ISSN 2311-8768 (Online)
ISSN 2073-4484 (Print)

Финансовые инструменты

ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ: АНАЛИЗ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ*

Наталья Сергеевна КОЗЫРЬ[a,•], Анастасия Владимировна ГЕТМАНОВА[b]

[a] кандидат экономических наук, доцент кафедры мировой экономики и менеджмента,
Кубанский государственный университет, Краснодар, Российская Федерация
n_k_@mail.ru

[b] студентка экономического факультета,
Кубанский государственный университет, Краснодар, Российская Федерация
angetmanova@gmail.com

[•] Ответственный автор

История статьи:
Принята 18.05.2016
Принята в доработанном виде 23.05.2016
Одобрена 25.05.2016

УДК 336.717
JEL: G21, L86

Ключевые слова:
дистанционное банковское обслуживание, услуга, инновационный, технология

Аннотация

Тема. Развитие экономики любого государства в современных условиях невозможно без эффективной системы денежного обращения и использования инновационных банковских технологий. Одной из прогрессивных схем в области делового оборота является дистанционное банковское обслуживание (ДБО). Поэтому исследование проблем, перспектив и современных инновационных технологий в этой сфере является весьма актуальным.

Цели. Исследование современных технологий в сфере дистанционного банкинга и перспектив их развития.

Задачи. Раскрыть сущность удаленного банковского обслуживания; проанализировать динамику развития дистанционных услуг; классифицировать технологии; провести анализ популярности услуг ДБО, изучить инновационные технологии ДБО.

Методология. Основой информации послужили нормативно-правовые документы, данные различных интернет-порталов, Центрального банка РФ. Работа содержит обзор информации и статистические данные, которые заимствованы из российских и зарубежных источников.

Результаты. Проанализированы технологии ДБО по типам информационных систем, проведен опрос о популярности дистанционных банковских услуг. Выявлены их преимущества для клиентов и для кредитных учреждений, выявлены ориентиры последующего развития.

Значимость. Показаны перспективы развития дистанционных банковских услуг. Проанализированы современные инновационные технологии в этой сфере. Сделан вывод о том, что последующее развитие ДБО скорее всего будет происходить в направлении поиска индивидуально настроенных форматов предоставления розничных услуг.

© Издательский дом ФИНАНСЫ и КРЕДИТ, 2016

Введение

Успешное развитие экономики в современных условиях невозможно без качественной системы денежного обращения и использования инновационных банковских технологий, являющихся катализатором ускорения денежного оборота страны.

Одной из прогрессивных банковских технологий в сфере делового банковского оборота является дистанционное банковское обслуживание (ДБО). Исследование современных инновационных технологий в этой сфере и их перспектив является весьма актуальным.

Переход банковской системы к дистанционной модели обслуживания определен рядом фактором в экономической и социальной среде, и в первую очередь – трансформациями в образе жизни людей, внедрением информационных технологий и автоматизацией операций [1].

Основными катализаторами прогресса являются рост конкуренции, временной фактор и развивающиеся средства коммуникации. Эволюция от классической филиальной модели к ДБО и, как следствие, увеличение числа операций, которые проводят клиенты без визита в банк, имеют свои проблемы и перспективы. Кроме того, каждый год появляются все новые технологии удаленного банкинга [2].

По данным Банка России, в 2011–2015 гг. количество счетов с дистанционным доступом удвоилось: 01.01.2012 было 79 261,9 тыс., а 01.01.2016 – 162 833,3 тыс. (табл. 1).

* Статья предоставлена Информационным центром Издательского дома «ФИНАНСЫ и КРЕДИТ» при Кубанском государственном университете.

Динамика счетов с дистанционным доступом, включающая в себя рублевые счета, по которым с начала года проводились безналичные платежи, в том числе с использованием расчетных и кредитных карт, за 2007–2015 гг. представлена на рис. 1.

Сущность удаленного банкинга

Большинство банков, которые работают в сфере обслуживания как физических, так и юридических лиц, имеет различные системы дистанционного обслуживания. Главное преимущество таких сервисов заключается в том, что они дают клиенту полную свободу действий [3]. Клиент сам может выбрать время, место и устройство для доступа к своему «кабинету», чтобы провести операцию со своим счетом.

Экономия времени – один из важных критериев выбора, поскольку наиболее обеспеченные и приносящие больше денег клиенты – как правило, очень занятые люди, они не хотят стоять в очередях в филиалах банков. Именно поэтому как минимум такие клиенты выбирают услуги банка, который имеет наиболее функциональную и безопасную систему ДБО.

Security First Network Bank – первый банк, который стал обслуживать клиентов через Интернет, появился в 1995 г. Темпы роста количества пользователей всемирной сети ежегодно увеличиваются, и вместе с этим продолжает стремительно развиваться интернет-сервис в банках. Родоначальником виртуального банкинга в России можно считать «Автобанк», еще в мае 1998 г. предложивший своим клиентам данные услуги [4].

В наши дни банки стараются активно развивать возможности внедренных систем ДБО, функциональность которых не всегда отвечает возрастающим ожиданиям пользователей.

В 2016 г. аналитическое агентство Markswebb Rank & Report опубликовало ежегодный рейтинг банков по представляемым сервисам мобильного банка частным лицам (табл. 2). По результатам 2015 г. в выборку были включены 32 банка, 2014 г. – тоже 32, при этом состав банков отличался в семи случаях[1].

Следует отметить, что ежегодно лидеры и структура рейтинга меняются. В 2013 г. анализировались 40 банков. В представленном отчете описана методика подсчета баллов, которая ежегодно уточняется[2]. Вместе с тем общий подход сохранился и в 2015 г., который показывает рейтинг сервисов интернет-банкинга на основе общего анализа функциональных возможностей и удобства использования.

Понятие идеального банка подразумевает итоговую оценку – 100 баллов. На протяжении трех лет ни один банк не достиг этого уровня. На рис. 2 представлена выборка 2015 г., в которую попали банки с оценкой функциональных возможностей выше пяти баллов (из десяти возможных). Диапазон оценки удобства использования сервисов интернет-банкинга – от нуля до пяти баллов.

В целом исследования показывают неоднозначность весовых коэффициентов применяемых критериев, что делает несопоставимым итоговое ранжирование банков в части оценки сервисов интернет-банкинга. В этой связи автор не ставит целью детальный анализ изменения рейтинга. Вместе с тем важно отметить повышение интереса самих банков и аналитических агентств к анализу систем ДБО.

Одно из важных условий для того, чтобы клиенты начали пользоваться новыми возможностями, – обеспечение максимального удобства при оплате с помощью ДБО различных квитанций. Важными шагами к этому являются улучшение и упрощение интерфейса систем удаленного обслуживания и добавление разнообразных шаблонов для всех видов платежей.

