

Новиков Станислав Романович

старший специалист отдела развития систем ДБО

Управления развития дистанционных сервисов

Департамента информационных технологий

ОАО «АИКБ «Татфондбанк»

пгт Васильево, Республика Татарстан

ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СИСТЕМ ДБО

***Аннотация:** в данной статье проанализированы характерные проблемы внедрения и развития систем дистанционного банковского обслуживания, основанные на распространённых в большинстве ведущих стран мира технологиях электронного банкинга. Автором выявлена и рассмотрена необходимость разделения способов передачи информации финансового характера для применения разнообразных каналов взаимодействия в банковском деле с целью повышения качества и уровня банковского обслуживания, а также минимизации финансовых и временных затрат.*

***Ключевые слова:** дистанционное банковское обслуживание, системы ДБО, банковские услуги, интернет-технологии.*

В течение последних нескольких лет банки стараются разрабатывать, развивать и продвигать системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО), которые постепенно начинают пользоваться успехом у клиентов. Но стоит отметить, что такие услуги не являются совершенными. Услугам ДБО есть куда развиваться и прогрессировать.

Рынок дистанционных банковских технологий относится к одним из наиболее динамичных, быстроразвивающихся и информационно-насыщенных. Компаниям, которые работают на таких рынках, необходимо постоянно отслеживать и прогнозировать направления движения рынка. Способность подстраиваться под требования клиентов и готовность к изменению программного окружения позволяют бизнесу обеспечивать ИТ-продуктам банковской сферы конкурентное преимущество.

Основными требованиями, которыми руководствуются департаменты информационных технологий в банках при разработке систем ДБО, являются: функциональность, мультибраузерность, интуитивная дружелюбность интерфейса (юзабилити), высокая производительность, информационная защищённость и эргономичность. Важным конкурентным преимуществом для банков в наши дни является внедрение интернет-банкинга. Многофункциональность – это одна из важнейших характеристик в направлении которой системам ДБО необходимо усиленно развиваться.

В процессе своего совершенствования системы ДБО могут столкнуться с рядом проблем эксплуатационного плана, возникающим из-за резкого увеличения базы клиентов. Системы, в силу своих технических характеристик, будут просто неспособны работать в таких условиях. В будущем, банкам, имеющим подобные системы, придётся заниматься выполнением работ, связанных с масштабированием системы: распределением данных, распределением вычислений, балансировкой запросов.

В России системы ДБО не пользуются популярностью. Клиенты предпочитают традиционные банковские услуги (денежные переводы, депозиты, кредиты и т. д.). Это связано с сформировавшимся мнением россиян о безопасности банковских операций, проводимых непосредственно в отделении банка. Но постепенно проглядываются тенденции, влекущие изменение ситуации, улучшение финансовой грамотности у населения, повышение доверия клиентов к банкам.

Для банков распространение мобильного банкинга приоритетнейшая цель. 73%(семьдесят три процента) пользователей рассматриваемых сервисов дистанционного банковского обслуживания имеют возможность получения доступа к полному функционалу через приложения из App Store, Google Play и Windows Store. По-прежнему в лидерах находятся приложения для ОС iOS и Android. Тем не менее рынок банковских приложений ещё далёк от стопроцентного наполнения. Многие поставщики банковских интернет-услуг по разным причинам ещё не готовы внедрять мобильный банкинг. Лишь представители крупных банковских организаций обзавелись передовыми системами. К примеру, из рейтинга

составленного на основе величины активов, во второй сотне лишь у двадцати – двадцати пяти банков внедрены системы для устройств, работающих на базе iOS. Функциональные возможности систем – это новая область конкуренции рынка ДБО, а их расширение становится важнейшей задачей. Мобильный банкинг обеспечит большой прирост активных пользователей систем ДБО в ближайшие два года.

Удобство является одним из важнейших условий для расширения клиентской базы систем ДБО. Удобства можно достичь как изменением интерфейса, так и доработкой имеющегося функционала. Функционал уже внедрённых систем часто расширяется путём увеличения количества организаций, которые могут совершать и получать платежи. Интерфейс же улучшается путём его упрощения и добавления единого шаблона однотипных платежей.

По прогнозам аналитиков, несмотря на кризис экономики, приходит время активного использования сервисов ДБО, популяризации мобильного интернет-банкинга. С большой долей вероятности можно предположить, что в перспективе ближайших пару лет системы ДБО будут оптимизированы под нужды клиента, т. е. будут основываться на прямых просьбах клиента о доработке программного продукта.

Внедрение дистанционных систем банковского обслуживания имеет и отрицательную сторону. Всё чаще случаются случаи мошенничества. Поэтому ещё одним немаловажным направлением развития в котором двигаются системы ДБО станет усиление средств безопасности (криптографическая защита информации, персональная идентификация, биометрическая идентификация и др.)

В ближайшей перспективе успех банковского дела будет зависеть от предоставления клиентам всевозможных услуг через различные каналы обслуживания – мобильные приложения, Интернет, терминалы оплаты, устройства самообслуживания.

Создание и развитие систем ДБО в виде комплекса взаимодополняемых услуг принесет несомненную и взаимовыгодную пользу всем участникам процесса дистанционного банковского обслуживания.

Список литературы

1. Этапы взросления систем ДБО // Аналитический банковский журнал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.abajour.ru/files/82-85_219.pdf
2. Объем хищений в системах ДБО // Блоги экспертов и ИТ-компаний [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://club.cnews.ru/blogs/entry/import_obem_hishchenij_v_sistemah_dbo_v_rossii_snizilsya_ea13
3. Технологии дистанционного банковского обслуживания и их развитие в России // Научная электронная библиотека «киберденинка» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/tehnologii-dstantsionnogo-bankovskogo-obsluzhivaniya-i-ih-razvitie-v-rossii>
4. Дистанционное банковское обслуживание // Коллекция докладов [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://coolreferat.com>
5. Розничные услуги банков // Образовательный портал российского Интернета // Студенческий научный форум [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.rosdiplom.ru/library/prosmotr.aspx?id=496227>
6. Настоящее и будущее дистанционного банковского обслуживания // Студенческий научный форум [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.scienceforum.ru/2013/pdf/4980.pdf>
7. Перспективы инновационного развития международной банковской сферы // Финансовая библиотека [Электронный ресурс] – режим доступа: http://www.mirkin.ru/_docs/bu09_04.pdf