

М.Е. Горчакова

ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Distance Banking Services (DBS)

Учебное пособие разработано в рамках европейского проекта
TEMPUS TACIS IB__JEP-27107-2006 (RU)

Tempus



Education and Culture



БАЙКАЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И ПРАВА

Иркутск 2009

Федеральное агентство по образованию

Байкальский государственный университет экономики и права

М.Е. Горчакова

ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Учебное пособие

Иркутск
Издательство БГУЭП
2009

УДК 336.71
ББК 65.262.3с51я7
Г70

Печатается по решению редакционно-издательского совета
Байкальского государственного университета экономики и права

Рецензенты: канд. экон. наук, вед. доц. Л. М. Толпыгина
канд. экон. наук, вед. доц. О. И. Русакова

Горчакова М. Е.
Дистанционное банковское обслуживание: учеб. пособие. — Иркутск:
Изд-во БГУЭП, 2009. — 65 с.

ISBN 978-5-7253-1962-0

В учебном пособии рассмотрен круг вопросов, связанных с дистанционным банковским обслуживанием. Определены формы дистанционного банковского обслуживания. Дана характеристика телефонного банкинга, мобильного банкинга, Интернет-банкинга. Освещены перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в России.

Предназначено для студентов, аспирантов, преподавателей экономических вузов и факультетов, специалистов в области финансов и кредита.

ББК 65.262.3с51я7

ISBN 978-5-7253-1962-0

© М. Е. Горчакова, 2009
© Издательство БГУЭП, 2009

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1. СУЩНОСТЬ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	5
1.1. Понятие дистанционного банковского обслуживания	5
1.2. Формы дистанционного банковского обслуживания	11
2. РС-БАНКИНГ (БАНКОВСКИЕ СИСТЕМЫ «КЛИЕНТ — БАНК»)	14
3. ТЕЛЕФОННЫЙ БАНКИНГ	17
4. МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ	26
5. ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ	33
5.1. Основные принципы Интернет-банкинга	33
5.2. Интернет-банкинг для юридических лиц	53
5.3. Интернет-банкинг для физических лиц	55
6. РЫНОК ДБО В РОССИИ И В МИРЕ. ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННОГО БАНКИНГА В РОССИИ	58
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	64

ВВЕДЕНИЕ

Дистанционное банковское обслуживание появилось в начале 1980-х гг., и с каждым годом завоевывает все большее признание как финансовых институтов, так и их клиентов. В настоящее время услуги дистанционного банковского обслуживания предоставляются разными субъектами финансового рынка разным субъектам этого рынка с использованием различных каналов доступа к этим услугам. Привлекательность технологий дистанционного банковского обслуживания для кредитных организаций с точки зрения расширения клиентской базы, сокращения затрат на обслуживание филиальной сети и административных расходов несомненна.

На развитие технологий дистанционного банковского обслуживания наибольшее влияние оказывают затраты на организацию и осуществление банковского обслуживания, преимущества в обслуживании клиентов и демографические условия. Они стимулируют банки к пересмотру своих технологий и стратегии в части электронного банкинга. Банки стали больше ориентироваться на новых клиентов, возрастает конкуренция, и любое, даже небольшое преимущество может принести отдачу. В России все больше клиентов проявляют интерес к таким видам обслуживания, переходят на безналичные платежи, управление счетами, получение сведений о движении средств по счетам и т. д.

От качества и разнообразия банковских услуг зависит состояние экономики в целом, степень удовлетворенности клиента в частности и, как следствие, уровень дохода самого банка. Современные Интернет-технологии позволяют банкам часть своих услуг возвести на новый уровень, тем самым привлекая новых клиентов и снижая затраты по их обслуживанию.

1. СУЩНОСТЬ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1. Понятие дистанционного банковского обслуживания

В настоящее время все большее распространение среди технологий банковских услуг кредитных организаций России получают разнообразные способы дистанционного банковского обслуживания (далее — ДБО) по международной технологии электронного банкинга (e-Banking). Движение в этом направлении началось в начале 1990-х гг., когда российские банки начали внедрять системы «банк — клиент». В настоящее время существуют около десятка технологий такого рода, различающихся способами передачи финансовой информации, связанными с ними техническими решениями и каналами связи.

Электронные коммуникационные сети используются банками как канал связи и дистрибуции банковских услуг (distribution / delivery channel). Как каналы связи они используются банками для информационного обмена с другими банками, собственными филиалами и для проведения расчетов. Как каналы дистрибуции коммуникационные сети обеспечивают возможность физического контакта с клиентами и используются для того, чтобы информировать клиентов, консультировать их и продавать им продукты и услуги. Через каналы доставки осуществляется поставка информации, выполнение финансовых трансакций, обратная связь с клиентами (поддержка отношений с клиентами).

Банковские услуги требуют материальных ресурсов и напрямую связаны с развитием электронных каналов связи. Именно стремление сократить издержки в оказании трансакционных услуг привело к развитию электронных каналов доставки и связанных с ними электронных систем платежей (EFTS — Electronic Funds Transfer Systems) в 1970-х гг.

Для обслуживания любых финансовых трансакций традиционно использовались наличные деньги и чеки. Возникновение и развитие EFT-систем привело к тому, что возник новый платежный инструмент — электронные фонды. Банки стали развивать электронные средства платежей с целью сократить операционные издержки, сохранить и расширить свою долю рынка и получить новые источники дохода. Именно сфера трансакционных услуг является основным источником технологических инноваций в банковском деле.

Дистанционное банковское обслуживание — это предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк, с использованием различных каналов телекоммуникации.

Дистанционное банковское обслуживание — общий термин для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (то есть без его визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных сетей. В английском языке для описания технологий ДБО используются различные в ряде случаев пересекающиеся по значению термины: on-line banking, remote banking, direct banking, home banking, Internet-banking, PC-banking, phone-banking, mobile-banking, WAP-banking, SMS-banking, GSM-banking, TV-banking.

В зарубежной и отечественной практике часто используется также термин «home banking», трактующийся как ведение банковских операций на дому, самостоятельная форма банковских услуг населению, основанных на использовании электронной техники. Понятие «дистанционное банковское обслуживание» несколько шире и включает в себя обслуживание, как населения, так и юридических лиц, причем не только на дому», но и в любом удаленном от банковского офиса месте, где имеется соответствующий канал связи.

В основе ДБО лежит принцип обмена информацией между банком и клиентом с обеспечением должного уровня безопасности и конфиденциальности. Клиентам предоставляется возможность получать информацию о состоянии своих счетов и управлять ими, не прибегая к специальным банковским терминалам, а, используя имеющиеся у них под рукой средства телекоммуникации: телефон, компьютер с модемом, телефакс, пейджер и т. д. В век бурного развития информационных технологий, глобализации рынков и повышенной тяги потребителей к комфорту предоставление банком своим клиентам таких услуг становится неременным условием сохранения конкурентоспособности банка.

Широкое внедрение систем ДБО началось за рубежом уже с начала 1980-х гг., а в отдельных банках и еще ранее. Эволюция систем основывалась на развитии средств телекоммуникации и банковских компьютерных технологий. Вначале возникли системы предоставления банковских услуг по телефону и по модему, а в настоящее время наблюдается бум в развитии систем банковского обслуживания через Интернет. К модификациям ДБО можно отнести предоставление банковских услуг с использованием телефаксов, пейджеров, сотовых телефонов и видеотелефонов. За рубежом уже имеются системы банковского обслуживания посредством интерактивного телевидения. А корпорацией «Citi Corp» разработан домашний банковский терминал, оказывающий широкий спектр банковских услуг, в том числе выдачу кредитов. Он напоминает большой телефонный аппарат с экраном и клавиатурой и способен заменить персональный компьютер.

Учитывая, что развитие систем ДБО в России началось сравнительно недавно, темпы роста уже превосходят мировые показатели. Кроме того,

сама конкурентная среда заставляет банки обращать пристальное внимание на внедрение систем ДБО для частных клиентов.

Вообще, каждый банк самостоятельно принимает решение по необходимости системы ДБО в линейке своих услуг, однако практика внедрения подобной системы позволяет выделить три группы финансовых организаций в зависимости от целей внедрения.

К первой группе специалисты относят крупные российские или иностранные банки (а также российские банки с иностранным участием), которые видят развитие розничного бизнеса своим стратегическим направлением. И в общую стратегию развития филиальной сети, как правило, уже входят затраты на приобретение системы ДБО для частных клиентов.

Ко второй категории относятся банки, которые по тем или иным причинам вынуждены снижать свое присутствие на корпоративном рынке, но не имеют достаточных средств для полноценного развития розничной сети. В этих условиях лучшим решением для банка становится внедрение системы ДБО для формирования «виртуальных офисов» (например, киоска самообслуживания, точек агентского обслуживания), как основного канала развития розницы.

К третьей группе банков относят те кредитные организации, которые внедряют систему ДБО как некую имиджевую составляющую своего бизнеса.

Варианты характеризуются множеством банковских рисков преимущественно технологического характера. Эти источники и факторы для разных вариантов ДБО частично совпадают, поскольку в них имеет место обслуживание клиентов кредитных организаций через системы связи, т. е. пространство рисков образуется своего рода перекрывающимися подмножествами источников риска. Однако каждый вариант характеризуется также индивидуальными особенностями. Сфера электронного банкинга специфична тем, что в ней действуют факторы системного риска более высокого уровня, так как, во-первых, многие банки применяют несколько систем ДБО, во-вторых, имеет место явление так называемого «взаимного влияния рисков», в-третьих, большинство источников риска вносят свой вклад в типовые банковские риски. Внимание органов банковского регулирования и надзора должно охватывать каждый вариант, учитывая их особенности.

В настоящее время внедрению и развитию российскими кредитными организациями технологий ДБО сопутствуют участвовавшие в последнее время случаи применения таких технологий для разного рода противоправной деятельности. К сожалению, в этом отношении отечественные кредитные организации (как и в течение последних 30 лет кредитные организации многих стран) оказались своего рода заложниками современных

информационных технологий, весьма соблазнительных с точки зрения повышения эффективности банковской деятельности в условиях усиливающейся конкурентной борьбы в этой сфере предоставления финансовых услуг.

Несмотря на то, что варианты ДБО российские кредитные организации достаточно масштабно реализуют уже более десяти лет, все-таки случаи мошенничеств и хищений через виртуальное пространство банковской деятельности были относительно редки. Во многом это объяснялось тем, что самой российской банковской системе от роду менее 20 лет, а, скажем, в США первое крупномасштабное компьютерное ограбление коммерческого банка на сумму в несколько десятков миллионов долларов произошло еще в 1974 г. Кроме того, такие виды ДБО, как Интернет-банкинг, стали предлагаться отдельными кредитными организациями лишь с 1998 г., а к этому времени российский банковский сектор уже перенес несколько серьезных кризисов, что негативно сказалось на интересе к нему хакерского сообщества. Действовали и другие факторы, в том числе интенсивная «утечка мозгов» в части квалифицированных программистов (продолжающаяся и по сей день), плохая информационно-телекоммуникационная инфраструктура во многих регионах страны, проблемы с высшим профессиональным образованием и др.

Тем не менее, по состоянию на сегодняшний день российские кредитные организации стали представлять значительный интерес для заметно повысивших свою техническую квалификацию злоумышленников, возможности которых в силу овладения специфическими технологиями хакерства, крэкерства, фрикерства и т. п. также заметно возросли. Современные условия и банковской в частности, и финансовой деятельности вообще характеризуются тем, что сведения о тех или иных финансовых операциях вполне могут оказаться более ценными, чем сами эти операции в стоимостном выражении. Более того, анонимность, возникающая при ДБО между сторонами информационно-финансового взаимодействия, также способствует противоправной деятельности.

Для успешной и эффективной банковской деятельности в современных условиях необходимо иметь представление о тех угрозах, которые возникают из-за невозможности стопроцентного контроля над функционированием и использованием компьютерных систем, в особенности, как уже отмечалось, распределенных. Поэтому считается, что специалисты, работающие в кредитных организациях (прежде всего в их руководящих органах), осознают это, равно как и то, что внедрение практически любой банковской информационной технологии, и уж тем более технологии электронного банкинга, требует тщательного, как об этом неустанно пишут зарубежные органы банковского регулирования и надзора, предварительного

анализа сопутствующих факторов и источников банковских рисков. Причем этот анализ целесообразно осуществлять таким образом, чтобы он охватывал весь информационный контур банковской деятельности (далее — ИКБД), который формируется во всех вариантах электронного банкинга. В случае применения кредитными организациями нескольких разновидностей ДБО целесообразно было бы осуществлять упомянутый анализ в комплексе. Обусловлено это тем, что различные средства удаленного предоставления банковских услуг, не требующие присутствия клиента непосредственно в кредитной организации, отличаются неодинаковым составом сопутствующих источников и факторов риска, хотя все они представляют собой, как правило, пересекающиеся подмножества.

В целях обеспечения надежности банковской деятельности и защиты интересов клиентов кредитных организаций было принято решение о подготовке Письма Банка России от 7 декабря 2007 г. № 197-Т «О рисках при дистанционном банковском обслуживании» за подписью первого заместителя председателя Банка России Г. Г. Меликьяна. Это первый документ Банка России, разработка которого обусловлена именно специфическими особенностями ДБО, которые могут использоваться в противоправных целях, что, к сожалению, происходит все чаще. Перечислим условия, которые гарантируют минимизацию (исключение) практически любых проблем, связанных с применением кредитной организацией как технологий электронного банкинга, так и вообще информационных технологий в своей деятельности, а значит, и сопутствующих рисков:

- грамотная политика информатизации, проводимая кредитной организацией (ее руководством);
- адекватная сложности и масштабам ее деятельности организация внутрибанковских процессов и процедур (управления и контроля);
- тщательно продуманная сетевая архитектура распределенных банковских компьютерных (автоматизированных) систем;
- наличие должным образом организованного внутреннего контроля (аудита) как своеобразной внутрибанковской системы;
- обеспечение информационной безопасности внутрибанковских процедур, операций и хранилищ данных (включая резервные);
- осуществление финансового мониторинга, адекватное применяемым технологиям электронного банкинга;
- полноценное информационное и документарное обеспечение клиентов;
- эффективное взаимодействие применяющей ДБО кредитной организации со своими провайдерами и поставщиками аппаратно-программного обеспечения.

Такая ситуация соответствует оптимальной модели пруденциальной организации ДБО в кредитных организациях.

В рассматриваемом Письме Банка России отмечается сам факт, что «в последнее время в российском сегменте сети Интернет участились сетевые атаки на сайты и серверы <...> кредитных организаций, а также попытки неправомерного получения персональной информации пользователей систем ДБО <...> (пароли, секретные ключи средств шифрования и аналогов собственноручной подписи, ПИН-коды и номера банковских карт, а также персональные данные их владельца)».

Тем самым сделан акцент на наиболее уязвимые информационные компоненты, которые, во-первых, являются типовыми в ДБО и, во-вторых, могут быть использованы не предусмотренным их владельцами образом. Поэтому самим кредитным организациям (прежде всего!) уместно заботиться об обеспечении соответствующей грамотности своей клиентуры, обслуживаемой посредством ДБО (и, как показывает практика, изначально склонной нарушать именно правила обеспечения информационной безопасности), с тем, чтобы предотвратить потенциальные проблемы, связанные как с конкретной технологией ДБО, так и с недостаточной информированностью каждого отдельного клиента (пользующегося определенной технологией такого рода, нередко как основной и почти единственной в своих взаимоотношениях с кредитной организацией).

В связи с изложенным Банк России считает «целесообразным рекомендовать кредитным организациям включать в договоры, заключаемые с интернет-провайдерами, обязательства сторон по принятию мер, направленных на оперативное восстановление функционирования ресурса» (сервера, web-сайта и пр.) при возникновении нештатных ситуаций, а также «ответственность за несвоевременное исполнение» такого рода обязательств. Данный подход пока еще нельзя считать повсеместно принятым и широко распространенным, особенно если принимать во внимание интересы клиентов кредитных организаций, которые могут пострадать из-за несовершенства организации отношений между упомянутыми учреждениями. Обозначенная проблема еще ждет своего разрешения на законодательном уровне в силу традиционного «неосознания» клиентами кредитных организаций, как, впрочем, и самими кредитными организациями, специфики наличия и свойств ИКБД.

Условия банковской деятельности в рамках ДБО характеризуются, как уже отмечалось, виртуальностью процессов, иницируемых в распределенных компьютерных системах и средствах телекоммуникаций, и априори (с начала сеанса ДБО) взаимной анонимностью кредитных организаций и их клиентов. В основе многих мошенничеств и хищений финансовых средств лежит невозможность обеспечения полной гарантии того, что в

каждый момент времени кредитная организация имеет дело с официально зарегистрированным ею клиентом, работающим дистанционно, равно как и клиент может лишь с некоторой степенью уверенности полагать, что он взаимодействует с требуемой ему кредитной организацией (на чем базируется технология фишинга).