Однако следует учитывать и требования клиентов к обеспечению безопасности совершаемых платежных операций, что считается одним из основных сдерживающих факторов распространения технологий ДБО [5].

В общем смысле удаленный банкинг – это оказание банковских услуг не в офисе банка при прямом контакте клиента и банковского сотрудника, а на дому, в офисе, то есть в любом месте, где это удобно для клиента [6]. Кроме того, если система полностью автоматизирована, она будет доступна круглосуточно, в отличие от офиса банка, который работает по строгому графику.

Технологии ДБО можно классифицировать по типам информационных систем (программно-

[1] Internet Banking Rank 2014.
URL: http://markswebb.ru/e-finance/internet-banking-rank

[2] Internet Banking Rank 2013.
URL: http://markswebb.ru/upload/pdf/Markswebb-InternetBankingRank2013.pdf

аппаратных средств), которые применяются для исполнения банковских операций (табл. 3).

ДБО – выгодная и удобная форма взаимодействия как для банка, так и для пользователя. Благодаря основным преимуществам каналы ДБО нашли применение в современной жизни и устойчиво развиваются [7]. Рассмотрим основные преимущества (табл. 4) и недостатки удаленного банковского сервиса.

Прежде всего среди недостатков следует отметить слабую защищенность Интернета от несанкционированного доступа. Несмотря на совершенствование системы защиты передаваемых сообщений, каждый день появляются все новые потенциальные опасности [8].

Причинами этого являются, во-первых, недостатки операционных систем, во-вторых, изъяны программ коммуникации и браузеров, и в-третьих, конечно, человеческий фактор. Поддержка защиты на соответствующем уровне требует больших затрат, а их могут позволить себе в основном большие банки, рассчитывающие на высокие доходы от таких услуг.

Наличие средств защиты у банка не является гарантией полной безопасности. Статистика показывает, что в 80% случаев причина инцидента – несоблюдение требований безопасности клиентом.

Таким образом, грамотно внедряя и развивая дистанционное обслуживание, банк повышает эффективность деятельности и расширяет свой бизнес за счет продажи банковских продуктов и привлечения новых клиентов.

Анализ ДБО

Согласно результатам опроса, проведенного специалистами сервиса Creditcardsonline.ru, 61% респондентов предпочитают пользоваться интернет-банком[3]. Сервис не новый. Тенденция развития интернет-банкинга наблюдается постоянно (рис. 3).

С помощью интернет-банка становятся возможными оплата коммунальных услуг, сотовой связи, перевод денежных средств, отслеживание операций по счетам, погашение кредитов, покупка и продажа валюты (например, в банке «Траст» через информационную базу TRUST Online выполняются безналичные конверсионные операции с карт и счетов банка).

Вариант «Мобильный банк» выбрали около 21% участников опроса. Несмотря на то, что от многих кредитных учреждений подключение такой услуги требуют в обязательном порядке (например, для доступа в интернет-банк), часть респондентов выбирает проведение операций именно с помощью мобильного телефона.

Преимущество по сравнению с интернет-банкингом – в мобильности. В Интернет выйдешь не всегда, а мобильной связью воспользоваться можно почти везде. С помощью «Мобильного банка» можно очень быстро заблокировать карту в случае кражи или потери, моментально получить уведомление о каждом пополнении и списании денег с карты, достаточно быстро переводить деньги с карты на карту.

Десятая часть респондентов предпочитают пользоваться службой поддержки. Вероятно, такая низкая популярность связана с тем, что не всегда возможно быстро дозвониться до операторов. Иногда на ожидание ответа от специалиста уходит четыре-шесть минут и более. И даже если во многих банках такой проблемы нет, опыт ожидания ответа уже остался у многих.

Бесплатные звонки с сайта банка выбрали всего 6%. Такая услуга не требует от клиента дополнительных программ – необходим только доступ в Интернет. И, наконец, только 2% респондентов используют форму обратной связи или систему IVR[4].

Авторы сделали репрезентативную выборку из числа студентов Кубанского государственного университета и провели опрос на аналогичную тему, в котором приняли участие 150 студентов старших курсов экономического факультета (рис. 4). Первичная обработка данных проводилась с помощью сервиса Google формы.

Согласно результатам опроса, большинство студентов предпочитают пользоваться услугой

[3] CreditCardsOnline высянил популярный банковский сервис среди россиян.
URL: http://www.dk.ru/firms/98679992/news/236633353

[4] IVR (англ. Interactive Voice Response) – система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри кол-центра при использовании информации, вводимой клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора. Озвучивание IVR – важная составляющая успеха кол-центра. Правильно подобранное сочетание музыкального сопровождения, голоса диктора и используемой лексики создает благоприятное впечатление от звонка в организацию. Маршрутизация, выполняемая с помощью IVR-системы, обеспечивает правильную загрузку операторов продуктов и услуг компании.

«Мобильный банк». Это обусловлено тем, что в большинстве случаев студентам необходим только малый функционал – текущая информация о средствах на счете.

Обслуживание с использованием банкоматов выбрали 34% опрошенных. По мнению авторов, это обусловлено тем, что созданы все условия для доступа к банкоматам внутри университета.

Для последующего развития нужно решать задачи, которые связаны, *во-первых,* с созданием клиентоориентированного продукта. Как и любой другой товар, электронные банковские услуги эффективны и популярны только тогда, когда по своему функционалу они не уступают наличным деньгам или превосходят их.

Однако продукты не должны быть перегруженными избыточной функциональностью, которая делала бы их более дорогими и менее удобными [9]. К примеру, возможность оплаты карты в любой стране нужна не всем клиентам, за границей используются лишь 5% выданных в России карт.

Во-вторых, необходимо совершенствовать взаимоотношения участников рынка банковских услуг – очень большого, но не единственного межбанковского финансового рынка в стране. Другие рынки (межбанковские платежи, денежные переводы, фондовый рынок и т.д.) благополучно функционируют без участия международных организаций по национальным правилам, процедурам и технологиям и без дополнительных выплат комиссий иностранным организациям.

Сегодня банки обладают достаточным опытом в разработке карточных продуктов и внедрении современных технологий для построения электронных систем. Решения принимаются более обоснованно, чем в начале развития рынка [10]. Главными становятся вопросы экономической эффективности, прозрачности, предсказуемости и наиболее полного соответствия запросам участников рынка, национальным интересам и законодательству [11].

Операции на внутреннем карточном рынке могут и должны обслуживаться в соответствии с правилами и процедурами, которые определяются национальными организациями в соответствии с законодательством и с учетом интересов национальных участников рынка.

