

СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ БАНКА НА ДОМУ

В.Н. Хмельницкий¹, Л.К. Голенда²

¹ – студент 3 курса, факультет БД, группы ДБК-2, Белорусского государственного экономического университета

² – научный руководитель, доцент кафедры информационных технологий, Белорусского государственного экономического университета, Минск 220672, Партизанский пр., 26, тел. (8017) 249-1981.

Аннотация. Изменение настроений клиентуры, прогресс в области средств коммуникации и острая конкуренция накладывают отпечаток на работу кредитных институтов с физическими лицами и с юридическими фирмами. Появляются новые услуги, предлагаемые банками, как Internet banking, WAP banking, SMS banking и др. С помощью которых клиенты получают новые возможности как, например, управлять своими счетами в банке 24 часа в сутки и семь дней в неделю, не выходя из дома, но и при этом и платить за эту услугу гораздо дешевле, чем если бы лично клиент пришел в банк.

Ключевые слова: домашний банкинг, Internet banking, PC-банкинг, телефонный банкинг, WAP-банкинг.

“Хоум банкинг” (home banking), или удаленный банкинг (remote banking), появился не сегодня и даже не вчера. Сейчас это понятие часто напрямую ассоциируется с Интернетом, хотя на самом деле это совсем не так. Удаленный банкинг существует уже около девятнадцати лет, и на момент его появления о широком использовании Интернета в коммерческих целях и речи не было.

В общем смысле, как это и следует из названия, удаленный банкинг - это предоставление банковских услуг не в банковском офисе, при непосредственном контакте клиента и банковского служащего, а на дому, в офисе клиента, везде, где это удобно клиенту. Необходимо добавить, что если система полностью автоматизирована, чаще всего она доступна круглосуточно и в любой день недели, в отличие от самого банка, работающего по строгому расписанию.

Впервые услуга такая стала применяться в 1983 году - это была система Homelink, созданная совместно банком Шотландии и телефонной компанией British Telecom. Внедрило ее строительное общество Nottingham Building Society.

В развитии услуг home banking можно выделить три основных этапа.

Первый этап - телефонный банкинг. Самая популярная разновидность удаленного

банкинга на Западе. Это пока что самая совершенная система с точки зрения мобильности. Принцип прост: если у вас есть под рукой телефон - значит, вам доступны банковские услуги. С простого или мобильного телефона при помощи определенной комбинации клавиш, в тональном наборе, вы можете моментально узнать, сколько денег у вас на счете, каковы процентные ставки или котировки акций на рынке, а также перевести деньги куда угодно, дать банку распоряжение о конвертации в другую валюту и т.д. Сейчас с развитием и совершенствованием мобильной телефонии появились такие услуги как WAP-банкинг и SMS-банкинг. WAP-банкинг – это удаленное управление счетами посредством мобильного телефона, оснащенного специальным программным обеспечением на базе протокола беспроводной передачи данных. Однако пока банки не выделяют WAP-банкинг в отдельный вид услуг. Стоит, тем не менее, заметить, что сейчас компании мобильной связи, предлагая клиентам 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 Интернете. 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. Тем не менее, решение этой проблемы не за горами. Уже разрабатывается программное обеспечение, способное довести услугу WAP-банкинга до совершенства. Пока же для того, чтобы обеспечить безопасность платежей, некоторые банки оговаривают с клиентом список операций и присваивают каждой из них соответствующий код.

При помощи служб коротких сообщений (SMS), которые есть у любого оператора сотовой связи, по мнению специалистов, эта услуга имеет гораздо больше перспектив, чем WAP-банкинг. Во-первых, из-за дешевизны, а во-вторых, за счет большей скорости передачи данных - в десятки раз быстрее.

Второй этап - PC-банкинг. Как правило, - это доступ к счету с помощью персонального компьютера, осуществляемый посредством прямого модемного соединения с сетью банка. Клиенту при этом предоставляется (за деньги или бесплатно) специальное программное обеспечение для работы со счетом, или, как вариант, это может быть продукт, интегрированный с одной из популярных программ для управления личными финансами - Intuit Quicken или Microsoft Money.

Третий этап мы с вами можем наблюдать в настоящее время - это бурное развитие сетевого или Интернет-банкинга (netbanking, online banking, internet banking). Интернет-банкинг - это управление банковскими счетами через Интернет. Он является наиболее динамичным и "передовым" направлением финансовых Интернет-решений, поскольку позволяет банку предоставлять, а клиенту - получать максимальный спектр банковских услуг. Классический вариант Интернет-банкинга включает полный набор услуг. Как правило, можно осуществлять любые безналичные платежи, покупать и продавать валюту, оплачивать коммунальные услуги, счета операторов сотовой и пейджинговой связи и так далее. Конечно же, можно следить за состоянием своего счета и операциями по нему за любой промежуток времени. Серьезным преимуществом Интернет-банкинга перед системой "клиент-банк" является то, что вместо специализированных

программ можно использовать стандартный Интернет-браузер. Клиенту нет необходимости приобретать и устанавливать какое-либо программное обеспечение, достаточно получить в банке имя с паролем для входа в систему и дискету с ключом для электронно-цифровой подписи (ЭЦП) своих распоряжений. Пользователь получает по Интернету множество дополнительных услуг, причем имеет возможность управлять своим счетом из любой точки планеты, где есть доступ к Интернету. На Западе все это в совокупности с развитием электронной коммерции привело к широкому распространению Интернет-банкинга, прежде всего, за счет клиентов-частных лиц.

