

**Минина Татьяна Игоревна,
Финансовая академия при Правительстве РФ**

ЭЛЕКТРОННЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ

Журнал "Банковские услуги" №7 2002

Глобализация мировой экономики не могла не затронуть в числе прочих и банковскую деятельность, что привело к серьезным изменениям в банковской сфере, в т.ч. в обслуживании предприятий, организаций и частных лиц - клиентов банка. Отсутствие ограничений на выполнение отдельных операций или на "прозрачность" государственных границ для деятельности банков - это основное требование, которое предъявляет банкам глобализация экономики.

Рост мирового платежного оборота, и обусловленный им рост издержек обращения настоятельно диктует необходимость создания принципиально нового механизма безналичного и наличного денежного обращения, обеспечивающего быстро растущие потребности в платежах и ускорение оборачиваемости денежных средств при одновременном снижении издержек обращения и сокращения трудовых затрат.

Данная проблема не может быть решена при массовом использовании существующих форм денег, поскольку в силу своей физической природы они имеют предел подвижности, обуславливают высокую трудоемкость финансовых расчетов, не обеспечивают непрерывность цепи расчета и затрудняют контроль за своим движением. Основной путь ее решения - это использование так называемой безбумажной технологии на основе передового опыта индустриально развитых стран в сфере широкого применения на практике заменителей наличных денег и платежных инструментов и средств, создания технологий и технических устройств для их автоматической обработки. Это привело к развитию и повсеместному применению так называемых ИТ-технологий.

С нарастанием темпов глобализации произошел переход информационных ресурсов в число реальных экономических ресурсов развития. Результатом явилось превращение информационных продуктов и услуг в объект производства и потребления. Для упрочения своих позиций как субъекта экономики и повышения доходов от деятельности банку целесообразно взять на себя выполнение функций информационного, коммуникационного и консультационного центра для клиентов.

Именно поэтому все большее внимание банки уделяют уровню информационного и компьютерного обеспечения, количеству и качеству информационных услуг, предоставляемых клиентам, новым технологиям как важному фактору конкурентоспособности на рынке банковских услуг, средству увеличения своих доходов. Потребность клиентов в подобных услугах также неуклонно возрастает. Кроме того, одной из главных задач любого финансового института является обработка значительных объемов информации. Банки обладают достаточными финансовыми возможностями для использования самой современной техники и информационных технологий, позволяющих обрабатывать все возрастающие информационные потоки. Однако затраты на модернизацию должны быть сопоставимы с предполагаемой выгодой от ее проведения. В соответствии с общемировой практикой в среднем банке расходы на компьютеризацию составляют не менее 17% от общей сметы годовых расходов. Так например, в 1995- 1996 годах американские банки истратили почти 40 млрд. долларов на информационные технологии и персонал, необходимый для управления и обслуживания информационных систем. [Л1 с.30]

Показателем правильной стратегии и политики банка должно служить повышение роли информационных услуг в деятельности банка и возрастание эффективности затрат на эти цели в его расходах. Возрастает также доля персонала банка, занятого в компьютерных, информационных, аналитических подразделениях, и доля компьютерного оборудования, оргтехники, программного и информационного обеспечения в основных и оборотных фондах банка и контролируемых им фирм.

Российские банки также сталкиваются с необходимостью устанавливать связи и производить расчеты через зарубежные банки, придерживаться стандартов, принятых в мировой банковской практике, в целях интеграции с мировой банковской системой. Однако для того, чтобы стать партнером зарубежного банка в обслуживании общих клиентов, нашему банку необходимо достичь высокого уровня своего развития, в том числе и в сфере новых технологий.

Интерес к развитию компьютеризированных банковских систем определяется, главным образом, вопросами стратегического развития. Как показывает практика, инвестиции в такие проекты начинают приносить прибыль лишь через определенный период времени, необходимый для обучения персонала и адаптации системы к конкретным условиям. Вкладывая средства в программное обеспечение, компьютерное и телекоммуникационное оборудование и создание базы для перехода к новым вычислительным платформам, банки стремятся, в первую очередь, к удешевлению услуг, ускорению прохождения платежей через банковскую систему и снижению трудоемкости банковской работы.