Решив эти задачи, можно прийти к изменениям в качестве, размере и структуре финансовых потоков на рынке безналичных платежей в России. Однако достижение таких результатов невозможно без общих и организованных усилий всех сторон с учетом одновременного совершенствования нормативно-правовой базы [12].

Основные вопросы, которые предстоит решать банковскому сектору в процессе развития ДБО, – минимизация рисков всех участников процесса [13].

Несмотря на огромную популярность, не во всех банках есть системы ДБО, построенные на современных технологиях [14]. Из действующих систем далеко не все позволяют пользователю проводить операции, встречаются даже схемы обслуживания, которые представляют собой лишь информационный сервис [15]. Помимо этого наблюдаются заметные недостатки в части многофункциональности ДБО, это касается и систем интернет-банкинга [16].

Все эти факторы, а также быстрое развитие технологий, Интернета и мобильной связи делают перспективы развития услуг дистанционного банковского обслуживания достаточно обеспеченными [17]. По мере развития денежной системы, расширения финансовой и технической грамотности населения спрос на услуги ДБО с каждым днем будет расти.

Согласно итогам опроса, проведенного компанией J’son&Partners Consulting (J&P) в мае 2015 г. среди пользователей мобильного банкинга в России, более половины применяют мобильный банкинг один раз в неделю или чаще. При этом обычно пользователи проверяют баланс и последние операции – эта функция по результатам исследования стала самой популярной (рис. 5).

Следует отметить, что существенная доля респондентов отметили, что систематически осуществляют операции между собственными счетами и переводы другим людям, а также оплачивают телекоммуникационные услуги и переводит деньги с карты на карту.

Более трети опрошенных отметили, что в целом их устраивает работа мобильного приложения, причем наиболее желательными функциями являются учет личных расходов с визуализацией и упрощение авторизации.

Инновации в сфере ДБО

Среди наиболее крупных новшеств в сфере дистанционного банковского обслуживания можно отметить так называемые голосовые технологии.

На международной конференции «Банк будущего» в Будапеште (Венгрия) компания BSS (ООО «Банк Софт Системс») представила решение на основе использования голосовых технологий и единую пользовательскую платформу на базе CORREQTS (универсальной платформы для построения сервисов дистанционного банковского обслуживания любой сложности)[5]. Компания занимает лидирующие позиции на рынке разработки и внедрения автоматизированных систем дистанционного банковского обслуживания и управления финансами.

В ближайшие два-три года благодаря современному уровню развития технологий обработка голоса станет точкой роста для бизнеса, так как голосовые коммуникации являются пока наименее автоматизированной частью бизнеса. Компания BSS предложила свое решение в сфере голосового управления, распознавания речи и верификации голоса.

Пилотный проект с участием большой телекоммуникационной компании показал эффективность предложенного решения. Результаты тестирования подтвердили, что распознавание голоса на предсказуемой тематике работает намного лучше, чем оператор.

Тестирование проводилось на 30 тыс. голосовых обращений по телефону за две недели. В 90,2% случаев была правильно выявлена тема обращения, а 84,5% обращений обработано менее чем за одну минуту[6].

Элементом предложенной технологии является IVR. Автоматика прослушивает свободную речь пользователя, понимает смысл и принимает решение. Понимание проходит на основе семантических моделей. В тестовых проектах более 80% неподготовленных пользователей успешно применили новшество.

Главной ценностью применения голосовых технологий в банковском обслуживании является защита от мошенничества. Голос неотделим от личности, он подтверждает, что данный человек действительно присутствует на месте и сознательно действует.

Подтверждение подлинности личности по голосу – простой, удобный и достаточно точный процесс. Он не имеет аналогов среди других автоматических систем верификации пользователей. Чтобы наиболее точно идентифицировать личность, необходим «слепок голоса» и около десятка секунд речи человека для сравнения со слепком. Верификация может совершаться в фоновом режиме. Решение по распознаванию голоса готово для интеграции с остальными сервисами ДБО, такими как контакт-центры и службы поддержки.

Кроме того, появилась новая единая платформа обслуживания, предлагающая банкам и их клиентам новый уровень взаимодействия в дистанционных каналах. Это стало возможным при реализации ряда технологий и принципов, которые очевидно подтверждают необходимость взаимодействия банка с клиентом в ходе продажи банковского продукта [18].

В первую очередь стала явью разработка клиент-серверного API[7], что позволило разделить серверную и клиентскую части платформы CORREQTS и значительно упростить производство клиентских интерфейсов.

При разработке единого клиентского решения была сделана ставка на технологию HTML5[8], позволяющую создавать единые клиентские приложения – для десктопных и мобильных браузеров, а также мобильные решения для iOS[9] и Android[10]. Увеличение скорости доставки

[5] Новости компании BSS. Новые возможности ДБО от BSS на конференции «Банк будущего». URL: http://bankir.ru/novosti/20151120/novosti-kompanii-bss-novye-vozmozhnosti-dbo-ot-bss-na-konferentsii-bank-budushchego-10113996

[6] BSS представила решение на основе голосовых технологий и единую пользовательскую платформу на базе Correqts. URL: http://www.cnews.ru/news/line/2015-11-20_bss_predstavila_reshenie_na_osnove_golosovyh_tehnologij

[7] API (сокр. от англ. application programming interface – интерфейс программирования приложений, интерфейс прикладного программирования) – набор готовых классов, процедур, функций, структур и констант, предоставляемых приложением (библиотекой, сервисом) или операционной системой для использования во внешних программных продуктах. Используется программистами при написании всевозможных приложений.

[8] HTML5 – это не продолжатель языка разметки гипертекста, а новая открытая платформа, предназначенная для создания веб-приложений использующих аудио, видео, графику, анимацию и многое другое.

[9] iOS (до 24 июня 2010 г. – iPhone OS) – операционная система для смартфонов, электронных планшетов и носимых проигрывателей, разрабатываемая и выпускаемая американской компанией Apple. Была выпущена в 2007 г.; первоначально – для iPhone и iPod touch, позже – для таких устройств, как iPad и Apple TV. В отличие от Windows Phone (Microsoft) и Android (Google) выпускается только для устройств, производимых фирмой Apple.

[10] Android («Андроид») – операционная система для смартфонов, интернет-планшетов, электронных книг, цифровых проигрывателей, наручных часов, игровых приставок, нетбуков, смартбуков, очков Google, телевизоров и других устройств. В будущем планируется поддержка

функционала пользователям делает HTML5 флагманской технологией в развитии клиентских приложений.

Важным принципом новой системы дистанционного банковского обслуживания станет омниканальность (от англ. omni-channel), которая делает возможным сохранение введенных пользователем данных и их синхронизацию в реальном времени между всеми устройствами.

