

ресурс] / И. Л. Павлуша // Компьютерное решение. – 2015. – №10 – С. 11–18. – Режим доступа к журн.: <http://www.krmagazine.ru>

7. Петринин, Ц. Реструктуризация кредита – надежный способ избежать просроченной задолженности и сохранить позитивную кредитную историю [Электронный ресурс] / Ц. Петринин // VAB Банка. – Режим доступа : [http://www.vab.ua/rus/press\\_centre/comments/2014/11/20/77/](http://www.vab.ua/rus/press_centre/comments/2014/11/20/77/)

## ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ РЫНКА ДИСТАНЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В РОССИИ

*Д.А. Мацкова, Н.И. Быканова  
г. Белгород, Россия*

На сегодняшний день в России насчитывается более тысячи банковских организаций, что превышает оптимально допустимое значение для одной страны. Поэтому в современных условиях жесткой конкуренции банкам необходимо уделять большое внимание качеству обслуживания клиентов.

Для достижения этой цели банки с большой активностью стали внедрять такое направление развития, как дистанционное банковское обслуживание (далее-ДБО).

ДБО представляет собой совокупность услуг удаленного доступа к определенному списку банковских операций с помощью различных средств телекоммуникации.

Система ДБО имеет ряд достоинств и недостатков для коммерческих банков и пользователей. Среди достоинств функционирования системы ДБО для коммерческих банков отметим следующие:

- 1) экономия на содержании специалистов фронт-офиса и снижение нагрузки на него;
- 2) реализация стратегии лидерства по издержкам согласно концепции Портера;
- 3) увеличение доходов в целом за счёт роста клиентской базы, роста остатков на счетах, получение дополнительных комиссионных доходов;
- 4) предоставление помимо традиционных, качественно новых банковских продуктов, удовлетворяющих финансовые потребности и ожидания клиентов;
- 5) унификация работы с документами клиентов, совершенствование CRM-системы;
- 6) важное конкурентное преимущество в борьбе за клиентов.

Достоинства системы ДБО для пользователей заключаются в:

- 1) снятии временных и пространственных ограничений при совершении банковских операций;
- 2) удовлетворении потребностей клиентов в новых инновационных продуктах, новом уровне комфорта и удобства совершения банковских операций;
- 3) более привлекательных условиях при ДБО, например, более низкие процентные ставки по кредитам;
- 4) персонализированном предложении банковских продуктов, услуг, адресной рекламе и др.

В качестве недостатков системы ДБО для коммерческих банков выделим:

- 1) большие затраты на приобретение либо создание системы ДБО, её внедрение и обучение сотрудников;
- 2) затраты на обслуживание системы, в том числе и каналов связи с высокой пропускной способностью при обслуживании большого числа клиентов;
- 3) необходимость привлечения в удаленные каналы обслуживания большого количества клиентов, в противном случае система не окупится и не принесет должного эффекта;
- 4) высокие риски хакерских и мошеннических атак на систему;

5) наличие рисков, связанных с ошибками в планировании расходов на внедрение и обслуживание системы.

Недостатки системы ДБО для клиентов связаны с:

1) необходимостью иметь специальные средства для использования системы (компьютер и т.д.), зачастую весьма дорогостоящие;

2) необходимостью обеспечения доступа к каналам связи (интернет и пр.), использование которых также связано с определенными затратами;

3) неотвратимостью расходов, связанных с использованием системы ДБО;

4) необходимостью иметь достаточный уровень финансовой грамотности и быть уверенным пользователем компьютера (и других средств) для успешного использования системы;

5) наличием рисков, связанные с безопасностью совершения операций в системе ДБО[1].

На первых этапах появления и распространения услуг ДБО возможным проблемам и недостаткам, связанными с их использованием уделялось недостаточно внимания, бурное развитие дистанционных услуг было обусловлено в первую очередь теми преимуществами, которые они предоставляют банкам и их клиентам.

Однако, появившиеся случаи мошеннических действий, технических сбоев и других инцидентов заставили всех субъектов, участвующих в реализации и эксплуатации услуг ДБО более серьезно относиться к обеспечению безопасности дистанционных сервисов.

По мнению специалистов, решение проблем в области электронного банкинга следует начать с правовых вопросов.

По сравнению с другими странами, российское финансовое законодательство в области электронных финансов значительно отстает. В результате кредитные организации должны самостоятельно решать вопросы правового характера в области ДБО [2].

Исследование показало, что вариантов дистанционного обслуживания в российской банковской практике немало, но при этом доля его клиентов еще незначительна. В Западной Европе, по оценкам экспертов, к 2020 г. клиентура ДБО дойдет до 60%, а в России – не превысит 7-10%.