В качестве мер предосторожности, которые необходимо соблюдать клиентам, пользующимся системами ДБО, кредитные организации могли бы, например, рекомендовать клиентам:

- исключить возможность неправомерного получения персональной информации пользователей систем ДБО (не передавать неуполномоченным лицам);
- осуществлять операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т. п.);
- не использовать банковские карты в организациях торговли и обслуживания, не вызывающих доверия;
- при совершении операций с банковской картой без использования банкоматов не выпускать ее из поля зрения;
- не пользоваться устройствами, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат;
- не использовать ПИН-код при заказе товаров либо услуг по телефону / факсу или по сети Интернет;
- при наличии возможности, предоставляемой кредитной организацией, использовать реквизиты карты одноразового использования (так называемой виртуальной карты) для осуществления оплаты товаров либо услуг через сеть Интернет;
- пользоваться услугой SMS-оповещения о проведенных операциях с применением ДБО (в случае возможности получения такой услуги);
- осуществлять информационное взаимодействие с кредитной организацией только с использованием средств связи (мобильные и стационарные телефоны, факсы, интерактивные web-сайты / порталы, обычная и электронная почта и пр.), реквизиты которых оговорены в документах, получаемых непосредственно в кредитной организации».

1.2. Формы дистанционного банковского обслуживания

Технологии ДБО можно классифицировать с точки зрения субъекта, которому предоставляется данный вид услуг:

- электронный банкинг для корпоративных клиентов;
- электронный банкинг для физических лиц.

Технологии дистанционного банковского обслуживания можно классифицировать по типам информационных систем (программно-аппаратных

средств), используемых для осуществления банковских операций (каналов доступа к банковским услугам):

- ПС-банкинг (PC-banking) (к этой категории могут быть отнесены системы «клиент — банк»);
- Интернет банкинг (Internet-banking);
- Мобильный банкинг (mobile-banking);
- Телефонный банкинг (phone-banking) (иногда используется термин телебанкинг);
- Обслуживание с использованием банкоматов (ATM-banking) и устройств банковского самообслуживания.

Некоторые авторы выделяют видео-банкинг (video-banking), цифровой телевизионный банкинг (DTV-banking).

Часто в экономической теории данные термины используются как взаимозаменяемые, что является не верным. Объединяет термины то, что все они представляют особую область отношений между банком и клиентом — получение банковских услуг на расстоянии. Однако отличие состоит в том, что используются на разных сегментах рынка и требуют применения различных технологий.

В планах организации банковского надзора, которые разрабатывает Банк России, предложено использовать классификационную схему разновидностей электронного банкинга (рис. 1).

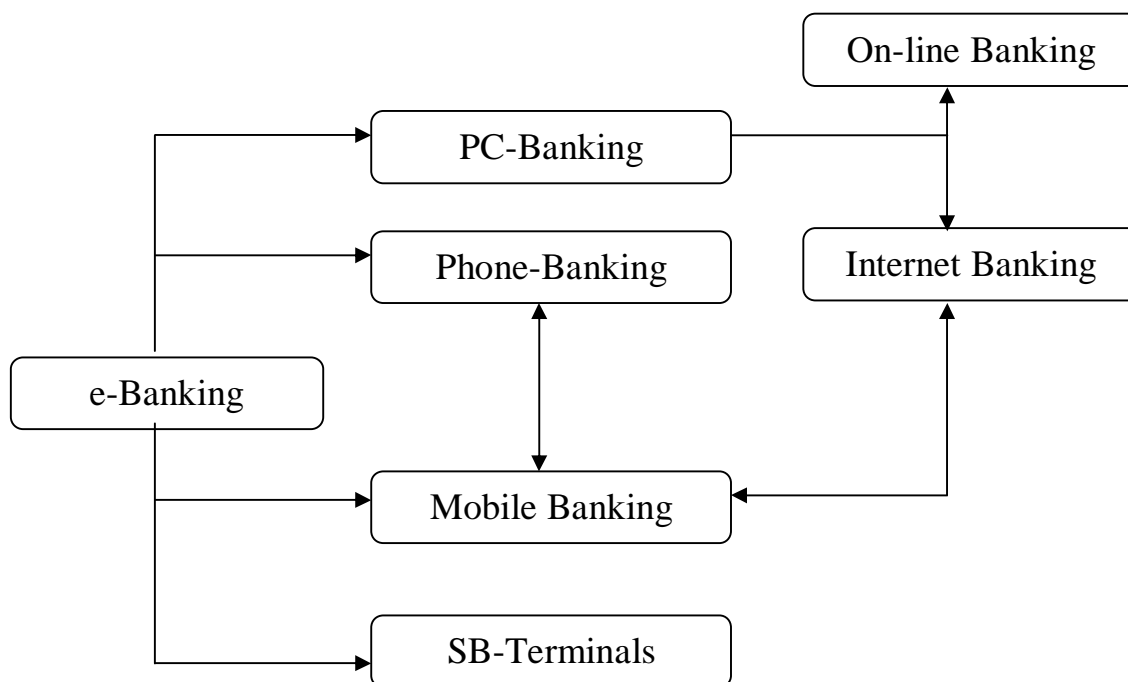


Рис. 1. Варианты электронного банкинга (e-Banking)

В настоящее время можно выделить три наиболее распространенных вида систем дистанционного банковского обслуживания:

1) традиционные системы «клиент — банк», использующие прямую связь с банком по модему и предусматривающие установку специального программного обеспечения на компьютере клиента;

2) системы «телебанк» (телефонного банкинга), предоставляющие платежные и информационные банковские услуги по телефону / телефаксу с использованием компьютерной телефонии;

3) Интернет-банкинг — системы предоставления банковских и посредством Интернета, для использования которых клиенту, как правило, не нужно иметь специальное программное обеспечение и можно работать со своим банковским счетом с любого компьютера, подключенного к сети Интернет.

Банки могут предоставлять клиентам все три вида дистанционного обслуживания как в отдельности, так и одновременно комбинациях. Различные виды ДБО могут быть ориентированы на различные группы клиентов. В зависимости от принципа работы систем ДБО различают системы он-лайн и системы офф-лайн.

Он-лайновые системы ДБО работают в режиме реального времени, т. е. транзакция, совершаемая клиентом с использованием средств телекоммуникации, в тот же момент исполняется банком и отражается на его балансе. Обычно такие системы полностью автомат и не предусматривают участие людей в обслуживании клиентов.

Офф-лайновые системы ДБО предусматривают наличие временного разрыва между приемом поручения или запроса клиента и его исполнением. Такие системы могут быть автоматизированы как частично, так и полностью. В последнем случае задержка исполнения транзакции связана с тем, что система дистанционного обслуживания клиентов не интегрирована во внутреннюю автоматизированную банковскую систему.

Очевидно, что системы ДБО, работающие в режиме ре времени, более предпочтительны для клиентов, так как они позволяют значительно экономить время при совершении банковских операций.

С понятием «дистанционное банковское обслуживание» тесно связаны также термины «e-bank» (электронный банк) и «виртуальный банк». Под электронным, или виртуальным, банком обычно понимают банк, не имеющий традиционного офиса, а обслуживающий клиентов посредством телефона, Интернета и при необходимости почты.

Если услуги по дистанционному совершению определенных банковских операций может предоставлять любой банк наряду с традиционным обслуживанием клиентов в своих офисах, то виртуальный банк, как правило, специализируется именно на обслуживании удаленных клиентов, не

тратя деньги на строительство и содержание клиентских помещений. При этом виртуальный банк предоставляет своим клиентам практически полный набор услуг, оказываемых обычными универсальными банками. Единственный вид услуг, которые не могут самостоятельно оказываться виртуальным банком, это кассовое обслуживание. Для выдачи наличных своим клиентам виртуальные банки используют сеть банкоматов и терминалов, принадлежащих другим банкам или, например, банковскому консорциуму, в который входит данный виртуальный банк. В услугах по сдаче наличных клиенты виртуальных банков обычно не нуждаются, а при необходимости используют для зачисления наличных на свои банковские счета другие банки, имеющие широкую сеть отделений.

Считается, что первый дистанционный банк появился в 1989 г. в Великобритании. Им стал банк First Direct, учрежденный Midland Bank. За 10 лет работы этот банк приобрел более полумиллиона клиентов. В США в настоящее время зарегистрировано около 100 Интернет-банков, занимающихся исключительно дистанционным обслуживанием. Большинство виртуальных банков довольно мелкие и уступают крупным банкам по масштабам как обычного, так и электронного банковского бизнеса. Основной движущей силой развития виртуальных банков является значительное снижение себестоимости их услуг. По оценкам экспертов, в США себестоимость операции по обработке одного чека снижается с 2 долл. при приеме через кассу банка до 0,7 долл. при передаче данных по закрытой сети, до 0,2 долл. при использовании телефона и до 0,05 долл. при осуществлении данной операции через Интернет.

В нашей стране подлинно виртуальных банков пока нет, хотя такие проекты существуют. Среди систем ДБО наибольшее распространение в России получили системы с использованием компьютера, модема и телефонной линии, известные как системы «клиент — банк». Подобный сервис предоставляют своим клиентам — юридическим лицам практически все российские коммерческие банки, за исключением ряда мелких провинциальных банков.

В последние годы ведущие столичные и наиболее крупные региональные банки внедряют также системы телефонного банкинга, Интернет-банкинга и пейджер-банкинга. Начинают внедряться системы home banking для населения. Рассмотрим подробнее различные формы дистанционного банковского обслуживания, применяемые российскими банками.

2. РС-БАНКИНГ (БАНКОВСКИЕ СИСТЕМЫ «КЛИЕНТ — БАНК»)

Первые системы обслуживания удаленных юридических лиц, называемые «клиент — банк», появились на российском рынке в конце 1980-х гг.

Хотя с тех пор сменилось множество программно-аппаратных платформ, в основе большинства используемых российскими банками систем лежат технологии того времени.

Классическая система «клиент — банк» предусматривает наличие программного обеспечения, установленного как у клиента, так и у банка. В клиентской части программы хранятся данные этого клиента, в банковской — всех его клиентов. Связь осуществляется по модему путем прямого телефонного соединения с сервером банка.

Системы «клиент — банк» делятся на две разновидности: системы с «толстым» и «тонким» клиентом. В первом варианте на персональном компьютере пользователя специалистами кредитной организации устанавливается достаточно объемное программно-информационное обеспечение (программные средства доступа к компьютерной системе банка, базы данных по операциям, справочники, средства шифрования и пр.).

Во втором варианте используется какой-либо типовой браузер (программа, обеспечивающая доступ и информационное взаимодействие с сетевыми информационными ресурсами), при работе с которым клиенты могут использовать также носители с персональной идентифицирующей информацией (кодированные дискеты, «смарт-карты» и др.).

Основные услуги, предоставляемые посредством системы «клиент — банк»:

- получение выписок по счетам клиента в банке;
- отправка в банк платежных поручений с цифровой подписью;
- обмен с банком различными сообщениями информационного характера.

Наиболее продвинутые банки стараются максимально расширить перечень операций, которые клиент может совершить из своего офиса, пользуясь системой «клиент — банк». К названным могут добавляться такие операции, как:

- отправка в банк заявки на получение наличных;
- отправка в банк поручения на покупку или продажу иностранной валюты или ценных бумаг;
- обмен информационными сообщениями с другими клиентами, подключенными к системе;
- предоставление клиентам различной актуальной финансовой информации (курсы валют, котировки ценных бумаг, обзоры финансовых рынков и т. п.);
- отправка различных запросов и получение консультаций.

Преимущества для клиентов от использования системы «клиент — банк» заключаются в том, что они экономят время и средства на посещение банка, а также получают удобный интерфейс (правда, не во всех сис-

темах) для работы со своими платежными документами. Так, большинство систем предусматривает следующие сервисные функции для клиента:

- электронный обновляемый справочник банковских идентификационных кодов и других платежных реквизитов всех банков РФ;
- автоматизированная подготовка платежных документов с использованием шаблонов и локальных справочников (назначение платежа, реквизиты контрагентов, статистические коды и т. п.);
- возможность экспорта и импорта данных из бухгалтерских программ клиента;
- ведение архива платежных документов и выписок с возможностями поиска, сортировки и распечатки;
- контроль за прохождением отправленного в банк платежного документа (если документ содержит ошибки, он возвращается клиенту и после исправления снова отсылается в банк) и др.

Защита информации в системах «клиент — банк» осуществляется путем применения электронной цифровой подписи (ЭЦП) и криптографических методов шифрования информации.

Банки также получают выгоду от обслуживания клиентов посредством системы удаленного доступа к счету. Экономится время операционистов на прием и обработку документов, разгружаются операционные залы, появляется возможность наладить информационное обеспечение клиентов. У банка появляется возможность привлечь на обслуживание клиентов, территориально удаленных от его офисов. Кроме того, банк может получать дополнительный доход в виде платы за использование системы клиентами.

Недостатками традиционных систем «клиент — банк», работающих через Интернет, являются:

- сложности с установлением и поддержанием телефонной связи с банком;
- необходимость устанавливать программное обеспечение и хранить базы данных на компьютере у клиента (в некоторых системах они занимают достаточно много места на жестком диске);
- возможность пользоваться системой только с определенного компьютера и модема;
- офф-лайнный режим работы клиентской части системы (изменения, происходящие на счетах клиента, отражаются в его базе данных не в режиме реального времени, а только во время сеанса связи с банком).

Для банков существенным недостатком является то, что необходимо либо затрачивать значительные средства на создание и обслуживание каналов связи с большой пропускной способностью, либо мириться с низким качеством связи и, как следствие, неудовлетворенностью клиентов качеством обслуживания. Устранить эти и другие недостатки призваны системы

нового поколения, использующие возможности глобальной компьютерной сети Интернет.

3. ТЕЛЕФОННЫЙ БАНКИНГ

Уже с конца 1970-х гг. многие западные банки начали вводить услугу для физических лиц, связанную с управлением счетами по телефону. Телефонный аппарат может рассматриваться как демократичная альтернатива персональному компьютеру в качестве удаленного терминала. Дополнительным преимуществом такого вида взаимодействия банка с клиентами является высокая мобильность этой услуги: клиент абсолютно не привязан к конкретной географической точке. Удобство общения, возможность в кратчайшие сроки получить из банка необходимую информацию и широкий спектр предоставляемых услуг сделали этот вид услуг привлекательным для частного пользователя во многих странах мира.

Банковские услуги, связанные с предоставлением физическим лицам возможности управлять своими банковскими счетами, явились естественным развитием так называемых центров телефонного обслуживания (Call-centre), в которых клиенты фирм могли получить разнообразную интересующую их информацию и сделать заказ на их услуги или продукцию.

Центры телефонного обслуживания, первоначально проникшие в банковское дело в связи с решением задачи авторизации пластиковых карт, затем стали использоваться также в качестве информационных систем, позволяющих получить информацию об услугах, предоставляемых банком, узнать обменные курсы валют и т. д. В России подобные центры, в том числе и работающие в автоматическом режиме существуют уже примерно в сотне банков.

Телефонный банкинг — это информационная банковская система, позволяющая управлять счетом по телефону и быть проинформированным о его состоянии.

Технологии телефонного банкинга основаны на звуковом методе передачи информации с использованием операторов телефонного обслуживания (Call Center) или посредством автоматических систем с использованием кнопочного телефона (Touch Tone Telephone) и средств компьютеризованной телефонной связи (технологии IVR (Interactive Voice Response), Speech to Text, Text to Speech).

Технология обслуживания в системе Телебанкинг предусматривает, что клиент связывается с банком по телефону и отдает распоряжение банковскому компьютеру на предоставление информации по счету.

Как правило, по средствам телефонного банкинга можно узнать:

- остаток средств по счетам (для этого необходимо авторизоваться, т. е. ввести код и пароль);

- курсы валют;
- общую информацию о банке, предлагаемых им услуг, адреса филиалов и банкоматов, и т. д.

Система Телебанкинг имеет многоуровневую систему защиты:

- для входа в систему клиент использует персональный номер;
- система работает полностью в автоматическом режиме, поэтому третьи лица не имеют возможности получить информацию о счетах клиента банка;
- система предоставляет детальные подсказки клиенту и поэтапно проверяет все введенные параметры.

На сегодняшний день услугой дистанционного управления счетом «телефонный банкинг» можно пользоваться как при помощи обычного телефона, который поддерживает функцию тонового режима, так и мобильного.

