

## ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГИЙ В БАНКОВСКОМ ДЕЛЕ

**Завадская В. В.**

*Омский институт (филиал) ФГБОУ ВПО Российского государственного торгово-экономического университета, Омск, Россия (644009, г. Омск, ул. 10-лет Октября, 195, корп. 18), e-mail: [filomsk@rsute.ru](mailto:filomsk@rsute.ru)*

---

В статье приводится краткий обзор эволюции развития электронных банковских услуг, основанных на развитии средств коммуникации и банковских компьютерных технологий. Проведен анализ особенностей экономической и социальной среды функционирования банковского бизнеса и внедрения новых информационных технологий и автоматизации банковских операций. Дана характеристика сферы электронных банковских услуг и новых тенденций, ставших результатом виртуализации банковского дела. Деятельность коммерческих банков направлена на получение прибыли и, очевидно, что показатели их экономической эффективности во многом зависят от ассортимента и качества предоставляемых услуг, а также от осуществляемых мер по снижению издержек, что предполагает использование процессного подхода к расширению бизнеса. Традиционные способы доставки услуг клиентам не позволяют добиться высокого качества услуг и обслуживания в реальном масштабе времени. Именно решению этого противоречия – неэффективности взаимодействия со своими клиентами, расширения рынка сбыта своих услуг и снижения их себестоимости с помощью внедрения новых банковских технологий, в частности интернет-технологий, – посвящена данная статья.

---

Ключевые слова: интернет-технология, коммерческий банк, механизм, развитие, инновация.

## INTERNET TECHNOLOGIES IN THE BANKING INDUSTRY

**Zavadskaya V. V.**

*Russian State University of Trade and Economic (Omsk Institute) Omsk, Russia (644009, Omsk, 10-years of October, 195/18), [filomsk@rsute.ru](mailto:filomsk@rsute.ru)*

---

The article provides a brief overview of the evolution of e-banking services, based on the development of communication and banking computer technology. The analysis of the features of the economic and social environment of the banking business, related to changes in lifestyle, the introduction of new information technologies and automation of banking operations. The characteristics of the scope of electronic services and bankovskih novyh trends resulting from virtualization bankovskogo case. Commercial banks to earn profits, and obviously that indicators of economic efficiency is largely dependent on the type and quality of services, as well as on the measures undertaken to reduce out-derzhhek that involves the use of a process approach to business expansion in this direction and require banks to ensure timely and convenient system of the customer service in any of its branches and divisions, create self-service clients from home, office, multimedia, self-service terminal, as well as effective monitoring of service delivery. However, traditional methods of delivering services to clients fail to achieve high quality services, mainly because of the inability of customer service at remote locations and separate leniyah in real time, a lack of support for various communication channels and peripheral devices and high operating costs because of the lack of an integrated system of the solution, covering all the required functionality. That is the decision of the anti-rechiya – failure of interaction with their customers, expanding the market for its services and reduce their costs through the introduction of new banking technologies, including Internet technologies – the subject of this article.

---

Key words: internet technology, commercial bank, mechanism, development, innovation.

За недолгую историю современного банковского бизнеса российские банки прошли путь от корпоративных до универсальных финансовых организаций с существенной долей розничного бизнеса. Поиск новых сегментов рынка привел большинство кредитных организаций к работе с частными клиентами. Обслуживание физических лиц даже в современных условиях финансово-экономического кризиса является одним из наиболее привлекательных и прибыльных направлений деятельности коммерческого банка. Поэтому, несмотря на трудности, возникающие в банковском секторе, кредитные организации уделяют большое внима-

ние развитию данного сегмента деятельности и продолжают расширять круг предоставляемых физическим лицам услуг [6].

Обслуживание физических лиц – это дополнительная возможность для банка распоряжаться средствами своих клиентов. Привлекая на обслуживание новых клиентов, банк улучшает показатели ликвидности и платежеспособности. Остатки денежных средств на текущих счетах физических лиц являются бесплатными ресурсами банка, которые могут быть эффективно размещены.

Сфера обслуживания клиентов подразделяется на коммерческий и розничный (неторговый) секторы. Такое дробление основывается на разных подходах к ведению дел в указанных областях. Понятие «розничный банковский бизнес» не определено в нормативном аспекте, а, следовательно, может иметь разную содержательную трактовку [5]. Розничные операции – это в первую очередь обслуживание и ведение финансовых операций со своими клиентами – физическими лицами. В связи с этим различают четыре группы розничных операций (как правило, они отображают процессный подход):

- обслуживание клиентов – физических лиц (открытие вклада для клиента);
- обслуживание финансового взаимодействия физических лиц с компаниями (корпоративно-розничные операции);
- условно-розничные операции – по технологии близки к розничным продуктам банка;
- розничные VIP-операции (private banking), под которыми понимается доверительное управление активами клиента.