К основным факторам, негативно влияющим на развитие дистанционного обслуживания, относятся:

- низкий уровень материального благополучия большой массы российского населения;

- неразвитость банковского законодательства в части применения информационных технологий для реализации тех или иных видов банковской деятельности;

- слабо развитая инфраструктура во многих российских регионах, характеризующаяся невысоким качеством каналов и линий связи, отсутствием возможностей выбора и резервирования провайдеров;

- непонимание достоинств электронного банкинга и недоверие к работе в виртуальном пространстве значительной части населения.

Соотношение оборотов платежей через электронные платежные системы и через сервисы ДБО наглядно представлены на рис. 1.

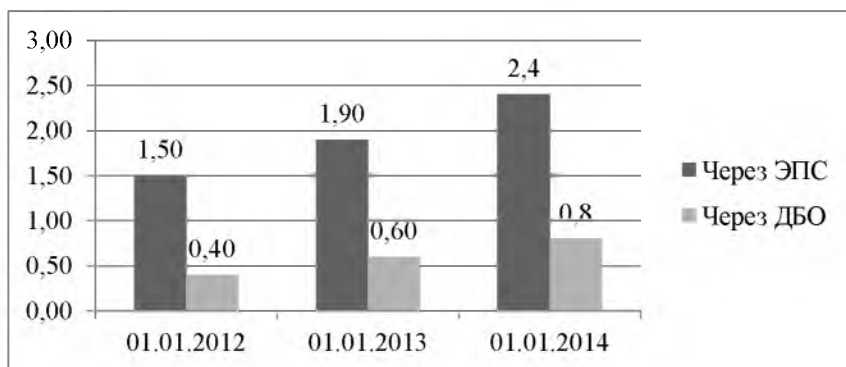


Рис. 1 Сравнение оборотов платежей через электронные платежные системы и сервисы ДБО в России в 2011-2013 гг., трлн. руб.

Исходя из показателей диаграммы видно, что оборот рынка электронных платёжных (далее – ЭПС) во всем рассматриваемом периоде значительно превышает оборот платежей сервисов ДБО. Если в 2012 году эта разница была равна 1,1 трлн. руб. в пользу ЭПС, то в 2013 году – 1,3 трлн. руб., а к 2014 году этот показатель возрос до 1,6 трлн. руб. Несмотря на это, можно проследить положительную динамику как оборотов платежей ЭПС, так и сервисов ДБО. Следует отметить, что увеличение происходит не в равной пропорции. Так, если обороты платежей ЭПС с 2012 на 2013 год увеличились на 0,4 трлн. руб., а в 2014, по сравнению с 2013, – на 0,5 трлн. руб., то обороты платежей через сервисы ДБО в 2013 году увеличились всего на 0,2 трлн. руб. (по сравнению с 2012 годом), в 2014 – тоже на 0,2 трлн. руб. (в отношении к 2013 году).

Количество и динамику пользователей, совершающих платежи через сервисы ДБО можно отследить на рис. 2.

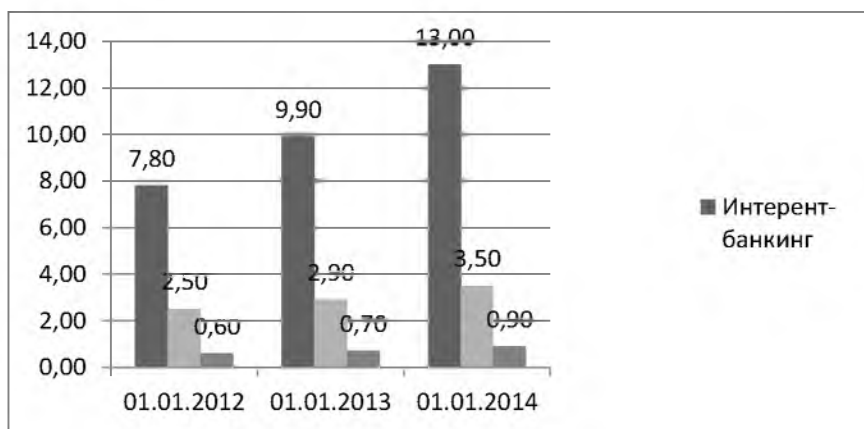


Рис. 2 Динамика количества пользователей, совершающих платежи через сервисы ДБО в России в 2011-2013 гг., млн. чел.

Исходя из показателей диаграммы следует отметить прослеживающуюся на всем рассматриваемом периоде положительную динамику пользователей ДБО в России. Количество пользователей, совершающих свои платежи через интернет-банкинг, постепенно становится больше. В 2012 году их показатель был равен 7,8 млн. человек, к 2013 году он увеличился на 2,1 млн. человек и составил 9,9 млн. человек. В 2014 году количество пользователей дистанционными банковскими услугами возросло по сравнению с 2012 годом на 5,2 млн. человек и по сравнению с 2013 – на 3,1 млн. человек и составило 13 млн. человек, что, безусловно, во много раз меньше, чем в развитых странах.