В наши дни есть как минимум четыре актуальных для банков сценария применения Omni-channel:

1) синхронизация данных между всеми устройствами пользователя;
2) создание документа на одном устройстве, а подпись – на другом;
3) создание документов одним пользователем, а подписание – другим;
4) просмотр и редактирование техподдержкой банка документа, который заполняет пользователь.

Основным инновационным трендом является также повышение удобств мобильных приложений. Банковские карты со временем скорее всего перестанут пользоваться прежней популярностью, в то время как мобильный телефон сможет заменить прежние формы коммуникации клиентов с банками [19].

Кроме того, инновационной услугой российских банков являются уникальные мобильные приложения для бизнеса, например позволяющие руководителям эффективно управлять предприятием в удаленном режиме. С помощью такого приложения можно в любой момент получить актуальную информацию о состоянии бизнеса компании.

Важным преимуществом такого приложения является встроенная в него технология электронной подписи, не имеющая аналогов на российском рынке мобильных решений ДБО. Эта разработка позволяет подписывать и направлять в банк документы, которые юридически равносильны аналогам, предоставленным с применением онлайн-системы.

Новое мобильное приложение будет широко востребовано среди руководителей крупных предприятий, которые проводят много времени вне офиса и нуждаются в оперативном управлении бизнесом.

Инновационной является также функция распознавания счетов в мобильном приложении для бизнеса, реализованная рядом банков в нашей стране.

Теперь данные выставленного счета на оплату не надо вводить вручную: приложение автоматически распознает их, сэкономив время предпринимателю или бухгалтеру. Техника может распознать данные счета из наиболее распространенных форматов файлов: DOC, DOCX, XLS, XLSX, PDF, фото. Формат самого счета при этом может быть сформирован в 1С или в любой иной программе.

Открыть счет для распознавания можно из любого коммуникационного приложения, в котором он был получен: WhatsApp, Viber, почтовые клиенты и т.д. Кроме того, можно просто сфотографировать бумажный счет, и он будет распознан. Для этого смартфон должен быть подключен к Интернету. При распознавании используется технология компании ABBYY. Если программа сомневается, например в идентификационном номере налогоплательщика, поле выделяется красным цветом. В итоге весь процесс формирования платежного поручения занимает около минуты.

Другой инновацией является технология HCE (Host Card Emulation), позволяющая эмулировать виртуальную карту на хост-системе в облаке и передавать платежные данные клиента в его смартфон. Пользователю достаточно установить на телефон платежное приложение, после чего становится возможным использовать устройство для оплаты.

Применение этого инновационного сервиса позволит банкам существенно нарастить объем безналичных платежей: технология дает возможность владельцам карт оплачивать товары и услуги одним движением – быстро, просто и безопасно.

Постоянное усовершенствование терминалов и устройств самообслуживания также представляет собой еще одну из тенденций развития дистанционного банковского обслуживания. Последующее развитие систем ДБО скорее всего

автомобилей и бытовых роботов. Основана на ядре Linux и собственной реализации виртуальной машины Java от Google. Изначально разрабатывалась компанией Android Inc., которую затем купила Google. Впоследствии Google инициировала создание альянса Open Handset Alliance, который сейчас занимается поддержкой и дальнейшим развитием платформы. Android позволяет создавать Java-приложения, управляющие устройством через разработанные Google библиотеки.

будет проходить в направлении поиска индивидуально настроенных форматов предоставления розничных услуг.

В ближайшем будущем, вероятно, состоятся первые попытки совмещения банковской карты с телефонной сим-картой. Это будет происходить как минимум потому, что мобильное устройство изначально приспособлено и защищено всеми способами, чтобы пользователь мог получить через него доступ к банковскому счету.

Например, за последние два года в России появились сервисы оплаты со смартфона с помощью QR-кода[11]. У всех QR-проектов одна общая идея: привязка банковской платежной карты к приложению на смартфоне, а затем использование этого приложения для расчетов в Интернете и отключенных от него торговых точках.

Предполагается, что подобный способ оплаты в каких-то ситуациях окажется как для продавца, так и для покупателя удобнее, чем обычная оплата банковской картой. Продавцу, например, не потребуется терминал для приема карт. А у покупателя будет возможность отказаться от кошелька с картами и носить с собой только смартфон. Кроме того, уменьшится угроза безопасности карточных данных из-за того, что станет ненужным передавать карту продавцу или вносить ее реквизиты на сайтах в Интернете [20].

Подобные проекты пока находятся на стадии поиска работоспособной бизнес-модели. Несмотря на это, они сильно конкурируют с традиционными и бесконтактными картами, NFC-технологиями[12], интернет-платежами с 3DS[13], интернет-банками, банковским e-invoicing[14].

Идея платежа в офлайновой торговой точке смартфоном вместо карты очень похожа на идею NFC. Однако последняя до сих пор не получила в России массового распространения, хотя появилась намного раньше, давно обсуждается и предпринимаются различные попытки ее внедрения при том, что большинство моделей смартфонов поддерживают такую технологию.

Среди инноваций следует отметить технологию польского IdeaBank. Он запускает в эксплуатацию мобильные банкоматы, размещенные в электромобилях BMW i3, которые бесплатно обслуживают клиентов банка из малого и среднего бизнеса. Управляют машинами обученные сотрудники банка. Через специальное мобильное приложение клиент находит ближайший мобильный банкомат или заказывает время и место для встречи, а встроенная в автомобиль система позиционирования подсказывает клиенту, где он находится, и помогает встретиться в указанном месте.

В машине пользователь может снять наличные со счета или положить их на счет. Все операции синхронизируются со счетом в течение нескольких минут.

Такие мобильные банкоматы не только отвечают растущей потребности клиентов в мобильных и легкодоступных решениях, но и стимулируют держать наличные в банке, повышая тем самым шансы на будущее кредитование.

Самой интересной и «модной» инновацией является подтверждение платежей с помощью селфи[15], которое вскоре может стать доступным пользователям платежной системы MasterCard. Нововведение станет частью сервиса для подтверждения личности при платежах с мобильного телефона. Завершить покупку в Интернете пользователи смогут с помощью отпечатков пальцев или селфи, что заменит собой ввод пин-кода, пароля или код подтверждения. Пробная версия уже тестируется в Великобритании и Нидерландах. По заявлению компании, летом 2016 г. сервис будет доступен еще в 14 странах[16].

Развитие электронных сервисов призвано ликвидировать дефицит банковского обслуживания, сделать легче доступ к финансовым услугам и

[11] QR-код (англ. quick response – быстрый отклик) – матричный код (двумерный штрихкод), разработанный и представленный японской компанией Denso-Wave в 1994 г.

[12] Near field communication (англ. «ближняя бесконтактная связь») – технология беспроводной высокочастотной связи малого радиуса действия, которая дает возможность обмена данными между устройствами, находящимися на расстоянии около 10 сантиметров.