К дистанционному банковскому обслуживанию относят операции в банкоматах, по телефону, интернет-банкинг и т.д. Дистанционное банковское обслуживание позволяет клиенту – физическому лицу самостоятельно управлять своим счетом, следить за состоянием денежных средств. Данная операция является достаточно перспективной для банков и еще недостаточно развитой. Однако в настоящее время на уровне региона наиболее распространенным становится оказание набора специализированных услуг кредитно-кассовым офисом. В литературе недостаточно освещается специфика организации обслуживания физических лиц в указанном подразделении кредитной организации. Возникновение особенностей функционирования кредитно-кассового офиса определяется влиянием различных факторов, наиболее значимым из которых является существенное ограничение полномочий, предоставляемых данному сегменту бизнеса.

В России Интернет-технологии не так развиты, как за рубежом, что связано, прежде всего, с относительно низкой компьютерной грамотностью среди клиентов кредитных учреждений и невысоким уровнем их доверия к безопасности удаленных расчетов. Тем не менее руководство российских банков хорошо понимает важность такого сервиса и его положительное

влияние на имидж учреждения. Кроме того, удаленное обслуживание привлекает мобильную часть клиентуры, позволяет снизить издержки на экспансию в другие регионы и в будущем, когда Интернет-банкинг станет массовым, обещает принести хорошую выгоду в первую очередь за счёт существенного снижения себестоимости транзакции, предоставляя постоянный доступ к банковской сети. На основании сказанного можно сделать вывод о том, что понятие Интернет-банкинг относится к технологическим системам, которые обеспечивают предоставление дистанционного доступа клиентов к счетам и общей информации о банковских услугах с помощью персонального компьютера или другого устройства с процессором. То есть Интернет-банкинг не является отдельным банковским продуктом, а характеризует способ, с помощью которого совершаются банковские операции. Чем быстрее российское банковское сообщество осознает важность внедрения различных методов дистанционного банковского обслуживания, тем больше будет возможностей противостоять иностранным банкам в конкурентной борьбе за привлечение крупных клиентов, обеспечение высокого качества обслуживания и соответствующее положение на рынке.

Одним из самых распространенных видов интернет-технологий является мобильный сервис («мобильный банк»). Активную роль в указанных направлениях ведут такие банки, как HSBC, MeritaNordbanken и Deutsche Bank.

Итак, самым быстрым способом вывода мобильных финансовых услуг на рынок является объединение усилий крупных финансовых институтов и операторов мобильной связи. Опираясь на общую клиентскую базу, обе стороны вводят в действие свои активы быстрее, чем поодиночке. Основная ценность финансовых структур, таких как банки, заключается в наличии у них лицензии и разветвленной филиальной сети, а также налаженной практики кредитования.

Интернет и новые технологии осуществления банковских операций определяют возможности расширения электронного банковского обслуживания и приоритетность инновационной политики банка, в частности, дистанционного банковского обслуживания (ДБО). Разберемся с терминологией, которая в этой области ещё окончательно не сложилась. Г. Г. Коробова рассматривает дистанционное банковское обслуживание как предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк, с использованием различных каналов телекоммуникации [2]. А. М. Тавасиев рассматривает ДБО как «оказание банковских услуг на расстоянии, вне офиса банка, без непосредственного контакта клиента с сотрудником» [1]. Некоторыми авторами дистанционное банковское обслуживание рассматривается как технология оказания услуг и подразумевает заключение сделки при отсутствии физического контакта сторон на основе обмена данными между банком и клиентом с помощью средств коммуникации, т. е. банк осуществляет действия со средствами клиента на

основании дистанционных распоряжений, передаваемых клиентом в банк по различным каналам (например, телефон, Интернет). Важно отметить, что дистанционным обслуживанием банка правомерно называть предоставление банковских продуктов/услуг по запросу клиента без непосредственного взаимодействия клиента с сотрудником банка [7].

Таким образом, под дистанционным банковским обслуживанием понимается технологическая система оказания банковских услуг без контакта с использованием телекоммуникаций. В основе ДБО лежит принцип обмена информацией между банком и клиентом с обеспечением должного уровня безопасности и конфиденциальности (получать информацию о состоянии своих счетов без прямого доступа к банковским терминалам). Эволюция систем дистанционной модели банковского обслуживания основывалась на влиянии таких факторов, как развитие средств телекоммуникаций и банковских компьютерных технологий, средств криптозащиты, фактора времени и растущей конкуренции между кредитными организациями.