Подтверждением тому являются высокие темпы роста числа потребителей банковских Интернет-услуг. Согласно данным, полученным Faulkner & Gray [1] непосредственно из финансовых институтов, в США в конце 2000 года уже более 6 млн. американских семей (это около 5%) совершали банковские операции через Интернет. При этом прирост числа пользователей, по сравнению с 1997 годом, составил 45%.

Самые надежные и известные банки в Америке и Европе вкладывают большие суммы инвестиций в систему Интернет-банка, что свидетельствует об адекватности системы, ее эффективности и, главное, необходимости для того, чтобы оставаться на уровне новых технологических решений. Первопричинами использования системы Интернет-банка коммерческими банками являются конкуренция, при которой онлайн-технологии рассматриваются как способ удержания и привлечения клиентов, и эффективность затрат, поскольку распространять и осуществлять банковские услуги через Интернет гораздо проще и дешевле, чем создавать традиционные филиалы, требующие зданий и персонала.

Система Интернет-банка используется на всех трех уровнях общения с клиентами: информационном, коммуникационном и транзакционном, причем больше всего на первом, поскольку риск неавторизованных изменений содержимого банковского сервера сравнительно невелик. Наиболее рискованной, по понятным причинам, является архитектура последнего уровня, так как существует связь между сервером и внутренней сетью банка. Оценка рисков и

управление технологическими рисками являются, поэтому важным звеном в схеме внедрения системы Интернет-банка. Несмотря на риски, многие в банковской индустрии ожидают значительного роста в использовании технологий банковского бизнеса в режиме онлайн. Существует даже мнение, что Интернет-банки способны совершенно вытеснить филиалы.

По прогнозам авторитетного консалтингового агентства Booz, Allen & Hamilton [2] в США к концу 2002 года достигнет 28 млн. человек, т.е. около 15% населения страны. В России тоже этот вид услуг активно развивается, в настоящее время около 140 российских банков (это примерно 40% всех банков России) используют различные системы для работы с клиентами через Интернет.

Первый в мире банк, обслуживающий клиентов через Интернет, появился в США в 1995 году и называется Security First Network Bank [3]. На сегодняшний момент в США более 90% банков из top 50 имеют программы Интернет-банкинга. В России первым банком, который начал обслуживать клиентов через Интернет, стал Автобанк [4], который в мае 1998 года запустил в коммерческую эксплуатацию систему Интернет-банкинга, получившую название "Домашний банк".

В Республике Беларусь не существует так называемой классической схемы Интернет-банкинга когда предоставляется все операции банка через Интернет, но существует ряд операций по движению денежных средств через сеть Интернет, которые проводят такие банки как "Белинвестбанк", "Белвнешэкономбанк", "Белагропромбанк", "Белпромстройбанк", "Приорбанк", "Джем-банк", а также "Технобанк" который позволяет получать выписки по счетам, формировать заявки на покупку (продажу) валюты на торгах БВФБ и т.д.

Программное обеспечение, позволяющее обслуживать клиентов через Интернет, для этих банков производят две белорусские компании это компания "Надежные программы" предоставляющая программу "V-Bank" [5] и компания "Системные технологии" предоставляющая программу "Электронный банк" [6]. Из этих двух программных продуктов наиболее широкий спектр возможностей у программного

продукта "Электронный банк" от компании "Системные технологии", который включает в себя еще такие подсистемы, как систему электронных платежей "InternetBank", "MailBank" и голосовую информационную систему "Банк по телефону - PhoneBank". В связи с этим данный программный продукт с такими широкими возможностями распространяется не только по Республике Беларусь, но и поставляется в некоторые банки России.