Известны разные подходы к построению телефонных систем управления счетами (будем далее их называть системы «телефонный банк»), но основной признак, по которому их можно различить, — ориентация либо на использование традиционного подхода (обслуживание клиентов операторами), либо на применение автоматизированных систем для работы с клиентами. В первом случае между клиентом и автоматизированной банковской системой находится промежуточное звено в лице операционистки, и обслуживание сильно напоминает обслуживание его оператором непосредственно в банке. Во втором случае клиент работает без посредников.

Услуги автоматического управления счетами по телефону внедряются не везде: они не очень прижились в Германии, поскольку там клиенты любят общаться с банком по принципу «глаза в глаза», так как исторически в стране сложилась очень разветвленная сеть филиалов и отделений банков, которые многие жители считают «домашними» банками. В то же время системы «телефонный банк» активно используются в США, Англии и Скандинавских странах. Известно, например, что финским банкам *Kosti Bank* и *Merita Bank* удалось за счет введения данной услуги резко сократить свои накладные расходы в связи с закрытием ряда филиалов и отделений, а 75% клиентов английского банка *Middle Bank* (за три года число клиентов банка возросло почти в семь раз и достигло в 1993 г. 400 тыс. человек) пришли в него из других банков после введения услуги «телефонный банк». При этом опросы клиентов банков, в которых введена подобная услуга, показывают значительный рост степени удовлетворенности банком после ее внедрения.

До недавнего времени российские банки побаивались проводить какие-либо реальные операции по телефону и в основном использовали информационно-справочные системы дающие справки об обменном курсе валют,

остатках на счетах и т. п. Но в 1997 г. «телефонный банк» появился и в России: сразу четыре банка (Гута-банк, Конверсбанк, Диалог-банк и «Российский кредит») объявили о введении подобных услуг. Рассмотрим сущность телефонного банкинга на примере ведущих московских банков.

Автоматизированная система телефонной информации МДМ-банка позволяет клиенту (юридическому лицу) имеющему счет (счета) в банке, используя телефонную связь, оперативно получать информацию о текущем остатке средств на своем счете (счетах), а также прослушивать сообщение, записанное для клиента. Предоставляемые системой данные защищены кодом клиента, паролями и кодами счетов, которые являются конфиденциальными и предоставляются клиенту в момент подключения его к автоматизированной системе. Обо всех изменениях в автоматизированной системе телефонной информации банк уведомляет клиента с использованием электронной почты или факса. Для ознакомления с работой системы существует демонстрационный режим.

Для подключения клиента к автоматизированной системе телефонной информации предоставляются документы, подтверждающие право действовать от имени юридического лица без доверенности, либо доверенность на проведение операции и заявка на подключение к автоматизированной системе телефонной информации.

Мост-банк предлагал физическим лицам — владельцам карточных и депозитных счетов воспользоваться системой «Мост-Телебанк» для получения по телефону информации об остатках на своих счетах и при необходимости выписок по ним (по факсу), а также справочной информации об услугах Мост-банка.

Для работы с системой «Мост-Телебанк» нужен только телефонный аппарат с тоновым режимом (для получения информации об остатках на счетах) и факсимильный аппарат (для получения выписок). Информация об остатках выдается по всем счетам. Выписки выдаются по всем валютным счетам и специальным карточным счетам — валютным и рублевым.

Для защиты информации от несанкционированного доступа клиенту выдаются персональные идентификатор, пароль и таблица кодов. Для усиления защиты клиент может установить кодирование информации об остатках на своих счетах при ее передаче по телефону.

В системе «Мост-Телебанк» можно также получить исчерпывающую информацию по услугам, предоставляемым банком, узнать о процентных ставках по вкладам, курсы основных валют и т. д. Стать абонентом системы «Мост-Телебанк» можно в отделениях Мост-банка, заполнив соответствующее заявление.

Система «Телебанк» Гута-банка (позже преобразованного в коммерческий банк ВТБ 24) позволяет не только получать информацию об остатках

на счетах, но и осуществлять платежи, переводы и конвертацию валют. Связь с банком возможна:

1) в автоматическом режиме круглосуточно по телефону с тоновым набором или с помощью «биппера»;

2) по телефону через оператора-телефониста ежедневно с 9.00 до 21.00;

3) через Интернет круглосуточно.

На российском рынке сегодня предлагаются готовые программно-аппаратные комплексы для создания автоматической телефонной банковской информационной службы. Принцип работы большинства таких систем заключается в том, что обычный компьютер с установленной платой телефонного адаптера отвечает на звонки клиентов, выдавая информацию из базы данных. Некоторые системы могут сами по заданной программе производить обзвон других фирм, собирая необходимую информацию, принимать и отправлять, причем по нескольким телефонным каналам одновременно.

Среди недостатков телефонного банкинга — необходимость воспринимать информацию на слух и высокая стоимость голосового трафика. Среди достоинств — возможность проведения операций с непосредственной поддержкой банковского оператора. В случае если клиент не имеет возможности войти в систему с кнопочного аппарата или переключить его в режим тонового набора, он может осуществить весь перечень операций через работника службы (оператора).

Развитие систем телефонного банкинга в России сдерживает ряд факторов:

- высокая затратность внедрения таких систем для банков при длительном сроке окупаемости из-за невысокого уровня спроса населения на банковские услуги;
- плохое качество телефонных линий и относительно низкая степень телефонизации, особенно в регионах;
- проблемы обеспечения безопасности при высоком уровне мошенничества и криминализации общества;
- низкий уровень доверия населения к коммерческим банкам.

Обслуживание клиентов банка с помощью обычного телефона позволяет сделать эту услугу наиболее дешевой, простой и, соответственно, массовой. Однако возможность использования исключительно бытового оборудования — кнопочного телефона накладывает определенные ограничения на возможности подсистемы (затрудняя, в частности, ввод большого объема информации со стороны клиента) и определяет область применения системы «Телефон — клиент». Это, в основном, предоставление всего спектра информационных услуг и фиксированного набора заранее введенных платежных операций.

Очевидно в связи с этим, что система хотя и является мощным инструментом ДБО, но отнюдь не покрывает все потребности в предоставлении универсальным банком дистанционных банковских услуг. Для обеспечения всего перечня электронных услуг необходим, как минимум, следующий спектр подсистем ДБО:

- для клиентов банка — юридических лиц, в том числе и для корпоративных VIP-клиентов, — «классический» «клиент — банк»;
- для клиентов банка — физических и юридических лиц — «тонкий» Интернет-«клиент — банк»;
- для клиентов банка — физических и юридических лиц — «телефон — клиент», подразумевающая как только информационное (опционально), так и полноценное платежно-расчетное обслуживание;
- для банков-корреспондентов и подразделений банка (филиалов, отделений, дополнительных офисов, обменных пунктов и т. д.) — банковская расчетная система.

Любой универсальный банк в процессе своего развития, так или иначе, пытается или будет пытаться охватить весь спектр ДБО. Однако если не быть последовательным в выборе системы, себестоимость услуг ДБО для банка будет непременно возрастать, при этом с одновременным убыванием их качества. Действительно, будучи приобретаемой у различных производителей, каждая подсистема ДБО требует как минимум:

- отдельной подготовки администратора;
- своего собственного интерфейса и механизма привязки к базам учета в банке (например, к АБС или карточной системе);
- особого, непохожего на другие подсистемы ДБО процесса внедрения;
- отличного от других механизма администрирования, протоколирования и аудита.

В связи с этим становится очевидной необходимость использования единой комплексной системы ДБО банка, единожды интегрированной в учетные базы банка: АБС, систему частных вкладов и др.

Подсистема «Телефон — клиент» может функционировать как самостоятельно, так и в составе всего комплекса системы ДБО совместно с подсистемами «Интернет — клиент» и «клиент — банк». При этом подсистема решает задачи предоставления информационных услуг и проведения различных платежных операций по телефону, обеспечивая таким образом:

- проведение различных типов платежных документов клиентов (оплата коммунальных услуг и телефонных переговоров, перевод денежных средств, заказ наличных денег и т. д.);

- получение информации о банке (компании) и его услугах (адреса филиалов, курсы валют, ставки депозитов и т. д.);
- получение выписок в различных видах и форматах, информации о зачислении и списании со счетов, а также иной информации из банка в виде факсов;
- предоставление иных информационных услуг клиентам (в том числе платных с рассчитываемой комиссией);
- голосовое оповещение клиентов;
- автоматическую рассылку по факсу различных банковских документов информационного характера.

Применение компьютерной телефонии позволяет банку:

- снизить себестоимость проведения платежных операций; — автоматизировать выдачу справочной, рекламной информации и информации по счетам;
- оперативно изменять содержание рекламной и справочной информации;
- избежать больших временных и людских затрат на оповещение клиентов банка.

Область применения системы компьютерной телефонии не ограничивается только банком. Эта система может быть установлена и в любой небанковской организации, которая собирается предоставлять своим клиентам обслуживание по телефону. Такими небанковскими организациями могут быть:

- крупные торговые фирмы — предоставление информации о ценах на товары, их наличии на складе, адресах торговых точек, скидках и т. д.;
- Интернет-провайдеры — пересылка прайс-листов, выставление счета на оплату услуг, активизация Интернет-карточек;
- крупные учебные заведения — предоставление информации об учебных планах, стоимости обучения, порядке подачи документов;
- сервисные службы — автоматическое оповещение работников сервисных служб о поступивших заявках на обслуживание и т. д.

Отличительные особенности:

- адаптируемость ко всем наиболее распространенным видам оборудования компьютерной телефонии. Система построена на базе Phone Hardware Engine — универсального интерфейса к телефонному оборудованию различных производителей. Поддерживаются телефонные платы Dialogic, Pika. В системе также применяется единый формат голосовых файлов;

- распределенная архитектура комплекса, что позволяет организовывать централизованную систему обслуживания клиентов с территориально разнесенными телефонными узлами;
- гибкость системы и простота расширения возможностей и функционала без участия разработчиков. Все телефонные приложения написаны на предметно-ориентированном языке высокого уровня BS-Script;
- возможность получать по телефону информацию из других подсистем ДБО — «банк — клиента» и «Интернет — клиента», а также управлять этими системами.

Система «Телефон — клиент» позволяет клиентам банка или компании управлять своими банковскими счетами и получать актуальную справочную информацию без использования компьютера или модема и без посещения банка из любой части мира и в любое время суток, используя только обычный или сотовый телефон, а также факс или пейджер для получения информации.

Управление системой осуществляется при помощи кнопок телефонного аппарата (нажатие которых служит командой для системы). Клиент, позвонив в банк и прослушав голосовое меню системы, выбирает тот или иной пункт меню в зависимости от того, какую услугу он хочет получить, либо какую операцию произвести.

Каждый клиент имеет индивидуальный PIN-код (пароль) и таблицу разовых сеансовых ключей или специальное электронное устройство генерации ключей, что исключает несанкционированный доступ к индивидуальной информации любого из клиентов.

Подсистема «Телефон — клиент» системы ДБО BS-Client состоит из следующих компонентов:

- сервер приложений компьютерной телефонии. На сервере выполняются телефонные сценарии, написанные на языке BS-Script;
- Phone Hardware Engine — универсальный интерфейс к телефонному оборудованию различных производителей;
- информационно-речевой сервер — генерация голосовых и факс-сообщений, доступ к базе данных ДБО и любым внешним информационным ресурсам, управление подсистемами ДБО BS-Client;
- сервер авторизации — контроль доступа к системе и ее информационным ресурсам. Ведется полное протоколирование попыток входа в систему и действий клиентов;
- маршрутизатор сообщений — центральное звено системы, которое обеспечивает обмен сообщениями между всеми компонентами комплекса компьютерной телефонии;

- рабочее место администратора — настройка архитектуры комплекса компьютерной телефонии и необходимой справочной информации, полный мониторинг комплекса;
- монитор оператора — слежение за состоянием системы и действиями клиентов;
- визуальный построитель правил генерации голосовых сообщений и факсов. С помощью него пользователь может строить гибкие сценарии генерации сообщений из информации, хранящейся в базе данных. Построитель содержит интегрированный отладчик сценариев;
- компилятор в исполнимый код и отладчик языка BS-Script, который является паскалеподобным предметно-ориентированным языком, поддерживающим на уровне штатных процедур работу с телефонными голосовыми и факс-платами, базами данных и СОМ-серверами, входящими в состав системы компьютерной телефонии.

Гибкость системы «Телефон — клиент» обеспечивается следующими факторами:

Система компьютерной телефонии построена на базе Phone Hardware Engine — универсального интерфейса к оборудованию различных производителей. В настоящее время Phone Hardware Engine поддерживает голосовые и факс-платы Dialogic, Pika. Они могут использоваться одновременно в рамках единого комплекса компьютерной телефонии, централизованно настраиваться и управляться.

Phone Hardware Engine позволяет наращивать возможности комплекса, устанавливая и одновременно используя телефонные платы разных производителей. Таким образом, внедряя систему на базе недорогой телефонной платы, банку (компании) не надо бояться, что с ростом системы и приобретением более «мощного» оборудования других производителей придется отказаться от ранее купленного.

В Phone Hardware Engine введен единый формат голосовых файлов — это WAV-файл с частотой оцифровки 8 кГц. Его одинаково качественно могут проигрывать все голосовые платы. Поэтому при смене оборудования того же производителя или установке нового оборудования другого производителя не требуется заново записывать все голосовые файлы.

Для удобства отладки приложений компьютерной телефонии Phone Hardware Engine содержит полнофункциональный эмулятор телефонных плат. Он дает возможность писать и тестировать телефонные сценарии на компьютере без дорогостоящей телефонной платы. Эмулятор поддерживает такие функции, как звонок, набор номера, поднять или положить трубку, набор цифр, проигрывание голосовых файлов через звуковую плату Sound Blaster, вывод факсов на печать.

Важнейшей особенностью системы компьютерной телефонии является ее распределенная архитектура. Все компоненты, такие, как сервер приложений телефонии, информационно речевой сервер, маршрутизатор сообщений, сервер авторизации, рабочие места операторов и администраторов, и т. д., реализованы как СОМ-серверы. Каждая компонента может быть установлена на отдельном компьютере, и связь между ними осуществляется по протоколу TCP / IP. Такая архитектура дает следующие существенные преимущества:

- возможность наращивать мощность комплекса добавлением новых компьютеров;
- возможность установки территориально удаленных телефонных серверов в рамках единого комплекса, с единым управлением и базой данных;
- надежность и отказоустойчивость — выход из строя одной из компонент системы (например, из-за сбоя компьютера) не приведет к краху комплекса в целом;
- возможность удаленного мониторинга системы;
- удобство обновления версий программы. При замене одной из компонент системы на новую версию не требуется замены остальных компонент.

Система компьютерной телефонии интегрируется в учетные базы данных банка (компании) с помощью штатных средств единого сервера системы ДБО BS-Client. Они позволяют достичь максимальной автоматизации по выгрузке документов во внешнюю систему учета, а также по получению информации из этой системы. Таким образом, клиент обращается через телефонный аппарат к базе данных в банке в режиме реального времени и получает полностью актуальную информацию.

Система BS-Client обладает встроенным предметно-ориентированным макроязыком BS-Script, имеющим механизм работы с базами данных и объектами системы. Специально для подсистемы «Телефон — клиент» в языке BS-Script разработаны расширения, позволяющие управлять телефонным оборудованием, генерировать речевые и факс-сообщения, а также взаимодействовать со всеми компонентами телефонной системы.

Все приложения компьютерной телефонии, выполняющиеся на сервере приложений, пишутся на BS-Script и потому могут легко модифицироваться в соответствии с конкретными требованиями. Модификация приложений может проводиться непосредственно специалистами банка без участия фирмы-разработчика.

Банк может организовать с помощью системы компьютерной телефонии рассылку факсов всем или группе своих клиентов, например, при изменении процентных ставок по депозитам или при необходимости довести

до сведения клиентов какую-либо важную информацию. Кроме того, с помощью системы голосового оповещения передавать большому числу адресатов речевые сообщения (например, о каких-то изменениях).

При необходимости система автоматического оповещения настраивается таким образом, чтобы требовать у клиента подтверждения приема сообщения и пароля на доступ к передаваемой информации. Подтверждением может быть как нажатие определенной цифры на телефонной клавиатуре, так и ввод специального пароля.

4. МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ

Мобильный банкинг (mobile-banking) предполагает использование средств мобильной коммуникации (телефон, PDA — Personal Digital Assistant и др.) и отдельных услуг операторов связи.

Использование сетей подвижной связи для оплаты товаров и услуг в мире получило название мобильной коммерции, которая включает в себя два основных направления.

