

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ ПУТЕМ ИХ АВТОМАТИЗАЦИИ

IMPROVING THE QUALITY OF BANKING SERVICES BY MEANS OF THE AUTOMATION

В статье рассматриваются основные виды дистанционного банковского обслуживания, их преимущества и недостатки, а также их влияние на повышение качества банковских услуг и конкурентоспособность банка. В статье представлены примеры модернизации и автоматизации банковских продуктов в деятельности республиканских и иностранных банков.

In article principal views of remote bank service, their advantage and lacks, and also their influence on improvement of quality of bank services and competitiveness of bank are considered. In article examples of modernisation and automation of bank products in activity of republican and foreign banks are presented.

Ключевые слова: банковский продукт, информационные технологии, банковские операции, средства автоматизации, конкурентоспособность банка.

Key words: banking product, information technology, bank operations, automation means, competitiveness of bank.

В настоящее время банки для укрепления своих позиций на рынке реагируют на потребности клиентов и предлагают им усовершенствованные банковские продукты и высокое качество обслуживания. С развитием информационных технологий и мобильного интернета экономика и темп жизни делового человека заметно ускорились. Поэтому многие банки в стратегии своего развития существенную роль отводят развитию дистанционного банковского обслуживания: обслуживание по любому телекоммуникационному каналу связи, используемому между банком и клиентом. В настоящее время к дистанционному банковскому обслуживанию можно отнести:

1. Internet-банк – осуществление операций через специальные системы, которые позволяют производить банковские операции благодаря программному обеспечению, доступному через Internet. Internet является богатейшим источником разнообразной финансовой информации, которая необходима банкам в работе. Финансовые ресурсы Internet можно разделить на следующие группы:

- информация о различных хозяйствующих субъектах;
- актуальные сообщения, влияющие на поведение рынков и представляющие интерес для различных компаний;

- архивы финансовой, юридической и другой информации, которая может быть использована для финансового анализа. Например: котировки, курсы валют, информация о деятельности компаний, законодательство и т.д.;

- оперативная финансовая информация для просмотра в режиме реального времени (котировки биржевого и внебиржевого рынка по различным финансовым инструментам).

Сеть Internet представляет собой единую глобальную систему, которая объединяет все существующие в мире компьютерные сети – от национальных до частных. К ней подключены, по последним оценкам, около 50 млн. компьютеров. Всемирная «сеть сетей» является наиболее быстро развивающейся компьютерной структурой в мире, а общее число ее пользователей увеличивается каждый месяц на 12%. Относительная простота использования и невысокая стоимость способствуют быстрому росту числа пользователей услугами Internet, что значительно расширяет аудиторию, на которую нацелены коммерческие компании [4].

Internet оказывает свое влияние на отделения банков, банкоматы и банковские центры обращения. Однако сегодня системы такого типа еще не очень распространены. Развитие таких систем сильно сдерживается отсутствием четких право-

Мухаметшина Наталья Александровна – аспирант кафедры экономики и управления на предприятии Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации, e-mail: ruc@rucoop.ru; тел.: 8 (843) 210-30-36

Muhametshina N.A. – postgraduate student, chair of economy and management at the enterprise, Kazan Cooperative Institute (branch) of the Russian University of Cooperation.

вых основ коммерческих расчетов в киберпространстве. Кроме того, остаются актуальными проблемы безопасности таких расчетов.

2. «Клиент-Банк» – система, доступ к которой осуществляется через персональный компьютер.

У данной системы в сравнении с традиционными способами банковского обслуживания имеется ряд преимуществ:

- у банка появляется возможность работать с клиентом практически круглосуточно, в связи с чем, существенно сокращаются расходы на содержание отделений банка;

- клиент может осуществить платеж, не выходя из офиса;

- качественная система «банк-клиент» позволяет автоматизировать практически весь документооборот между банком и его клиентами [1; 2].

