

УДК 336.717.1

О.Н. САРАХМАН, канд. экон. наук, доцент
доцент кафедры учета и аудита¹

Л.В. МОРОЗ, канд. экон. наук, доцент
доцент кафедры банковского дела¹

¹Львовский институт
ГВУЗ «Университет банковского дела»
г. Львов, Украина

РАСЧЕТНЫЕ ОПЕРАЦИИ С ПОМОЩЬЮ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

В статье рассмотрены вопросы, связанные с функционированием и применением системы дистанционного банковского обслуживания (далее ДБО). Описаны различные виды удаленного банковского обслуживания и характеристика ДБО. Выявлены положительные стороны и проблемы ДБО, а также определены дальнейшие пути развития системы удаленного банковского обслуживания.

Введение. Основным направлением развития современной банковской сферы Украины является внедрение и развитие систем дистанционного банковского обслуживания, основанных на применяемых во всем мире технологиях электронного банкинга (e-Banking). Благодаря дифференциации способов передачи финансовой информации стало возможным разработать технические решения для использования различных каналов связи в банковском деле, с целью повышения качества и уровня банковского обслуживания, а также минимизации финансовых и временных затрат.

Результаты и их обсуждение. Объем стремительно растущего рынка мобильного и интернет-банкинга в Украине уже перевалил за отметку в 100 млрд грн в год. Смартфон вместо пластиковой карты, банкомата и банковского клерка — теперь это ближайшая перспектива для украинцев.

Динамичный и высокорентабельный банковский бизнес диктует как снижение себестоимости банковских услуг, так и повыше-

ние их номенклатуры и качества. Решению этой проблемы способствуют услуги дистанционного банковского обслуживания, предоставляемые за пределами банка.

Услуги ДБО определяются составом их потребителей (рис.):

- для клиентов банка — юридических лиц, в том числе корпоративных VIP-клиентов — классическая услуга «клиент — банк»;
- для клиентов банка — физических лиц и юридических лиц — компьютерная телефония, предусматривающая как информационное (опциональное), так и полноценное платежно-расчетное обслуживание;
- для клиентов банка — физических и юридических лиц — услуга «Интернет — банк — клиент»;
- для банков — корреспондентов и подразделений банка (филиалов, отделений, агентств, обменных пунктов) — банковская расчетная система

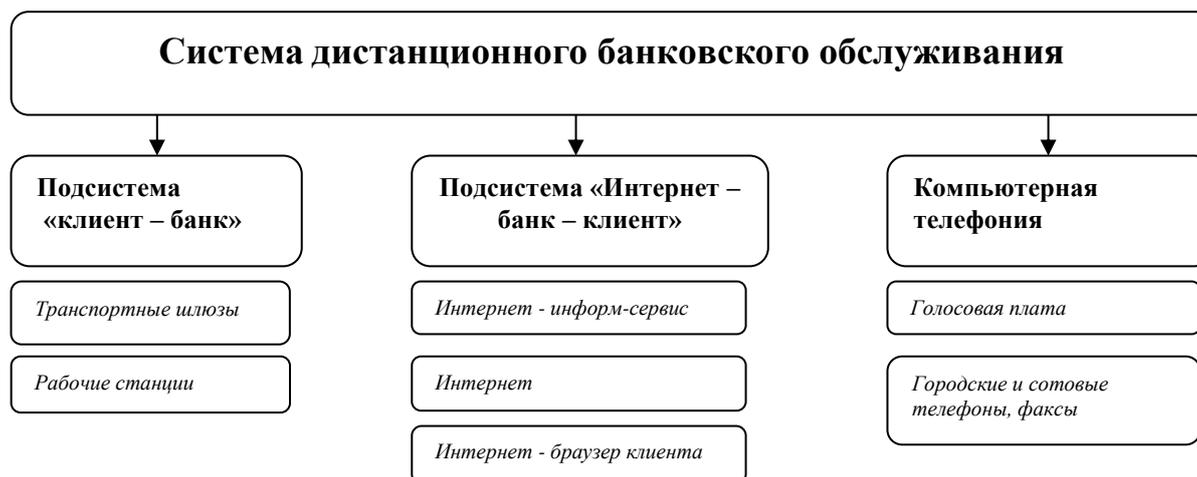


Рисунок – Услуги дистанционного банковского обслуживания [1, 106].

Системы типа «клиент – банк», «Интернет – банк – клиент», «телефонный банкинг» на основании дистанционных распоряжений клиента могут оказывать информационные услуги согласно перечню, указанному в соглашении между банком и клиентом, а также выполнять операции по счету клиента.