1. Мобильный банкинг, представляющий собой управление банковским счетом с использованием мобильного телефона в качестве средства идентификации владельца банковского счета. При осуществлении платежных транзакций используются денежные средства, находящиеся на банковском счете. При этом спектр услуг, доступных пользователю, достаточно широк — стандартные банковские операции со счетом, оплата услуг на постоянной основе (ЖКХ, связь, телевидение), разовые платежи за товары и услуги. Самой простой разновидностью услуги мобильного банкинга является оповещение пользователя посредством SMS о текущих операциях с его банковским счетом (состояние счета или кредита, снятие денежных средств со счета, операции по срочным депозитам и т. д.).

2. Мобильные платежи — это осуществление платежа с использованием мобильного телефона, при котором используются денежные средства плательщика, размещенные на электронном предоплаченном банковском продукте («мобильном кошельке»). При этом плательщик предварительно переводит денежные средства в так называемый «мобильный кошелек» со своего лицевого счета у мобильного оператора путем совершения операций (конклюдентных действий) на своем мобильном телефоне. Мобильные платежи доступны тем абонентам мобильной связи, которые не имеют собственного банковского счета либо не хотят его задействовать при пользовании услугами мобильной коммерции. Как правило, такие платежи производятся при разовых покупках на незначительные суммы, то есть микроплатежи, а также для оплаты услуг на постоянной основе (ЖКХ, связь, телевидение).

В настоящее время мобильный банкинг наиболее часто выполняется через СМС или мобильный Интернет, но также могут использоваться специальные программы, загруженные на мобильные устройства.

Мобильный банкинг должен состоять из трех взаимосвязанных понятий: мобильный бухгалтерский учет, мобильное маклерство, мобильные финансовые информационные услуги.

Вместе с тем следует заметить, что российские компании мобильной связи, предлагая своим клиентам мобильные телефоны стандарта GSM с возможностью выхода в Интернет, не всегда могут поддерживать необходимую степень защиты передаваемых или получаемых сведений на том уровне, как это организовано в сети Интернет. Следовательно, банки не могут взять на себя ответственность за конфиденциальность платежей клиентов и пока предлагают им при помощи мобильного телефона лишь просматривать остаток на счете и список последних операций.

Однако разработка более современного программного обеспечения, призванного повысить надежность систем мобильного банкинга, продолжается в настоящее время для обеспечения безопасности платежей в этих системах, ряд банков прибегают к кодированию расчетов; с клиентом оговаривают список операций и присваивают каждой из них соответствующий код. При проведении какой-либо из операций пользователю мобильного банкинга достаточно ввести код, который при подтверждении банком активизирует необходимую транзакцию. Комиссию за такие операции по счету банки не взимают.

Системы, позволяющие клиенту иметь доступ к своему счету, могут быть разработаны как специалистами самого банка, так и специализированными компаниями.

Например, система безопасности передачи данных в Импекс-банке включает в себя имя и пароль, необходимые для входа в систему, а также «таблицу переменных кодов», наборы чисел, разные для каждой последующей операции. Все эти ключи или записаны на карточку размером с кредитную, или генерируются электронным устройством «токином» размером с микрокалькулятор. Сочетание пароля, платежного документа и электронно-цифрового ключа уникального для каждой операции и никогда не повторяется.

А в Автобанке используются считывающее электронное устройство Touch Memory и дискета с программным обеспечением. Ни один платеж не пройдет, если клиент после каждой операции не введет пароль и не коснется чипом считывающего устройства. При этом применяется технология так называемой электронно-цифровой подписи, гарантирующая, что клиентское сообщение не будет подделано.

Электронный документ можно определить как набор данных, записанных в компьютерочитаемом виде, для которых выполнено следующее условие: существует признанная участниками электронного документооборота или утвержденная компетентным органом процедура, позволяющая однозначно преобразовать эти данные в документ традиционного режима. Признание указанной процедуры должно быть подтверждено участниками системы электронного документооборота посредством традиционного (письменного) документа, либо такая процедура должна быть санкционирована уполномоченным государственным органом.

Электронно-цифровая подпись является аналогом собственноручной подписи, она неразрывно связана с конкретным документом и делает невозможным изменение документа без нарушения подлинности подписи.

Чтобы клиент чувствовал себя спокойно, обычно используется комплексная система безопасности, которая построена на сертификате электронной подписи. Кроме того, применяется так называемое защищенное соединение: информация шифруется на длинном ключе, который практически невозможно подобрать. При этом все электронные банковские системы должны конструироваться таким образом, чтобы обеспечивать их взаимодействие с санкционированной базой данных.

Как уже говорилось, другой финансовой услугой, предоставляемой банками владельцами мобильных телефонов, является так называемый SMS-банкинг. При помощи служб коротких сообщений (SMS), которые есть у любого оператора сотовой связи, клиенту будет доступна вся информация о состоянии расчетных счетов (остатков по счету), а также получение выписок по счету за требуемый период. По мнению специалистов, эта услуга гораздо более перспективна, чем WAP-банкинг. Во-первых, из-за дешевизны, во-вторых, за счет более высокой скорости передачи данных.

Sms-технологии уже позволяют банковскому клиенту получать на свой мобильный телефон данные по балансу, выписку по счету, историю последних транзакций. Очень популярна услуга блокировки и разблокировки банковской карты с мобильного телефона.

Наиболее распространенными платежами по средствам SMS на сегодняшний день являются:

- оплата мобильной связи;
- перевод другому клиенту банка;
- внешний перевод;
- платеж в пользу интернет-провайдера;
- пополнение счета коммерческого ТВ;
- оплата покупки инвестиционных паев.

Наиболее простой платеж — оплата услуг сотовой связи.

К примеру, для держателей карт Альфа-Банка, отправив SMS-сообщение «500» на номер 2265 (что соответствует слову BANK на клавиатуре мобильного телефона), счет мобильного пополнится на 500 рублей. При этом за данную операцию комиссия банком не взимается.

SMS-платежи при этом распространены не только в центральной области России и крупных городах. Так, ЗАО ГКБ «Автоградбанк» (г. Набережные Челны) также предложил своим клиентам возможность погашать кредиты с помощью мобильного телефона. Отныне сделать это может любой человек, имеющий счет в банке и подключенный к услуге «Мобильные платежи». Сама операция оплаты кредита от «Автоградбанка» посредством мобильного телефона производится путем отправки SMS на специальный номер.

Для подключения услуги клиенту банка достаточно обратиться к контролеру-кассиру в любом отделении ЗАО ГКБ «Автоградбанк» и заполнить заявление о предоставлении услуги.

SMS-платежи распространены не только в банковской сфере.

Сравнительно недавно в Интернете стартовала совместная рекламная компания оператора мобильной связи «Билайн» и проекта «Киноафиша». В расписании фильмов и кинотеатров сети КАРО появились специальные плашки «купить билет», оформленные в фирменном стиле «Билайна» и ведущие на промо-сайт оператора. На этом сайте пользователи — абоненты сотового провайдера — смогут приобрести билет в кино при помощи услуги «Мобильный платеж».

Платные SMS используются также и для загрузки мобильного контента, для проведения голосований и даже для построения социальных сетей. На основе этой технологии был запущен один интересный проект, направленный на владельцев интернет-ресурсов — питерская компания Movable начала активно продвигать в российском Интернете несколько своих SMS-решений, которые позволяют взимать плату с посетителей сайта. Есть как «принудительные» формы — плата за доступ к определенному контенту, так и «добровольные» — по распространенному на Западе принципу «donate» посетитель может поддержать понравившийся ему сайт.

Movable вывела на рынок сразу несколько предложений, одним из которых стал популярный ныне ресурс SMSKopilka. Он позволяет владельцу сайта после простой регистрации получить html-код для размещения на ресурсе. Это единственное требование для того, что sms.копилка начала функционировать.

Эффективность данного канала подтверждает опыт многих отечественных контентных проектов. Это справедливо и для достаточно небольших проектов, использующих дополнительные сервисы, а не работающих с операторами напрямую.

В то же время, на сегодня сумма отчислений оператору от стоимости каждого платного SMS-сообщения составляет от 40 до 60 процентов.

К слову, помимо всего прочего, эксперты отмечают, что еще одно достоинство таких дистанционных каналов — ценовая доступность. Многие услуги, доступные через Интернет-банк, значительно дешевле по сравнению с аналогичными услугами, предоставляемыми в отделении. Кроме того, клиент может контролировать свои счета в любое время и в любом месте, даже находясь за границей.

Таким образом, преимущества SMS как платежного перевода для потребителя очевидны. Это простота и удобство расчетов в сочетании с мобильностью, высокая скорость обработки платежей. Еще важнее естественная доступность такого «мобильного кошелька» благодаря широкой распространенности мобильной связи. В Европе мобильная коммерция развивается, прежде всего, как удобный инструмент совершения микроплатежей, но в России потенциал таких услуг выше. В нашей стране значительная часть населения не имеет доступа к дистанционным банковским услугам, в то время как более 80% жителей пользуется мобильной связью. Кроме того, в отличие от Европы, кредитные карты у нас не стали сколь угодно значимым инструментом расчетов за покупки, ими пользуются менее 10% населения России. Номинальных владельцев пластиковых карт больше, но многие используют карты исключительно для снятия зарплаты в ближайшем банкомате.

Что касается представляющих данную услугу, т. е. банков, то в прямом смысле слова «шаговая доступность» услуг и легкость безналичной оплаты стимулируют не только потребление, но и привлекают больше клиентов, повышают их доверие к банковской структуре.

Преимуществами sms-банкинга являются высокая рентабельность, сокращение расходов банка на содержание филиальной сети и call-центра. Кроме того, мобильный телефон — это инструмент повышения лояльности клиента и сокращения количества должников по кредитам (рассылка sms-напоминаний).

Мобильный телефон как терминал доступа к банковским услугам не требует от банка значительных инвестиций. Общее количество мобильных телефонов, которые находятся на руках у населения, в три раза превышает количество банковских карт, если считать и зарплатные, и «экспресс-кредитные». В этом смысле мобильный телефон является чрезвычайно привлекательным инструментом для банкиров, желающих и далее развивать ритейл. Особенно, если будут решены непростые технические и организационно-юридические вопросы использования мобильного телефона как платежного терминала, платежного средства.

Вместе с тем формируется новая категория «продвинутых» пользователей мобильной связи, которые могут быть очень интересны банкам. Речь идет о war-технологиях. О масштабах новой аудитории говорит тот факт, что в 2001 г. технологию war поддерживали только две модели телефонов, а в 2003–2004 гг. начался бурный рост рынка и спрос аудитории. В итоге на сегодняшний день war поддерживают практически все современные модели мобильных телефонов.

Возможности war-банкинга гораздо шире, чем sms-банкинга. По сути, пользователь war имеет доступ к сайту банка в режиме 7x24. Опять же, банк сокращает затраты на call-центр, привлекает прогрессивную молодежную аудиторию. А в перспективе, обещают провайдеры, возможно и разделение дохода с банками от war-трафика.

Учитывая все преимущества взаимодействия с клиентом через глобальную компьютерную сеть Интернет, некоторые банки предлагают ускоренный вариант систем Интернет-банкинга (например, только просмотр выписок по счету). Эта бесплатная услуга предоставляется клиентам через web-сайт банка, размещенный в сети Интернет. Если же клиент не имеет доступа в Интернет, банк может за сумму, существенно меньшую по сравнению с тарифами обычных провайдеров, предоставить клиенту возможность посещать сайт банка, а также подключиться к электронной почте.

Гораздо больший интерес представляет мобильный доступ в Интернет.

Особенно активно развиваются сегодня различные Java-апплеты и другие приложения под Windows Mobile и др. Они представляют собой набор функций, представленных прямо на экране мобильного телефона (их не надо долго искать и выводить на экран). В режиме защищенного соединения они дают возможность предоставлять банковским клиентам необходимые сервисы. Например, находясь в машине, клиент может обратиться к своему счету, произвести и подтвердить оплату, посмотреть котировки акций, то есть получить некий информационный сервис от банка.

Строго говоря, любая информация, которая содержится в АБС, с технической точки зрения может быть предоставлена клиенту с помощью Java и мобильного телефона. Если обычный телефон открывает доступ к информации в жестком статичном формате, то мобильный телефон позволяет «одеть» доступ к разрешенной информации в красивую программную оболочку и предоставить клиенту некоторую самостоятельность в получении информации. Скачать и установить необходимое программное обеспечение на телефон клиент сможет с сайта банка в режиме Интернет-банкинга.

Разумеется, особенности мобильного телефона как информационного терминала тоже задают ограничения по доступу к информации. Например, на «трубку» невозможно получить полноценную выписку по активному брокерскому счету, эту информацию лучше смотреть на экране компьюте-

ра. Но на телефон можно поставлять выжимки из информации, которые подвигнут клиента задуматься и зайти на сайт банка, чтобы посмотреть данные внимательнее.

По мнению ряда аналитиков, сам по себе доступ с мобильного телефона никому не интересен. Это хорошая опция, которую следует использовать в комплексе остальных возможностей. А стимулировать использование той или иной опции можно тарифами. Плата за получение одной и той же услуги путем использования Интернета, мобильного или телефонного банкинга должна быть разной. Если банк заинтересован в развитии дистанционного обслуживания, то самая большая плата должна быть при личном обслуживании в отделении банка. Разумеется, грамотное, эффективное использование всех возможностей дистанционного доступа возможно только в том случае, когда система отстроена и все технические решения внедрены. На стадии развития сети и формирования единой системы автоматизации банка и клиентского доступа можно говорить только о концепции.

Пока еще грамотность населения достаточно низкая, и услуга дистанционного доступа воспринимается только узкой категорией клиентов. При этом одни виды доступа пользуются большей популярностью на конкретных территориях, другие — меньшей. А какие-то вообще не воспринимаются. Но выстраивание дистанционных отношений с точки зрения экономики больше необходимо банку, клиенту же дистанционный доступ дает дополнительные сервисные возможности. Бабушку, которая платит за коммунальные услуги, напугает и обычный телефон с тоновым набором. А для пользователя Интернет-банкинга и мобильный банкинг является пугающей новинкой. Но, подключившись, человек понимает, что ничего принципиально нового и сложного банк не предлагает, а возможности растут.

Так что внедрение новых услуг и способов доступа — это вопрос времени и повышения грамотности клиентуры. Банковские ассоциации могут предпринимать шаги, направленные на повышение грамотности клиентов в этом вопросе. Отдельным банкам такие расходы не по силам, хотя обучение, информирование клиентов по поводу новых сервисов банка происходит постоянно. Но главное для отдельного банка — к моменту, когда «клиент созреет», необходимо иметь внедренное решение, действующий сервис. Ведь если человек попробовал один интерфейс, жизнь его рано или поздно поставит в такие условия, когда ему понадобится освоить новый способ связи с банком.

К 2013 г. аналитики прогнозируют пятикратный рост числа случаев оплаты цифровых и физических товаров при помощи мобильных телефонов.

Одновременно с ростом числа транзакций, Juniper прогнозирует и рост объемов самих платежей. В 2013 г. при помощи такого метода оплаты во всем мире будет приобретаться товаров более чем на 300 млрд долларов.

Тем не менее, самыми оплачиваемыми при помощи мобильных телефонов товарами останутся именно цифровые товары, такие как музыкальные файлы, электронные билеты, компьютерные игры и программное обеспечение. Лидером среди товаров физических станут книги.

Перед владельцами розничных магазинов уже сегодня открываются очень значительные преимущества и возможности по повышению выручки, связанные с мобильной оплатой, поэтому уже стоит задуматься на тему оснащения магазинов розничными мобильными терминалами для расчетов.

Несмотря на быстрый и легкий старт, Juniper признает и некоторые очевидные проблемы, связанные с системами мобильных платежей. Первая и главная на сегодня проблема заключается в неполной поддержке данной возможности со стороны операторов сотовой связи. Далеко не все сотовые компании готовы предложить розничным компаниям такую возможность. Вторая серьезная проблема кроется в сложности самой реализации таких сервисов в магазинах. Программное обеспечение для мобильной оплаты очень сложно в обслуживании и работе, а систем, предлагающих полный цикл технологии, сейчас на мировом рынке единицы.

Согласно данным отчета Mobile Payment Markets: Digital & Physical Goods 2008–2013, к 2013 г. около 40% мобильных покупок будет приходиться на резервирование билетов на поезда, самолеты и автобусы, а также на спортивные соревнования и в кинотеатры. Сегодня до 60% точек продаж, предлагающих такую возможность, расположены в западноевропейских странах, причем в большинстве точек оплата принимается только посредством SMS.