В настоящее время стремительными темпами происходит внедрение систем электронного документооборота на предприятиях различных уровней. В соответствии с этим можно ожидать, что система «банк-клиент» в ближайшем будущем передаст часть своих сегодняшних функций внутренним средствам автоматизации предприятия. Одновременно возрастет количество типов документов, обрабатываемых системой, и количество различных внешних систем, с которыми она должна будет уметь взаимодействовать. Фактически она превратится в универсальную станцию внешнего документооборота (EDI-станцию). Ее основными задачами станут следующие:

- взаимодействие с различными внутренними и внешними автоматизированными системами;

- обработка документов различного типа;

- маршрутизация документов между пользователями и приложениями, использование соответствующих средств аутентификации и криптозащиты;

- взаимодействие с различными транспортными системами телекоммуникаций, в том числе, с системами, работающими в режимах off – line и on – line.

Система «банк-клиент» в настоящее время превращается в необходимый вид сервиса, который каждый солидный банк должен предоставить своим клиентам. В условиях повсеместного перехода от бумажного документооборота к электронному, наличие такой системы зачастую определяет выбор клиентом того или иного банка. Кроме того, при удачной реализации система «банк-клиент» может использоваться банком для организации документооборота со всеми своими партнерами – любыми физическими и юридическими лицами [1; 2].

3. Мобильный банк (SMS-банк) – включает возможность осуществления банковских услуг и совершения платежей с помощью телефона, отправления SMS, посредством которых банк может уведомлять клиента о состоянии его счета и иных операциях.

4. Платежные терминалы и банкоматы, например, оплата телефонных и иных платежей, оплата иных услуг поставщиков или осуществление платежей в пользу банков.

С целью предоставления клиенту возможности работать со своим счетом в любое удобное для него время и практически из любого места банки стали использовать банкоматы (Automatic Teller Machine, АТМ). Банкоматы еще долго будут единственным средством удаленного доступа в банк для частных лиц.

Использование банкоматов требует больших инвестиций, поэтому их используют только крупные банки.

Практика создания телекоммуникационной среды с применением банкоматов показывает, что более выгодным для банков является построение общих сетей банкоматов и объединение уже существующих сетей. Результатом этого становится стандартизация кредитных карточек, от которой выигрывают, в конечном счете, все – и банк, и его клиенты.

В своей повседневной работе любой банк постоянно имеет дело с другими банками. Возникает необходимость в надежных системах для обмена финансовой информацией и осуществления взаиморасчетов.

Современные интернет-сервисы позволяют самостоятельно управлять счетами из любой точки земного шара в любое удобное для клиента время. Интернет-банк позволяет сократить до минимума необходимость посещать отделение банка, что особенно важно в условиях постоянной нехватки времени. К тому же для клиента уменьшается стоимость некоторых банковских услуг. Через Интернет-Банк осуществляются платежи, переводы по счетам и прочие операции, связанные с перемещением денежных средств организации [3]. Физические лица часто пользуются такими услугами как оплата товаров, которые приобретаются через интернет-магазин, погашение платежей за коммунальные услуги, пополнение счета мобильного телефона, отслеживание состояния счетов и т.д.

Однако наряду с очевидными преимуществами использования дистанционного банковского обслуживания, у него есть и ряд недостатков. К ним можно отнести и технические сбои в системе, и риск мошенничества со стороны третьих лиц, и даже так называемый «человеческий фактор». Поэтому пользователи систем дистанционного банковского обслуживания должны быть бдительны. Необходимо очень осторожно использовать свои ПИН-коды при работе с интернетом, быть внимательным в использовании банковской карты, в том числе знать, что в последнее время появилось много мошенников, которые представляясь сотрудником банка, запрашивают какие-то сведения о карте клиента, и т.д. [1].

Банки же свою очередь должны максимально обеспечить безопасность всех производимых в

рамках сервиса операций с помощью современных технологий, позволяющих надежно шифровать проходящие по системе документы.

Вышеуказанный ряд услуг дистанционного банковского обслуживания сейчас представлен практически во всех банках России. Республика Татарстан является стартовой площадкой для многих инновационных проектов, в том числе и в части модернизации и автоматизации банковского обслуживания. Услуги в регионе из года в год становятся для клиентов все более удобными и доступными. Многие банки в регионе стремятся повысить качество банковских услуг до европейского уровня.