При расчетах с помощью системы «клиент – банк», «Интернет – банк – клиент» применяются электронные расчетные документы. Если это предусмотрено соглашением между банком и клиентом, использование клиентом системы не исключает возможность обработки документов клиента на бумажных носителях.

Плательщик может формировать электронные документы на основании соответственно сформированных документов: платежных поручений; платежных требований – поручений; с использованием платежных карточек.

Запрещается формировать электронные расчетные документы:

- клиентами – на основании расчетных документов, которые имеют приложения (реестры расчетных чеков, документов по аккредитиву и т.д.);
- взыскателем – на основании платежных требований на принудительное списание, взыскание средств;
- получателем – в случае договорного списания средств.

Указанные документы взыскатель / получатель отправляет в банк на бумажных носителях [1, с.105–107].

Кроме того, использование системы «клиент–банк» позволяет в определенной степени абстрагироваться от фактора территориаль-

ной близости при выборе банка. Вместо этого внимание можно сосредоточить на более важных параметрах банковских учреждений, таких как надежность, доходность, наличие услуг, интересующие их качество, стоимость и др. Бесспорно, главным преимуществом системы «клиент–банк» является то, что она позволяет клиенту осуществлять расчетные операции и контролировать состояние счета из своего офиса [2].

Для осуществления операций по счету клиента (оплата коммунальных услуг, телефонных переговоров и т.п.) с работодателем системы «телефонный банкинг» (дистанционное обслуживание клиента с помощью телефонных каналов связи) клиент в контракте с банком о расчетно–кассовом обслуживании отмечает информацию, которая нужна банку для списания им средства со счета клиента. Идентификация клиента для доступа к системе «телефонный банкинг» осуществляется с помощью средств идентификации, предусмотренных в договоре между банком и клиентом.

Средства идентификации (номер клиента, личный ПИН–код, совокупность цифровых и буквенных компонентов и т.д.) банк предоставляет клиенту после заключения договора.

Системы типа «клиент–банк», «клиент–Интернет–банк», «телефонный банкинг» и тому подобное на основании дистанционных распоряжений клиента могут выполнять функции предоставления информационных услуг согласно перечню, указанному в договоре между банком и клиентом, осуществление операций по счету клиента.

Дистанционное распоряжение считается переданным клиентом и принятым банком к исполнению, если клиент:

- для доступа к системе ввел правильное значение средства идентификации;
- ввел код операции и все параметры, которые запрашивает система;
- подтвердил это распоряжение [1, 107].

Что такое Web-banking или Интернет-банкинг? Это название одного и того же банковского сервиса – возможности удаленного управления счетом через сеть Internet. В Украине первоначально такие сервисы запускались для юридических лиц (предприятий), а со временем появились массовые сервисы для обычных людей.

Данная технология более простая, нежели развивавшиеся до этого направления удаленного обслуживания клиентов, основанные на специальных программных комплексах, так как в ней используется браузер, а системы защиты легко интегрируются в персональный компьютер. Интернет технологии обслуживания имеют почти 20-летнюю историю существования в мире. На Украине они были впервые применены в начале двухтысячных годов, пионером в области технологического прорыва стал «Приватбанк».

Сегодня интернет-банкинг в стране предоставляют многие финансовые учреждения. Крупнейшими и наиболее технологичными участниками рынка считают интернет-сервисы Привата, Ощадбанка, ОТП-банка, УТБ Банка, ПУМБ, Райффайзен Банка Аваль, УкрСиббанка и Укрсоцбанка.

Практически все интернет-банкинги предоставляют стандартный набор услуг держателю пластиковой карты:

- остатки по карточным счетам и получение выписок по операциям;
- возможность получения выписок за период существования карточного счета;
- переводы средств, в том числе межбанковские;
- удаленное управление депозитными счетами;
- оплату платежей населения, в том числе коммунальных услуг;
- управление лимитами каждой пластиковой карты как по географическому признаку, так и по видам обслуживания [4, 1].

Популярность онлайн-расчетов в стране с каждым годом растет. По статистике Национального банка Украины, в 2014 году количество платежей через интернет выросло с 120,5 млн до 256,4 млн, а в денежном выра-

жении объем транзакций увеличился более чем вдвое – до 112,7 млрд грн.

Но отечественным финансистам и их клиентам еще есть, куда расти: по данным консалтинговой компании McKinsey&Company, сегодня с помощью компьютеров и гаджетов украинцы проводят около 40% расчетов. В Польше же, к примеру, через цифровые каналы проходит 96% розничных платежей и переводов средств.