Всего, по оценкам Juniper Research, при помощи бесконтактных систем оплаты в мире к 2011 г. будет совершаться транзакций на общую сумму 587 млрд долларов.

5. ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ

5.1. Основные принципы Интернет-банкинга

Существует, как минимум, две экономические причины, по которым банки обратили свое внимание на Интернет.

Во-первых, стоимость любой коммуникационной сети фактически фиксирована. Точнее говоря, для коммуникационных сетей характерен высокий уровень постоянных издержек. Это означает, что сетевые услуги зависят от эффекта масштаба. Например, в свое время было подсчитано, что точка безубыточности при использовании сети банкоматов — 1 000 взаи-

модействующих банкоматов и как минимум с 2 000–2 500 операций в месяц на каждом. Эффект масштаба снижает средние издержки. Соответственно, чем более обширна сеть и чем больше пользователей, пользуются ее услугами, тем меньше будут средние (удельные) издержки. Частные коммуникационные сети, используемые одним или несколькими банками, соответственно, менее эффективны. Таким образом, интеграция электронных коммуникационных сетей экономически выгодна.

В настоящее время частные сети банков часто проектируют так, чтобы они могли взаимодействовать с сетями других компаний и банков — это делается с целью максимизировать число данных, циркулирующих в электронной форме. Начиная с 1970-х гг. делались неоднократные попытки выработать единый стандарт электронного обмена информацией (EDI — Electronic Data Interchange) между финансовыми учреждениями и предприятиями. В то время как переговоры о создании единого стандарта EDI так и не дали результата, Интернет уже сегодня является точкой взаимодействия сетей различных компаний. Интернет предполагает использование общего протокола TCP / IP, который позволяет связать два любых компьютера. То есть, Интернет фактически является коммуникационным стандартом и имеет потенциал стать универсальной сетью, в которой представлены все разновидности информационного обмена. Использование такой сети исключит дублирование функций и будет экономически более эффективно.

Вторая причина использования заключается в том, что Интернет дает возможность банкам найти некий баланс между конкуренцией и сотрудничеством.

Стоимость платежного инструмента прямо пропорциональна количеству его пользователей. Если банки начнут строить конкурирующие платежные сети, никто из них не получит критической массы пользователей чтобы обеспечить прибыльность. С другой стороны, если они скооперируются и создадут одну единую платежную систему, банковская индустрия рискует превратиться в картель. Решение проблемы может быть в создании платежной системы независимой от физической инфраструктуры. Это возможно только в том случае, если сеть является просто «нейтральным» коммуникационным средством, каковым и является Интернет. Его использование позволяет кому угодно развернуть свою собственную (основанную на программном обеспечении) платежную систему без необходимости делать большие капитальные вложения в создание и поддержку коммуникационных сетей.

Платежные системы Интернет являются в основном исключительно программными решениями, работающими на существующей аппаратной и сетевой инфраструктуре. Это означает, что любые мелкие компании могут

разработать и использовать свои собственные платежные системы. Большинство компаний, которые в настоящее время разрабатывают платежные системы, действительно являются маленькими. В то же время, все платежные системы Интернет используют один и тот же протокол (TCP / IP), и потому могут легко взаимодействовать. Таким образом, расширяется конкуренция, без подрыва прибыльности и способности к взаимодействию.

Необходимость больших капиталовложений в создание и развитие коммуникационной инфраструктуры ранее была одной из причин концентрации в банковском секторе и давала преимущество крупным финансовым институтам над мелкими. Это обеспечивало достаточно надежный барьер входа на рынок банковских услуг. Использование Интернет не требует от банков и других финансовых посредников затрат на создание и поддержание инфраструктуры коммуникаций. Интернет является открытой коммуникационной сетью, т. е. любой желающий может воспользоваться инфраструктурой этой сети. Иными словами, Интернет снижает барьеры входа на рынок, и обратной стороной его использования является обострение конкуренции на рынке банковских электронных услуг.

С точки зрения спроса наиболее важной тенденцией, связанной с трансакционными услугами, является глобализация рынков. В прошлом эта тенденция затрагивала только большие транснациональные корпорации, объединение Европейских рынков и снижение торговых ограничений подразумевает, что каждая средняя и маленькая компания должны конкурировать в международной сцене. Это, в свою очередь, требует быстрых и однородных (стандартизованных) процедур платежа по международным сделкам. Сегодняшняя банковская система не приспособлена, чтобы удовлетворить нужды оплаты большого количества мелких и средних клиентов. Если крупные корпорации и институты могут перемещать капитал из одной страны в другую и конвертировать его из одной валюты в другую в режиме реального времени, то типичный розничный международный платеж идет от нескольких дней до недели и может быть очень дорогим. По существу, банки не имеют стимулов улучшить ситуацию, так как медлительность платежей подразумевает, что банк может зарабатывать процент на деньги клиента между датой осуществления платежа клиентом и датой проведения платежа банком (в западной литературе эта разновидность процентного дохода банков получила название дохода от «флоата» (float)).

Другой аспект глобализации, связан с тем, что пользователи Интернет в разных странах — потенциальный рынок банковских услуг (емкость рынка можно оценить по размеру активной аудитории). Единственный элемент, который отсутствует — безопасные платежные системы. Если банки упустят шанс войти на рынок, они могут потерять монополию на платеж-

ные услуги. Фактор конкуренции и является второй причиной «освоения» Интернет банками.

Интернет позволяет не только одновременно поставлять большее количество разных традиционных банковских услуг, но и расширяет спектр услуг новыми их видами. Новые виды банковских услуг связаны в основном с освоением нового рынка — рынка электронной коммерции. В частности, использование Интернет уже привело к появлению новых инструментов для обслуживания финансовых транзакций — это так называемые «электронные деньги» (e-money).

Таблица 1

Сфера использования Интернет в банках

	Доставка существующих услуг	Улучшение качества услуг	Новые возможности
Поставка информации	Предложение институциональной, маркетинговой и контактной информации: публичная отчетность банка, перечень продуктов и услуг, расценки, анонсы «специальных предложений» банка, адреса и телефоны и т. п.	Программные оболочки для поиска информации, доставка информационных отчетов и комплекта форм (для получения услуг банка) на компьютер пользователя (FTP и e-mail), гиперссылки на другие ресурсы	"Подгонка" информационных ресурсов под вкусы клиентов («кастомизация» — customizing resources) посредством опций подписки (subscription option), реклама банка и сторонних организаций, дискуссионные группы и т. п.
Осуществление транзакций	Запросы получение других финансовых продуктов и услуг банка: заполнение заявок на открытие текущих и иных счетов, на получение ссуд и других традиционных услуг банков	Получение выписок по счетам клиента, денежные переводы, оплата счетов (bill payments) и т. п.	Создание «виртуальных» филиалов и безфилиальных «виртуальных» банков, использование цифровых наличных и новых схем расчетов.
Взаимодействие с клиентами	Обмен сообщениями с клиентами через электронную почту (e-mail), «гостевые книги» (web guestbook), интерактивные службы поддержки (help desk, chat).	Предоставление клиентам инструментов поддержки принятия решений: электронные калькуляторы, электронные записные книжки и ежедневники, таблицы бюджетирования и др.	Комплексное обслуживание деятельности клиентов, консультирование и поставка финансовых решений: видеоконференции, «торговые площадки» (e-marketplaces, purchasing platforms) и др.

Понятие Интернет-банкинга как в юридическом, так и в экономическом его аспектах следует рассматривать в широком и в узком аспектах. При этом необходимо помнить, что с понятием «электронная банковская деятельность» рассматриваемое понятие рассматривается как частное с общим. С юридической точки зрения под Интернет-банкингом в широком смысле следует понимать деятельность по предоставлению клиенту (физическому или юридическому лицу) удаленного доступа к его счету, открытому в российской либо иностранной организации, осуществляемую данной (кредитной) организацией непосредственно либо через представителей (например, через интернет-систему электронных расчетов) в режиме реального времени в режиме сети Интернет. По сути Интернет-банкинг — это электронная банковская деятельность, осуществляемая в информационной среде глобальной компьютерной сети Интернет.

С юридической точки зрения Интернет-банкинг в узком смысле представляет особый вид банковской деятельности (порядок правового регулирования, которой российским банковским законодательством и законодательством о налогах и сборах еще не сформирован), при котором банк (признаваемый таковым по закону государства, на территории которого он зарегистрирован) предоставляет и (или) обеспечивает использование клиентом инструментов удаленного управления его банковским счетом (счетами), открытым в этом банке, с использованием сети Интернет и, как правило, в режиме реального времени.

Практически правовое и налогово-правовое значение принятия такого определения Интернет-банкинга заключается в том, что экономическая деятельность за пределами юридического определения Интернет-банкинга в его узком смысле должна будет рассматриваться как неправомерное.

Интернет-банкинг — способ дистанционного банковского обслуживания клиентов, осуществляемого кредитными организациями в сети Интернет (в том числе через WEB-сайт(ы) в сети Интернет) и включающего информационное и операционное взаимодействие с ними.

В свою очередь, с экономической точки зрения Интернет-банкинг (в широком толковании данного понятия) — это система предоставления, с применением того или иного программного обеспечения, различных услуг банка (либо оператора Интернет-банкинга) по доступу к счету клиента через Интернет (с использованием сети Интернет) и осуществлению расчетов в режиме реального времени. Таким образом, одной из услуг, входящих в объем экономического понятия Интернет-банкинга, является возможность осуществлять платежи в сети. Для осуществления этой возможности клиент Интернет-магазина должен иметь счет в банке, на котором депонированы денежные средства, а Интернет-магазин — иметь на своем сайте опцию безналичного счета. В оговоренном случае процедура оплаты

товаров (услуг) выглядит следующим образом: покупатель «заходит» на web-сайт Интернет-магазина в сети, выбирает товар, а в качестве способа оплаты указывает безналичный расчет. После этого покупатель «переходит» на сайт банка и формирует платежное поручение в пользу Интернет-магазина. Деньги переводятся на счет Интернет-магазина, а покупатель получает товар или услугу.

При рассмотрении Интернет-банкинга в широком смысле другими составляющими объема его экономического понятия (со способами осуществления платежей в сети Интернет) являются электронные расчеты в сети Интернет с использованием банковских карт (их реквизитов), осуществляемых как кредитными организациями, так и нефинансовыми компаниями, не имеющими статуса банка по законодательству страны своей регистрации, и использованием платежных посредников (различных электронных Интернет-платежных систем и систем электронных денег).

В процессе анализа возникает потребность в классификации системы Интернет-банкинга следующим образом. По уровню предоставляемых услуг они делятся на две категории:

- информационная — система, предоставляющая клиентам банка информацию индивидуального и общего порядка (запрос выписки, загрузка информации о транзакциях и т. д.);
- транзакционная — система, позволяющая проводить активные операции со счетом клиента, а именно, управление наличностью, переводы, транзакции через автоматическую клиринговую систему, предоставление и оплата счетов и т. д.

По сфере применения они также делятся на две категории:

- consumer-banking — система, ориентированная на физических лиц (потребительский сектор);
- business-banking — системы, ориентированные на юридических лиц (корпоративный сектор).

Как известно, управление банковскими счетами с использованием сети Интернет (через Интернет) является наиболее динамично развивающимся сегментом электронного банковского бизнеса. В целом это обстоятельство обусловлено, во-первых, наличием широкого спектра видов финансовых (в данном случае банковских) услуг, предоставляемых в системах Интернет-банкинга, и, во-вторых, — технологической многофункциональностью рассматриваемой деятельности. Так, различные системы Интернет-банкинга могут выступать в качестве основы систем дистанционной работы на рынке ценных бумаг и удаленного страхования, так как они достаточно эффективно обеспечивают проведение расчетов и контроль над порядком прохождения платежей со стороны всех участников финансовых отношений.

Системы Интернет-банкинга, как правило, включают в себя полный набор банковских услуг, предоставляемых клиентам — физическим лицам в обычных офисах кредитных организаций (естественно, за исключением операций и сделок с наличными денежными средствами).

Классифицируем виды банковской деятельности, осуществляемой с использованием сети Интернет (Интернет-банкинга).

На сегодняшний день все виды банковской деятельности, осуществляемой с использованием сети Интернет, в зависимости от их доли (распространенности) на рынке соответствующих банковских услуг подразделяются на основные и дополнительные. При этом классификация видов электронной банковской деятельности может осуществляться как по юридическим, так и по технологическим основаниям.

С юридической точки зрения, с учетом норм действующего международного и российского банковского законодательства, к основным видам банковской деятельности, осуществляемой с использованием сети Интернет, относятся:

- открытие и ведение банковских счетов;
- безналичные расчеты по поручению физических и юридических лиц по их счетам;
- купля-продажа иностранной валюты в безналичной форме.

К дополнительным видам банковской деятельности, осуществляемой с использованием сети Интернет, относятся:

- привлечение через сеть Интернет безналичных денежных средств физических и юридических лиц во вклады;
- размещение привлеченных средств от своего имени и за свой счет;
- оказание информационных и консультационных услуг.

С технологической точки зрения все виды банковской деятельности, осуществляемой с использованием сети Интернет, подразделяются на:

- Интернет-банкинг, осуществляемый с использованием подключенного к сети интернет персонального компьютера;
- Интернет-банкинг, осуществляемый с использованием мобильного телефона либо иного устройства удаленного доступа (например, Мондекс-телефона или POS-терминала).

Растущая популярность Интернет-банкинга как в зарубежных индустриально развитых странах, так и в Российской Федерации лишний раз подтверждают наличие устойчивого и платежеспособного спроса на этот нетрадиционный (новый) вид банковских услуг.

Высокий интерес к Интернет-банкингу со стороны клиентов обусловлен, прежде всего, более привлекательными условиями по сравнению с условиями, предлагаемыми в традиционных банках. Поскольку затраты на организацию банковского обслуживания через Интернет считалось несо-

измеримо малыми, онлайн-банки (виртуальные банки) большинства индустриально развитых зарубежных стран изначально предложили своим будущим клиентам очень высокие процентные ставки по депозитам.

Российские банки избрали принципиально иной путь наращивания клиентской базы — постепенное снижение тарифов по основным банковским операциям. Однако следует отметить, что на сегодняшний день российские кредитные организации не уступают банкам зарубежных стран в освоении и скорости внедрения самых современных (новейших) финансовых технологий.

Кроме того, характеризуя российский рынок финансовых Интернет-услуг, следует отметить, что в российских банках инсталлированы (установлены) более 400 систем Интернет-банкинга. Наибольшее распространение имеют разработки компаний «Банк`с Софт Системс», БИФИТ, ИНИСТ и ряда других.

Услуга Интернет-банкинг имеет несколько преимуществ по сравнению с услугой PC-banking. Помимо того, что клиент получает новые возможности при работе со счетом через Интернет, а не прямое модемное соединение, эта деятельность становится для него намного проще и доступнее. Клиенту не нужно дозваниваться до модемного пула банка, достаточно иметь выход в Интернет. И самое главное: клиенту не нужно устанавливать специальное программное обеспечение на своем компьютере. Все необходимые операции и платежи он может осуществлять с помощью браузера при заполнении стандартных web-форм (иногда для этого могут использоваться Java-апплеты).

Использование систем Интернет-банкинга дает ряд преимуществ:

- во-первых, существенно экономится время за счет исключения необходимости посещать банк лично;
- во-вторых, клиент имеет возможность 24 часа в сутки контролировать собственные счета и, в соответствии с изменившейся ситуацией на финансовых рынках, мгновенно отреагировать на эти изменения (например, закрыть вклады в банке, купив или продав валюту и т. п.);
- в-третьих, системы Интернет-банкинга незаменимы и для отслеживания операций с пластиковыми картами (любое списание средств с карточного счета оперативно отражается в выписках по счетам);
- в-четвертых, способствует повышению контроля со стороны клиента за своими операциями;
- в-пятых, позволяет пользоваться услугами Интернет-магазинов;
- в-шестых, Интернет-банки предлагают более высокие проценты по вкладам, чем традиционные банки.

Таким образом, Интернет-банкинг относится к системе, предоставляющей более эффективные каналы проведения банковских услуг — от

таких объемных, как управление наличностью и проведение транзакций посредством клиринга, до самых простых, будь то денежные переводы, представленные и оплата счетов, запрос выписки о состоянии счета или заявка на предоставление кредита. При этом основное удобство заключается в том, что клиенты, используя данную технологию, получают доступ к банковской сети в любой точке мира.

Существуют четыре основные модели электронного банковского обслуживания в Интернете: интегрированный подход, автономный Интернет-банк, виртуальный банк и виртуальный финансовый супермаркет.

