

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ INTERNET-BANKING

О.Н. Кныш¹, О.В. Котлярова²

¹ – студентка 1 курса, факультета ФБД, группы ДБК-2, Белорусского государственного экономического университета

² – научный руководитель, преподаватель кафедры информационных технологий, Белорусского государственного экономического университета, Минск, 220672, Партизанский пр., 26, тел. (8017) 249-19-81.

Аннотация. В данной работе рассматривается система internet-banking. Дано понятие интернет-банка и обеспечения работы, указаны недостатки и достоинства, описаны предпосылки развития системы. Сформулированы функциональные требования, требования к безопасности системы internet-banking. Рассмотрены некоторые проблемы внедрения и развития системы internet-banking в Республике Беларусь.

Ключевые слова: internet-banking, интернет-банк, виртуальные банки, многоканальные банки, дистанционное обслуживание клиентов, функции интернет-банка.

1. ВВЕДЕНИЕ

В условиях перехода от индустриальной модели экономики к информационному обществу с акцентом на сетевые технологии традиционные банки с их консервативными ресурсами сталкиваются с проблемой невозможности обеспечения ими необходимого уровня сервиса. Ориентируясь на изменения происходящие в мировой экономике и обществе в целом банки вынуждены переходить к дистанционному банковскому обслуживанию.

2. ИНТЕРНЕТ-БАНКИ: ПРЕДПОСЫЛКИ РАЗВИТИЯ, ДОСТОИНСТВА И НЕДОСТАТКИ

Internet-banking – один из способов обеспечения банковского дистанционного обслуживания.

Интернет – это как раз та среда, которая в состоянии обеспечить полноценный сервис при дистанционном обслуживании.

Обслуживание через интернет-банк не требует установки специального программного обеспечения на персональном компьютере клиента. Позволяет решать все финансовые проблемы не выходя из дома, офиса.

Предпосылками развития интернет-банкинга являются следующие пункты.

✓ Изменения, произошедшие в психологии потребителей, а именно, потеря времени воспринимается как потеря денег.

✓ Успехи в области криптографии. За последние годы удалось создать надежные и практически бесплатные средства аутентификации и цифровой подписи. Это позволило обеспечить удаленный контракт – заключение сделки в цифровом виде при отсутствии физического контакта сторон.

✓ Развитие средств коммуникации.

✓ Возникновение и утверждение стандартов в ряде областей, что позволяет создавать интегрированные решения.

✓ Возрастание доли сетевых товаров, увеличение сектора в экономике, обслуживанием которого занимается электронная коммерция.

✓ Миграция населения и интернационализация. Конкуренция, как со стороны других банков, так и со стороны небанковских институтов.

Удобства интернет-банкинга для клиента очевидны: нет необходимости каждый раз посещать банк, чтобы произвести операцию по счету.

Еще более значительный выигрыш получает банк. Во-первых, это конкурентные преимущества по отношению к другим банкам, еще не успевшим внедрить у себя систему интернет-банкинга. Бизнес, построенный на модели интернет-банкинга,

легче масштабируется, так как он не ограничен количеством филиалов, отделений и персоналом банка. Во-вторых, стоимость операций через систему интернет-банкинг гораздо ниже стоимости операции проводимой через филиальную сеть.

Разумеется интернет-банкинг – это не панацея. К числу недостатков интернет-банкинга можно отнести дороговизну приобретения установки и тем более разработки собственными силами полноценной системы, а также необходимость перестройки бизнес-процессов банка. Нельзя упускать из вида и вопросы безопасности, которые возникают при использовании каналов дистанционного доступа.

Сейчас можно говорить о двух сложившихся моделях развития интернет-банкинга.

Первая модель - это виртуальные банки, обеспечивающие исключительно дистанционное обслуживание и вторая модель – это традиционные банки, предоставляющие сервис по каналу Internet, подобные банки принято называть многоканальными.

Среди преимуществ виртуальных банков – скорость и низкая стоимость услуг, однако, многоканальные банки более надежны и позволяют консультировать своих клиентов.

3. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ

Интернет-банк будущего – это тот банк, который сможет совместить преимущества виртуальных и многоканальных банков. Такой банк должен предлагать комплекс услуг как через интернет, так и консультации по всем видам финансовых услуг.