В настоящее время можно выделить следующие наиболее распространенные виды систем дистанционного банковского обслуживания:

- традиционные системы «Банк – клиент», в которых используется прямая связь с банком и установка программного обеспечения;
- системы телефонного банкинга, предоставляющие платежные и информационные услуги посредством телефона, системы автоматического голосового обслуживания (Interactive Voice Response);
- системы мобильного банкинга, позволяющие управлять банковскими счетами с портативных устройств (например, по мобильному телефону);
- системы самообслуживания, банкоматы, POS-терминалы;
- интернет-банкинг – клиенту не требуется специальное программное обеспечение, а только компьютер с подключением к интернету;
- расчётно-клиринговая система – система расчётов по платежам, чекам или ценным бумагам методом учета взаимных требований без использования денежных средств;
- интернет-трейдинг – это способ доступа к торгам на валютной, фондовой или товарной бирже с использованием интернета как средства связи;
- электронная коммерция – включает в себя все финансовые и торговые операции, осуществляемые при помощи компьютерных сетей на основе бизнес-процессов, связанных с их проведением.

Для характеристики дистанционного банковского обслуживания наиболее важным является оперативность реагирования банка на запросы клиента. Развитие электронного банкинга и такого его направления, как дистанционные банковские услуги, приносит значительные вы-

годы в первую очередь крупным банкам, которые получают возможность привлекать клиентов, традиционно тяготеющих к малым и средним банкам, что связано с уменьшением удельных расходов на обработку информации и присвоения кредитного рейтинга в отношении стандартных ссуд.

Крупные банки имеют финансовые ресурсы, достаточные для внедрения информационных технологий и способны распределить их среди множества клиентов, за счёт чего повышение тарифов окажется незначительным. В то же время более широкие финансовые возможности крупного бизнеса не означают получения столь же масштабных преимуществ в уровне эффективности. Интенсивность вложений в информационные технологии увеличивается быстрее, чем производительность труда (например, в США среднегодовые темпы прироста показателей – 11,4 % и 5,7 %). Конкуренция обостряется, т.к. снижаются входные рыночные [3]. С другой стороны, конкуренция ослабевает вследствие увеличения издержек на переход из одного банка в другой и роста минимального уровня постоянных расходов на реализацию электронных бизнес решений. Считается, что общим результатом станет ужесточение конкуренции, а новый способ проведения операций означает существенные перемены в деятельности банков [4]. Развитие электронного способа проведения операций оказывает серьезное влияние на весь банковский бизнес.

Информационные технологии формируют следующие основные тенденции развития банковских услуг:

- стандартизация сервиса и финансовых инструментов. Сейчас доминирует концепция интегрированной модели – банков, поддерживающих взаимодействие с клиентами по многим каналам;
- новые сферы использования банковского капитала, позволяющие получать экономию на разнообразии, т.е. вести перекрестные продажи и таким образом укреплять приверженность клиентов и расширять спектр предлагаемых банками услуг.

Таким образом, к услугам, связанным с включением банков в межкорпоративный сегмент электронной коммерции (сегмент B2B), относятся выдача цифровых сертификатов, создание электронных систем формирования счетов (биллинговые процедуры); участие в функционировании онлайн-бирж; разработка собственных систем Web-закупок и т.п.; обеспечивается доступ к клиентам, имеющим высокий уровень образования и размер доходов; деятельность банков концентрируется на направлениях в области их ключевой компетенции; развиваются методы систематического анализа больших массивов клиентских данных, позволяющие выявлять персональные особенности поведения клиентов и повышать точность присваиваемого кредитного рейтинга (кредитный скоринг), создавая схемы индивидуального банковского обслуживания.

## Список литературы

1. Банковское дело: дополнительные операции для клиентов. – М.: Финансы и статистика, 2010. – С.185.
2. Банковское дело: Учебник / Под ред. Г. Г. Коробовой. – М.: Юристъ, 2010. – С. 500.
3. Головин Ю. В. Банки и банковские услуги в России. – М.: Финансы и статистика, 2009.
4. Машяк В. М. Гомогенность и потребительские качества банковских продуктов // Развитие финансового рынка как условие экономического роста России: Материалы рег. НПК профессорско-преподавательского состава и практ. работников / Рост. гос. экон. унив. «РИНХ». – Ростов н/Д., 2010. – С.19.
5. Панова Г. С. Банковское обслуживание частных лиц. – М.: ДИС, 2008. – 352 с.
6. Суханов М. Перспективные банковские услуги // Бухгалтерии и банки. – 2009. – № 3.
7. Юдин В. В. Перспективы дистанционного банковского обслуживания физических лиц // Банковские услуги. – 2009. – № 2. – С.18.

### Рецензенты:

Метелев Сергей Ефимович, доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой «Финансы и кредит», директор Омского института (филиала) Российского государственного торгово-экономического университета, г. Омск.

Родина Лариса Александровна, доктор экономических наук, профессор кафедры «Экономика, налоги и налогообложение» ФГБОУ ВПО Омского государственного университета им. Ф. М. Достоевского, г. Омск.