Использование систем Интернет-банкинга дает ряд неоценимых преимуществ, прежде всего клиенту: во-первых, существенно экономится время, так как нет необходимости посещать банк лично; во-вторых, клиент имеет возможность 24 часа в сутки управлять своими финансовыми средствами и лучше их контролировать, а также мгновенно реагировать на любые изменения ситуации на финансовых рынках (например, закрыв вклады в банке, купив или продав валюту, и т. п.). Кроме того, системы Интернет-банкинга незаменимы для отслеживания операций с пластиковыми картами — любое списание средств с карточного счета оперативно отражается в выписках по счетам, подготавливаемых системами, что также способствует повышению контроля со стороны клиента за своими операциями. К факторам же, которые являются наиболее значимыми для клиентов, часто относятся: возможность получать разнообразные услуги и привлекательные процентные ставки при невысокой стоимости услуг. Сегодня лучшие системы удаленного банковского обслуживания предлагают потребителям практически весь спектр услуг, доступных клиентам в офисе банка: операции со своими счетами (балансы, выписки, переводы со счета на счет), инвестирование средств (депозиты, ценные бумаги, валютные спекуляции), переводы и оплата счетов за товары и услуги (разовые и периодические платежи) и даже выдача кредитов.

Чем лучше банк обеспечивает выполнение этих двух условий, тем скорее клиент начинает понимать, зачем ему нужен Интернет-банкинг.

Проведение транзакций через Интернет значительно экономит время и деньги: у банков отпадает необходимость в операционных отделах для общения с клиентами. Эта экономия позволяет им

снижать комиссионные на проведение транзакций. Цифры говорят сами за себя. Усредненная ставка по депозитам в обычных банках США составляет 3,43% годовых, а в Интернет-банках - 4,53% годовых [7]. Совокупная стоимость годового обслуживания в обычных банках она составляет 3,08%, а в Интернет-банках - 1,30%. Т.е. для потребителя стоимость обслуживания в Интернет-банках в среднем в 2,4 раза ниже, чем в обычных банках США. Плюс к этому экономия времени, так как нет необходимости по любому поводу бегать в банк.

Для банков развитие такого направления как Интернет-банкинг связано с двумя причинами. Первая причина является необходимым, но совсем не достаточным условием - это спрос на подобные услуги со стороны клиентов. Как известно, спрос рождает предложение. С этим все просто: людям нужны удобные услуги и банки их предлагают. Вторая причина заключается в том, что удаленное обслуживание клиентов через Интернет выгодно банкам. Прежде всего, благодаря тому, что до минимума снижаются издержки банка, связанные с совершением операций. По общей оценке, проведение операции с использованием человеческого труда обходится примерно в один доллар (в эту оценку включается и возможность ошибки). При проведении операций через Интернет их стоимость падает до десятка центов, а при больших масштабах (начиная от 50 тыс. человек), выйти на которые в конечном счете и рассчитывают крупные банки, и до нескольких центов. По прогнозам многих аналитических агентств, при помощи корпоративных финансовых Интернет-услуг банки смогут привлечь дополнительную клиентуру — от 40 до 50 млн. малых и средних компаний — и увеличить таким образом к 2004 г. свои доходы от управления наличностью в четыре раза — до 80 млрд. долл.

Несмотря на все преимущества, Интернет-банкинг - все еще диковинка даже в западных странах. Пока только около 4% банковских операций в мире совершается через Интернет. Так же распространению Интернет-банкинга мешают опасения по поводу безопасности, но как утверждают специалисты по банковской безопасности эти опасения напрасны, так как в системе

Интернет-банкинга перехват информации во время работы клиента в программе исключен: возможности криптографии таковы, что даже у самого современного компьютера на расшифровку информации уйдет 300 лет непрерывной работы. При Интернет-банкинге используется до семи уровней защиты. По их мнению, опасность может существовать на стороне клиента, поэтому его всегда предупреждают о необходимых мерах защиты.

Сегодняшнее состояние рынка финансовых Интернет-услуг и некоторые тенденции, отмечаемые на рынке, позволяют говорить о больших перспективах развития этих услуг уже в ближайшее время. В исследовании компании Ernst & Young говорится, что к 2003 году доля банковских операций, совершающихся через Интернет, в Европе может возрасти до 25%. Прогноз для США гораздо скромнее - всего лишь 12%. По оценке компании "Интернет Маркетинг", к 2003 году уже 3-4% банковских операций в России будет проводиться через Интернет. К 2005 году, по прогнозам аналитиков, предоставлять услуги в Интернете будет больше половина всех российских банков, а их клиентами станет около 5% населения страны.

Что касается Республике Беларусь то Интернет-банкинг находится только еще на стадии зарождения. Основной причиной отставания от ведущих мировых держав, широко использующих преимущества онлайн-платежных систем, является катастрофически малое число пользователей Интернета в нашей стране, которое, по некоторым оценкам, составляет от 1 до 3% населения. Немаловажную роль играет и недоверие к банкам вообще.

Тем не менее, ряд минских банков уже внедрили платежные системы дистанционного управления счетом через Интернет, а также не мало важно появление в Республике Беларусь компаний производящих ПО для Интернет-банков.

Из этого можно сделать вывод, что в скором будущем и в Республике Беларусь Интернет-банкинг получит популярность среди как и клиентов, так и самих банков, так как Интернет-банкинг экономически выгоден ни только клиентам, но и в первую очередь самим банкам.