[13] 3D-Secure – защищенный протокол авторизации пользователей для операций без присутствия карты. Данная технология разработана для безопасности оплаты товаров и услуг в Интернете. Изначально протокол был предложен платежной системой VISA, но потом с некоторыми изменениями был принят и другими.

[14] E-invoicing – технология проведения платежей в Интернете, или оплата товаров и услуг через выставление клиентом электронных счетов в интернет-магазинах для оплаты в интернет-банке.

[15] Селфи (также жарг. себяшка, самострел) – разновидность автопортрета, запечатление самого себя на фотокамеру.

[16] MasterCard to introduce «selfie pay» to UK. URL: http://www.ft.com/s/0/e3c15344-d731-11e5-829b-8564e7528e54.html#axzz40sGLhR3z

проще – механизмы их получения, а в итоге – обеспечить их доступность большинству населения.

Итак, учитывая бурное развитие современных технологий, широкое распространение Интернета и мобильной связи, а также повышение спроса на ДБО, можно смело утверждать: у дистанционных банковских услуг весьма привлекательные и многообещающие перспективы.

Таблица 1

Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях на 1 января, тыс.

Table 1

Number of accounts with remote access, open in credit institutions as of January 1, thous.

Год	Общее количество счетов	В том числе открытых клиентам				
		юридическим лицам		физическим лицам		
		не являющимся кредитными организациями, всего	из них с доступом через сеть Интернет	Всего	из них с доступом через сеть Интернет	с доступом посредством сообщений при помощи абонентских устройств мобильной связи
2016	162 833,2	4 026,4	3 764,9	158 806,8	136 149,3	117 390,3
2015	125 776,3	3 460,5	3 122,1	122 315,8	80 916,9	64 597,8
2014	111 879,5	3 042	2 665,1	108 837,5	42 337,8	30 906,9
2013	99 885,5	2 798,5	2 345,7	97 087	28 377,8	25 629,9
2012	79 261,9	2 404,2	1 801,2	76 857,7	19 554,4	17 796,7
2011	59 042,7	2 006,4	1 361,6	57 036,3	10 360	8 081,8
2010	46 715,4	1 791,4	1 090,6	44 924	5 763,5	4 011,8
2009	38 862	1 591,1	871,6	37 270,9	4 532,4	2 576,1
2008	27 722,6	1 290	553,3	26 432,7	2 794,5	1 284,9

Источник: Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях.
URL: http://www.cbr.ru/statistics/p_sys/print.aspx?file=sheet009.htm&pid=psrf&sid=itm_39338

Source: Number of accounts with remote access, open in credit institutions.
Available at: http://www.cbr.ru/statistics/p_sys/print.aspx?file=sheet009.htm&pid=psrf&sid=itm_39338

Таблица 2

Рейтинг эффективности российских сервисов интернет-банкинга физических лиц, баллы

Table 2

Rating the effectiveness of the Russian Internet-banking services to individuals, scores

Интернет-банк	Итоговое место банка		Итоговая оценка	Оценка	
	2015 г.	2014 г.		функциональных возможностей	удобства использования
Тинькофф Банк	1	1	76	7,7	4
Промсвязьбанк	2	3	68,5	6,7	3,8
Альфа-Банк	3	5	66,1	6,2	3,8
Сбербанк	4	10	65,2	5,7	3,9
«Русский Стандарт»	5	13	63,5	6,2	3,6
«Санкт-Петербург»	6	7	62,9	7	3,2
Банк Москвы	7	25	61,6	5,5	3,7
Пробизнесбанк	8	6	60,7	6,6	3,2
«Связной Банк»	9	4	60	4,8	3,8
МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК	10	2	59,3	5,6	3,5
УРАЛСИБ	11	15	58,5	4,4	3,8
«Открытие»	12	18	55,7	5,1	3,4
«Авангард»	13	–	54,9	6,5	2,7
Интерактивный Банк	14	–	54,3	6,7	2,5
МТС Банк	15	18	53,5	5,2	3,2
ВТБ24	16	12	53	4,8	3,3
«Райффайзенбанк»	17	25	51,6	4,5	3,3
«Соверен Банк»	18–19	–	51,4	4,1	3,4
УБРиР	18–19	9	51,4	5,5	2,9
«Хоум Кредит Банк»	20	14	50,2	4,5	3,2
БИНБАНК	21	–	50	5	3
Росбанк	22	28	47,1	4,1	3,1
«Восточный экспресс банк»	23	15	46,7	4	3,1
ОТП Банк	24	21	46,5	3,6	3,2
Ситибанк	25	–	45,9	4,9	2,7
ЮниКредит Банк	26–28	22	45,3	4,3	2,9
МДМ Банк	26–28	17	45,3	4	3
Совкомбанк	26–28	–	45,3	4	3
«Ренессанс Кредит»	29	32	41,6	2,1	3,2
Газпромбанк	30	31	39,9	3,4	2,8
Банк «Траст»	31	27	37,2	3,1	2,7
«Кредит Европа Банк»	32	–	35	3,5	2,4

Источник: Internet Banking Rank 2015. URL: http://markswebb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2015

Source: Internet Banking Rank 2015. URL: http://markswebb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2015

Таблица 3

Классификация технологий ДБО по типам информационных систем

Table 3

Classification of remote banking service technologies by types of information systems

Тип системы	Описание
«Клиент – Банк»	Доступ реализуется через персональный компьютер. Такие системы позволяют отсылать платежи в банк и получать выписки по счетам. Банк предоставляет клиенту техническую поддержку при установке системы, первичное обучение, обновление программного оборудования и сопровождение в ходе работы. Применение систем «Клиент – Банк» для обслуживания юридических лиц – самая популярная технология ДБО в России. С развитием законодательной базы и технологий банки стали предлагать сервисы ДБО и для частных лиц
«Банк – Клиент»	Клиент устанавливает отдельную программу-клиент, хранящую на компьютере данные. Плюс такой схемы: клиентам для работы со своей частью программы не нужно постоянно подключаться к банковской части ДБО. Классический тип системы «Банк – Клиент» часто называют «толстый клиент»
«Интернет – Клиент» («тонкий клиент», интернет-банкинг)	Клиенты входят в систему через Интернет. Такая система располагается на сервере банка. Все данные клиентов доступны на сайте банка. На такой технологии «Интернет – Клиент» основаны и системы для мобильных устройств (мобильные сайты банка, мобильный банкинг)
«Телефон – Банк» (телефонный банкинг, телебанкинг, «Телефон – Клиент», SMS-banking)	Такие системы имеют ограниченный набор функций: информация об остатке на счете, суммах поступлений в пользу клиента. Трансляция информации от пользователя в банк может проводиться разными способами: общением клиента с оператором, с помощью голосового меню (средствами компьютеризованной телефонной связи – технологии IVR*, Speech to Text, Text to Speech), через передачу SMS-сообщений (SMS-banking). Перечисленные функции доступны клиенту лишь после личной идентификации банком
Обслуживание с применением банкоматов (ATM-banking) и устройств самообслуживания	Технологии ДБО с применением устройств банковского самообслуживания – наиболее популярные в мире и в России. Терминалы и устройства самообслуживания входят в категорию ДБО, потому что почти целиком предоставляют услуги дистанционно, без визита в банковскую организацию

* IVR (Interactive Voice Response) – интерактивное голосовое меню.

