

УДК 336.71:004.9

З.А. Арынова, кандидат экономических наук

Инновационный Евразийский университет

E-mail: zaryn24@mail.ru

О.Б.Ташекенов

Инновационный Евразийский университет

E-mail: jhasyk94@gmail.com

Основные тенденции развития рынка дистанционного банковского обслуживания: зарубежный опыт

Аннотация. В статье рассмотрены вопросы развития дистанционного банковского обслуживания, темпы развития которого позволяют с уверенностью прогнозировать интенсивное развитие банковской сферы и замене в недалеком будущем обычных каналов банковских продаж на дистанционные. Авторами дано определение дистанционного банковского обслуживания, выделены его основные типы в зависимости от каналов распространения. Дана оценка современного рынка дистанционного банковского обслуживания в зарубежных странах, при этом были выделены основные тенденции, характеризующие особенности и проблемы его развития.

Ключевые слова: банк, банк-клиент, банковские продукты, дистанционное банковское обслуживание, интернет-банкинг, мобильный банкинг.

Сфера высоких технологий и различные информационные системы проникают во все сферы деятельности человека, не исключением стала и банковская сфера, перспективным направлением развития которой все чаще рассматривается дистанционное банковское обслуживание.

Термин «дистанционное банковское обслуживание (ДБО)» является общим для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (то есть без его визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных и телефонных сетей [1]. При этом для определения различных технологий дистанционного банковского обслуживания как физических так и юридических лиц используются такие понятиями, как «удаленный банкинг», «дистанционный банкинг» или «онлайновый банкинг». Кроме того для описания технологий дистанционного банковского обслуживания используются различные в ряде случаев пересекающиеся по значению термины: Клиент-Банк, Банк-Клиент, Интернет-Банк, Система ДБО, Электронный банк, Интернет-Банкинг, 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 [1].

В общем дистанционное банковское обслуживание осуществляется по нескольким каналам, которые можно объединить в три группы:

- 1) АТМ-банкинг, где клиент пользуется услугами банка с помощью электронных устройств (банкоматы, терминалы, киоски, POS-терминалы);
- 2) Банк-клиент, где производится полноценное обслуживание (Интернет-банкинг, электронный удаленный доступ, электронные деньги);
- 3) Информационный банкинг, где клиент может получать информацию от банка по запросу через средства связи (мобильный банкинг, телефонный банкинг, SMS-банкинг, WAP-банкинг).

Несмотря на данные различия в своей основе большинство дистанционных банковских услуг представляют собой синтез традиционных банковских операций и услуг и новых интерактивных форм взаимодействия банков с клиентами, реализуемых по средствам сетевых и телекоммуникационных технологий.

Одной из важнейших предпосылок современного уровня развития рынка дистанционного банковского обслуживания в развитых странах стал, прежде всего, высокий уровень массового доверия граждан к государственной экономической политике, банковской системе, а также предлагаемым на рынке решениям в области дистанционного банковского обслуживания. Основной причиной роста доверия послужил высокий уровень проникновения технологий в повседневную жизнь и образованности населения в данной области, стабильная экономика и стремление к сокращению временных и финансовых затрат на получение банковского обслуживания [2].

Движущей силой развития данного сегмента рынка среди банков выступает конкуренция, которая заставляет коммерческие банки постоянно работать над улучшением качества обслуживания клиентов.

Современные тенденции развития рынка дистанционного банковского обслуживания в европейских странах обусловлены главным образом следующими основными процессами:

- интенсивным развитием современных информационных технологий, использование которых позволяет учреждениям банков расширить спектр одновременно предоставляемых услуг, приблизить их к клиенту, снизить затраты времени клиентов и банковские операционные издержки;
- эволюционным развитием финансового рынка, появлением новых его сегментов и инструментов;

– повышением требований клиентов к качеству банковского обслуживания и усилением конкуренции банков в отношении качественных характеристик предоставляемых услуг.

Эти процессы идут в разных странах с неодинаковой интенсивностью и определяют направления и темпы развития рынка дистанционного банковского обслуживания для каждой страны.