В 2013 г. были проведены исследования по структуре платежей, которые совершаются с помощью сервисов ДБО. Структура наглядно представлена на рис 3.

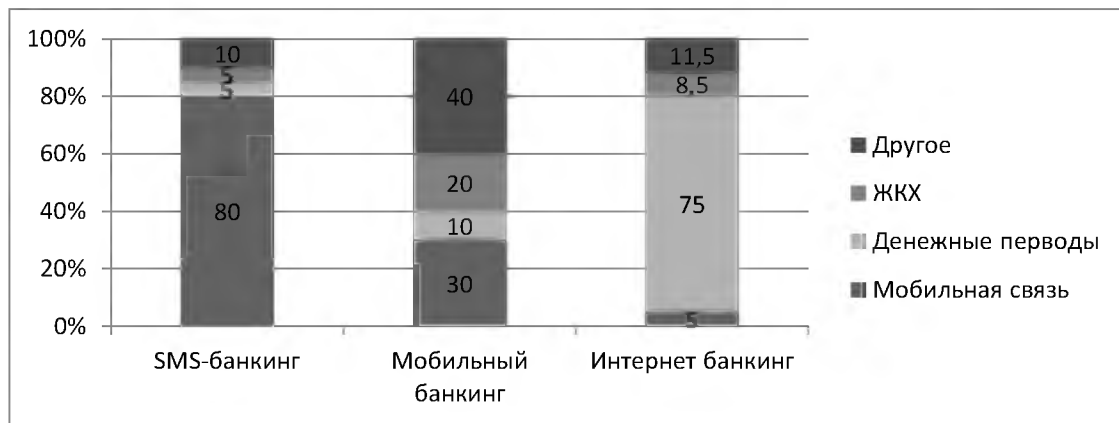


Рис. 3. Структура платежей через сервисы ДБО в России в 2013 году, %

Внедряя систему электронного банкинга, специалистам кредитной организации следует учитывать ошибки клиентов. Для их устранения в банках необходимо принять руководящие решения относительно состава клиентских и банковских баз данных, способов их формирования и процедур, входящих в состав комплексного внутрибанковского процесса. Данный процесс следует разработать и официально утвердить, распределить ответственность и обязанности, права и полномочия, управляющие и контрольные функции. Наиболее важным вопросом при этом является обеспечение целостности, доступности и конфиденциальности данных [5].

По мнению специалистов, внедрение и применение технологии электронного банкинга всегда связано с недоработками, ошибками, излишним оптимизмом или самоуверенностью. Подобная некомпетентность приводит к реализации банковских рисков, и кредитные организации так же, как и их клиенты, несут потери, которых можно было избежать. Главная проблема заключается в квалификации персонала, ее несоответствии сложным информационным технологиям. [4].

На развитие российского рынка розничного ДБО оказывают влияние несколько ключевых факторов:

- сокращение числа банков вследствие ужесточения требований Банка России;
- активное проникновение иностранных кредитных организаций, пока преимущественно в форме участия в капитале (Citibank, ReiffeisenBank, Ноте CreditandFinanceBank) и приобретения контрольного пакета акций российских банков (BSGV\ германская группа HVD и скандинавская группа Nordea, расширившие свои доли в капитале Международного московского банка);
- рост интереса со стороны клиентов к ДБО, который связан с повышением плотности общения между банками и частными лицами.

К банковским рискам, связанным с применением систем интернет-банкинга, относятся: операционный, правовой, стратегический риски, риск потери деловой репутации и риск ликвидности [3, с.48].

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[4].

В итоге инновации в развитии удаленных (бесконтактных) каналов продаж преобразуют традиционные формы в основном расчетного и кассового обслуживания и, в некоторой мере, розничное кредитование. Но никак не изменяет процесс привлечения депозитов и практически не оказывает влияние на процесс организации продаж. Эти инновации рассчитаны на массовые потоки, т. е. на массового клиента, и не предполагают какой-либо дифференциации клиентской базы. Именно поэтому инновационное развитие и перспективы более сложных банковских продуктов (депозиты, кредиты, управление клиентскими счетами и т. п.) связаны, прежде всего, с новыми подходами к сегментации потенциальных клиентов, нацеленной на формирование лояльности имеющих и вновь привлеченных клиентов. И если ранее банки оказывали розничные услуги, ориентируясь на неопределенный круг клиентов, то сейчас очевидно, что успех продаж зависит от правильно выбранной целевой группы. Это обусловлено тем, что рост доходов населения и социальное расслоение формируют дифференцированные требования клиентов к банковским услугам. Так, для клиентов с высоким уровнем дохода большое значение имеют факторы комфорта и престижа. Наряду с этим предложение услуг только высокого качества (с соответствующим ценовым диапазоном) может оказаться невостребованным значительной массой клиентов, которые не испытывают необходимости в таком уровне обслуживания. В связи с этим актуальным является использование принятой зарубежными банками системы организации продаж обслуживания, основанной на реализации принципов не только технологичности и оперативности, но и сегментации клиентов.