Полнофункциональная система интернет-банкинга должна удовлетворять следующим требованиям:

- Система должна предоставлять возможность управления средствами вне зависимости от времени суток и места нахождения клиента. Данный аспект важен в связи с усилением миграционных процессов. Непрерывность работы системы и экстерриториальность являются как раз теми преимуществами, которые делают интернет-банк более привлекательным по сравнению с классическим филиальным банком.

- Обеспечение возможности использования одно из основных преимуществ виртуального банка: проведение операций (разумеется, когда это возможно) в режиме реального времени.

- Интернет-банк должен предоставить клиенту право выбора режима проведения операции.

- Система должна быть в состоянии, используя историю отношений с клиентами и индивидуальные данные о клиенте, подобрать и предложить ему наиболее подходящий продукт и дополнительные услуги в режиме реального времени.

- По возможности технология должна быть организована так, чтобы минимизировать ручную обработку операций.

- Система должна предоставлять точную, наглядную и актуальную информацию. В решении данного вопроса банк должен иметь в наличии хорошо развитую Веб-инфраструктуру, предоставляющую удобный интерфейс в любой географической точке, в любой момент времени.

- Обеспечение возможности персонализации сервисов.

- Система должна своевременно предоставлять клиентам всю необходимую информацию. Автоматизация данного сервиса может быть обеспечена путем использования электронного документооборота и автоматической рассылки.

- Необходимо обеспечить возможность адаптации информации к потребностям конкретного клиента.

- Обеспечение права выбора клиенту уровня сервиса, учет возможностей и потребностей каждого клиента.

- Обеспечение единого пространства счетов. Наличие доступа ко всем счетам и другой информации клиента не зависимо от расположения этой информации в системе. Интеграция информационных систем используемых банком.

- Отсутствие сбоев и устойчивая работа в периоды пиковых нагрузок.

- Система должна быть гибкой на техническом уровне.

- Возможность масштабирования системы по мере увеличения числа клиентов.

- Система должна обеспечивать собственное долговременное развитие на техническом уровне. Данная проблема на современном этапе развития техники и технологий, решается, с помощью модульной архитектуры системы.
- Система должна обеспечивать высокий уровень безопасности проведения финансовых операций, конфиденциальность индивидуальной информации и информации о финансовых операциях клиента.
- Система должна поддерживать основные средства управления персональными финансами.
- Обеспечение возможность развития интерфейса к платежным расчетным системам, используемым за рубежом и в стране нахождения банка.
- Поддержка и обеспечение всего перечня банковских продуктов.
- Возможность предлагать и обеспечивать другие финансовые продукты. Обеспечение банком брокерских услуг, услуг в сфере страхования, по операциям с недвижимостью, по управлению собственными средствами клиента.
- Возможность оплаты за товары и услуги, приобретенные клиентами в рамках систем электронной коммерции. Возможность моментальной генерации платежного поручения и оплаты с отсылкой уведомления продавцу.
- Обеспечение прозрачности для клиентов операций, проводимых банком.
- Возможность осуществлять переводы в другие банки.

4. ОБЕСПЕЧЕНИЕ РАБОТЫ ИНТЕРНЕТ-БАНКА

Обеспечение функционирования полноценной системы интернет-банкинга является задачей, решение которой заключено в нормальном функционировании технических, маркетинговых служб, а также служб менеджмента.

Для того чтобы предоставить клиенту полноценный сервис банк должен иметь в наличии качественную, хорошо технически обеспеченную информационную службу, обширные базы данных которых, должны содержать следующую информацию.

1. Историю контактов с клиентами. Данная база должна содержать информацию

о вопросах возникавших ранее у конкретного клиента.

2. Информацию по банковских продуктах, имеющихся в наличии, об особенностях каждого конкретного продукта.

3. Информацию о каждом конкретном клиенте. В этой базе должны содержаться данные о семейном и материальном положении клиента.

4. Информацию по наиболее распространенным вопросам.

Эти базы данных должны регулярно пополняться новыми данными, используя средства информационных служб.

Наличие этих баз и автоматизация их работы позволит существенно экономить время при ответе на вопросы, возникающие при первом обращении клиента в банк, а также при предоставлении информации по запросам клиентов, позволит определить и предоставить конкретному клиенту наиболее подходящую для него услугу.