К примеру, республиканский банк ОАО «ИнтехБанк» полностью отменил какие-либо комиссии и дополнительные затраты клиентов при открытии расчетного счета. Сотрудники банка сами выезжают в офис к клиенту для сбора и подписания документов, что делает процедуру открытия расчетного счета для клиента удобной, быстрой, а главное – бесплатной. К тому же при открытии расчетного счета система «Клиент-Банк» также устанавливается бесплатно.

Еще один республиканский банк – ЗАО ГКБ Автоградбанк планирует внедрить устройства самоинкассации, которые будут помогать предпринимателям, занятым в малом бизнесе, сдавать выручку с помощью специального аппарата, не приезжая в банк. При этом деньги моментально зачисляются на счет клиента, и он тут же может ими воспользоваться для расчета с партнерами по бизнесу. Еще одной популярной услугой Автоградбанка среди населения стал «Передвижной пункт кассовых операций» (ППКО), который курсирует по населенным пунктам РТ в бронированной машине. Через него в течение 2012 года физические лица, находящиеся в отдалении от офисов банка произвели около 2 тыс. платежей: налоги, штрафы, пополнение счета мобильного телефона, коммунальные платежи и другие. Таким образом, расширяется возможность получения финансовых услуг в небольших населенных пунктах.

Республика Татарстан также неоднократно становилась «полигоном» и для ОАО «Сбербанка России» по внедрению своих инновационных продуктов и услуг. Недавно, в третьем квартале 2012 года, в республике стартовал уникальный проект «Деловая среда», который направлен на создание новой комплексной технологической инфраструктуры для бизнеса. В рамках проекта запущен интернет-портал, который объединяет в себе бизнес-клуб, электронную торговую площадку, социальную сеть и школу начинающего предпринимателя. В перспективе портал станет одним из ключевых элементов реализации стратегии ОАО «Сбербанка России» по поддержке развития малого бизнеса. [4].

В качестве ярких примеров успешного внедрения автоматизации банковских продуктов являются также иностранные банки.

Например, осенью 2012 года свою концепцию «банка будущего» продемонстрировал StellarOne Bank, США, штат Вирджиния. Площади офисов банка значительно уменьшились в размерах (с 900-1500 кв.м. до 180 кв.м.), при этом объем деятельности увеличился многократно. Предпосылкой для запуска проекта, по словам Джозефа Джордана (Joe Jordan), директора по электронным каналам обслуживания и платежам, послужило изменение ситуации на банковском рынке.

Еще одной популярной услугой банков в части автоматизации за границей становится регистрация и хранение документов.

Реальная потребность в такой услуге действительно существует. Причем документы могут храниться не только в банковском сейфе, но и в электронном виде на сервере.

Подобный сервис предлагает, например Wells Fargo. Причем речь идет о любой цифровой информации. Услуга предлагается под брендом vSafe.

Wells Fargo, в отличие от многих подобных сервисов в интернете, взимает плату за хранение данных. Один гигабайт обойдется в 4,95 доллара, а 6 гигабайт в 14,95 доллара США в месяц. Услуга доступна непосредственно из интерфейса интернет-банка.

Другие кредитные организации выбрали несколько иной путь. Northwest Federal Credit Union предложил своим 68 тысячам клиентов по 100 мегабайтов места на сервере бесплатно – в качестве дополнительной услуги.

При этом следует отметить, что есть одно самое существенное различие между другими аналогичными сервисами во Всемирной сети, такими как Dropbox.com, и тем, что предлагают финансовые организации. Банки несут полную ответственность за сохранность данных.

В нашей стране идея создания виртуальных сейфов также уже находит своих последователей. Так, эта тема обсуждалась в рамках краудсорсингового проекта «Сбербанк-21» и, возможно, она будет реализована в ближайшем будущем.

