие не охватывает многие банковские услуги с использованием современных информационных технологий, например электронные платежи без открытия счета, операции, связанные с использованием электронных денег.

Некоторые авторы все происходящие изменения в сфере оказания финансовых услуг сводят к рассмотрению понятия «электронные банковские услуги». О. Рудакова определяет это понятие следующим образом: «Банковские электронные услуги – это те услуги банков, которые оказываются с применением средств вычислительной техники и телекоммуникаций. Возникновение и распространение информационных технологий влияет на развитие коммерческих банков, становится одним из конкурентных преимуществ. Более того, электронную банковскую деятельность в настоящее время рассматривают как один из видов экономической деятельности кредитных организаций в области предоставления электронных финансовых услуг»<sup>10</sup>.

И. Резник определяет электронные банковские услуги как новый технологический способ производства банковских продуктов, удовлетворяющих потребности клиентов с помощью электронных банковских технологий<sup>11</sup>.

Мы полагаем, что данная категория не вполне точно описывает данное явление. Банковские услуги сами по себе не могут быть электронными. Экономическое содержание услуги не зависит от способа ее предоставления – традиционного – путем непосредственного взаимодействия клиента с сотрудниками банка – или посредством систем телекоммуникаций. Нам представляется, что более точно это относительно новое явление в банковском бизнесе описывает понятие «электронный банкинг».

В отечественной литературе определение электронного банкинга дает Л. Лямин. По его мнению, под электронным банкингом понимается возможность для клиентов кредитных организаций получать удаленный доступ к своим банковским счетам через информационно-телекоммуникационные системы и, как минимум, осуществлять переводы финансовых средств между ними<sup>12</sup>. Лямин считает, что с применением в банковской деятельности достижений в области компьютерных и телекоммуникационных технологий существенно меняются способы и условия самой банковской деятельности, но не меняется ее сущность. Потому электронный банкинг – это не более чем некий новый «транспорт», обеспечивающий доступ клиента к вполне традиционным банковским продуктам и услугам. Но особенности этого «транспорта» таковы, что меняется характер банковского обслуживания и – отчасти – его содержание.

С такой точкой зрения трудно согласиться. С одной стороны, подобный подход подтверждает неправомерность использования понятия «электронные банковские услуги», поскольку не меняется сущность банковской деятельности, экономическая природа предоставляемых услуг. С другой стороны, при такой трактовке сужается понятие электронного банкинга как качественно новой ступени в развитии банковского бизнеса.

По нашему мнению, понятие электронного банкинга значительно шире и охватывает все способы электронного управления финансовыми средствами – от традиционных систем «клиент-банк» до инновационных продуктов, включая электронные деньги и платежные терминалы. Мы поддерживаем позицию К. Скиннера, утверждающего, что сегодня в банковском деле произошли радикальные изменения, что банкинг уже – «цифровой рынок, основанный на виртуальных финансовых отношениях, оформленных электронными транзакциями»<sup>13</sup>.

Таким образом, полагаем, что современный электронный банкинг – это технология предоставления финансовых услуг, при которой поставщик услуг и клиент (потребитель услуг), взаимодействуют посредством информационно-телекоммуникационных систем, будучи максимально юридически и технически защищены от сопутствующих банковских рисков.

Из приведенного определения электронного банкинга видно, что он охватывает все виды банковских услуг, оказываемых с помощью современных информационных технологий. Дальнейшее развитие электронного

банкинга требует, одной стороны, особого внимания банковского менеджмента, так как вносит существенные изменения как в типичные банковские риски, так и в способы уменьшить влияние этих рисков на результаты банковской деятельности. С другой стороны, развитие современного банкинга невозможно без совершенствования законодательства в области электронных финансовых услуг.