Основными тенденциями развития дистанционного банковского обслуживания в европейских странах являются:

- использование стратегий многоканального обслуживания физических лиц;
- аутсорсинг систем дистанционного банковского обслуживания;
- интеграция различных банков в единые системы дистанционного банковского обслуживания;
- повышение качества и безопасности дистанционного банковского обслуживания;
- увеличение доступных видов услуг с целью создания максимально комплексного обслуживания клиентов [3].

Стратегии многоканального обслуживания во многих развитых странах являются основными стратегиями организации продаж банковских услуг. Содержание данных стратегий заключается в предоставлении стандартных банковских услуг в комбинации с современными мультимедийными формами их сбыта (на основе развития информационных технологий), что при достижении определенных объемов операций обеспечивает снижение стоимости данных услуг.

Аутсорсинг систем дистанционного банковского обслуживания также является достаточно значимой тенденцией на европейском рынке. Наличие узкоспециализированных компаний позволяет передавать в их управление системы и каналы дистанционного банковского обслуживания, что приводит банк к определенному сокращению затрат связанных с организацией и обслуживанием данных систем и каналов, а также позволяет ускорить процесс их организации в случае работы «с нуля». Классическими для Европы примерами аутсорсинга в области дистанционного обслуживания является передача внешним партнерам функций Call-центра, создания и обслуживания сети устройств самообслуживания, ведение договорных отношений с провайдером каналов и поставщиками услуг, SMS рассылки [3].

Тенденция интеграции различных банков в единые системы дистанционного банковского обслуживания прослеживается в рамках международных банковских групп, объединяющих банки в различных странах мира. Несмотря на сохраняющиеся различия в организации информационных систем в каждом из банков такой группы, отличиях в законодательстве различных стран, общая тенденция к унификации требований и информационных систем позволяет организовывать дистанционное обслуживание таким образом, что клиент, имеющий счета в банках различных стран может управлять ими в рамках одной системы дистанционного обслуживания. Конечно, работа в таких системах ограничивается множеством локальных и международных нормативных актов и связана с определенными рисками, описанными, в том числе, и в рамках документов Базельского комитета, но, тем не менее, становится все более популярной на территории Европейского Союза и США.

Повышенное внимание европейских банков к качеству дистанционных банковских услуг и их безопасности связано с тем, что на достаточно развитом рынке именно от качества предоставляемых услуг зависят конкурентные рыночные позиции банков.

Основными критериями качества банковского обслуживания при предоставлении дистанционных банковских услуг выступают:

– доступность услуг – возможность получить необходимый набор услуг с минимальными издержками и затратами времени, в удобное время и в удобном месте т.е. наличие максимального количества каналов предоставления дистанционных банковских услуг, что позволяет клиенту самому выбирать удобный для него в данный момент времени способ взаимодействия с банком;

– состояние факторов обслуживания – удобство интерфейсов систем дистанционного обслуживания, внешний вид устройств самообслуживания, информационные материалы и т.д.;

– уровень подготовки персонала сопровождения – компетентность и ответственность работников банка, отвечающих за решение конфликтных и проблемных ситуаций при использовании систем дистанционного обслуживания, их доступность в любой момент времени, творческий подход к своей работе. Все работники должны пройти обучение особенностям предоставления услуг и общения с клиентами независимо от того, являются услуги индивидуальными, массовыми или предоставляются исключительно в форме удаленного обслуживания;

– поведение сопровождающего персонала – приветливость, уважительное отношение работников банка, их стремление как можно лучше удовлетворить потребность клиента;

– характеристика банком услуги – точность описания свойств услуги, доступность этого описания для восприятия клиента;

– надежность обслуживания – предоставление дистанционных услуг банком в точном соответствии с заявленными свойствами, стабильно и в срок;

– отсутствие рисков – получение достоверной информации или квалифицированного совета, соответствие предоставленной дистанционной услуги требованиям законодательства, особенно в случае проведения международных операций и т.д.

Проводимая банками с конца 80-х годов работа по повышению качества оказываемых услуг в настоящее время относится и к системам дистанционного банковского обслуживания. Более того, зарубежные банки вынуждены и стараются учитывать специфику работы систем дистанционного обслуживания при внедрении систем управления качеством и сертификации основных услуг на основе стандартов ISO-9000, разработанных Международной организацией по стандартизации. Банковские системы управления качеством при этом базируются на принципе соответствия качества банковских услуг требованиям и ожиданиям клиентов.