Источник: разработано авторами

Source: Authoring

Таблица 4

Главные преимущества ДБО

Table 4

The main advantages of remote banking service

Для клиентов	Для банков
Удобство – пользователь может пользоваться услугами в любой точке мира	Экономическая выгода из-за снижения стоимости обслуживания клиента – затраты на оказание услуг пользователю в отделении банка намного выше, чем при удаленном взаимодействии. Кроме того, повышается точность совершаемых банковских операций, снижается вероятность ошибок
Оперативность – оплата услуг с помощью ДБО проходит с большой скоростью, а иногда – моментально	Удаленное обслуживание эффективнее в сравнении с сервисом банковских офисов: никакое учреждение не сможет обслужить в офисах десятки тысяч клиентов за короткий срок
Доступность – стоимость использования услуг удаленного обслуживания невелика, нередко банки предлагают услуги ДБО бесплатно	Использование ДБО решает задачи развития точек присутствия и делает банковские услуги доступными для клиента в любом месте и в любое время
Выгодность – банки дают клиентам возможность выполнения дистанционных операций по более выгодным тарифам, чем при офисном сервисе	Появляется возможность привлечения клиентов независимо от мест их нахождения, то есть банк получает выходы на новые клиентские сегменты, которые не обслуживались до внедрения ДБО
Многообразие – некоторые банки поддерживают и развивают разнообразные каналы ДБО	Возрастает конкурентоспособность банка из-за возможности создания новых банковских продуктов и быстрого масштабирования и интегрирования услуг с прочими финансовыми услугами, использующими удаленный доступ к счетам

Источник: разработано авторами

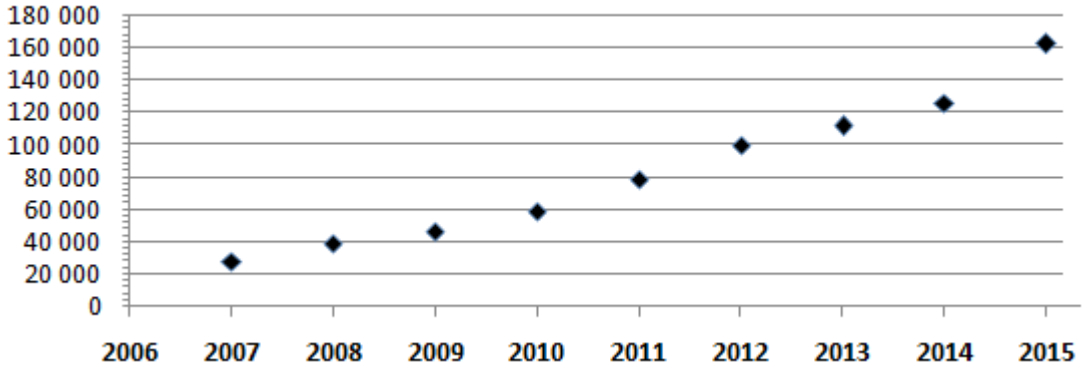
Source: Authoring

Рисунок 1

Динамика количества счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях за 2006–2015 гг.

Figure 1

Number of remote access accounts, opened in credit institutions for 2006–2015



Источник: данные Банка России

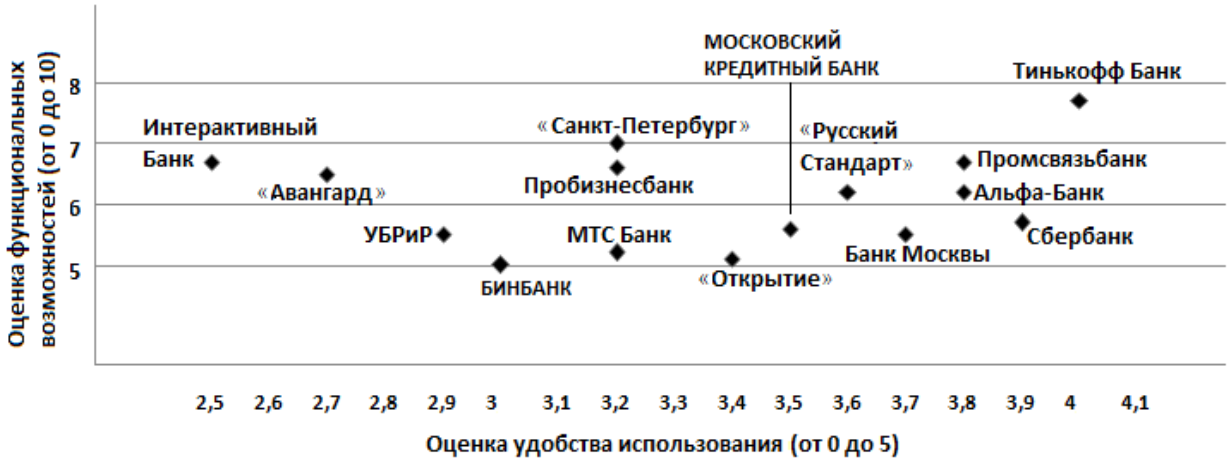
Source: Bank of Russia

Рисунок 2

Распределение оценок функциональных возможностей интернет-банков и удобств пользования по итогам 2015 г.

