

## Современные технологии в развитии рынка электронных финансовых услуг

© 2012 Д.А. Курманова

кандидат экономических наук, доцент

Уфимский государственный авиационный технический университет

E-mail: kdiana09@mail.ru

Благодаря развитию современных технологий все более востребованными становятся финансовые услуги по предоставлению клиентам возможности дистанционного управления счетами.

*Ключевые слова:* электронные деньги, дистанционное обслуживание, виртуальный банк.

Сегодня многие финансовые институты делают ставку на прогрессивные технологии и оказание он-лайнных услуг, а также на предоставление информации, размещаемой в Сети. Интерес к развитию компьютеризированных финансовых систем определяется, главным образом, стратегическими интересами. Состояние рынка финансовых интернет-услуг и некоторые тенденции позволяют говорить о перспективах развития этого сегмента финансового рынка.

Сокращение издержек, повышение эффективности управления финансовыми рисками и финансовыми операциями при помощи современных технологий может открыть беспрецедентные возможности для развивающихся и переходных экономик доступа к международным финансовым рынкам, что, безусловно, является актуальным для России. Финансовый сектор как лидер в электронной коммерции может сыграть роль катализатора в дальнейшей глобализации и либерализации мировой экономики. Особый интерес представляет использование бизнес-стратегии Customer Relationship Management (CRM) - управление отношениями с заказчиками, - ориентированной на организацию взаимовыгодных, устойчивых отношений с клиентами. CRM-системы создают комплексную автоматизацию работы с клиентами при условии максимально удобного для потребителя сервиса и доступности мировых информационных ресурсов. Основной задачей разработчиков информационных систем является предоставление качественного продукта и сервиса, учитывающих изменяющиеся запросы потребителей!

Системы дистанционного обслуживания клиентов становятся более персонализированными. У клиентов появляется возможность самостоятельно настраивать параметры интерфейса и функционала, чтобы сконцентрироваться только на тех услугах, в которых они лично заинтересованы.

Эволюция денежных средств, обусловленная развитием интернет-технологий, привела к появлению так называемых “электронных денег” (web-money). Электронные деньги определяются как денежная стоимость, хранящаяся с помощью технического устройства, которое может широко применяться для осуществления платежей в пользу не только эмитента, но и других контрагентов и не требует обязательного использования банковских счетов для проведения операций (транзакций), а действует как предоплаченный инструмент на предъявителя.

Федеральным законом от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ “О национальной платежной системе” создана правовая база для функционирования электронных денежных средств и урегулирован статус электронного средства платежа, определен перевод электронных денежных средств как банковская операция, которую будут осуществлять исключительно кредитные организации и небанковские кредитные организации (НКО), получившие лицензию на работу с ними. Требование закона о создании НКО или кредитной организации напрямую касается таких систем, как WebMoney, “QIWI Кошелек” и “Яндекс. Деньги”, на которых приходится около 90 % рынка электронных платежей.

Впервые дистанционное обслуживание появилось примерно двадцать лет назад, когда строительное общество Nottingham Building Society, британская телефонная компания British Telecom и Bank of Scotland объединили свои усилия для создания новой технологии - программы Homelink. Это был качественный скачок в развитии удаленных банковских технологий. Дистанционное банковское обслуживание по телефону получило особенно благодатную почву для своего распространения в США. До середины 1990-х гг. американские банки не имели возможности открывать филиалы в других штатах, поэтому данная система предоставляла единствен-

ную возможность выйти на клиентуру в национальном масштабе. Одним из пионеров в этом деле был North Carolina National Bank, который в 1990 г. предложил своим клиентам более 30 услуг и операций через телефонную систему, для чего был создан довольно большой call-центр, который позднее был усовершенствован с сокращением численности операторов. В 1990 г. ежедневное число обращений в систему составило около 200 тыс. В последнее время также активно начали развиваться технологии WAP- и SMS-обслуживания, которые используют коммуникационные возможности мобильной телефонии для оперативного обслуживания клиентов.

Первым чистым интернет-банком был Security first network bank, начавший свои операции в 1995 г. и в 1998 г. выкупленный Royal bank financial group в США. Названный банк функционирует исключительно в сетях Интернета и не имеет ни одного "физического" офиса для работы с клиентурой.

В Европе первым "виртуальным" банком стал Advance bank - дочерняя структура Дрезденской банковской группы (Германия), который начал свою операционную деятельность в 1996 г. Другие примеры подобных банков - BankDirect (основан в 1999 г.), Compubank (1998), Netbank (1996). Но чаще всего интернет-банкинг встречается в качестве дополнительной услуги, которую предлагают реально существующие банки.

