

Ловянникова Валентина Викторовна

канд. экон. наук, доцент

Латчина Кристина Витальевна

студентка

ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет»

г. Ставрополь, Ставропольский край

РАЗВИТИЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

***Аннотация:** в данной статье представлены основные характеристики системы дистанционного банковского обслуживания, получившей масштабное распространение в современном мире. В работе содержатся характеристики основных видов платежей, которые производятся через Интернет-банк. Раскрываются преимущества дистанционного обслуживания перед стандартной банковской услугой.*

***Ключевые слова:** дистанционное банковское обслуживание, интернет-платежи, мобильный банкинг, интернет-технологии, автоплатежи.*

Рынок online-платежей за последние 7 лет переживает подъем. Объем интернет-платежей физических лиц с 2010 по 2016 увеличился на 44%. Сегодня электронным банком пользуется большинство людей из разных стран мира (в РФ объем интернет платежей, на начало 2017 года, составил 1 трлн руб. [3]). При этом тенденция на использование ДБО и мобильного банкинга значительно возрастает, как и их значение в мировой экономике. Поэтому очень важно повышать уровень финансовой грамотности подрастающего поколения, путём использования на практике средств мобильного банкинга.

Почему же мобильный банкинг становится столь популярным? Прежде всего, это доступный и лёгкий способ обращения с деньгами для всех возрастных групп. Кроме того, дистанционное обслуживание позволяет осуществлять оплату, получение выписок, оформление заявок, регистрацию платежных документов, покупку и продажу иностранной валюты и т. д. в заочном режиме без личного присутствия в банке. Также в современных государствах тенденция

использования мобильного банка растёт, потому что это не только удобно и безопасно, но ещё и становится тенденцией моды.

Банковское дистанционное обслуживание – технология, которая разработана исключительно для обеспечения клиентов возможностью беспрепятственно использовать все виды банковских услуг с использованием средств телекоммуникаций (чаще всего телефон, интернет) без его непосредственного присутствия в банке. Структура ДБО широко используется на территории Соединенных Штатов Америки. Именно здесь зародился данный финансовый инструмент еще в середине 80-х годов XX века (Home Banking). В Россию подобная концепция интегрировалась достаточно недавно. В 1998 году Автобанк изобрел и ввел в пользование первый в нашей стране интернет-банкинг – систему «Интернет Сервис Банк» [1]. С нее и началось активное распространение банковских интернет-технологий. Несмотря на недавнее внедрение данной технологии в нашу страну, ежегодно наблюдается стабильное развитие ДБО. С каждым годом всё большее количество клиентов активно использует мобильный банкинг и все приложения (в России мобильными банками пользуются 18 млн. человек в возрасте от 18 до 64 лет. 89% пользователей мобильного банка пользуются и интернет ресурсом тоже), относящиеся к нему. На данный момент можно даже говорить о тенденциях развития этого финансового инструмента.

К ним можно отнести следующее:

- мобильные банки станут самым популярным инструментом для управления финансами;
- появится всеобщая универсальная система для общения пользователей;
- станет возможным повсеместное использование online-подписи;
- повысится безопасность конфиденциальных данных;
- упрощение интерфейсов;
- распространение автоплатежей;
- бесконтактные платежи по технологии NFC (пока функция недостаточна распространена).

Среди преимуществ систем ДБО, по сравнению с традиционным банковским обслуживанием следует выделить [2]:

- минимизация затрат на ведение бумажной документации;
- быстрое и оперативное распространение информации (в частности ее передача), документации;
- производство online-платежей без задержек;
- возможность получать актуальные данные о расчетных счетах в любое время;
- повсеместный доступ к возможностям банка;
- операции в системе интернет-банка могут осуществляться без комиссий и дополнительных трат;
- наличие четко структурированной, доступной и удобной системы документооборота;
- оперативный доступ к базам, содержащим дополнительную справочную информацию.

