

Киктенко Александр Николаевич, Ворожбит Ольга Юрьевна

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия*

Интернет-банки в России: проблемы и перспективы

Наиболее перспективными инновационными решениями в банковском бизнесе являются IT-решения, в число которых входят Интернет-банкинг и «безофисные» банки. Однако именно «безофисные» банки в России не нашли пока своего воплощения. В рамках данной статьи рассматриваются проблемы внедрения «безофисных» Интернет-банков в России и перспективы развития данной инновации.

Ключевые слова и словосочетания: банки, инновации, Интернет, онлайн, безофисный, дистанционный.

Банки, изначально созданные для того, чтобы привлекать денежные средства и размещать их от своего имени на условиях возвратности, платности и срочности, в новых рыночных условиях теперь уже не могут быть простыми кредитными организациями, предоставляющими ограниченный спектр услуг. В сегодняшних реалиях банки вынуждены «драться» за каждого клиента, шагая в ногу со временем и внедряя в свою деятельность новые технологии. По данным ВЦИОМ в сентябре 2010 г. лишь 10 % фокус-группы пользовались Интернет-банкингом для проведения платежей и банковских переводов [4], а на вопрос: «Что ограничивает использование Вами денежных переводов и платежей через интернет или мобильный телефон?» – более 40% респондентов ответили, что они просто не испытывают в этом необходимости [10]. Цифры не впечатляют. Однако по данным рейтингового агентства «Эксперт» 2011 году число пользователей Интернет-банкингом растёт на 40 – 60% в год и к 2015 году порядка 20% всех банковских операций будут проводиться дистанционно [3]. В мировой практике, согласно исследованиям Nielsen и Pew Group, 60% взрослого населения в возрасте от 55 до 65 лет регулярно пользуются Интернетом и предпочитают осуществлять банковские операции онлайн, а не в отделениях. Более 68% пользователей Интернета, делающих свой выбор в пользу Интернет-банка, а не отделений, находятся в возрасте от 30 до 55 лет [2]. А это значит, что в ближайшие 5 – 7 лет на российском банковском рынке будет прослеживаться такая же тенденция. Клиенты банков выходят на новые уровни. И крупные корпорации, и простые клиенты хотят потратить минимум времени для совершения

своих коммерческих операций. К тому же с развитием новейших технологий потенциальные клиенты отдают предпочтения тем банкам, которые предоставляют наибольшую свободу в выборе места, способа и вида проводимой операции. Именно поэтому дистанционное обслуживание в Интернете считается наиболее приоритетным направлением развития современной банковской сферы.

Впервые дистанционное обслуживание появилось примерно двадцать пять лет назад, когда строительное общество NottinghamBuildingSociety, британская телефонная компания BritishTelecom и BankofScotland объединили свои усилия для создания новой технологии – программы Homelink. Это был качественный скачок в развитии удаленных банковских технологий. Дистанционное банковское обслуживание по телефону получило особенно благодатную почву для своего распространения в США. Одним из пионеров в этом деле был NorthCarolinaNationalBank, который в 1990 г. предложил своим клиентам более 30 услуг и операций через телефонную систему, для чего был создан довольно большой call-центр, который позднее был усовершенствован с сокращением численности операторов. В 1990 г. ежедневное число обращений в систему составляло около 200 тыс. Российские банки, до недавнего, времени побаивались проводить какие-либо операции по телефону. Но в 1997 г. «телефонный банк» появился и в России: сразу четыре банка (Гута-банк, Конверсбанк, Диалог-банк и «Российский кредит») объявило о введении подобных услуг, и в настоящее время их примеру последовали многие банки. В последнее время также активно начали развиваться технологии WAP- и SMS-обслуживания, которые используют коммуникационные возможности мобильной телефонии для оперативного обслуживания клиентов.

Дальнейшая эволюция дистанционного банковского обслуживания связана с системой «банк-клиент», которая появилась в 80-х годах прошлого века в западных странах. В России первые системы обслуживания удаленных юридических лиц, называемые «банк-клиент» появились к концу 80-х годов. Хотя с тех пор сменилось много программно-аппаратных платформ, в основе большинства используемых многими банками мира систем лежат технологии того времени.

Аналогом системы «банк-клиент» является современный Интернет-банкинг, который появился в связи с ростом популярности Интернета среди клиентов банка. Первым «чистым» Интернет-банком был Securityfirstnetworkbank, начавший свои операции в 1995 и в 1998 гг. выкупленный Royalbankfinancialgroup в США. Названный банк функционирует исключительно в сетях Интернет и не имеет ни одного «физического» офиса для работы с клиентурой. Этот банк предоставляет своим клиентам возможность открывать различные банковские счета и управлять

ими, оплачивать счета за товары и услуги и проверять остатки (балансы) средств на банковских счетах исключительно через web-сайт банка. Клиенты банка находятся в 45 штатах США [5].

В Европе первым «виртуальным» банком стал Advancebank – дочерняя структура Дрезденской Банковской Группы (Германия), он начал свою операционную деятельность в 1996 г. Другие примеры подобных банков: BankDirect (основан в 1999 г.), Compubank (1998 г.), Netbank (1996 г.).