Согласно международной статистике, в 2010 г. в среднем в Европе почти 48 % пользователей Интернета одновременно являлись клиентами систем интернет-банка. Наиболее высока доля пользователей он-лайн-овых банковских систем в странах Северной Европы. Так, в Швеции этот показатель близок к 54 %, тогда как в Греции только около 13 %.

Сегодня отдельные отечественные банки имеют успешный опыт предоставления электронных банковских услуг в глобальной сети, причем качество этих услуг соответствует международному уровню. Ярким примером дистанционной модели обслуживания клиентов является ЗАО Банк "Тинькофф Кредитные Системы", у которого отсутствуют офисы продаж.

Интернет-кредитные системы являются наиболее распространенными аналогами обычных систем, работающих с кредитными картами. Отличие состоит в проведении всех транзакций через Интернет и, как следствие, в необходимости дополнительных средств безопасности и аутентификации.

За последние годы увеличилось количество банков, предоставляющих услуги дистанционного обслуживания счета через Интернет. Опрос ком-

паний-поставщиков решений для интернет-банкинга, проведенный CNews Analytics, показал, что на сегодня более половины всех российских банков имеют системы дистанционного банковского обслуживания. Правда, это говорит, скорее, о потенциальной емкости рынка, поскольку многие банки, имея лицензии, реально так и не начали использовать системы в работе либо пока обкатывают их на аффилированных компаниях. В большинстве случаев используются лишь отдельные решения (практически - только услуги по получению клиентом информации о состоянии банковского счета), а не комплексное виртуальное обслуживание. Лишь немногие российские банки предлагают "полноценный" пакет интернет-услуг, включающий, помимо традиционного интернет-банкинга, также интернет-трейдинг, WAP- и SMS-банкинг. Однако в ближайшие несколько лет можно ожидать, что список таких банков значительно расширится. Тем не менее, все опрошенные CNews Analytics компании отмечают высокий спрос на решения этого класса. Некоторые из них ежемесячно запускают в промышленную эксплуатацию более 10 систем интернет-банкинга.

По данным Национального банка Республики Башкортостан, 45 % от общего количества открытых на территории республики счетов юридических лицам (при 35 % в целом по России) и 11 % счетов, открытых физическим лицам, имеют доступ для проведения расчетов через дистанционное банковское обслуживание. За 2011 г. количество счетов физических лиц, доступ к которым был предоставлен дистанционным способом, возросло в 2,8 раза, с использованием мобильных телефонов - более чем в 9 раз, т.е. для клиента важной становится не только территориальная, шаговая доступность банковского учреждения, но и дистанционная доступность платежных услуг. Места совершения сделок постепенно перемещаются от традиционных рынков к более комфортным для потребителя - в дом или офис.

Услуги по дистанционному доступу к счетам юридических лиц предоставляют более 90 % кредитных организаций, работающих на территории республики, к счетам физических лиц - 60 % кредитных организаций. В целом, по Республике Башкортостан количество счетов клиентов кредитных организаций (юридических и физических лиц), доступ к которым предоставлен дистанционным способом на 1 тыс. жителей, составило 407,5 ед.<sup>2</sup>

Платежные решения, использующие новые технологии, позволяют банкам существенно ускорить и упростить документооборот, сократив

объем оформления бумажных документов. Дистанционное управление счетом позволяет не только экономить время, но и приносит экономическую выгоду: некоторые банки снижают тарифы на операции через Интернет, другие вводят фиксированную ставку за операцию, а третьи – единую плату за любое число платежных поручений, что особенно выгодно для корпоративных клиентов. Система может быть интегрирована с используемой компанией-клиентом программой бухгалтерского учета, что создает реальную возможность снижения затрат на ведение бухгалтерского учета и составление квартальной отчетности. В современном бизнес-процессе активно распространяется электронный документооборот, и с его появлением все более актуальным становится вопрос о легитимности средств фиксации и передачи различной информации<sup>3</sup>.

Все совокупные затраты банка на реализацию дистанционного банковского обслуживания через глобальную сеть Интернет значительно меньше, чем открытие нескольких отделений банка, при этом количество обслуживающихся через Интернет клиентов может в несколько раз превосходить количество клиентов реальных отделений банка. Также банк может сократить затраты на капитальное строительство и штат обслуживающего персонала, освободить часть филиальной сети от низкодоходных операций с физическими лицами.

Одним из перспективных направлений установления и развития отношений между банками и клиентами является присутствие банка в социальных сетях и тематических интернет-сайтах, так как именно в социальных сетях на данный момент представлена большая часть платежеспособной российской аудитории.