Таким образом, дистанционные банковские услуги с каждым годом набирают популярность в нашей стране. Конечно, количество пользователей ДБО в России значительно уступает Западной Европе. Но, несмотря на это, все рассматриваемые показатели рынка дистанционных банковских услуг имеют положительную динамику. Российские банки делают все возможное для устранения уже существующих и недопущения новых недостатков в области функционирования ДБО.

#### **Литература:**

1. Науменко, С.А. Подходы к оценке систем автоматизации служб технической поддержки [Текст] / С.А. Науменко, А.И. Науменко //Сибирская финансовая школа. – 2015. – № 2. – С. 81-87.

2. Полтораднева, Н.Л. Влияние системы интернет-банкинга как канала ДБО на функционирование банковского сектора России [Текст] / Н.Л. Полтораднева, А.Я. Долгушина //Деньги и кредит. – 2015. – № 1. – С. 55-58.

3. Радюкова, Я. Ю., Федорова А. Ю., Толстых Т. Н. Развитие финансовой системы в условиях модернизации экономики России [Текст]: монография / Я.Ю. Радюкова, А.Ю. Федорова, Т.Н. Толстых - Тамбов: Изд-во ТРОО «Бизнес-Наука-Общество», 2015. – 134 с.

4. Ревенков, П.В. Электронный банкинг: организация и методика защиты от противоправных действий [Текст] / П.В. Ревенков, А.Н. Воронин // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. – 2014. – №2 – С. 14-16.

5. Таран, В.А. Электронный банкинг: виды, риски, перспективы развития [Текст] / В.А. Таран // Машинистроитель. – 2015. – №7. – С. 2-14.

## ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ СОВРЕМЕННОГО КРЕДИТОВАНИЯ БАНКОВСКОГО СЕРВИСА

*А.В. Монова, Ю.В. Сорокина  
г. Шахты, Россия*

Весомую долю операций в банковской сфере составляют – кредитные. Кредитование побуждает развитие производительных сил, помогает быстрее формировать источники капитала для усовершенствования производства на основе достижения научно-технического развития. Кредитование в банковской сфере способно оказывать активное воздействие на структуру и объем денежных масс, скорость обращения денег, платежного оборота. Также займы нужны для того чтобы поддерживать непрерывность кругооборота фондов работающих организаций, обслуживать процессы распространения производственных товаров.

В современном процессе развития России важной задачей является формирование цивилизованного рынка потребительского кредита, который способен в большей степени стать источником стимулирования спроса населения на услуги и товары, как следствие, увеличить уровень его благосостояния и создать дополнительные импульсы экономического роста.

Одной из наиболее распространенных форм кредитных отношений являются банковские кредиты. Их предоставляют только кредитно-финансовые организации, которые имеют лицензию на осуществление каких-либо операций от Центрального Банка [2]. Роль заемщика выполняют юридические лица, а инструмент кредитных отношений - кредитный договор. Доход по этой форме кредита банк получает в виде банковского процента или ссудного процента.

Банк (от итал. banco – стол, лавка, скамья, на которых менялы раскладывали монеты) – это финансово-кредитная организация, которая производит разнообразные виды операций с ценными бумагами и деньгами и оказывает финансовые услуги правительству, физическим и юридическим лицам [5, с. 245].

Также банк – это универсальный посредник, занимающий ведущие позиции и взаимодействующий с другими участниками на кредитном рынке, обладая информационными и маркетинговыми ресурсами. Доступность и состояние кредитования в банковской сфере определяют неценовыми и ценовыми условиями.

К ценовым можно отнести дополнительные комиссии и ставки, а к неценовым максимальные объемы и сроки кредитов, требования к качеству обеспечения по кредиту и финансовому положению заемщика [5, с. 245].

Кредит - займы, которые выдаются человеку на личные нужды (например, на приобретение бытовой техники, недвижимости, автомобиля т. д.) [5, с. 279]. Данное определение является близким по смыслу термину потребительский кредит (любая ссуда, берущаяся заемщиком с целью израсходовать полученные денежные средства на всё что угодно, кроме операций, приносящие прибыль).