## Примечания

- <sup>1</sup> Банкинг в информационной экономике: учеб. пособие // В.С. Аксенов, Ю.Н. Нестеренко, А.В. Осиповская и др. М.: Экономика, 2012. С. 155.  
Banking in the information economy: textbook // V.S. Aksenov, Yu.N. Nesterenko, A.V. Osipovskaya, oth. M.: Economics, 2012. P. 155.
- <sup>2</sup> Лента новостей. Информационный портал Banki.ru. <http://www.banki.ru/news/lenta/?id=4554792>  
Newsline.Information portal Banki.ru. <http://www.banki.ru/news/lenta/?id=4554792>
- <sup>3</sup> Сайт Центрального банка России. <http://www.cbr.ru>  
Website of the Central Bank of Russia. <http://www.cbr.ru>
- <sup>4</sup> Лента новостей. Информационный портал Banki.ru. <http://www.banki.ru/news/lenta/?id=4554792>  
News line.Information portal Banki.ru.
- <sup>5</sup> Дистанционное банковское обслуживание. М.: КНОРУС, ЦИПСИР, 2010. С. 6.  
Remote Banking. M.: KNORUS, TsIPSiR, 2010. C. 6.
- <sup>6</sup> Письмо Банка России от 26.10.2010 № 141-Т «О рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания» // Вестник Банка России. 2010. № 59.  
Letter from the Bank of Russia 26.10.2010 № 141-T «Recommendations on how to approach lending institutions to choose providers and interact with them in the implementation of e-banking» // Bulletin of the Bank of Russia. 2010. № 59.
- <sup>7</sup> Спильниченко В.К. Трансформация банковских платежных систем в экономике России // Экономический журнал. 2012. № 2 (26).  
*Spilnichenko V.K.* The transformation of bank payment systems in the Russian economy // *Economic Journal*. 2012. № 2 (26).
- <sup>8</sup> Лиходеева Н.И. Применение электронного банкинга при заключении и исполнении банковских договоров // Юридическая работа в кредитной организации. 2011. № 2.  
*Likhodeeva N.I.* The use of electronic banking in the negotiation and execution of contracts of bank // *The legal work in a credit institution*. 2011. № 2.
- <sup>9</sup> Ratten V. Technological innovations in the m-commerce industry: A conceptual model of WAP banking intentions // *Journal of High Technology Management Research*. 2008. № 18; Sundarraja R.P., Wu J. Using information-systems constructs to study on-line and telephone-banking technologies // *Electronic Commerce Research and*

- Applications. 2005. № 4; *Kuismaa T., Laukkanen T., Hiltunen M.* Mapping the reasons for resistance to Internet banking: A means end approach // International Journal of Information Management. 2007. № 27.
- <sup>10</sup> *Рудакова О.С.* Банковские электронные услуги: учеб. пособ. М.: ИНФРА-М, 2011. С. 4.  
*Rudakova O.S* Electronic banking: studies. allowance. М.: INFRA- М, 2011 . С. 4.
- <sup>11</sup> *Резник И.А.* Развитие электронных банковских услуг. Автореф. ... канд. экон. наук (08.00.10). СПб., 2008. [http://elibrary.finec.ru/materials\\_files/refer/A6716\\_b.pdf](http://elibrary.finec.ru/materials_files/refer/A6716_b.pdf)  
*Resnick I.A.* The development of electronic banking services. Author. ... Candidate Economics Sciences (08.00.10). St. Petersburg, 2008.
- <sup>12</sup> *Лямин Л.В.* Применение технологий электронного банкинга: риск-ориентированный подход. М.: КНОРУС, ЦИПСИР, 2011. С. 25.  
*Ljamin L.* The use of electronic banking technologies: a risk-based approach. М.: KNORUS; TsIPSiR, 2011. S. 25.
- <sup>13</sup> *Скиннер К.* Будущее банкинга: мировые тенденции и новые технологии в отрасли. Минск: ГревцовПабlishер, 2009. С. 18.  
*Skinner K.* The future of banking: Global trends and technologies in the industry. Minsk: GrevtsovPablisher, 2009. P.18.