Основными преимуществами дистанционного банковского обслуживания для клиента можно назвать:

- удобство – клиент может пользоваться услугами из любой точки земного шара;
- оперативность – оплата услуг при помощи систем дистанционного обслуживания происходит с большой скоростью, иногда мгновенно;
- доступность – стоимость пользования услугами удаленного обслуживания невелика, часто банки предоставляют услуги ДБО бесплатно;
- выгодность – часто банки предоставляют клиенту возможность выполнения удаленных банковских операций по более выгодным тарифам, чем при обслуживании клиента в офисе;
- разнообразие – многие банки поддерживают и развивают различные каналы дистанционного обслуживания (например, Интернет, мобильный или стационарный телефон).

Основные преимущества дистанционного обслуживания для банков:

1. Экономическая выгода за счет сокращения стоимости обслуживания клиента – затраты на оказание услуг клиенту в отделениях банка и точках продаж значительно выше, чем при удаленном взаимодействии. Конечно, банк несет немалые затраты на внедрение системы ДБО, но они окупаются через некоторый период времени и чем больше клиентов банк подключает к удаленным сервисам, тем короче период окупаемости затрат.

2. Удаленное обслуживание, к которому относится и обслуживание клиентов с помощью терминалов и устройств самообслуживания, гораздо эффективнее, по сравнению с традиционным обслуживанием в офисе банка, так как ни один банк не в состоянии обслужить в своих офисах десятки тысяч клиентов. Вследствие сокращения времени на взаимодействие с клиентом пропускная способность обслуживания увеличивается. И

чем активнее банк работает с частными клиентами, тем больший эффект дает дистанционное обслуживание.

3. Внедрение дистанционного обслуживания помогает решать задачи развития точек присутствия и обеспечивает доступность для клиента услуг банка в любом месте и в любое время.

4. Появляются возможности привлечения клиентов вне зависимости от их географического местонахождения, банк получает выход на новые клиентские сегменты, которые банк не обслуживал до внедрения удаленных сервисов.

5. Увеличивается скорость и повышается качество обслуживания клиентов.

6. Увеличивается точность совершаемых банковских операций, уменьшается количество возможных ошибок, снижаются операционные риски банка.

7. У банка появляются возможности для решения важных дополнительных задач, например, предоставление клиенту оперативной информации о новых банковских продуктах или сообщение клиенту о необходимых действиях (своевременном погашении просрочки, окончании срока депозита и т.п.)

8. Повышается конкурентоспособность банка благодаря возможности создания принципиально новых банковских продуктов и быстрого масштабирования и интегрирования банковских услуг с другими финансовыми услугами, использующими удаленный доступ к денежным счетам.

Несмотря на удобство, далеко не все клиенты готовы заменить поход в отделение манипуляциями с мобильным или компьютером. По информации Максима Падуна, начальника центра электронных каналов Фидобанка, больше всего интернет-банкингом пользуются люди в возрасте 25–34 лет, среди них активных юзеров – 43%. Во всех остальных возрастных категориях их доля не превышает 22% (таб.).

По данным компаний Kaspersky Lab и B2B International, 46% пользователей интернета в Украине считают, что посещение традиционного банковского отделения безопаснее интернет-банкинга. И такие опасения небезосновательны. В 2015 году в стране зафиксировали 20-процентный рост числа несанкционированных переводов, то есть мошенничества через онлайн-банкинг [5, 1]. Муниципалитеты до сих пор не разработали регуляторные акты, чтобы ввести такой распространенный в Европе сервис, как онлайн-оплата билетов в общественном транспорте.

Ключевое препятствие на пути глобальной интернетизации банкинга – законодательное требование проводить очную идентификацию клиента в отделении. В Украине невозможно купить валюту или открыть счет в банке через интернет – в обоих случаях необходимо лично обращаться к сотруднику финучреждения.

Таблица – Потребительские предпочтения проведения платежей в разных странах (июнь 2014 – июнь 2015), % [Данные McKinsey and Company]

Страны Переводы	 Украина	 Польша	 США	 ЕС	 Велико- британия
 Интернет- и мобильный банкинг	40	96	88	92	90
 Отделения	37	3	9	7	7
 Банкоматы и терминалы	22	0	1	1	1
 Call-центр	1	0	2	0	1

Исходя из всего этого, общий недостаток ДБО обусловлен именно особенностями такого обслуживания, то есть тем, что банковские операции выполняются клиентом удаленно без непосредственного общения со специалистами банка. Именно поэтому возникает проблема верной идентификации клиента при дистанционном выполнении им банковских операций.

Причем эта проблема существует как для кредитных организаций (банков), так и для клиентов. Для банка нужны гарантии того, что удаленные операции осуществляет именно тот человек, которому банк предоставил на это право. Клиент должен быть уверен, что никто кроме него (по злему умыслу или по ошибке) не сможет распоряжаться его счетами в банке.