В России пока не найдены чистые online-банки. Те банки, которые заявляют о своей готовности работать исключительно online, на самом деле, таковыми не являются и виноваты в этом далеко не банкиры. Дело в том, что российское законодательство только в последние годы повернулось лицом к новым технологиям: появились закон об электронно-цифровой подписи [8] и ряд внутренних приказов ЦБ, позволяющих совершать основную часть банковских операций онлайн посредством Интернета. Также ст. 149 ФЗ, казалось бы, регламентирует работу банков в части электронного обмена документов [6]. Но наряду с тем осталась огромная дыра в законодательстве, связанная с идентификацией нового клиента банка в момент предоставления ему банковской услуги.

В обычном банке всё налажено: клиент, приходя в офис банка, предоставляет идентификационный документ (паспорт либо какое-нибудь другое удостоверение личности) живому клерку, который, по сути, и несёт ответственность за то, что человек, предоставивший паспорт, и личность, указанная в данном документе, одно и то же лицо. С online-банком всё сложнее. При современном развитии технологий будущий клиент имеет возможность предоставить в банк отсканированное или, по требованию банка, заверенное нотариально удостоверение личности. Приказ № 282 Министерства связи РФ [7] расширяет возможности в этой части, путём создания сети Удостоверяющих центров. Но где гарантия, что данный файл не является подделкой или что скан паспорта был добыт законным путём и человек, его предоставивший, действительно является Ивановым Иваном Ивановичем, как указано в данном документе. Ведь в противном случае банк, предоставив такому клиенту, скажем, кредит, может получить крупные проблемы с его возвратом. Банк просто не сможет доказать, что кредит был выдан именно Иванову и именно Иванов должен его возвращать. В этом случае возникает потребность, как минимум, однократного посещения офиса банка. Хотя некоторые банки, такие, как банк «Тинькофф» и Банк 24.ru, решили данную проблему крайне оригинально.

Например, банк «Тинькофф» возлагает ответственность за идентификацию клиента на работников почты России [9] или на один из дружест-

венных банков (например, Хоум Кредит Банк). В первом случае получение заказного письма с кредитной картой банка происходит только при предъявлении паспорта. Во втором – банк пользуется (не совсем законно добытыми) персональными данными клиента банка-партнёра.

Оба способа являются не приемлемыми для российской действительности. В первом случае, как известно, работники Почты России не всегда утруждают себя сверкой документов и личным вручением заказного письма, второй же просто расходится с законодательством Российской Федерации. Именно поэтому банк «Тинькофф» обладает одной из самых мощных коллекторских служб и довольно высокими ставками по кредитам в связи с необходимостью перекрыть огромные кредитные риски.

Банк 24.ru решает данную проблему иначе. После подачи через Интернет потенциальным клиентом заявки на заключение договора с банком к нему с первичным пакетом документов, требующих личной подписи, приходит представитель банка, образуя некий офис на дому [1]. Конечно, понятно, что банк не может иметь такое количество филиалов, чтобы обеспечить своё присутствие во всех населённых пунктах страны, но это и не надо. Банк24.ru просто заключил соответствующие договоры со службами доставки, которые, в свою очередь, стали контрагентами банка, выполняющими, по сути, функции клерков фронт-офиса. И теперь на их плечах лежит юридическая ответственность за сверку документов и удостоверение личности будущего клиента.

Если проблема идентификации клиента тем или иным способом всё же решается, то перевод денег из наличных в виртуальные для большинства потенциальных клиентов online-банков в России становится крайне затратной процедурой. Положить деньги на виртуальный счёт можно несколькими способами: или с помощью терминала, переводом с другого счёта.

Первый способ, конечно, предпочтительней, поскольку в своей сети транзакционных терминалов банки не снимают комиссию. Однако сеть терминалов любого банка не может покрыть потребности клиентов в занесении наличных на электронные счета, а это значит, что банк будет вынужден прибегнуть к услугам контрагентов, за которые нужно платить. Естественно, что оплата данных услуг ляжет на плечи клиентов, что, в конечном счете, сведет на нет главное преимущество online-банка, а именно – удешевление услуг. В случае же перевода денег с других счетов возникают те же самые проценты за обслуживание, что приводит к тому, что клиент должен заплатить за то, чтобы положить деньги, скажем, на накопительный счёт. Сама постановка вопроса в современной банковской системе выглядит абсурдно. Единственное, как можно избежать дополнительных затрат при конвертации валюты из реальной в вир-

туальную, – это проводить данные операции внутри одного банка. Например, если online-банк возьмёт ваше предприятие на обслуживание в качестве зарплатного проекта. Но российская действительность крайне далека от виртуальных денег, и ни одно предприятие не может пока обойтись без реальных. Расчёты с поставщиками, оплаты услуг, в конце концов, замыкаются на наличные деньги, а это значит, что вам придётся их где-то взять. А взять их можно лишь с помощью обратной конвертации виртуальных денег в реальные. Это снова расходы на обналичивание.