На сегодня многие банки активно представлены в социальных медиа. По данным агентства Frank Research Group<sup>4</sup>, общее количество подписчиков на страницы банков в социальных медиа ресурсах составило более 1,4 млн., причем их количество постоянно растет. Лидерами по количеству подписчиков в социальных сетях являются: Сбербанк России; ЮниКредит; Связной банк; Траст; Русский Стандарт. В то же время необходимо отметить, что не все даже наиболее крупные кредитные организации придают этому серьезное значение. По данным агентства Frank Research Group, по состоянию на 1 декабря 2011 г. из Топ-100 банков только 33 имеют официальную страницу в социальных сетях.

Конкурентная среда продолжает усиливаться с приходом на рынок розничных финансовых услуг небанковских организаций, которым разрешено осуществлять переводы денежных средств

без открытия счетов, в том числе электронных денежных средств, предоплаченные финансовые продукты, интернет-расчеты. Мобильные финансовые институты, которые сегодня развивают интернет-сервис по распространению новых высокотехнологичных услуг, могут оказаться более востребованными и принести большую отдачу, чем продвижение традиционных финансовых услуг.

Что же касается перспективности использования в рамках дистанционного обслуживания сети Интернет в качестве он-лайн-канала дистрибуции банковских продуктов и услуг в Российской Федерации, то большая территория, не полностью охваченная банковским сектором, особенно в средних и малых городах, сельских населенных пунктах, и довольно высокий образовательный уровень населения открывают хорошие перспективы для развития данного направления. Хотя пользователи Интернета на территории Российской Федерации сейчас не превышают 5 % населения, их численность стремительно возрастает.

Будущее интернет-банкинга в России тесно связано с развитием розничного банковского обслуживания. Крупным клиентам важнее эксклюзивный, нестандартный сервис и персональное внимание. В отношении мелких и средних организаций, предпринимателей и частных лиц обслуживание в системе интернет-банка более продуктивно, поскольку позволяет предоставить массовый высококачественный и, что очень важно, недорогой сервис.

Следует выделить ряд проблем в развитии дистанционного обслуживания потребителей финансовых услуг.

Не существует единого стандарта, регламентирующего порядок предоставления услуги интернет-банкинга, что, безусловно, снижает активность финансовых институтов на рынке электронных платежей. Сфера применения электронных денег осуществляется, как правило, в рамках некой локальной системы с ограниченным кругом финансовых посредников и торговых организаций. Отмечается несовершенство законодательства об электронно-цифровой подписи при решении правовых вопросов, связанных с использованием электронных документов; нерешенность вопроса о налоговом регулировании электронных банковских операций. Электронные деньги в настоящий момент являются обязательствами частных финансовых институтов, риск банкротства которых высок, что находит свое отражение в степени доверия потребителей к электронным деньгам. Невысок уровень культуры населения в работе с новейшими технологи-

ями и техникой. Сегодня большая часть населения еще пока не готова воспринять электронные деньги как надежный и удобный платежный инструмент, а также признать необходимость использования электронных денег при осуществлении отдельных платежных операций. Фактором риска остается безопасность сетевых операций с банковским счетом при дистанционном обслуживании, связанных с несанкционированным списанием средств со счетов клиентов. Часть из них связана с неправильными действиями самих клиентов при использовании интернет-банкинга, другая - с фактами мошенничества. Специалисты безопасности финансовых операций ООО «Доктор Веб» оценивают ежемесячный ущерб от атак на дистанционное банковское обслуживание в России в 450-500 млн. руб.<sup>5</sup> Нормы Федерального закона «О национальной платежной системе» направлены на укрепление защиты потребителей от существующих рисков. По несанкционированным операциям у клиента, если это произошло не по его вине, будет право потребовать от банка возмещения ущерба. Создаются новые способы защиты информации,

обеспечивающие секретность, целостность этой информации, противодействие внешним и внутренним угрозам. Тем не менее, развитие технологий и инфраструктуры дистанционного обслуживания повышает доступность банковских услуг для различных пользователей.

<sup>1</sup> Фирсова И.А. Информационное обеспечение как необходимое условие внедрения проектного подхода к управлению предприятиями // Инновационное развитие экономики. 2012. □ 4 (10). С. 61.

<sup>2</sup> Марданов Р.Х. Итоги функционирования платежных систем в Республике Башкортостан // Вестн. Национального банка Республики Башкортостан. 2012. □ 4 (313). С.17.

<sup>3</sup> Глащенко А.С. Понятие и классификация электронных документов // Вопросы экономики и права. 2012. □ 9. С. 28.

<sup>4</sup> Рейтинг «ТОП-15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях» Frank Research Group. URL: <http://www.frankrg.com/userfiles/Frank%20RG%2020Social%20Media%20%202012-04.pdf>.

<sup>5</sup> Сафин У.З., Курманова Л.Р. Риски функционирования платежных систем // Вестн. Уфимского юридического института МВД России. 2012. □ 2. С. 55.

Поступила в редакцию 02.10.2012 г.