Немаловажную роль играет также снижение вероятности ошибки при обработке банковской информации и повышение уровня секретности. Качество указанной работы зачастую создает положение банка на рынке. Возможно поэтому Дэвид Стюарт, главный консультант по новым технологиям фирмы Global Concepts, считает, что сегодня при устройстве на работу в банк предпочтение отдается программисту, а не кассиру.

Автоматизированные банковские системы (АБС) на сегодняшний день являются одной из самых быстро развивающихся областей прикладного сетевого программного обеспечения (ПО). Нужно отметить, что АБС

представляют из себя "лакомый кусочек" для любого производителя ПО. Поэтому почти все крупные компании-разработчики предлагают на этом рынке свои системы.

В настоящее время АБС позволяют автоматизировать практически все стороны банковской деятельности. Функционируют программы, обеспечивающие расчеты, целиком ориентированные на Internet, или, так называемые, виртуальные банки; банковские экспертно-аналитические системы, использующие принципы искусственного интеллекта и многое другое.

HOME BANKING (домашний банк)

Более 20 лет назад, а именно, в 80-х годах было положено начало развитию принципиально нового направления банковского обслуживания клиентов - *home banking*. Оно заключается в проведении банковских операций на дому или в офисе клиента с использованием телефонной связи, модема и компьютера. Спектр банковских услуг, предоставляемых подобным образом, значительно расширил список традиционных услуг, предоставляемых клиентам. Они включают как обычные расчетные операции (причем валюта расчета не ограничена только национальной), так и информационные услуги.

В последние годы появилась возможность и необходимость предоставления дистанционного банковского обслуживания (электронных услуг) с использованием сети Интернет. Если банки не смогут наладить у себя систему электронных расчетов с клиентами, то они рискуют лишиться большей их части.

В настоящее время банки все чаще обращают внимание на ритейл, поэтому трудоемкость работ становится все более актуальной. Необходимо заметить, что время, затрачиваемое на обслуживание клиентов с использованием систем реального времени, гораздо меньше.

В 80-90х годах среди специалистов было распространено мнение, что с введением домашнего банка для клиента уменьшается стоимость банковских операций. Приводились данные, что стоимость в сети менее 1 долл. за одну операцию, в то время, как в банке эта величина больше 1 долл. [Л2 с.65]. Однако в настоящее время специалисты склоняются к мнению, что затраты на электронные платежи превышает затраты на обычные бумажные технологии. Если минимальная стоимость электронного платежа составляет 0,52 долл., а максимальная – 1,20 долл., то расходы с применением бумажных технологий не превышают 0,42-0,50 долл. [Л9 с.67]. Кроме того, реальная стоимость электронного платежа намного выше, поскольку банки зачастую перекладывают на клиентов затраты на покупку оборудования и программного обеспечения.

В настоящее время специалисты видят снижение затрат в построении модели прямого выставления счетов в электронном виде (*the direct e-billing model*).

Идея создания Интернет-банка возникла в США. Между прочим, одной из причин стало существовавшее там ограничение на открытие банками филиалов в других штатах. Так в октябре 1995г. был создан Security First Network Bank, который стал первым банком, освоившим этот вид услуг в Интернете. За ним последовал австрийский профсоюзный банк Bank fur Arbeit und Wirtschaft и британский банк Royal Bank of Scotland. По опросу, проведенному компанией Booz-Allen в 1997г., 56% опрошенных банков собирались в 1998г. освоить такие операции. [Л3 с.43]. При небольшом вложении средств и минимуме персонала эти банки могут обслуживать большую территорию при очень низкой себестоимости банковских услуг. "Так, 300 тысяч клиентов банка Wells Fargo, совершающих операции в режиме реального времени, наносят визитов по времени на 90% меньше по сравнению со среднестатистическим клиентом. Это означает, что ресурсы, выделяемые на обслуживание клиентской базы, могут быть существенно сокращены или использованы для улучшения обслуживания "неэлектронных" клиентов" [Л2 с.66-67]. В России первым начал обслуживать клиентов через Интернет Автобанк.

Получая экономию на издержках по ведению операций, виртуальный банк может выплачивать более высокую ставку по вкладам. Это обеспечило виртуальным банкам высокие конкурентные позиции. Многие крупные банки создали у себя дочерние виртуальные структуры, которые успешно конкурировали с материнскими. У разделения традиционного и электронного банковского бизнеса, выделения виртуального бизнеса в отдельную структуру или подразделение есть одно важное преимущество. Это решение позволяет достичь четкого взаимодействия двух структур, имеющих абсолютно разную концепцию функционирования, практика показывает, что добиться этого в одном подразделении довольно непросто.