В рамках этих систем разрабатываются методы и определяются структуры управления качеством, осуществляется планирование деятельности подразделений, отвечающих за качество дистанционного обслуживания, реализуются программы обучения качеству. Оценка качества предоставленных услуг производится на основе анализа анкетных опросов, телефонных опросов или личных бесед с клиентами, а также показателей издержек (потерь) банков в связи с низким качеством обслуживания и внутренних показателей качества.

Многие банки для определения уровня качества обслуживания клиентов используют два основных подхода, дополняющих друг друга: оценку качества оказываемых услуг с позиций клиента и оценку величины финансовых потерь банка от снижения качества. Как показывает опыт, использование при управлении качеством показателей финансовых потерь банка от снижения качества услуг позволяет существенно снизить такие потери.

Увеличение доступных видов услуг с целью создания максимально комплексного дистанционного обслуживания клиентов – одна из самых важных тенденций, которую применяют зарубежные банки. Расширение спектра услуг на европейском банковском рынке в значительной мере обусловлено развитием банковских технологий, международной конкуренцией банков, в том числе национальных банков и международных банковских институтов, а также конкуренцией банков и небанковских кредитно-финансовых организаций на национальных (локальных) рынках [4].

В настоящее время доля банков на европейском рынке составляет менее половины общего объема оказываемых услуг, что связано с усилением проникновения небанковских кредитно-финансовых организаций в традиционную банковскую сферу деятельности. Например, крупные европейские финансовые компании специализируются на выдаче потребительских кредитов и предоставлении услуг на дому, кредитные союзы предлагают частным лицам услуги по привлечению средств во вклады, выдаче кредитов, проведению платежей, страхованию жизни и имущества и т.д. В свою очередь, коммерческие банки расширяют нетрадиционные виды деятельности, в частности страховой бизнес (доля банков на европейском рынке частного страхования составляет около 30 процентов).

Усиление конкурентной борьбы, увеличение количества предлагаемых банками услуг, рост их сложности, привел к закономерным изменениям в системах дистанционного обслуживания. При этом расширение спектра дистанционных банковских услуг может осуществляться по следующим направлениям:

- модификация существующих (уже оказываемых) услуг. Технологические и качественные параметры традиционных или базовых услуг изменяются таким образом, чтобы обеспечить их внедрение в различные системы дистанционного обслуживания, что приводит к общему расширению перечня разновидностей банковских услуг;

- оказание принципиально новых услуг, отличных от существующих. Их разработка и внедрение связаны с усилением конкуренции между банками и небанковскими кредитно-финансовыми организациями, развитием новых сегментов финансовых рынков, а также развитием информационных технологий и появлением новых технологических возможностей;

- развитие вспомогательных дистанционных услуг (консультационные услуги по использованию систем дистанционного банковского обслуживания, службы сопровождения и помощи при возникновении проблемных ситуаций, работающие с использованием современных методов коммуникации: чаты, форумы, обращения по электронной почте, телефону и т.п.) [5].

Здесь особо стоит отметить, что уровень законодательной базы зарубежных стран, развитость информационной инфраструктуры, грамотности населения и культуры пользования решениями на основе информационных технологий, позволяет зарубежным банкам не только предоставлять доступ к уже существующим у клиента продуктам, но и оформлять, принимать и обрабатывать заявления клиента на получение нового продукта или услуги. Личного обращения клиента в банк при этом абсолютно не требуется, а проверка достоверности и целостности предоставленной информации, подписание договора или подтверждение намерения клиента на получение услуги осуществляется исключительно технологическими средствами.

В Казахстане история развития дистанционного банковского обслуживания берет свое начало с 2000 года, когда Тeхaкaбанк первым в Казахстане запустил систему «банк-клиент», и в том же году АО «Народный Банк Казахстана» запустил свой проект «Интернет-банкинг». И сегодня казахстанские банки оказывают свои клиентам во многом те же услуги, что и зарубежные.