В рамках интегрированного подхода кредитные организации предлагают Интернет-услуги в дополнение к традиционным услугам через филиалы и по телефону в целях удержания клиентов, заинтересованных в новых технологиях.

Автономные Интернет-банки чаще всего создаются мелкими или средними кредитными институтами или крупными банками, не сумевшими захватить значительную долю какого-либо рынка банковских услуг. Автономный банк привлекает клиентов с помощью избирательного ценообразования и специализированной информации. Основное преимущество такого банка низкие издержки, связанные с отсутствием расходов на персонал, характерные для традиционных филиальных банков.

Виртуальный банк отличается от автономного интернет-банка только тем, что его учредителями являются не банковские учреждения, а компьютерные, страховые или торговые компании. Виртуальные банки чрезвычайно агрессивны, концентрируются на обслуживании узкого спектра банковских продуктов и ведут жесткую борьбу с помощью предельно низких цен. В результате им часто удается быстро завоевать существенные доли рынка банковских услуг.

Виртуальный финансовый супермаркет предлагает свои собственные продукты в режиме реального времени и продает продукты других кредитно-финансовых институтов. Он функционирует как дистрибьютор и поэтому представляет собой потенциально рискованную модель, по крайней мере, в долгосрочном плане. В то же время данный супермаркет привлекает клиентов разнообразием продуктов и агрессивным ценообразованием.

Каждая модель электронного банковского обслуживания в Интернете обеспечивает экономию расходов, повышения уровня услуг, доступ к новым рынкам и продуктам. В то же время электронная торговля ведет к ужесточению конкуренции, сужению маржи, уменьшению рентабельности.

Иностранные Интернет-банки используют следующие технологии передачи информации:

Mondex — система электронных наличных, сочетающая свойства традиционных наличных денег с удобством электронных платежей. Электронные наличные могут быть загружены на смарт-карту через компьютер, соединенный с Интернетом. Карта может использоваться как для платежей в Интернете, так и через автономные принимающие устройства.

CyberCash — предполагает платежные решения для кредитных карт, микроплатежей — CyberCoin Service и Interactive Billing интерактивную систему оплаты по чекам.

Digicash — технологические решения для платежной системы цифровых денег.

First Virtual — платежная система, обходящаяся без сложных систем безопасности, использующая электронную почту для подтверждения платежных транзакций от клиентов.

В настоящее время отношению по поводу оказания в сети Интернет электронных банковских услуг регулируются:

1) законодательными актами общего характера, нормы которых, помимо прочего, могут быть применены и к субъектам электронной банковской деятельности (здесь в первую очередь должны быть названы Конституция РФ, ГК РФ, ГПК РФ, АПК РФ, КоАП РФ, УК РФ);

2) банковским законодательством (федеральные законы «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», «О банках и банковской деятельности» (в действующей редакции), «О несостоятельности (банкротстве) кредитных организаций» (с изменениями и дополнениями), «О реструктуризации кредитных организаций» (с изменениями);

3) информационным законодательством и отдельными нормами финансовых законов, призванных урегулировать ряд информационных вопросов электронной банковской деятельности. Такими законодательными актами, в частности, являются федеральные законы от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации», от 10 января 2002 г. № 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи», а также положения избирательного законодательства, регламентирующий порядок использования информационной среды для предвыборной агитации;

4) подзаконными актами Банка России по вопросам, отнесенным к его компетенции. Банк России издает следующие виды нормативно-правовых актов: указания, положения и инструкции. В необходимых случаях они в полном объеме направляются во все зарегистрированные кредитные организации.

Практически каждый крупный банк предоставляет сегодня услуги Интернет-банкинга (Ситибанк, Райффайзенбанк, Международный Московский банк, Альфа-банк, Автобанк-НИКойл и др.). Смысл этой услуги в

том, чтобы проводить любые платежи и операции по своему счету, не посещая банковский офис. Система Интернет-банкинга позволяет осуществлять практически все операции со счетами: контролировать собственные средства, проводить какие угодно транзакции, покупать и продавать валюту, размещать деньги на депозите и пр. Все это можно сделать с помощью настольного или мобильного компьютера в любое время суток, семь дней в неделю, из любой точки мира.

Сервис, предлагаемый разными банками, отличается в основном перечнем конкретных услуг, набором оборудования и программного обеспечения, необходимого для управления счетом через Интернет. Например, вам могут поставить определенную программу именно на ваш компьютер, и вы больше нигде, кроме своей квартиры, не сможете воспользоваться Интернет-банкингом (если, конечно, не являетесь владельцем ноутбука). Есть и другой вариант, более удобный, но менее безопасный: вам дают пароль, и вы работаете через любой компьютер, в любом Интернет-кафе.

Некоторые банки предоставляют свой сервис бесплатно, в других Интернет-банкингом бесплатно можно пользоваться только определенное «пробное» время. Иногда эта услуга предлагается в «пакете» (например, с каким-нибудь вкладом), иногда продается отдельно. В любом случае, главная цель, которую преследуют банкиры, — разгрузить банковские офисы от наплыва клиентов и сделать сервис более комфортным. Для этого некоторые банки даже снижают тарифы по операциям, если клиент осуществляет их через Интернет, а не в банковском отделении.

В настоящее время на рынке присутствуют несколько систем Интернет-банкинга. Во избежание путаницы заметим, что количество российских банков, предлагающих онлайн-услуги, уже перевалило за сотню — понятия «система» и «банк» в данном случае не равнозначны. Конечно, некоторые банки предпочитают пользоваться для организации Интернет-обслуживания собственным программным обеспечением, однако большинство используют системы, разработанные сторонними производителями.

Все существующие системы можно разделить на три категории.

Системы, возможности которых ограничены предоставлением клиенту информации о состоянии его счетов. Такова, например, система «Интернет-Банк Экспресс» версии 1.1, используемая Импэксбанком.

Системы, позволяющие осуществлять удаленное управление счетами — внутри- и межбанковские переводы, оплату коммунальных услуг, покупку / продажу безналичной валюты и так далее. Таких, пожалуй, большинство — к ним относится, например, система iBank, используемая Инвестсбербанком, банком «Югра» и другими, и система «Клиент-Телебанк 2000», применяемая в «Гута-Банке».

Наконец, к третьей категории относятся еще более продвинутые системы, позволяющие клиенту получить в онлайн практически весь комплекс банковских услуг, включая кредитование, операции с ценными бумагами и управление личными финансами. В качестве примера такой системы можно назвать «Интернет Сервис Банк», разработку специалистов «Автобанка».

Сравнение каналов дистрибуции банковских услуг, проведенное выше позволяет сделать вывод, что Интернет является самым дешевым каналом доставки услуг и проведения операций. Выгоды от его использования кажутся очевидными, но это не совсем так.

Использование Интернет как канала доставки существующих банковских услуг принципиально не отличается от удаленного обслуживания клиентов через телефонные линии (home banking, PC-banking, Telebanking). Удаленное обслуживание клиентов обычно осуществляется с использованием частных сетей на основе ПК и телефонных линий. Системы удаленного обслуживания позволяют предоставлять клиентам фактически весь спектр традиционных банковских услуг (за исключением операций с наличными деньгами). Типичная система home banking позволяет переводить средства с одного счета клиента на другой, осуществлять безналичные платежи (в том числе и оплату счетов), покупку-продажу валюты, открывать и закрывать депозиты и отслеживать операции по счетам (выписки и т. п.).

В России наиболее распространенная форма такого обслуживания — использование так называемых систем «клиент — банк», которые обеспечивают подключение персонального компьютера клиента к банковской системе с помощью модема. Преимущество использования Интернет заключаются в данном случае в возможном снижении расходов банка на техническое обслуживание клиентов и коммуникаций.

При использовании систем типа «клиент — банк», банк выступает поставщиком (а иногда и разработчиком) специального программного обеспечения, которое необходимо установить на компьютере клиента и настроить. Обычно для этих целей банк держит в штате технических специалистов или инженеров сопровождения программного обеспечения, количество которых зависит от интенсивности использования систем типа «клиент — банк» (чем больше клиентов — тем больше штат). Использование Интернет, вероятно, может сократить количество таких специалистов. Однако, на практике, затраты на техническое обслуживание клиента обычно покрывает сам клиент, поэтому существенного снижения расходов при переходе на обслуживание через Интернет в масштабах одного банка ожидать не стоит (по некоторым оценкам и затраты на проведение операций

через частные сети, т. е. через системы «клиент-банк», существенно не отличаются от стоимости Интернет-транзакций.

Некоторый выигрыш при использовании Интернет, очевидно, возникает только в случае существенного увеличения (в разы) количества клиентов, которые пользуются услугами удаленного обслуживания. Существенное увеличение клиентов может привести к увеличению штата технических специалистов отдела сопровождения банка, и, соответственно, к росту накладных расходов банка, связанных с обслуживанием клиентов. Системы «Интернет — клиент — банк» в отличие от систем «клиент — банк» не требуют установки программного обеспечения на компьютере клиента и, соответственно, не требуют увеличения штата специалистов. (Системы «Интернет — клиент — банк» относятся к классу «масштабируемых систем», т. е. затраты на их обслуживание мало чувствительны к количеству обслуживаемых клиентов). Сокращение издержек в этом случае связано с эффектом масштаба на уровне одного банка.

Снижение расходов можно ожидать и в банках, обслуживающих иностранных клиентов или клиентов в других регионах — «сопровождение» таких клиентов сопряжено с дополнительными накладными и транспортными расходами. Если клиенты находятся за пределами города, в котором располагается банк, использование систем «банк-клиент» фактически невозможно (междугородные и международные звонки обходятся дорого), тогда как затраты на связь через Интернет для обслуживания клиентов в других регионах не отличаются от затрат на обслуживание клиентов внутри региона. Однако большинство современных банков являются региональными — все или почти все их клиенты находятся в том же регионе, что и банк. Поэтому такое преимущество Интернет как элиминация «географической составляющей» не представляет для большинства банков особого интереса.

Исключение «географической составляющей» считается одним из важнейших преимуществ Интернет как канала дистрибуции. Кроме возможности обслуживать клиентов в любой точке мира, Интернет обеспечивает доступ к потенциальным потребителям услуг банка в других регионах.

Количество пользователей Интернет — условно говоря, потенциальный спрос в разных странах напрямую связан с количеством узлов сети Интернет, т. е. с инфраструктурой (коэффициент корреляции 0,95). Количество клиентов, пользующихся услугами интернет-банкинга по разным странам — реальный спрос также имеет высокий уровень корреляции с количеством узлов Интернет (0,74). Об этом свидетельствует и Российская практика — большинство отечественных банков, предлагающих обслуживание клиентов через Интернет, сосредоточено в Москве, Санкт-Петербурге и Екатеринбурге, и эти же регионы лидируют по количеству

пользователей Интернет. Если бы банки ориентировались на обслуживание клиентов в других регионах (странах) — корреляция с развитием региональной инфраструктуры была бы меньше.

Таким образом, целесообразность использования Интернет для поставки существующих банковских услуг в каждом конкретном случае обусловлена скорее экзогенными факторами — спросом со стороны клиентов и развитием инфраструктуры Интернет в конкретном регионе. Конечно, Интернет может улучшить качество услуг за счет использования мультимедийной информации (графики, видео и звука), но необходимость повышения качества услуг обычно обусловлена также внешними факторами (спрос и конкуренция).

К банковским рискам, связанным с применением систем интернет-банкинга, относятся: операционный, правовой, стратегический риски, риск потери деловой репутации (репутационный риск) и риск ликвидности.

Причинами возникновения операционного риска при применении систем Интернет-банкинга могут являться:

- ненадлежащая организация информационных потоков, внутрибанковских процессов и процедур, а также обеспечения информационной безопасности как в самой кредитной организации, так и у провайдеров;
- нарушения режимов функционирования используемых для Интернет-банкинга информационных систем кредитной организации, связанные с авариями, отказами, сбоями оборудования и программного обеспечения самой кредитной организации или ее провайдеров;
- ошибки и (или) сбои в работе аппаратно-программного обеспечения применяемых кредитной организацией систем Интернет-банкинга, которые могут привести к нарушениям целостности данных в информационном контуре Интернет-банкинга;
- действия в отношении кредитной организации в виде неправомерного доступа с применением Интернет-технологий к ее информационным ресурсам, в том числе при (для) совершении(я) преступных действий;
- недостаточная производительность и защищенность информационных систем и информационно-телекоммуникационных сетей как кредитной организации, так и провайдеров, задействованных в информационном контуре Интернет-банкинга (с учетом возможного неправомерного доступа с применением Интернет-технологий);
- ошибки служащих кредитной организации, ее клиентов или провайдеров (в том числе разработчиков программного обеспечения систем Интернет-банкинга и устройств, входящих в информационный контур Интернет-банкинга), а также недостаточный уровень контроля (в том числе программного) за возможностью их совершения;

- невыполнение поставщиками услуг (исполнителями работ) договорных обязательств перед кредитной организацией;
- невыполнение кредитной организацией обязательств перед клиентами из-за ненадлежащего качества аппаратно-программного обеспечения систем Интернет-банкинга;
- хищения денежных средств путем неправомерного использования ключа электронной цифровой подписи.

Причинами возникновения правового риска при применении систем Интернет-банкинга могут являться:

- нарушения кредитной организацией требований законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, из-за недостатков (ошибок) в аппаратно-программном обеспечении систем Интернет-банкинга, результатом чего является возникновение оснований для применения мер за нарушения валютного законодательства Российской Федерации, банковской тайны, порядка организации и осуществления внутреннего контроля, в том числе в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, правил осуществления банковских операций, правил бухгалтерского учета, представления недостоверной отчетности;
- несовершенство правовой системы (неурегулированность отдельных вопросов дистанционного банковского обслуживания с применением систем Интернет-банкинга и ответственности сторон, в том числе при трансграничном оказании банковских услуг);
- неправомерный доступ к конфиденциальной информации во время ее обработки, передачи или хранения как в самой кредитной организации, так и у провайдеров, с которыми кредитной организацией заключены договоры на обслуживание;
- несоответствие внутренних документов кредитной организации законодательству Российской Федерации, в том числе нормативным, а также иным актам Банка России, и (или) неспособность кредитной организации своевременно приводить свою деятельность и внутренние документы в соответствие с изменениями законодательства;
- неэффективная организация правовой работы, приводящая к ошибкам в действиях служащих и органов управления кредитной организации при разработке и внедрении новых Интернет-технологий;
- недостаточность проработки кредитной организацией правовых вопросов при заключении договоров с провайдерами на оказание услуг по выполнению функций обработки, передачи, хранения банковской и другой информации, в том числе определение ответственности провайдеров при невыполнении обязательств по обслуживанию в рамках Интернет-банкинга;

- недостаточность проработки кредитной организацией правовых вопросов при заключении договоров с клиентами на оказание услуг Интернет-банкинга, в том числе определение ответственности сторон при невыполнении обязательств;
- нахождение филиалов кредитной организации, ее клиентов, пользующихся услугами Интернет-банкинга, и провайдеров под юрисдикцией различных государств;
- нарушения условий договоров со стороны как кредитной организации, так и ее клиентов и контрагентов.

Причинами возникновения стратегического риска при применении систем Интернет-банкинга могут являться возможные убытки вследствие ошибочных решений органов управления кредитной организации в отношении внедрения, сопровождения и развития систем интернет-банкинга, что может быть обусловлено:

- отсутствием или недостатками стратегического плана развития, предусматривающего применение систем Интернет-банкинга;
- невозможностью достижения стратегических целей, поставленных кредитной организацией, в связи с отсутствием или необеспечением в полном объеме необходимыми ресурсами (финансовыми, материально-техническими, людскими) и невыполнением организационных мер (управленческих решений) в области предоставления услуг Интернет-банкинга;
- чрезмерными затратами на внедрение и сопровождение систем Интернет-банкинга и (или) их нерентабельностью, а также вынужденным отказом от использования уже внедренных в эксплуатацию технологий банковского обслуживания и соответствующих информационных систем кредитной организации;
- ошибками в выборе видов услуг Интернет-банкинга или реализующих его технических решений;
- ошибками в политике кредитной организации по тем или иным направлениям банковской деятельности, связанным с применением систем Интернет-банкинга.