Развитие таких услуг выгодно не только банкам и их клиентам. Оно безусловно выгодно продавцам товаров и услуг, кроме того, оно выгодно и разработчикам программного обеспечения и продавцам компьютеров.

Преимущества использования подобных систем заключаются в следующем:

1. Большая скорость по сравнению с традиционными методами зачисления средств и прохождения их между банками.
2. Сокращение себестоимости операций и издержек для банка и клиента.
3. Уменьшение трудоемкости операций при безбумажной технологии.
4. Снижение рисков непрохождения платежей.
5. Для банка исчезает необходимость трудоемкой работы с наличностью.
6. Удобство в использовании (виртуальный банк может работать круглосуточно, у клиента имеется возможность не посещать банк, не нужно иметь наличные средства для небольших покупок, быстрота оформления сильно сокращает время от заказа до доставки товара и пр.).

Однако необходимо обратить внимание и на недостатки виртуального банка. Одним из главных является повышенный уровень риска клиента при работе с таким банком, если он не является подразделением не виртуального банка, отсутствие наработанного авторитета на рынке, гарантий и участия в федеральных программах страхования вкладов, отсутствие разработанной правовой базы для такого рода бизнеса. Как часто бывает, недостатком являются и его достоинства: клиентам недостает личного общения с банковскими работниками, возможность индивидуального подхода. Это все не очень сильно влияет на популярность таких технологий, хотя и должно приниматься в расчет при их развитии.

Три этапа в развитии услуг home banking [Л10].

- Первый этап - телефонный банкинг, банковский сервис, основанный на использовании возможностей телефонов с тональным набором номера.

- Второй этап - PC-банкинг, позволяет клиенту с помощью персонального компьютера и модема напрямую подключаться к серверам банка и совершать банковские операции (еще пока не через Интернет).

- Третий этап - связь через Интернет, интернет-банкинг (netbanking, online banking, internet banking).

В 1997г. прогноз, сделанный британской организацией по исследованию рынков Datamonitor, показал, что к 2001 году число клиентов, совершающих операции в режиме реального времени, в Западной Европе составит 8 миллионов." [Л2 с.65-67].

В 2001г Deutsche Bank обобщил прогнозы аналитиков в банковском секторе Германии и получил данные, о постоянном росте числа клиентов интернет-банков, которое к 2006 г. достигнет 22-30 млн.

Согласно прогнозу, представленному компанией eMarketer, число пользователей в Германии уже в 2002 г. составит 42,26 млн.

Данные компании Forrester свидетельствуют, что в 2001г. 18% клиентов Deutsche Bank осуществляли все банковские операции в режиме онлайн, 59% - придерживалось традиционного способа, посещая отделения банка, 10% - общались с личными финансовыми консультантами по телефону, 2% - прибегало к услугам электронной почты, 1% - пользовался электронным почтовым сервисом, предоставляемым на сайте банка.

Статистика, полученная в ходе исследования, проведенного другой компанией сообщает, что 39% немцев из числа тех, кто не пользуется услугами онлайн-банкинга, не делают этого по причине недостаточной безопасности последнего. В числе других причин называется отсутствие выхода в сеть из дома (12,5%), слишком большая обезличенность такого способа совершения операций (12,5%), отсутствие необходимости в сети вообще (11,2%), близость отделения банка к месту проживания (9,9%) [Л5].

В России по данным на 01.10.2001 количество банков, предлагающих услуги интернет-банкинга составило 99, причем 58 из них располагается в Москве, 6 – в Екатеринбурге, 4- в Санкт-Петербурге [Л8].

В технологии "домашний банк" можно выделить три основные направления развития:

1. Система "клиент-банк".
2. Интернет-банкинг.
3. Мобильный банкинг (WAP-банкинг).

Система "клиент-банк"

Началом подобных операций считают 1983г, когда строительное общество Nottingham Building Society, британская телефонная компания British Telecom и Банк Шотландии стали использовать систему Homelink [Л6 с.541].