В целом, обобщая вышеизложенное, можно отметить, что современный уровень развития дистанционного банковского обслуживания дает возможность предоставления клиенту комплексного

набора банковских услуг независимо от географического положения филиала банка, в котором обслуживается клиент, или используемого клиентом канала доступа к банковскому обслуживанию. При этом дистанционное обслуживание предполагает предоставление банком определенного набора услуг, в том числе на более выгодных условиях, чем, если бы эти услуги были приобретены при личном обращении в банк.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Попов А., Яковлев Е. Дистанционное банковское обслуживание. Общие положения. // Банковские Технологии, 2011. – № 1–2.
- 2 Моносов А. Дистанционное банковское обслуживание, как инструмент получения прибыли // Банковские технологии, 2011. – № 10.
- 3 Попов А., Яковлев Е., Черноусов А. Дистанционное банковское обслуживание. Подсистема "Телефон-клиент" // Банковские Технологии, 2010. – № 5.
- 4 Попов А., Яковлев Е. Система "Банк-Клиент": экономическая эффективность и массовость внедрения // Банки и Технологии, 1999. – № 1.
- 5 Электронные банковские услуги. Особенности управления рисками // Банковские технологии, 2012. – № 6.

REFERENCES

- 1 Popov A., Yakovlev Ye. Distantionnoye bankovskoye obsluzhivaniye. Obshchiye polozheniya. // Bankovskiye Tekhnologii, 2011. – № 1–2.
- 2 Monosov A. Distantionkshnoye bankovskoye obsluzhivaniye, kak instrument polucheniya pribyli // Bankovskiye tekhnologii, 2011. – № 10.
- 3 Popov A., Yakovlev Ye., Chernousov A. Distantionnoye bankovskoye obsluzhivaniye. Podsystema "Telefon-kliient" // Bankovskiye Tekhnologii, 2010. – № 5.
- 4 Popov A., Yakovlev Ye. Sistema "Bank-Kliient": ekonomicheskaya effektivnost' i massovost' vnedreniya // Banki i Tekhnologii, 1999. – № 1.
- 5 Elektronnyye bankovskiyе uslugi. Osobennosti upravleniya riskami // Bankovskiye tekhnologii, 2012. – № 6.

ТҮЙІН

З.А. Арынова, экономика ғылымдарының кандидаты

Инновациялық Еуразия университеті (Павлодар қ.),

О.Б. Ташекенов

Инновациялық Еуразия университеті (Павлодар қ.)

Негізгі даму үрдістері нарығын қашықтықтан банктік қызмет көрсету: шетелдік тәжірибе

Мақалада қашықтықтан банк қызметтерін көрсету саласын дамыту мәселелері қарастырылған. Осы жүйені енгізіп, қолдау арқылы болашақта банк қызметтері секторын дамыта отырып, банк сатылымдарының әдеттегідей арналарын қашықтықтан ұйымдастырылатындарға ауыстыру мүмкіндігі туындайды. Авторлар жалпы қашықтықтан банк қызметтерін көрсету ұғымының мән-мағынасын ашып, тарату арналарына қатысты оның негізгі түрлерін анықтаған. Шет елдерінде кеңінен тараған қашықтықтан банк қызметтері нарығының бағалауы жасалып, осы саланы дамытуда орын алатын ерекше үдерістері мен проблемаларын сипаттайтын негізгі тенденциялары белгіленген.

Түйін сөздер: банк, банк-клиент, банктік өнімдер, дистанциялық банктік қызмет ету, интернет-банкінг, мобилді-банкінг

RESUME

Z.A. Arynova, candidate of Economic Sciences, associate professor

Innovative University of Eurasia (Pavlodar),

O.B. Tashekenov

Innovative University of Eurasia (Pavlodar)

Main trends in the development of the market of remote banking services: foreign experience

In this article questions of development of remote bank service which rates of development allow to predict with confidence intensive development of the bank sphere and replacement in the near future of ordinary channels of bank sales by remote are considered. Authors have given definition of remote bank service, its main types depending on distribution channels are pointed. An assessment of the modern market remote bank service in foreign countries is given, at the same time the main tendencies characterizing features and problems of its development have been allocated.

Keywords: bank, bank-client, banking products, remote bank service, Internet-banking, mobile banking.