Причинами возникновения риска потери деловой репутации (репутационного риска) при применении систем Интернет-банкинга могут являться:

- уничтожение данных о клиентах кредитной организации, их счетах и вкладах в связи с отказами оборудования, входящего в информационный контур Интернет-банкинга, как в самой кредитной организации, так и у провайдеров;
- утечка из кредитной организации конфиденциальной информации, в том числе нарушение банковской тайны (из-за сетевых атак в условиях дистанционного банковского обслуживания с применением систем Интер-

нет-банкинга, неправомерного доступа к информационным ресурсам кредитной организации и т. п.);

- вовлечение кредитной организации в противоправную деятельность с применением систем Интернет-банкинга из-за ненадлежащего исполнения обязанностей по идентификации клиентов, установления и идентификации выгодоприобретателей и установления личности лица (лиц), уполномоченного (уполномоченных) распоряжаться денежными средствами, находящимися на счете, используя аналог собственноручной подписи, коды, пароли и иные средства, подтверждающие наличие указанных полномочий, а также ошибок в сообщениях об авторизации и аутентификации при осуществлении банковских операций;

- неправомерные воздействия на информацию, размещенную на WEB-сайте, используемом кредитной организацией, и (или) размещение на нем недостоверной, неполной или нежелательной для кредитной организации информации, негативно влияющей на ее деловую репутацию;

- возникновение у кредитной организации конфликта интересов с учредителями (участниками), клиентами и контрагентами, а также другими заинтересованными лицами при осуществлении операций с применением систем Интернет-банкинга;

- негативная оценка клиентами качества предоставляемого дистанционного банковского обслуживания с применением систем Интернет-банкинга;

- нарушения непрерывности функционирования систем Интернет-банкинга.

Причинами возникновения риска ликвидности при применении систем Интернет-банкинга могут являться:

- недостатки при управлении ликвидностью в условиях применения систем Интернет-банкинга, препятствующие своевременному и полному выполнению кредитной организацией своих обязательств перед клиентами;

- негативное влияние на выполнение обязательств кредитной организации нарушений в функционировании информационно-телекоммуникационных сетей, используемых для работы систем Интернет-банкинга;

- невозможность реализации высоколиквидных активов по причине сбоев в системах Интернет-банкинга (а также в системах и комплексах провайдеров);

- нарушения непрерывности функционирования систем Интернет-банкинга;

- использование систем Интернет-банкинга для противоправных действий, наносящих ущерб клиентам кредитной организации или ей самой.

При использовании кредитной организацией нескольких систем Интернет-банкинга рекомендуется учитывать возможное взаимное влияние источников (факторов) банковских рисков, сопутствующих каждой из этих систем.

Управление рисками Интернет-банкинга рекомендуется организовывать таким образом, чтобы обеспечить контроль за данным видом дистанционного банковского обслуживания в целом, в том числе в рамках функционирования аппаратно-программного обеспечения систем Интернет-банкинга, осуществления отдельных операций и используемых при этом массивов банковских данных.

При организации управления рисками Интернет-банкинга и принятии внутренних документов кредитной организации рекомендуется учитывать:

- высокие темпы инновационных процессов в технологиях Интернет-банкинга;
- рост зависимости кредитной организации от информационных технологий в целом и от эффективности построения внутрибанковских автоматизированных систем;
- интеграцию новых Интернет-технологий в действующие внутрибанковские автоматизированные системы;
- повышенную степень риска при осуществлении операций с применением систем Интернет-банкинга ввиду возможности легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма;
- необходимость совершенствования процессов управления банковской деятельностью и внутреннего контроля с учетом применения Интернет-технологий;
- необходимость повышения квалификации служащих кредитной организации и совершенствования управления рисками Интернет-банкинга.

В целях обеспечения эффективности управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем Интернет-банкинга, органам управления кредитной организации (совету директоров (наблюдательному совету), единоличному и коллегиальному исполнительным органам) рекомендуется:

- обеспечивать точное соответствие планов внедрения и развития обслуживания клиентов с помощью систем Интернет-банкинга стратегическим целям;
- разрабатывать и внедрять процедуры мониторинга банковских операций, осуществляемых с применением систем Интернет-банкинга;

- осуществлять контроль за дистанционным банковским обслуживанием с применением систем Интернет-банкинга, ориентированный на снижение сопутствующих рисков;
- внедрять и совершенствовать процессы управления рисками Интернет-банкинга на основе своевременного и адекватного выявления, анализа и мониторинга возможных новых источников (факторов) рисков, связанных с усложнением внутрибанковских автоматизированных систем и появлением в информационном контуре Интернет-банкинга новых участников, например, провайдеров;
- учитывать в процессе управления банковскими рисками особенности применения систем Интернет-банкинга и Интернет-технологий в целом наряду со специфичными для них источниками (факторами) рисков, виды и масштабы банковских операций, осуществляемых в рамках Интернет-банкинга, применяемые способы анализа, контроля и обработки заказов клиентов, состав клиентской базы в целом (с учетом возможностей легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма), а также структуру кредитной организации и распределение функций, имеющих отношение к работе в рамках Интернет-банкинга;
- осуществлять мониторинг процессов управления Интернет-технологиями в целом, разработку и внедрение процедур, реализующих данный процесс управления, наряду с созданием дополнительных средств контроля в целях управления рисками Интернет-банкинга;
- организовывать мониторинг и обеспечивать своевременное (упреждающее) повышение производительности внутрибанковских автоматизированных систем, с помощью которых осуществляется обслуживание в рамках Интернет-банкинга, по мере расширения его клиентской базы, развития предоставляемых с его помощью банковских услуг и расширения потребностей клиентов;
- предусматривать способы и средства обслуживания клиентов в случае неожиданного прекращения функционирования провайдеров и (или) систем Интернет-банкинга, разрабатывать планы необходимых мероприятий на случай чрезвычайных обстоятельств и проводить регулярные проверки возможности их реализации;
- устанавливать порядок (правила) применения систем Интернет-банкинга (разработка, приобретение, документирование, ввод в эксплуатацию, эксплуатация, модернизация, вывод из эксплуатации) и выполнения реализуемых ими процедур предоставления банковских услуг.

Управление рисками Интернет-банкинга рекомендуется организовывать таким образом, чтобы обеспечить:

- предоставление клиентам услуг Интернет-банкинга на согласованной и своевременной основе;
- установку правил авторизации и способов аутентификации осуществляемых банковских операций;
- контроль логического и физического доступа к аппаратно-программному обеспечению систем Интернет-банкинга;
- адекватную структуру обеспечения безопасности для соблюдения установленных прав и полномочий пользователей Интернет-банкинга;
- целостность выполнения операций, записей баз данных и передаваемой в системах Интернет-банкинга информации;
- ведение внутрисистемных компьютерных журналов для всех осуществляемых в рамках Интернет-банкинга банковских операций;
- принятие мер по соблюдению конфиденциальности клиентской и другой внутриванковской информации, а также банковской тайны;
- полноту и достоверность информации, представляемой на WEB-сайтах, используемых кредитной организацией;
- эффективные механизмы реагирования на сбои в обслуживании клиентов и осуществления банковских операций в рамках Интернет-банкинга;
- идентификацию клиентов, выгодоприобретателей и лица (лиц), уполномоченного (уполномоченных) распоряжаться денежными средствами, находящимися на счетах, к которым имеется доступ посредством Интернет-банкинга, с использованием аналогов собственноручной подписи, кодов, паролей и других средств подтверждения наличия таких полномочий;
- организацию антивирусной защиты;
- предотвращение неправомерного доступа к информационным ресурсам кредитной организации и возможных хищений денежных средств.

Кредитной организации рекомендуется оказывать методологическую и консультационную помощь клиентам Интернет-банкинга, доводить до них информацию о принимаемых ими рисках, а также необходимом комплексе мер по защите информации.

Кредитным организациям, предполагающим оказание клиентам (в том числе находящимся за рубежом) трансграничных банковских услуг посредством Интернет-банкинга, рекомендуется предварительно изучить возможные дополнительные источники (факторы) банковских рисков, связанных с нарушением законодательства зарубежных государств и (или) территорий, а также возможности учета факторов риска, относящихся к той или иной стране или юрисдикции, в том числе в соответствии с реко-

мендациями Группы разработки финансовых мер борьбы с отмыванием денег (ФАТФ).

Принятие решений при выборе провайдеров кредитной организации, взаимодействие с которыми необходимо для осуществления обслуживания клиентов в рамках Интернет-банкинга, целесообразно основывать на анализе возможных банковских рисков. Рекомендуется предусмотреть резервные варианты обслуживания клиентов в рамках Интернет-банкинга в случае невозможности выполнения провайдером обязательств перед кредитной организацией.

Кредитной организации рекомендуется в рамках управления рисками Интернет-банкинга разработать и внедрить непрерывные процессы наблюдения и контроля за выполнением обязательств провайдеров, участвующих в обеспечении Интернет-банкинга.

Для снижения влияния факторов рисков, связанных с деятельностью провайдеров по обработке банковских данных, кредитной организации рекомендуется организовать контроль за:

- определением обязательств по договорам с провайдерами (например, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств);
- учетом всех операций и систем Интернет-банкинга, зависящих от провайдеров, в процессах обеспечения выполнения обязательств перед клиентами, целостности банковских данных, защиты информации и соблюдения ее конфиденциальности, выявления и мониторинга банковских рисков;
- проведением периодического независимого внутреннего и (или) внешнего аудита содержания и оценки качества выполнения провайдерами предусмотренных договорами функций по меньшей мере в том же объеме, который осуществлялся бы при выполнении таких операций самой кредитной организацией.

Кредитной организации рекомендуется в рамках заключаемых договоров предъявлять к провайдерам требования по осуществлению внутреннего контроля и организации обеспечения информационной безопасности.

5.2. Интернет-банкинг для юридических лиц

Интернет-банкинг — это предоставление клиентам различных банковских услуг посредством сети Интернет с помощью специального программно-аппаратного комплекса. В широком смысле под Интернет-банкингом можно понимать самые разнообразные системы, начиная от обычных web-страниц банков в Интернете и заканчивая сложными виртуальными платежными системами. В более узком смысле Интернет-банкинг — это аналог системы «клиент — банк», работающий через Интернет. Здесь пойдет речь именно о таких системах.

Существуют системы, в которых Интернет используется только как средство передачи данных (так называемый «толстый клиент») и системы, в которых Интернет используется как самостоятельная информационная технология (их называют «тонкий клиент»). В первом случае Интернет — лишь органичное дополнение классических систем «клиент — банк», решающее вопрос коммуникации с банком. Такие системы по сравнению с традиционной «клиент — банк» повышают мобильность и оперативность связи, но при этом несколько снижается уровень безопасности, поскольку Интернет — это открытая сеть.

Преимущество связи через Интернет становится очевидным, например, когда резко начинает расти курс доллара США, и несколько сотен юридических лиц пытаются совершить свои проплаты по старым курсам, одновременно дозваниваясь до банка. Число модемных пулов банка ограничено, поэтому не всем клиентам удастся быстро провести операции. Когда для связи используется Интернет, это ограничение снимается.

В системах второго типа прикладное программное обеспечение является Интернет-приложением, функционирующим только в сеансе связи банка с клиентом. При использовании таких систем клиенту не нужно устанавливать программное обеспечение и хранить базы данных на своем компьютере. Он может получить доступ к своему банковскому счету, войдя на сервер банка в Интернете с любого компьютера и введя свой пароль и идентификационный номер. Для повышения безопасности могут использоваться различные методы защиты: сеансовые пароли, выбираемые с помощью специальной таблицы или генерируемые электронным устройством; ключевые дискеты и аппаратные ключи, идентифицирующие клиента, и др.

Системы первого типа предпочтительнее для клиентов, желающих иметь более высокий уровень безопасности. Системы второго типа более дешевы и экономичны в эксплуатации для клиента, а также мобильны. Пока эти две технологии взаимодополняют друг друга, но с развитием систем защиты информации в сети Интернет вторые полностью вытеснят первые.

Обслуживание через Интернет предоставляют многие московские региональные банки (например, Мост-банк, Автобанк, МДМ-банк, Менатеп-СПб, Банк Москвы, «Северная Казна» (Екатеринбург), Эллипс-банк (Нижний Новгород) и т. д.).

Иногда через Интернет предоставляются не все услуги, предусмотренные системой «клиент — банк», а только их информационная составляющая (возможность получать выписки по счетам и обмениваться с банком иными сообщениями, не связанными с движением денежных средств по счетам).

Существуют также специализированные Интернет-системы, позволяющие осуществлять определенные операции на финансовом рынке. Так, Гута-банк (позже преобразованный в коммерческий банк ВТБ 24) предлагал клиентам осуществлять операции на фондовом рынке на условиях маржинальной торговли. Особенностью механизма маржинальной торговли Гута-банка является полная автоматизация маржинального кредитования. Используемый банком программный продукт Remote trader позволяет клиентам не вводить заявки через Интернет в режиме реального времени (с задержкой в 2–3 секунды), но и осуществлять покупки / продажи бумаг «без покрытия» без каких-либо телефонных звонков и урегулирований в режиме реального времени. На совершение покупки / продажи ценных бумаг «без покрытия» требуется то же время, что и на совершение обычной сделки. Это стало возможным благодаря использованию системы автоматического контроля лимитов; лимиты постоянно отображаются на экране в общем информационном окне и соответствие им проверяется на экране на этапе ввода заявок.

Подобные системы представляют собой отдельное направление электронного бизнеса — Интернет-трейдинг, которым занимаются не только банки, но и финансовые компании, биржи и т. п. Наряду с Интернет-банкингом и Интернет-трейдингом получили также развитие Интернет-торговля и Интернет-страхование. Обслуживание расчетов Интернет-компаний с потребителями представляет собой отдельное направление банковского бизнеса.

5.3. Интернет-банкинг для физических лиц

Для населения в сети Интернет предлагаются услуги по осуществлению расчетов с электронными магазинами, как посредством пластиковых карт, так и без них. Ряд банков предлагает физическим лицам в Интернете банковское обслуживание удаленных клиентов (Home banking), аналогичное по сути системе «клиент — банк» для юридических лиц. Одним из первых на российском рынке такие услуги стал предлагать Автобанк, разработавший и внедривший комплексную систему обслуживания частных лиц через Интернет — «домашний банк».

Система «домашний банк» предназначена для управления реальными банковскими счетами частных лиц через сеть Интернет и предоставляет полноценный банковский сервис своим пользователям круглосуточно в режиме реального времени из любой точки планеты. С помощью «домашнего банка» через Интернет в режиме реального времени клиент может:

- покупать и продавать валюту, круглосуточно осуществлять конвертацию валют по льготному курсу; в случае появления резко отрицательных новостей о состоянии на валютном рынке мгновенно прореагировать на

изменение ситуации, закрыв, например, имеющиеся счета, и купить иностранную валюту; за несколько секунд перевести купленные доллары или рубли на карточный или любой другой счет; открывать валютные депозиты. Если потребуется разрешение на вывоз валюты за пределы России, с помощью «домашнего банка» можно перевести ее на текущий валютный счет и снять доллары, получив одновременно разрешение на вывоз валюты;

- оплачивать коммунальные услуги: квартплату, счета за телефон, счета за электричество, счета за газ; сохранить платежные документы и квитанции об оплате в электронном виде, в необходимости получить квитанции, заверенные печатью банка;

- осуществлять внутри- и межбанковские переводы: в режиме реального времени переводить средства со своего счета на любой счет физического или юридического лица, открытый в Автобанке; переводить средства со своего рублевого счета на рублевый счет любого российского банка; сохранять квитанции по переводу средств как в электронном, так и в бумажном виде; автоматизировать работу по переводу средств; получать квитанции, заверенные печатью банка;

- оплачивать счета операторов пейджинговой связи и провайдеров сотовой связи: заплатить оператору сотовой или пейджинговой связи в режиме реального времени за несколько секунд непосредственно через Интернет;

- открывать депозиты непосредственно через Интернет, в случае необходимости досрочно отзываться средства с депозитов, получать документальное подтверждение об операциях с депозитами;

- иметь доступ к истории платежей, получать выписки по счетам: отследить все операции по открытым счетам, получить историю выписок по счетам за любой период времени, контролировать движение средств по счетам (в том числе и карточным) в целях безопасности, получить квитанции по всем операциям со счетами;

- пополнять карточные счета платежных систем Visa, Master Card, Union Card; получать документальное подтверждение операций перевода; перевести необходимую сумму с одного своего счета на другой.

Для работы в «домашнем банке» клиенту необходимо иметь: IBM-совместимый компьютер, подключенный к сети Интернет, браузер Microsoft Internet Explorer 5.0, ключевой элемент памяти Touch memory и адаптер к нему (предоставляется банком), а также счет в банке.

В самом «домашнем банке» предусмотрены несколько уровней защиты как на программном, так и на аппаратном уровнях; используется механизм сеансовых ключей, таким образом, все данные передаются в зашифрованном виде.