С помощью таких систем клиенты банка могут совершать разнообразные операции прямо из дома или своего офиса: управление счетом, получение информации о состоянии счетов и некоторой другой банковской информации, проведение платежей и оплата услуг с расчетного и других счетов и с пластиковых карт и другие операции. Такие платежи могут совершаться не только в национальной, но и иностранной валюте. Использование данной системы банком дает преимущества при привлечении клиентов, уводя их из банков, не предоставляющих таких услуг. Сегодня подобные системы с удовольствием устанавливаются как очень крупные организации, так и мелкие фирмы, которым нет необходимости иметь офис, они используют в качестве офиса свой дом. С развитием телекоммуникаций и персональных компьютеров работа на дому стала общемировой тенденцией, о которой особенно часто говорят западные экономисты.

Объем банковских услуг, осуществляемый с помощью системы "клиент-банк" растет с большой скоростью. В конце 80-х годов такими программами пользовался 41 американский банк для предоставления услуг 33 тыс. клиентам. В 1997г. прямую связь с банками имели 300 тыс. французских клиентов [Л6 с.542].

Программа устанавливается на компьютере клиента, который, в свою очередь, имеет непосредственное соединение с банком через модем.

В России первая программа "Клиент-банк" была разработана компанией "Инверсия". Первыми клиентами в 1991г. стали три организации с большим документооборотом: Госкомимущество, Московская автогрузовая таможня и Московская железнодорожная таможня [Л7]. Одними из наиболее распространенных в России программами "клиент-банк" являются разработки фирм "Программ банк" и Банк'с Софт Системз. Они дают возможность работать не только в рублях, но и в иностранной валюте, формировать платежные поручения в нескольких форматах, в т.ч. в формате международной системы СВИФТ.

Интернет-банкинг

Интернет-банкинг – система получения банковских услуг через выход в Интернет. Клиент может наблюдать за ходом торгов и участвовать в них, следить за оформлением совершенных сделок и своей позицией, ведением архивов биржевой информации. Электронные инвестиционные операции получили название e-brokerage.

Такая система, в отличие от программы "Клиент-банк", не привязана к конкретному компьютеру с установленным ПО. Клиент может выходить в Интернет с любого компьютера, для этого ему необходимо только наличие электронного ключа, обычно это дискета, которая путешествует вместе с клиентом. Таким образом, он может получать банковские услуги в любом месте земного шара и на любом компьютере.

Банки, предоставляющие своим клиентам подобные услуги, вызывают особый интерес инвесторов. Участие банка в таких технологиях повышает его стоимость. Наиболее активно работают на этом рынке сегодня транснациональные банки, такие как MeritaNord-banken (1,1млн. его клиентов пользуются этими услугами), Barclays, Wells Fargo [Л11 с.43].

В 1999 г. в США более 15 млн. человек использовали Интернет-банкинг для информации о ставках по ипотечным кредитам, в Великобритании – 5 млн. клиентов для получения финансовой информации. В Австралии

подобные цифры на начало 1999 г и на начало 2000 г. составляли 100 тыс. и 650 тыс. соответственно [Л11 с.43]. Сегодня число клиентов-пользователей Интернет-банкинга по данным журнала Microbanker [Л9 с.67] подошло к 9 млн. По оценкам специалистов среди таких клиентов большая часть относится к социальной группе высокообеспеченных и образованных людей (по данным банка Wells Fargo среднестатистический клиент, пользующийся услугами Интернет-банкинга, имеет высшее образование, годовой доход \$75 тыс. и \$15 тыс. в активах, обслуживание его обходится на 14% дешевле, а вероятность того, что он покинет банк – значительно меньше других категории клиентов). Второй, следующей за ней, категорией клиентов являются молодые люди [Л11 с.43].

Александр Большаков, партнер ПрайсвотерхаусКуперс Аудита, обрисовал портрет потенциального российского клиента, на которого банкам следует ориентироваться при развитии электронного бизнеса [Л12].

По его мнению, корпоративным клиентам присущи следующие признаки:

- высокотехнологичные компании, способные принять хорошо взвешенный риск в обмен на повышение своей эффективности;
- большие обороты денежных средств и необходимость оперативного управления ими;
- поиски эффективного управления ресурсами, необходимость быстро принимать управленческие решения;
- географическая рассредоточенность и мобильность;
- высокий уровень интеграции со смежными видами деятельности;
- желание работать с надежными компаниями, обеспечивающими максимум услуг и разделяющими взгляды на ведение бизнеса.

