(cc) BY

Лактионова Елена Владимировна
студентка
Гагай Ирина Владимировна
старший преподаватель
ФГБОУ ВО «Кубанский государственный аграрный
университет им. И.Т. Трубилина»
г. Краснодар, Краснодарский край

ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РОССИИ

Аннотация*: в статье рассмотрены основные теоретические и практические аспекты развития дистанционного банковского обслуживания в России. Представлены проблемные стороны и варианты перспективного развития дистанционного банковского обслуживания.*

Ключевые слова*: рынок банковских услуг, дистанционное банковское обслуживание.*

В настоящее время сфера высоких технологий и всевозможные информационные системы охватили все сферы деятельности человека, не обойдя стороной и банковский бизнес. Среди преимущественно перспективных тенденций совершенствования банковского сектора сегодня рассматривают продвижение и дальнейшее развитие дистанционного банковского обслуживания.

Дистанционное банковское обслуживание подразумевает под собой совокупность услуг удаленного доступа к разного рода операциям, предлагаемым банками как физическим, так и юридическим лицам.

Воспользовавшись предложениями дистанционного сервиса, у клиента возникает возможность получить удаленный доступ к собственным счетам в банке или же осуществлять платежи и переводы при поддержке всевозможных технических средств, каналов связи, а также с использованием специализированных программных продуктов. Подобная конфигурация взаимодействия с кредитной организацией дает возможность потребителям банковских услуг получать

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

новости из банка или же отдавать банку личные поручения в любое время суток без визита в подразделение банка.

Кредитные организации, осуществляющие деятельность на территории Российской Федерации, предоставляют свои услуги удаленного обслуживания двум категориям клиентов – физическим и юридическим лицам – без деления их на какие-либо подгруппы.

На данный момент внутренний рынок банковских предложений представлен достаточно обширным диапазоном услуг и продуктов. А именно, дистанционное обслуживание клиентов молниеносно набирает популярность, как среди самих банков, так и среди потребителей.

Учитывая используемые технологии в основе дистанционного банковского обслуживания можно выделить следующие его виды [2, с. 115]:

1. Система «Банк-Клиент» (толстый клиент) – традиционная версия вариант дистанционного обслуживания банком. На персональном компьютере пользователь устанавливает специальную программу-клиент, сохраняющую все сведения об осуществленных банковских операциях, платежные документы и выписки по счетам. Также программа имеет возможность соединяться с банком при помощи всевозможных каналов связи, обычно с применением глобальной сети Интернет. Впрочем, для осуществления работы с собственными счетами у клиента нет необходимости в систематическом подключении к банковской части системы обслуживания. При этом описываемая система обладает широким перечнем дополнительных возможностей, что считается ключевым моментом для пользователей – юридических организаций, имеющих значительный документооборот.

2. Система Интернет-банкинг (тонкий клиент, «Интернет-Клиент», Online Banking) – представляет собой систему дистанционного банковского обслуживания, функционирующую посредством стандартного Интернет-браузера. Такая система дает возможность совершать такие же действия и операции, что и система «Банк-Клиент». Однако описываемая система имеет преимущества, так как считается наиболее актуальной и упрощенной в использовании, в связи с тем, что не требует установок каких – либо программ на компьютер пользователя.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

3. Система «Банк-телефон» (мобильный банкинг, телефонный банкинг, SMS-Banking) – это система удаленного банковского обслуживания, функционирующая посредством мобильной связи. Зачастую, подобная система отличается ограниченным функционалом в сравнении с аналогами, представленными на рынке банковских услуг. В основном возможности в системе сводятся к получению информации об остатках и поступлениях денег на счетах, возможности проведения всевозможных платежей, а также получению выписок о произведенных операциях посредством мобильного телефона.

4. Система обслуживания с эксплуатацией внешних сервисов (банкоматы, платежные терминалы) – предоставление услуг банка с применением устройств самообслуживания. Подобная форма банковского обслуживания считается наиболее востребованной, как в России, так и за рубежом, в связи с обширным распространением банкоматов. Банкоматы и платежные терминалы включают в систему дистанционного обслуживания в связи с тем, что с их помощью банковские услуги потребляются удаленно, не требуя посещения клиентом офиса банка.

С целью достижения и дальнейшего сохранения лидирующих позиций на рынке, кредитной организации требуется регулярно находить решения, способствующие улучшению качества обслуживания, а также диапазона предлагаемых услуг. В связи с этим очень важно в точности определить значимость электронного банкинга и дистанционного обслуживания в целом.

Среди главных преимуществ использования системы дистанционного обслуживания выделяют: производительность, информативность системы, простоту использования, надежность, дружественность интерфейса, системный функционал.

Среди причин, препятствующих развитию дистанционного банковского обслуживания, в России рассматривают [1, с. 67]:

1. Российский менталитет. Безналичная форма платежей в настоящий момент характеризуется слабой развитостью и низкой популярностью у населения. Потребители банковских услуг, в частности люди пожилого возраста, доверяют

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

больше непосредственно контакту с кассирами – операционистами, нежели банкоматам либо платежным терминалам.

2. Отсутствие доверия к кредитным организациям, слабое продвижение банковских предложений среди населения, наличие риска небезопасной передачи финансовой информации по электронным каналам связи.

3. Слабое развитие финансовой культуры и техническая неграмотность населения. Каждый день банки в своей работе сталкиваются с тем, что значительная доля населения вообще не разбирается в нюансах предложений по кредитам, вкладам, депозитам.

Главной из причин низкой востребованности и привлекательности услуг банка остается преобладание среди населения наличного денежного оборота над безналичным. У людей нет ни желания, ни крайней необходимости переводить наличные денежные средства в безналичные посредством услуг, предоставляемых банком. И пока большинство услуг можно оплатить наличными денежными средствами, у людей не будет желания открывать счета в банках. Даже принужденное открытие банковских карт с помощью зарплатных проектов, в целом, мало, что дало, кроме очередей у банкоматов в день зачисления заработной платы или пенсий.

Подводя итог, следует отметить, что анализ состояния рынка банковских услуг, в том числе предоставляемых дистанционно, на сегодняшний день свидетельствует о наличии возможностей дальнейшего развития таких услуг. Это вызвано значительным сокращением издержек, а также улучшением качества регулирования кредитных рисков.

На данный момент в России дистанционное банковское обслуживание всесторонне развивается. Население постепенно начинает оценивать достоинства удаленного предоставления услуг банка. Бесспорно, у населения все еще остается недоверие и беспокойство в плане безопасности, однако, отечественные банки активно работают над обеспечением безопасности осуществляемых операций клиентами, а также сохранностью остатков на счетах клиентов, всесторонне совершенствуют системы электронного обслуживания, расширяя их

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

функционал. Безусловно, подобное предоставление банковских услуг более удобно и привлекательно для клиентов своей доступностью.

Список литературы

1. Ермолаев Е. Интернет-банкинг в мире и в России: история, текущее положение дел и перспективы развития: ITСпец. – 2016. – 98 с.

2. Лаврушин О.И. Банковское дело: Учебник / О.И. Лаврушин, И.Н. Мамонова, Н.И. Валенева; ред. О.И. Лаврушин. – М.: КНОРУС, 2015. – 167 с.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)