Со временем систему home banking начнут предлагать большинство российских банков, активно работающих с населением. А для кого-то внедрение подобных систем может обеспечить выход на рынок услуг населению и завоевание на нем достойного места. Для банков, еще не сформировавших региональную филиальную сеть, внедрение home banking может стать хорошей и более дешевой альтернативой развития клиентской базы и доведения своих продуктов до потребителей. Особо следует остановиться на банковских системах обслуживания расчетов населения с электронными магазинами.

Интернет-банкинг для частных лиц в России начал активно внедряться около 6 лет назад, однако до сих пор этот сегмент пока можно назвать только развивающимся.

Интернет-банкинг позволяет клиенту управлять своим банковским карт-счетом через сеть Интернет и позволяет выполнить следующие операции:

- получить информацию о доступном остатке денежных средств на карте;
- получить информацию о движении денежных средств по карт-счету (выписку);
- оплатить коммунальные услуги, электроэнергию, мобильную и стационарную телефонную связь, услуги кабельного телевидения, Интернет-провайдеров и др.;
- погасить задолженность по кредитам;
- отправлять в банк все виды финансовых документов;
- отслеживать все этапы обработки платежных документов в банке в режиме реального времени;
- оперативно получать сообщения об ошибках;
- работать в одном интерфейсе со счетами в разных банках;
- осуществлять просмотр и печать входящих и исходящих платежных документов.

Чтобы стать пользователем системы Интернет-банкинг, необходимо зарегистрироваться на сайте банка.

Обычно для проведения регистрации держателю карточки необходимо:

- обратиться по месту открытия карт-счета и предоставить документ, удостоверяющий личность;
- ознакомиться с договором на оказание услуги Интернет-банкинг;
- оформить заявление на регистрацию услуги Интернет-банкинг;
- получить идентификаторы «логин» и «пароль», а также комплект сеансовых ключей или ключ активации. Логин и пароль используются для доступа к системе Интернет-банкинг и идентифицируют клиента. Сеансо-

вые ключи используются при проведении платежных операций в системе Интернет-банкинг.

Как правило, после прохождения цикла регистрации клиента будет ждать автоматически созданный Интернет-счет с возможностью проведения операций в KZT, USD, EUR, RUR, GBP.

6. РЫНОК ДБО В РОССИИ И В МИРЕ. ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННОГО БАНКИНГА В РОССИИ

Компания «Банк'с софт системс» (BSS) постоянно осуществляет мониторинг состояния рынка дистанционного банковского обслуживания (ДБО), и в частности интернет-банкинга, и вслед за экспертами, проводящими анализ этого сегмента, отмечает рост популярности систем, позволяющих предоставлять дистанционные услуги.

Специалистами компании было проведено исследование текущей ситуации с состоянием услуг и сервисов ДБО в США и России. В ходе исследования рассматривались следующие целевые группы:

- представители банков;
- сотрудники банков, использующие систему ДБО в работе (сотрудники отделов по работе с клиентами, операционисты);
- руководители и сотрудники отдела маркетинга;
- сотрудники отдела IT, занимающиеся обслуживанием системы ДБО в банке;
- клиенты банков — юридические лица;
- главные бухгалтеры, использующие системы ДБО;
- специалисты IT-отделов;
- клиенты банков — физические лица.

В процессе исследования был проведен мониторинг: шести американских компаний, занимающихся разработкой систем ДБО; 20 американских банков, предоставляющих услуги ДБО на территории США; 20 банков, предоставляющих услуги ДБО на территории РФ.

На рынке банковской автоматизации США решения в области систем ДБО ориентированы на такие сегменты потребителей банковских услуг, как физические лица, крупные компании и корпорации, компании малого бизнеса, крупные (VIP) клиенты банка.

С точки зрения способов оказания услуг ДБО банками США можно выделить следующие основные в порядке наибольшей востребованности:

- интернет-банкинг — оказание услуг ДБО на основе банковской системы платежей через Интернет;
- мобильный банкинг — оказание услуг ДБО на основе мобильных технологий;

- внешние сервисы — киоски, банкоматы;
- телефонный банкинг — оказание услуг ДБО BSS на основе банковской системы голосовых сообщений;
- классический «клиент — банк».

Все крупные банки и многие средние банки США используют главную страницу сайта банка как вход в систему онлайн-сервисов. Обычно банк не специализируется на каком-то одном виде сервиса — это всегда широкий спектр услуг и, кроме этого, всегда что-то свое, выгодно отличающее банк от конкурентов. Например, First National Bank предоставляет услуги Touchtone Banking — телефонный банкинг с использованием телефона с тоновым набором — консервативная, но до сих пор востребованная услуга. Chase Bank предлагает сервис управления пенсионным вкладом, а группа HSBC предоставляет широкий спектр возможностей от управления вкладами до страхования. American Savings Bank выделяет некоторые сервисы из «Интернет — клиента» в обособленную услугу «Экспресс-клиент» — например, для уплаты налогов.

Некоторые банки предоставляют услугу Lockbox — некий «почтовый ящик», специальный счет клиента, обрабатываемый банком, где оформляются платежи для контрагентов клиента. Выделение такого типа счета позволяет снизить расходы на оформление постоянных платежей.

Широко распространены АТМ-сервисы (на базе банкоматов). Адреса банкоматов можно найти на большинстве сайтов кредитных организаций, причем АТМ делятся по языкам, принадлежности к собственно банку, и также перечислены банкоматы других организаций. По сравнению с применением в России возможности банкоматов качественно расширены. Например, во многих автоматах есть возможность подключить наушники для голосового сопровождения. Подобные технологии позволяют банку расширить территорию предоставления услуг.

Популярен также АСН-сервис (Automated Clearing House) — Автоматическая Расчетная Палата, аналог работы со счетами в «ДБО BS_Client. Частный Клиент», — вариант «Киоска самообслуживания».

Из результатов опросов следует, что в сфере услуг ДБО США явно ощущается перевес в сторону мобильного обслуживания. С ростом информационных технологий наблюдается переход к «тонким» системам, каналам связи, основным из которых является Интернет.

Максимально востребованы системы, предоставляющие круглосуточный доступ к сервисам банка, как мобильные, так и стационарные, однако мобильность превалирует во всем.

Банки, работающие на территории РФ, по сути, оказывают услуги ДБО двум большим группам клиентов — физическим и юридическим лицам — без разделения на какие-либо подгруппы.

С точки зрения способов оказания услуг ДБО российскими банками можно выделить следующие основные в порядке наибольшей востребованности:

- классический «клиент — банк»;
- интернет-банкинг — оказание услуг ДБО на основе банковской системы платежей через Интернет;
- телефонный банкинг — оказание услуг ДБО на основе банковской системы голосовых сообщений;
- мобильный банкинг — оказание информационных услуг ДБО на основе WAP, КПК и SMS-технологий.

Первое место среди предоставляемых банком услуг системы ДБО занимает «клиент — банк». Это объясняется привычным интерфейсом услуги, соответствием нормам безопасности, независимостью по времени работы и возможностью ведения своей базы данных.

За ним следует «Интернет — клиент», причем пока технологии Интернета улучшаются динамически, с той же экспонентой будет расти и качество, и форма Интернет-банкинга. Очевидно, что Интернет — идеальная транспортная среда для передачи информации.

Достаточно часто «клиент — банк» и «Интернет — клиент» используются одновременно для обеспечения базовых алгоритмов акцепта документов клиентами банка.

Телефонный банкинг выполняет информационные функции и, как правило, является частью фронт-офиса банка. На эту услугу приходится основная нагрузка по удаленному информированию клиентов.

Конечно, «тонкие» решения для доставки информации через Интернет обеспечивают более удобные для обработки и восприятия данные, но в России Интернет пока не распространен повсеместно. Крупные и средние банки, работающие в регионах, очень активно используют телефонный банкинг.

Мобильная связь является следующим шагом для предоставления дистанционных банковских услуг и только начинает свое развитие в нашей стране. Многие кредитные организации России уже предоставляют подобные сервисы или анонсируют данные услуги. В мире данный тип электронного банковского обслуживания настолько популярен, что существуют банки, которые уже отказались от других сервисов в пользу мобильных решений. Стоит отметить, что в нашей стране мобильный банкинг направлен в основном на физических лиц — клиентов банка.

Для того чтобы занять и в дальнейшем удерживать лидирующее положение на рынке, банк должен постоянно совершенствовать качество работы и спектр своих услуг. В таком случае нужно точно оценить важность электронного банкинга и ДБО в целом.

Среди ключевых параметров, влияющих на эффективность применения систем ДБО, можно выделить такие, как:

- производительность;
- отказоустойчивость;
- информативность системы;
- простота использования;
- безопасность;
- дружелюбность интерфейса;
- масштабируемость системы;
- системный функционал.

Все эти параметры связаны между собой, рассматривать их надо в комплексе.

Производительность, отказоустойчивость и масштабируемость — это критерии построения круглосуточного фронтального решения многофилиального банка.

Простота пользования, дружелюбность интерфейса, информативность — данные параметры критичны для обслуживания физических лиц, в целом же они отвечают за популярность услуги среди клиентов банка. Особенно актуальны эти параметры для новых, только продвигаемых на рынок сервисов ДБО.

Широкий функционал системы ДБО позволяет предлагать клиентам банка уникальные услуги, создавать новые сервисы и даже новые системы. Системы private-банкинга, контроля бюджета компании, различные решения, такие как зарплатные или кредитные проекты, являются, по сути, параллельными путями развития стандартных решений систем ДБО.

Вопросам безопасности стоит уделить особое внимание. Учитывая то, что системы ДБО позволяют осуществлять непосредственный доступ к счетам и проводить финансовые транзакции, любая промышленная система ДБО должна полностью соответствовать требованиям безопасности обслуживания тех или иных документопотоков, а также иметь возможность внесения корректировок в работу системы в случае изменения требований безопасности.

Стоит отдельно упомянуть важную для многофилиальной структуры сегментацию клиентов.

Для полноценного и правильного развития ДБО банк должен дифференцировать свои услуги по определенным группам, сегментам клиентов с целью повышения эффективности обслуживания.

На сегодняшний день подход банков к вопросу сегментации клиентов в большинстве случаев ограничивается двумя вариантами: 1) банк не имеет никакой целенаправленной методики сегментации клиентов; 2) банк ус-

ловно делит всех своих банковских клиентов на две категории — VIP-клиенты и все остальные клиенты банка.

Кроме того, банковских клиентов сегментируют на основании объема проводимых транзакций, на основе качественных характеристик транзакций (выделяя клиентов с немногочисленным количеством достаточно больших по сумме платежей, а также клиентов, проводящих большое количество средних и мелких по сумме платежей). Клиенты подразделяются также по территориальному признаку и профессиональной принадлежности.

Стоит отметить и техническую дифференциацию клиентов по таким параметрам, как безопасность используемых систем, используемые каналы доступа — что важно именно для нашей страны. Например, государственные предприятия могут предъявлять высокие требования к уровню безопасности передачи данных, а региональные зачастую пользуются модемным соединением для работы с банком.

Поэтому в будущем банки, использующие системы ДБО, будут составлять некую клиентскую матрицу, в которой клиенты будут распределяться по различным характеристикам. Например, по одной шкале клиент может быть распределен в категорию VIP или обычных пользователей, по другой — в зависимости от качества возможной связи, используемого оборудования и т. п. Естественно, такая матрица может быть и многомерной.

Система ДБО должна соответствовать основным направлениям развития бизнеса банка, тех услуг, которые банк планирует предлагать своим клиентам. Работа с матрицей клиентов в самых различных измерениях имеет высокий приоритет. Первым шагом в данном направлении является предоставление услуг ДБО в разрезе многофилиальной структуры банка.

По данным компании BSS, юридические лица пока остаются основными потребителями услуг ДБО. Розница все еще только осваивает этот метод работы с банками. Практически во всех отечественных банках уже давно установлены системы ДБО, которые делают более удобными возможные аспекты взаимодействия с клиентами. Например, дистанционные услуги юридическим лицам предоставляют почти 100% российских банков; банков, использующих системы для работы с физическими лицами, в России на порядок меньше, но эта тенденция постоянно меняется в сторону роста количества используемых систем. По данным компании, наибольшим спросом у банков пользуются системы типа «клиент — банк». Можно заключить, что потенциал рынка по системам этого типа состоит в основном в продвижении этих систем среди других клиентских сегментов и в улучшении качества предоставляемых услуг. Следовательно, ожидается развитие специализированных решений по обслуживанию юридических лиц, где система «клиент — банк» является составной частью, например,

услуг private-банкинга. Сегмент Интернет-банкинга активно развивается, и российские банкиры отмечают постоянный рост клиентской базы — от 40% в год (по отдельным направлениям этот рост еще выше). Данный рост будет продолжаться и в будущем.

В области развития интеграционных решений необходимо отметить факт резко возросшей потребности в централизованных системах, позволяющих объединить распределенные филиалы и отделения банка, вызванный трендом объединения финансовых структур и развития региональных сетей.

Однако основной потенциал развития рынка систем ДБО составляют кредитные организации, планирующие внедрение и активное развитие Интернет-банкинга и систем дистанционного обслуживания физических лиц, а также мобильных решений для юридических лиц. Именно такие системы и решения будут наиболее динамично развиваться в ближайшие годы.

В настоящее время уже треть банков уровня TOP-100 используют системы дистанционного банковского обслуживания физических лиц. Среди способов оказания услуг ДБО физическим лицам, наряду с распространением Интернет-банкинга, будет все более популярен мобильный банкинг. В Западной Европе средства мобильной связи выходят на первое место, обходя персональные компьютеры по популярности использования для совершения банковских операций.

В условиях отсутствия у значительной части населения России доступа к высокоскоростному проводному Интернету внедрение мобильных услуг является эффективным решением. Сегодня в подавляющем большинстве случаев банк, строящий инфраструктуру ДБО для физических лиц, планирует предоставление мобильных услуг на одном из этапов развертывания инфраструктуры.

По оценкам экспертов рынка, потенциал развития Интернет-банкинга огромен. Аудитория российской зоны Интернета уже сейчас насчитывает более 30 млн пользователей и, согласно данным опросов, каждый третий Интернет-пользователь готов управлять своим банковским счетом через Сеть. И если рынок Интернет-торговли увеличивается на 30–50% ежегодно, то число абонентов мобильной связи уже существенно превышает численность населения России. Можно утверждать с высокой степенью вероятности, что мобильные сервисы будут показывать максимальный прирост клиентской базы в ближайшие годы.

Все эти показатели формируют благоприятную почву для развития дистанционных платежных сервисов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Об электронной цифровой подписи: Федеральный закон от 10.01.2002 г. № 1-ФЗ.
2. О рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-банкинга: Письмо Банка России от 31.03.2008 № 36-Т.
3. Обеспечение информационной безопасности организаций банковской системы Российской Федерации: Стандарт Банка России СТО БР ИББС-1.0-2006.
4. Банковское дело: учеб. / под ред. Г. Г. Коробовой. — 5-е изд., перераб. и доп. — М.: Финансы и статистика, 2005. — 591 с.
5. Лямин Л. В. Современные банковские технологии: электронный банкинг // Современные банковские технологии: теоретические основы и практика: научный альманах фундаментальных и прикладных исследований. — М.: Финансы и статистика, 2005. — 288 с.
6. Тедеев А. А. Электронные банковские услуги: учеб. пособие. — М.: Изд-во Эксмо, 2005. — 272 с.
7. Kuismaa Tuire, Laukkanena Tommi, Hiltunen Mika Mapping the reasons for resistance to Internet banking: A means-end approach // International Journal of Information Management. — № 27 (2007). — P. 75–85.
8. Peevers G., Douglas G., Jack M.A. A usability comparison of three alternative message formats for an SMS banking service // Int. J. Human-Computer Studies. — № 66 (2008). — P. 113–123.
9. Ratten Vanessa Technological innovations in the m-commerce industry: A conceptual model of WAP banking intentions // Journal of High Technology Management Research. — № 18 (2008) — P. 111–117.
10. Sundarraja R. P., Judy Wu Using information-systems constructs to study online- and telephone-banking technologies // Electronic Commerce Research and Applications. — №4 (2005). — P. 427–443.
11. http://www.e-commerce.ru/biz_tech/implementation/inet_services
12. <http://www.internetfinance.ru/banking>
13. <http://www.onlinebankingreport.com>
14. <http://ru.wikipedia.org>

ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Составитель: Горчакова Мария Евгеньевна

Печатается в авторской редакции

ИД №06318 от 26.11.01.

Подписано в печать 07.07.03. Формат 60x90 1/16. Бумага офсетная.

Печать трафаретная. Усл. печ. л. .Уч.-изд. л.

Издательство Байкальского государственного университета

экономики и права.

664003, Иркутск, ул. Ленина, 11.

Отпечатано в ИПО БГУЭП.