Частные лица должны хорошо знать современные технологии и доверять им, уметь считать собственную выгоду, быть динамичными, иметь свободные средства и хотеть эффективно их использовать.

Журнал "Банковское обозрение" в 2002 г. провел ранжирование интернет-серверов некоторых российских банков. Были определены некоторые критерии, в том числе логическая ясность структуры сайта, полнота описания банковских услуг, обновляемость сайта, наличие финансовой информации о банке (баланс, капитал, активы, отчет о прибылях и убытках), наличие информации о том, как связаться с руководством и менеджерами, в том числе по электронной почте и др. Первое место было отдано банку "АК Барс" (г.Казань), победившему, в частности, Глобэкс и Менатеп – С-Пб [Л13 с.63].

WAP-банкинг

WAP-банкинг, мобильный банкинг (mobile banking, m-banking) – получение банковских услуг непосредственно с помощью мобильного телефона или ноутбука при использовании технологии беспроводного доступа (Wireless Application Protocol). Такая технология позволяет передавать сокращенную информацию некоторых сайтов, поддерживающих WAP (например, Yahoo и др.) на мобильные телефоны и совершать некоторые действия. Она позволяет владельцам определенных модификаций мобильных телефонов выходить в интернет непосредственно с телефона без дополнительного оборудования, обращаться к приложениям благодаря встроенному в телефон или в SIM-карту браузеру. WAP использует двоичный формат, что позволяет эффективно сжимать пакеты данных, протокол оптимизирован под длительный период ожидания и низкую пропускную способность каналов. Специальный язык Wireless Markup Language (производный от языка XML), с помощью которого создаются WAP-совместимые Web-страницы, позволяет оптимально использовать небольшие размеры дисплея телефона, включая двустрочные текстовые и графические модели.

Преимуществами такой системы является еще большая свобода в доступе, недостатком является неудобство получения информации на небольшом дисплее.

Финская телекоммуникационная компания Nokia, ведущий мировой производитель средств сотовой связи, объявила 27.03.2001 о завершении работ по созданию нового программного продукта, который позволит абонентам получать информацию и совершать банковские операции с помощью мобильного телефона (например, информация о счете, платежи, получение кредита, получение информации об отделениях банка). Фирма представила в Лондоне на Mobile Commerce World Europe 2001 новую программу для своего телефона 6310 GSM/GPRS, с помощью которой можно совершать покупки в режиме on-line, а с помощью нового приложения и WAP-браузера – совершать переводы, хранить номера кредитных карт, детали сделок и пр. в памяти телефона. Объективных данных о безопасности пока нет, но представители финской компании уверяют, что она находится на высоком уровне. Они заявляют, что их главная цель – предоставить клиентам как можно более широкий выбор по управлению своими финансами, поэтому "чувствуют естественную необходимость предложить WAP-мобильный телефонный банкинг, доступный через разные телефонные сети" [Л8].

Литература.

1. Саркисянц А. Новые технологии в расчетно- платежной системе коммерческого банка. // Планета INTERNET №5-6, 1998
2. Финансист, №10, 1997, с.65-67
3. Юкович Н. Глобализация мировой экономики и развитие электронной торговли // Сборник "Глобализация мирового хозяйства и проблемы российской экономики" Изд. Фин. Академии, М., 1999 - 174с.
4. Рудакова О.С. Банковские электронные услуги. "ЮНИТИ", М., 1997
5. WWW.CNEWS.RU 29.03.2002
6. Банковское дело. (под ред. проф. Лаврушина О.И.) Финансы и статистика, М., 1998. – 576с.
7. Кузьмин О. "Банк-Клиент" и программы распознавания отсканированных платежных поручений. // Банковское дело в Москве, №4, 2000
8. WWW.INFIN.RU 01.10.2001
9. Можно ли экономить на электронных платежах? // Банковское обозрение, №1(31) 2002, с.67
10. Бурдинский А. Кому и зачем нужен Internet Banking. // Мир Интернет, №9, 1999

11. Виртуальные операции увеличивают реальную стоимость банков. // Банковское обозрение, №1(31) 2002, с.43-44
12. Большаков А. Электронный бизнес и развитие российских банков. // Банковское дело в Москве, №1, 2001
13. Рэнкинг сайтов российских банков. // Банковское обозрение, №1(31) 2002, с.63
14. Особенности национального интернет-трейдинга // Банковское обозрение № 1(31), 2002