Figure 2

Rating distribution of the functionality of Internet banks and use convenience for 2015



Источник: авторская разработка на основе данных Internet Banking Rank 2015. URL: http://markswebb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2015

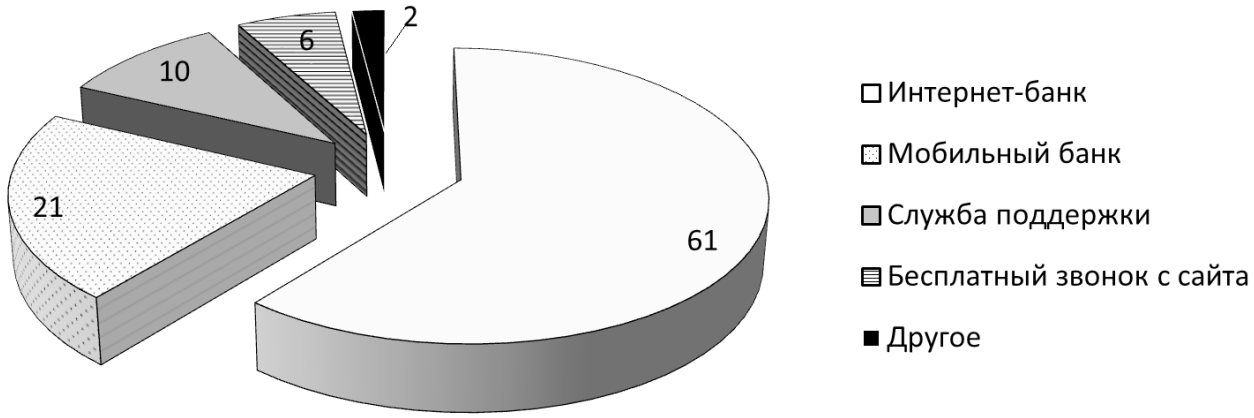
Source: Authoring based on Internet Banking Rank 2015 data. Available at: http://markswebb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2015

Рисунок 3

Результаты опроса о популярности дистанционных услуг банков, %

Figure 3

Interview results on the popularity of remote banking services, %



Источник: разработано авторами

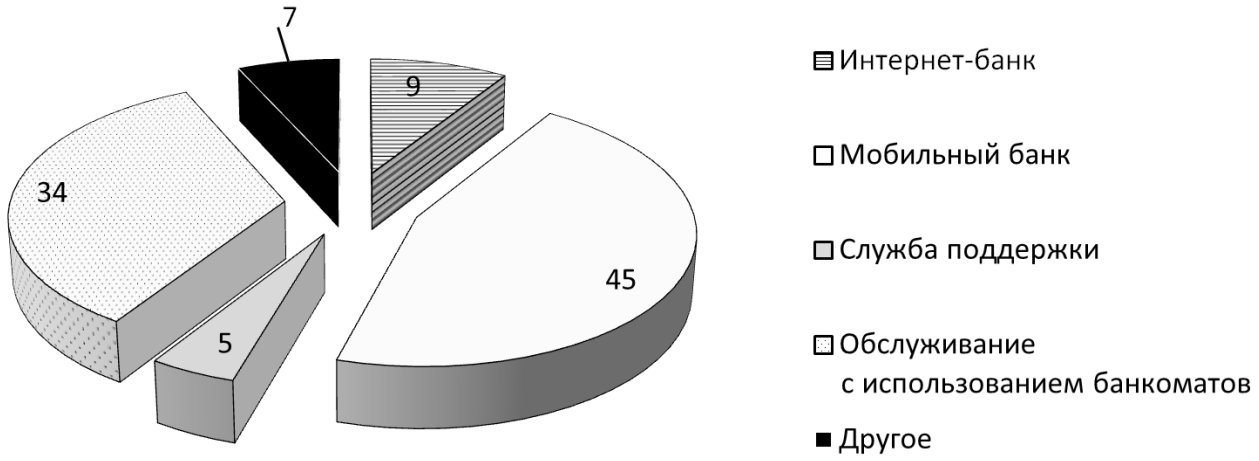
Source: Authoring

Рисунок 4

Результаты опроса о популярности дистанционных услуг банков среди студентов, %

Figure 4

Interview results on the popularity of remote banking services among students, %



Источник: рассчитано авторами

Source: Authoring

Рисунок 5

Популярные услуги мобильного банкинга среди пользователей, %

Figure 5

Popular mobile banking services among users, %

Источник: данные опроса J&P. Мобильный банкинг набирает в России обороты.
URL: http://www.cnews.ru/news/top/mobilnyy_banking_nabiraet_v_rossii_oboroty

Source: J&P Survey. Mobile banking is picking up steam in Russia.
Available at: http://www.cnews.ru/news/top/mobilnyy_banking_nabiraet_v_rossii_oboroty

Список литературы

1. *Куштанок С.А., Спирина С.Г.* Финансовая устойчивость экономических субъектов: ядро экономической безопасности страны // Новые технологии. 2014. № 2. С. 66–74.
2. *Белоусова В., Чичканов Н.* Мобильный банкинг в России: стимулы пользователей к адаптации // Форсайт. 2015. Т. 9. № 3. С. 26–39.
3. *Тимкова А.А.* Дистанционное банковское обслуживание: особенности регулирования и надзора // Банковские услуги. 2014. № 7. С. 6–11.
4. *Жалилов Р.Р.* Совершенствование методики оценки эффективности банковских инноваций на этапе развития // Научное обозрение. 2013. № 3. С. 255–262.
5. *Поляк Ю.Е.* На пути к банку XXI века // Информационные ресурсы России. 2013. № 3. С. 23–29.
6. *Платонова Ю.А.* Повышение конкурентоспособности банка за счет дистанционного обслуживания клиентов // Экономика и предпринимательство. 2013. № 12-3. С. 553–558.
7. *Волкова Ю.Н.* Новое направление развития системы банковских электронных услуг в России // Экономика и предпринимательство. 2014. № 3. С. 207–212.
8. *Осипов В.С.* Внутренние угрозы экономической безопасности России // Экономика и предпринимательство. 2015. № 5-2. С. 176–179.
9. *Старкова Н.О., Петров Н.Е.* Современные аспекты развития электронной коммерции в РФ // Экономика и предпринимательство. 2015. № 11-1. С. 176–180.
10. *Пурескина Я.В.* Новации в регулировании финансовых рынков: проблемы и направления совершенствования // Банковское дело. 2015. № 10. С. 8–11.
11. *Невская Н.А.* Факторы экономического роста в среднесрочных индикативных планах // Путеводитель предпринимателя. 2015. № 28. С. 134–140.
12. *Козлов С.В.* Некоторые аспекты правового регулирования дистанционного банковского обслуживания // Банковское право. 2014. № 3. С. 57–65.
13. *Конявский В.А.* Минимизация рисков участников дистанционного банковского обслуживания // Вопросы защиты информации. 2014. № 4. С. 3–4.
14. *Эзрох Ю.С.* Инновации в банковском деле и конкурентные последствия их внедрения // Банковское дело. 2013. № 2. С. 54–60.
15. *Можаев П.К.* Качество систем дистанционного банковского обслуживания // Банковское дело. 2014. № 9. С. 70–72.
16. *Бабенко К.А.* Роль интернет-банкинга в современной банковской системе // Путеводитель предпринимателя. 2015. № 27. С. 46–56.
17. *Бычкова И.И., Семенюта О.Г.* Технологические инновации в продаже банковских продуктов // Современные технологии управления. 2016. № 3. С. 55–62. URL: http://sovman.ru/article/6306.
18. *Куприянова Л.М.* Инновационные процессы в банковской сфере // Экономика. Бизнес. Банки. 2014. № 1. С. 24–45.
19. *Науменко А.И., Свириденко Д.И.* Инновации в мобильном банкинге: технологические и организационные аспекты // Сибирская финансовая школа. 2014. № 2. С. 92–100.
20. *Тумбинская М.В.* Модель защищенной информационной системы интернет-банкинга // Прикладная информатика. 2015. Т. 10. № 5. С. 62–72.