Описанные выше проблемы являются основополагающими, и решать их предстоит на государственном уровне. Расширение сети удостоверяющих центров и совершенствование законодательства в части электронной цифровой подписи, а также принятие закона о биометрической идентификации могли бы решить проблему аутентификации клиента при заключении первичного договора с банком. Что же касается перевода наличных денег в виртуальные, то введение национальной системы платёжных карт (НСПК) [11], о которой так часто говорят в последнее время, значительно нивелирует проблему конвертации наличных денег. Но решить данную проблему полностью может лишь коллективный договор между основными игроками на банковском рынке, которые при поддержке со стороны государства взяли бы на себя прямую и обратную конвертацию денег через сеть своих автоматизированных транзакционных терминалов. К тому же тарификация услуг, проводимых через онлайн-канал должна кардинально отличаться от тарифов в офисах банков. Это привлечёт клиентов и нивелирует их издержки при конвертации наличных денег.

Описанные выше проблемы будут решаться пусть не в далёком, но всё же будущем. Уже сегодня существует ряд проблем, который заметно тормозит внедрение новых технологий в банковском секторе, в том числе и «безофисных» банков.

По данным портала bankjobs.ru [12] востребованность специалистов информационных технологий в банковской сфере стоит на третьем месте после кредитных специалистов и специалистов клиентского обслуживания. Это говорит о крайней нехватке хорошо подготовленных кадров в российских банках. Многие специалисты вообще считают кадровую проблему главной и тормозящей инноваций в современной банковской системе России. Однако, несмотря на это, у нас до сих пор крайне мало высших учебных заведений, которые готовили бы, скажем, программистов-экономистов или финансистов-экспертов автоматических баз данных.

Вот и получается что в современной России, которая так стремится к высокой технологичности во всех отраслях, высокотехнологичные банковские продукты пока остаются невостребованными. Вернее потребность в них есть, но возможность их оказывать, пока, крайне ограничена.

Именно поэтому «чистых» online-банков в России на сегодняшний день нет, а все виртуальные услуги проводятся как дополнительные к услугам обычных банков. Банкиры чувствуют, что за интернетом будущее, именно поэтому развитие Интернет-банкинга сейчас является приоритетным направлением в их развитии.

1. Официальный сайт Банк24.ru [Электронный ресурс]. Доступно на URL: <http://www.bank24.ru/>.
2. Кинг Бретт Банк 2.0. Как потребительское поведение и технологии изменят будущее финансовых услуг / Бретт Кинг. – М.: Олимп-Бизнес, 2012. – 512 с.
3. Интернет-банкинг в России: борьба за активного пользователя / Исследования РА «Эксперт» 22.03.2011 [Электронный ресурс]. Доступно на URL: http://raexpert.ru/editions/bulletin/22mar_internet.pdf.
4. Какие способы денежных платежей и/или переводов Вы используете и как часто: 1. Платеж/перевод с банковского счета, в том числе используя Интернет-банкинг / Исследования ВЦИОМ от 25.09.2010 №40 [Электронный ресурс]. Доступно на URL: http://wciom.ru/zh/print_q.php?s_id=689&q_id=50039&date=25.09.2010.
5. Крис Скиннер Будущее банкинга: мировые тенденции и новые технологии в отрасли / Крис Скиннер. – Минск: Гревцов Паблицер, 2008. – 400 с.
6. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. №149-ФЗ 11 п. 3 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» [Электронный ресурс]. Доступно из справ.-правов. системы «Консультант Плюс».
7. Приказ 282 Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 27 октября 2011 г. «Об утверждении Положения о Департаменте государственной политики в области создания и развития электронного правительства Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации» / МИНКОМСВЯЗЬ РОССИИ [Электронный ресурс]. Доступно на URL: http://minsvyaz.ru/ru/doc/?id_4=626.
8. Федеральный закон Российской Федерации от 10 января 2002 г. № 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи» принят Государственной думой 13 декабря 2001 года, одобрен Советом Федерации 26 декабря 2001 года [Электронный ресурс]. Доступно из справ.-правов. системы «Консультант Плюс».

9. Официальный сайт банка Тинькофф. Кредитные системы [Электронный ресурс]. Доступно на URL: <http://www.tcsbank.ru/>.

10. Что ограничивает использование Вами денежных переводов и платежей через Интернет или мобильный телефон? / Исследования ВЦИОМ от 25.09.2010 №42 [Электронный ресурс]. Доступно на URL: http://wciom.ru/zh/print_q.php?s_id=689&q_id=50047&date=25.09.2010.

11. Чуркин Г. Единой платёжной карточке в России быть. Попытки государства соединить конкуренцию и государственную поддержку в рамках национальной платёжной системы / Г. Чуркин // Частный корреспондент 14.03.2010 [Электронный ресурс]. Доступно на URL: http://www.chaskor.ru/article/edinoj_platezhnoj_kartochke_v_rossii_byt_16032.

12. Bankjobs.ru – работа в банках [Электронный ресурс]. Доступно на URL: <http://www.bankjobs.ru/>.