Современная система дистанционного банковского обслуживания предоставляет своим пользователям возможность производить оплаты разного рода и назначения. Проанализировав виды оплат по ДБО в разных банках, можно составить следующую диаграмму:

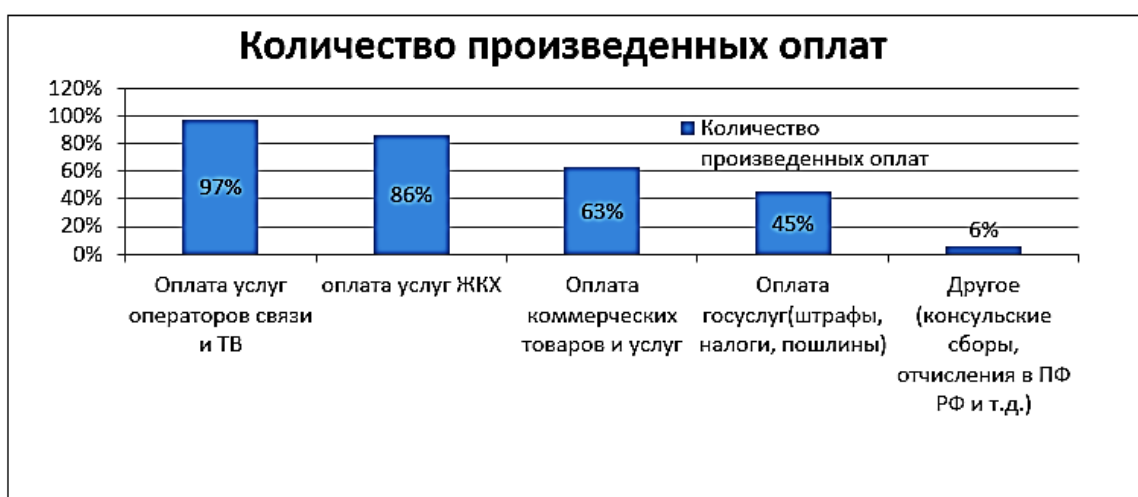


Рис.1. Реализация платежных сервисов в системах ДБО физических лиц
(на основе данных по топ-100 российских банков по активам)

На основе данной информации можно сделать вывод о том, что население готово выполнять самые востребованные операции через электронный банкинг. Таким образом, можно выделить еще одно преимущество этой системы – экономия времени. Так, пользователи системы интернет обслуживания могут оперативно осуществлять операции по оплате услуг операторов, телефонной связи, ЖКХ, штрафов, налогов, пошлин и т. д.

Несмотря на большое количество достоинств, у ДБО существует ряд недостатков.

Во-первых, это российский менталитет. Среди населения непопулярна безналичная форма платежей. Клиенты российских банков привыкли к прямому визуальному контакту со специалистами, а также к получению реальных качественных доказательств о совершении операций. Сюда же можно отнести и недоверие клиентов к банкам.

Также, недостатком является низкий уровень финансовой и технической культуры населения.

Третий недостаток – законодательные ограничения. Многие законы и указы недостаточно совершенны и требуют многочисленных поправок и добавлений.

Наряду с этим нужно отметить и неразвитость коммуникационной инфраструктуры в регионах. Многие регионы нашей страны не имеют достаточно развитых электронных каналов. Данная проблема может быть решена посредством введения способов offline-обслуживания. Данное обслуживание должно предусматривать наличие временного разрыва (потеря соединения) между операциями, которые выполняет клиент.

Существенным недостатком являются неразвитые системы у отдельных компаний. Сюда можно отнести сбои в работе программного обеспечения, которые применяются отдельными организациями.

И наконец, невозможность производить кассовые операции. Для выдачи наличных денег банки используют другую систему – так называемую сеть банкоматов и терминалов.

Актуальность сохраняет и проблема преступности в данной отрасли. Существующие риски предотвращают с помощью установки особых и регламентируемых правил авторизации и способов аутентификации в программе. Банк же, со своей стороны, обязан вести внутрисистемные компьютерные журналы, в которых будут отражены все, оказанные услуги.

На сегодняшний день сфера высоких технологий и различные технические системы монополизировали все сферы деятельности человека, исключением не стал и банковский бизнес. Одним из важных направлений совершенствования банковского сектора в условиях современной рыночной экономики и постиндустриального развития общества может являться развитие дистанционного банковского обслуживания. Данное направление уже стало достаточно распространено по всему миру.

Список литературы

1. Гризов А.И. Исследование рынка систем дистанционного банковского обслуживания / А.И. Гризов // CNews Analytics. – 2012. – №8. – С. 7
2. Додонова И.В. Автоматизированная обработка банковской информации: Учебное пособие для студентов ВУЗов / И.В. Додонова, О.В. Кабанова; под ред. И.В. Додоновой. – Кнорус, 2008. – 176 с.
3. Дотдueva З.С. Экономика (основы экономической теории): Учебное пособие / З.С. Дотдueva, И.А. Коновалова, В.В. Ловянникова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Ставрополь, 2014.