Как и при стационарном обслуживании, внедряя дистанционное обслуживание, следует учитывать и использовать возможности “маркетинга отношений”, адаптировав его с использованием новейших технологий к обслуживанию через Интернет.

Регулярное проведение опросов о качестве предоставляемых банком услуг, быстрая реакция на недовольство клиента, все это уместно и при дистанционном обслуживании. Кроме того, специфика технологии проведения операций через Интернет требует особой тщательности при выборе специалистов по Веб-дизайну.

При анализе маркетинговой информации должны использоваться новейшие достижения в психологии. Естественно, предполагается наличие мощных технических средств анализа. Методы анализа маркетинговой информации должны постоянно совершенствоваться.

Используя современные методики, банк должен определять эффективность своей работы, и реагировать на изменения, происходящие с течением времени. Для экономии времени этот процесс стоит максимально автоматизировать.

Что касается проблемы безопасности системы интернет-банкинг, о которой много говорится, следует сделать вывод из имеющегося мирового опыта, что чисто

технический подход к данной проблеме не даст необходимых результатов. Взломщиков не остановит сверхсовременная защитная система, так как любая защита созданная человеком им же может быть и взломана. Если учесть и возможные недочеты создателей, то становится ясно, что чисто техническими разработками тут не обойтись.

Банк не может обеспечить стопроцентную защиту своих данных. Это как раз та проблема, которую не может самостоятельно решить отдельно взятый банк. Это проблема должна быть отнесена к проблемам социальным и юридическим.

Общество к взломщикам должно относиться как к обыкновенным преступникам. Естественно должна быть создана соответствующая правовая база, позволяющая регулировать подобные вопросы.

Отдельного внимания заслуживает проблема стандартизации банковских услуг. Все чаще на рынке складывается ситуация при которой все банки предоставляют клиентам одинаковый перечень услуг. Однако существует реальная возможность разнообразить этот перечень с помощью других финансовых продуктов. Например: торговля ценными бумагами через Интернет имеет большой потенциал. Аналогично со страхованием и услугами на рынке недвижимости.

Если говорить о Беларуси, то следует выделить целый ряд проблем.

В нашей стране на данном этапе развития банковских технологий отсутствует культура ведения финансовых операций через банк. У большей части населения отсутствует даже банковский счет, как и отсутствует подключение к сети интернет, хотя и наблюдаются изменения к лучшему. Ближайшие несколько лет мы не сможем наблюдать массовое потребление банковских услуг и тем более потребление услуг интернет-банков населением. Недоверие к банкам и новым технологиям играют тут не последнюю роль.

Хотя следует отметить и те возможности, которые предоставляет интернет-банкинг по привлечению клиентов. Однако эти возможности можно реализовать, только если обратить особое внимание на

обеспечение должного уровня сервиса при создании интернет-банка.

Ближайшие несколько лет интернет-банкинг в нашей стране должен быть ориентирован в первую очередь на обслуживание большого и малого бизнеса.

Исходя из этой позиции, вытекает необходимость возможности банка интегрирования своих информационных систем с другими системами, используемыми в стране и за рубежом

5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключении следует отметить, что не следует воспринимать интернет как среду где возможно решение всех проблем возникающих перед современным банком, однако, это как раз та среда, которая открывает перед банком огромные возможности.

ЛИТЕРАТУРА

1. Елишева И.А. Опыт развития internet-banking немецкими банками. // *Банковское дело*, №8, 2001, с.35-38.
2. Гнатюк Н., Водянов В. Информационные технологии для банков: CRM // *Банковские технологии*, №9,2001, с.34-35.
3. Ванин А., Суманен К., Введение в телебанкинг. // *Банковские технологии*, №7-8,2000, с25-33.
4. Базаря А., Банк на диване (Системы “Домашний банк” Автобанка и “Телебанк” ГУТА Банка.) // *Банковские технологии*, №4,1999, с61-63.
5. Иванов В.А. Интернет-банкинг: проблемы и решения. // *Банковские технологии*, №9,2000, с39-44
6. Бурдинский А. Банковские услуги в интернете. // *Банковские технологии*, №4,1999, с16-17. // *Банковские услуги*, №11,2001,стр
7. Базаря А., Банк на диване (Системы “Домашний банк” Автобанка и “Телебанк” ГУТА Банка.) // *Банковские технологии*, №4,1999, с.8.