ISSN 2311-8768 (Online)
ISSN 2073-4484 (Print)

Financial Instruments

REMOTE BANKING TECHNOLOGIES: ANALYSIS AND THE DEVELOPMENT PROSPECTS

Natal'ya S. KOZYR'[a,•], Anastasiya V. GETMANOVA[b]

[a] Kuban State University, Krasnodar, Krasnodar Krai, Russian Federation
angetmanova@gmail.com

[b] Kuban State University, Krasnodar, Krasnodar Krai, Russian Federation
n_k_@mail.ru

[•] Corresponding author

Article history:
Received 18 May 2016
Received in revised form
23 May 2016
Accepted 25 May 2016

JEL classification: G21, L86

Keywords: remote banking, services, innovative, technology

Abstract

Importance Any economy cannot advance in the current circumstances without an effective system of money circulation in place and innovative banking technologies. Remote banking services represent one of progressive business methods. Thus, it is very reasonable to study issues, prospects and contemporary innovative technologies in this segment.

Objectives The research examines contemporary remote banking technologies and their development prospects. It reveals the substance of remote banking, analyzes remote servicing development trends, classifies the technologies and reviews remote banking services, and studies innovative technologies of remote banking.

Methods The research relies upon regulatory and legislative documents, data from various websites, data of the Central Bank of the Russian Federation. The article overviews information and statistical data proceeding from the Russian and foreign sources.

Results We analyzed remote banking technologies by types of information systems, surveyed the popularity of remote banking and identified the advantages for customers and credit institutions, and determined future priorities.

Conclusions and Relevance The article displays prospects for remote banking development and analyzes contemporary innovative technologies in the segment. We conclude that remote banking services will evolve so to find customized formats of retail services.

© Publishing house FINANCE and CREDIT, 2016

Acknowledgments

The article was provided by the Publishing house FINANCE and CREDIT's Information center at the Kuban State University.

References

1. Kushtanok S.A., Spirina S.G. [Financial sustainability of economic entities: the core of national economic security]. *Novye tekhnologii = New Technology*, 2014, no. 2, pp. 66–74. (In Russ.)

2. Belousova V., Chichkanov N. [Mobile banking in Russia: users' motives for adaptation]. *Forsait = Foresight and STI Governance*, 2015, vol. 9, no. 3, pp. 26–39. (In Russ.)

3. Timkova A.A. [Remote banking: regulatory and supervisory specifics]. *Bankovskie uslugi = Banking Services*, 2014, no. 7, pp. 6–11. (In Russ.)

4. Zhalilov R.R. [Improving the methodology for assessing the effectiveness of bank innovations at the development phase]. *Nauchnoe obozrenie = Science Review*, 2013, no. 3, pp. 255–262. (In Russ.)

5. Polyak Yu.E. [Moving towards the bank of the 21st century]. *Informatsionnye resursy Rossii = Information Resources of Russia*, 2013, no. 3, pp. 23–29. (In Russ.)

6. Platonova Yu.A. [Improving the bank competitiveness through a remote customer service]. *Ekonomika i predprinimatel'stvo = Journal of Economy and Entrepreneurship*, 2013, no. 12-3, pp. 553–558. (In Russ.)

7. Volkova Yu.N. [A new area for developing the system of electronic banking services in Russia]. *Ekonomika i predprinimatel'stvo = Journal of Economy and Entrepreneurship*, 2014, no. 3, pp. 207–212. (In Russ.)

8. Osipov V.S. [Internal threats to the economic security of Russia]. *Ekonomika i predprinimatel'stvo = Journal of Economy and Entrepreneurship*, 2015, no. 5-2, pp. 176–179. (In Russ.)

9. Starkova N.O., Petrov N.E. [Contemporary aspects of e-commerce development in the Russian Federation]. *Ekonomika i predprinimatel'stvo = Journal of Economy and Entrepreneurship*, 2015, no. 11-1, pp. 176–180. (In Russ.)

10. Pureskina Ya.V. [Innovation in regulation of financial markets: challenges and directions for improvement]. *Bankovskoe delo = Banking*, 2015, no. 10, pp. 8–11. (In Russ.)

11. Nevskaya N.A. [Economic growth drivers in mid-term indicative plans]. *Putevoditel' predprinimatelya = Businessman Guide*, 2015, no. 28, pp. 134–140. (In Russ.)

12. Kozlov S.V. [Some aspects of legal regulation of e-banking services]. *Bankovskoe pravo = Banking Law*, 2014, no. 3, pp. 57–65. (In Russ.)

13. Konyavskii V.A. [Mitigation of risks associated with parties of remote banking services]. *Voprosy zashchity informatsii = Issues of Data Protection*, 2014, no. 4, pp. 3–4. (In Russ.)

14. Ezrokh Yu.S. [Innovation in banking and the implementation competitive implications]. *Bankovskoe delo = Banking*, 2013, no. 2, pp. 54–60. (In Russ.)

15. Mozhaev P.K. [The quality of remote banking systems]. *Bankovskoe delo = Banking*, 2014, no. 9, pp. 70–72. (In Russ.)

16. Babenko K.A. [The role of Internet banking in the modern banking system]. *Putevoditel' predprinimatelya = Businessman Guide*, 2015, no. 27, pp. 46–56. (In Russ.)

17. Bychkova I.I., Semenyuta O.G. [Technological innovation in the sale of banking products]. *Sovremennye tekhnologii upravleniya*, 2016, no. 3, pp. 55–62. (In Russ.) Available at: http://sovman.ru/article/6306/.

18. Kupriyanova L.M. [Innovative processes in the banking sector]. *Ekonomika. Biznes. Banki = Economy. Business. Banks*, 2014, no. 1, pp. 24–45. (In Russ.)

19. Naumenko A.I., Sviridenko D.I. [Mobile banking innovation: technological and organizational perspectives]. *Sibirskaya finansovaya shkola = Siberian Financial School*, 2014, no. 2, pp. 92–100. (In Russ.)

20. Tumbinskaya M.V. [A model of protected Internet banking IT system]. *Prikladnaya informatika = Applied Informatics*, 2015, vol. 10, no. 5, pp. 62–72. (In Russ.)