Если же при использовании какой-либо из разнообразных услуг дистанционного банковского обслуживания возможны несанкционированные действия с чьей-либо стороны, то такая услуга не будет востребована, несмотря на все ее многочисленные преимущества.

На первых этапах появления и распространения услуг ДБО возможным проблемам и недостаткам, связанных с их использованием, уделялось недостаточно внимания, бурное развитие дистанционных услуг обусловлено в первую очередь теми преимуществами, которые они предоставляют банкам и их клиентам. Однако появившиеся случаи мошеннических действий, технических сбоев и других инцидентов заставили всех субъектов, участвующих в реализации и эксплуатации услуг ДБО (кредитные организации, клиенты, разработчики систем), более серьезно относиться к обеспечению безопасности дистанционных сервисов.

Нельзя не отметить и тот факт, что при использовании услуг дистанционного банковского обслуживания зависимость клиентов от тех программно-технических и коммуникационных средств становится больше, чем при традиционном обслуживании клиента в офисе банка. Однако указанное является скорее особенностью услуг ДБО, чем их недостатком.

Каждый из видов ДБО наряду с преимуществами, отличающими один удаленный сервис от другого, обладает и недостатками, связанными с особенностями конкретной программно-технической реализации конкретного канала ДБО и его эксплуатации.

Недостатки, существующие при использовании того или иного вида дистанционного банковского обслуживания, устранимы в той или иной степени различными организационными и техническими способами.

Выводы. Мобильный и интернет-банкинг в Украине неминуемо будут развиваться. В среде IT-специалистов популярно высказывание, точно отображающее ближайшее будущее: «Если раньше, выходя из дома, человек брал с собой три необходимые вещи – ключи, бумажник и телефон, то вскоре достаточно будет одного смартфона».

Развитие систем интернет-торговли, отказ от больших выставочных торговых площадок будет способствовать дальнейшему развитию и продвижению систем интернет-банкинга, способствующих уменьшению наличного оборота средств. Также с развитием систем удаленного управления счетом, может быть повышена прозрачность платежной дисциплины для контролирующих и налоговых органов, что, в свою очередь, может способствовать улучшению инвестиционной привлекательности. Грамотно внедряя и развивая дистанционное обслуживание, банк повышает эффективность своей деятельности и расширяет свой бизнес за счет продажи банковских продуктов и привлечения новых клиентов.

Наличие разнообразных каналов передачи информации дает возможность клиенту выбрать не только одну форму удаленного банкинга, а и их комбинацию, позволяющую максимально удовлетворить потребности, исходя из функциональных возможностей нескольких систем дистанционного обслуживания и стоящих перед предприятиями задач.

Литература

1. Снигурская, Л.П. Банковские операции и услуги : учеб. для студ. высш. учеб. зав. / Л.П. Снигурская. – М.: МАУП, 2006 – 456 с.: ил. – Библиогр : с. 445–451.
2. Авраменко, О.М. Интернет-банкинг: особенности и перспективы развития банковской системе Украины / А.Н. Авраменко // Экономика: проблемы теории и практики: сб. науч. пр. – Днепропетровск : ДНУ, 2010. – С. 707–712.
3. Обзор систем интернет-банкинга Украины [Электронный ресурс] // Superobmen.org. Мониторинг пунктов обмена валют – 16.04.2016. – Режим доступа :

<http://superobmen.org/obzor-sistem-internet-bankinga-ukrainyi/>.

4. Выговская, Л. 100 млрд в год. Рынок мобильного и интернет-банкинга в Украине бьет рекорды / Л. Выговская, Н. Олиярник [Электронный ресурс] // НВ Бизнес. – 08.02.2016. – Режим доступа : – <http://biz.nv.ua/publications/100-mlrd-v->

god-rynok-mobilnogo-i-internet-bankinga-v-ukraine-bet-rekordy-108675.html.

5. Центр исследований платежных систем и расчетов. Мошенничество в платежной сфере: Бизнес-энциклопедия. – М.: Интеллектуальная Литература, 2016. – 345 с. – ISBN 978-5-9907223-2-3

SARAHMAN Oksana

MOROZ Lyubov

SETTLEMENT OPERATIONS WITH REMOTE BANKING

Summary. The article discuss the questions related to the operation and use of e-banking system. Various types of remote banking services. Characteristics of remote bank services. Positive sides and problems of remote bank service are revealed, and also further ways of development of system of remote bank service are defined.

© Сарахман О.Н., Мороз Л.В.

Статья поступила 16 сентября 2016г.