На примере деятельности вышеперечисленных банков можно увидеть, что интерес к развитию современных банковских технологий определяется не желанием извлечь сиюминутную выгоду, а, главным образом, стратегическими интересами. Как показывает практика, инвестиции в такие проекты начинают приносить прибыль лишь через определенный период времени, необходимый для обучения персонала и адаптации системы к конкретным условиям. Вкладываемые средства в программное обеспечение, компьютерное и телекоммуникационное оборудование и создание базы для перехода к новым технологиям операций, банки в первую очередь стремятся к удешевлению и сокращению своей рутинной работы.

Подводя итоги, хочется отметить, что банки, чтобы выжить в конкурентной борьбе все больше совершенствуются и в процедуре обслужива-

ния клиента и в качестве предлагаемых продуктов и услуг. Ведь зачастую секрет успеха кроется как раз в нетрадиционной подаче самых обычных услуг: в культуре общения, заботе о клиенте, предоставлении ему необходимых и своевременных

консультаций, рекомендаций. И если обычную услугу, банк может предложить клиенту в более доступном, удобном, а может, и более дешевом варианте, он не только сохранит свои позиции на рынке, но и сможет их существенно улучшить.

Список использованной литературы:

1. Липис, А. и др. Электронная система денежных расчетов / А. Ляпис. – М.: Финансы и статистика, 2007.
2. Гребенюк, С.Г. Использование современных технологий банковских операций в розничном бизнесе / С.Г. Гребенюк // Финансы и кредит. – 2005. – №8.
3. Лямин, Л.В. Интернет – банкинг / Л.В. Лямин // Деньги и кредит. – 2005. – №5.
4. Белоусова, А.А. IT-технологии в развитии рынка банковских услуг / А.А. Белоусова // Фундаментальные и прикладные исследования кооперативного сектора экономики. – 2011. – № 6. – С. 21-23.
5. Шакирова, Н. Совершенствование методов работы банков с предприятием путем использования систем электронных расчетов / Н. Шакирова // Фундаментальные и прикладные исследования кооперативного сектора экономики. – 2011. – № 6. – С. 143-147.
6. Стаднюк, Ю.В. Разработка и применение показателей оценки регионального рынка розничных банковских продуктов / Ю.В. Стаднюк // Фундаментальные и прикладные исследования кооперативного сектора экономики. – 2012. – № 1. – С. 114-119.
7. Стаднюк, Ю.В. Стратегия развития филиальной сети коммерческого банка / Ю.В. Стаднюк // Фундаментальные и прикладные исследования кооперативного сектора экономики. – 2012. – № 2. – С. 104-108.

References:

1. Lipis, A. i dr. Elektronnaya sistema denezhnykh raschetov / A. Lyapis. – M.: Finansy i statistika, 2007.
2. Grebenyuk, S.G. Ispol'zovanie sovremennykh tekhnologiy bankovskikh operatsiy v roznichnom biznese / S.G. Grebenyuk // Finansy i kredit. – 2005. – №8.
3. Lyamin, L.V. Internet – banking / L.V. Lyamin // Den'gi i kredit. – 2005. – №5.
4. Belousova, A.A. IT-tekhnologii v razvitii rynka bankovskikh uslug / A.A. Belousova // Fundamental'nye i prikladnye issledovaniya kooperativnogo sektora ekonomiki. – 2011. – № 6. – S. 21-23.
5. Shakirova, N. Sovershenstvovanie metodov raboty bankov s predpriyatiem putem ispol'zovaniya sistem elektronnykh raschetov / N. Shakirova // Fundamental'nye i prikladnye issledovaniya kooperativnogo sektora ekonomiki. – 2011. – № 6. – S. 143-147.
6. Stadnyuk, Yu.V. Razrabotka i primeneniye pokazateley otsenki regional'nogo rynka roznichnykh bankovskikh produktov / Yu.V. Stadnyuk // Fundamental'nye i prikladnye issledovaniya kooperativnogo sektora ekonomiki. – 2012. – № 1. – S. 114-119.
7. Stadnyuk, Yu.V. Strategiya razvitiya filial'noy seti kommercheskogo banka / Yu.V. Stadnyuk // Fundamental'nye i prikladnye issledovaniya kooperativnogo sektora ekonomiki. – 2012. – № 2. – S. 104-108.

Материал поступил в редакцию: 14.05.2014 г.