

УДК 336.71

**Цифровизация и внедрение дистанционного обслуживания в банковской сфере****Щетинникова А.Д.**

Старший специалист АК БАРС банка (Казань)

*В работе приведены основные банковские понятия и структура банка. Рассмотрены ключевые вопросы внедрения инновационных достижений в банковскую сферу, включая дистанционное обслуживание. Выявлены основные проблемы цифровизации и пути их решения. Проведен анализ цифровизации услуг российских и зарубежных банков, а также сформулированы основные современные риски и пути их решения в условиях недостаточного уровня информационной безопасности.*

*Ключевые слова: банковская структура, интернет-банкинг, цифровизация, дистанционное банковское обслуживание, риски, информационная безопасность.*

Что такое банк в современном мире? Какова его основная задача? Действительно ли он так необходим нам? Жизнь человека XXI в. во многом зависит от банков и чем дальше движется прогресс, тем сильнее данная зависимость проявляется. Деньги – наш основной источник существования. Все наши средства, как правило, хранятся в банках, основной функцией которых является их привлечение и накопление. Поэтому нельзя недооценивать роль банков в нашей жизни.

История возникновения банков берет свое начало в древности в Греции и Вавилонском царстве. Первые банки отличались от современного их представления и выглядели как банк-столы, которые размещались на торговых площадях, где осуществлялся обмен монет. Сегодня совокупность банковских учреждений представляет целую систему, в которой все элементы взаимосвязаны и выступают как единое целое. Формирование данной системы обусловлено развитием товарно-денежных отношений, являющихся неотъемлемой частью прогресса.

На сегодняшний день банки – это учреждения, предоставляющие различные финансовые услуги как физическим, так и юридическим лицам. Действительно, ни одна организация, будь то малое предприятие или корпорация, не способна осуществлять свою деятельность, не прибегая к услугам коммерческих банков. Расчетно-кассовое обслуживание, кредитование, страхование, открытие вкладов и депозитов, выдача наличных средств, перечисления

в социальные фонды, выполнение платежных требований и многое другое осуществляется благодаря налаженным банковским операциям, имеющим свою специфику и четко сформулированный регламент. Банковская система России зародилась еще в начале XIX в. и по сей день занимает значительную часть в финансовом секторе страны. Банки выступают механизмом, посредством которого аккумулируются и генерируются денежные средства, происходит постоянный кругооборот денежной массы.

Современная банковская структура включает в себя различные функциональные службы, деятельность которых направлена на осуществление более узкого и специализированного круга банковских операций. Основными из них являются управление расчетами, ценными бумагами, кассовыми и валютными операциями, депозитные и кредитные отделы. Каждая функциональная служба имеет свои отличительные свойства и отвечает за отдельные направления банковских услуг [1].

Например, кредитный отдел отвечает за оформление кредитных заявлений, рассмотрение их целесообразности и непосредственно за выдачу кредитных средств. Кредитный отдел является одним из важнейших, так как от него зависит формирование дохода банка. Также основной единицей банковской структуры выступает управление расчетами, включающее в себя расчетно-кассовое обслуживание. Данное обслуживание ориентировано на проведение кассовых операций и расчетов по клиентским счетам.

Отдельно можно выделить валютный отдел, особенностью которого является обслуживание счетов в иностранной валюте. Операции, проводимые в иностранной валюте, нуждаются в постоянном валютном контроле, так как существует риск потерь, связанный с изменением курса валют.

Депозитный отдел коммерческого банка выполняет операции по привлечению ресурсов – депозитов. Каждый банк разрабатывает свою депозитную политику, целью которой является привлечение денежных средств и увеличение ликвидности. Устанавливая более выгодные условия по сравнению с конкурентами, банк привлекает новых клиентов, обеспечивая его жизнедеятельность.

Немаловажным является отдел ценных бумаг, функции которого заключаются в управлении пакетом ценных бумаг, учете векселей, эмиссии ценных бумаг и их купле-продаже, осуществлении брокерской деятельности. Банки выступают основным субъектом фондового рынка, гарантирующим посредничество между эмитентами и инвесторами.

Изучив структуру банка, можно сделать вывод, что банк – это сложная система автономных отделов, работа каждого из которых направлена на предоставление однородных услуг и удовлетворение потребностей клиентов. В Российской Федерации банковская деятельность регулируется Федеральным законом от 02.12.1990 г. № 395 «О банках и банковской деятельности». В связи с существующим многообразием предоставляемых услуг банк имеет несколько направлений совершенствования своей деятельности. В данной статье подробнее будет рассмотрено одно из перспективных направлений развития – цифровизация обслуживания посредством внедрения современных технологий, таких как дистанционное банковское обслуживание (далее – ДБО), а также зарубежного опыта развития банковских услуг.

Сегодня достижения в области информационных технологий позволяют клиентам использовать новые методы расчетно-кассового обслуживания. Любая организация осуществляет огромное количество платежей, включая уплату налогов, выплату заработной платы, погашение задолженностей, расчеты с поставщиками и т.д. Основные требования, предъявляемые клиентами, – это скорость, безопасность, высокий уровень обслуживания, диджитализация или цифровизация. В наше безумно быстрое время банки вынуждены внедрять новые технологии, посредством которых оптимизируется основная деятельность и разрабатываются новые каналы обслуживания. Остановимся подробнее на цифровизации предоставляемых банковских услуг.

Цифровизация банковских услуг заключается в замене традиционных методов обслуживания на современные, такие как интернет-банкинг и мобильный банкинг. Забегая немного вперед, стоит

отметить, что уже сегодня кол-центры постепенно замещаются ботами, а курьеры – единой биометрической системой и токенизацией банковских карт. Наибольшую популярность приобрели каналы самообслуживания, доступные обычным пользователям ПК. Но центральным звеном цифрового современного банка является дистанционное банковское обслуживание, на которое приходится 90 % взаимодействия с клиентами [2]. Благодаря использованию сети интернет банки способны расширить спектр предлагаемых услуг, обеспечить их доступность. Интернет открывает новые возможности всем, будь то обычный пользователь или крупная организация. Одной из программ ДБО является система «Банк-клиент», позволяющая осуществлять банковские платежи удаленно благодаря обмену информацией с банковскими серверами. Система стала использоваться в нашей стране в 2002 г. и на сегодняшний день является доступной и широко применяемой. Благодаря системе «Банк-клиент» фирмы способны осуществлять платежные операции с минимальными временными затратами, без необходимости личного присутствия в банке. Также программа позволяет упорядочить большое количество информации и способствует налаживанию документооборота.

С каждым годом наблюдается увеличение спроса на дистанционное банковское обслуживание, следовательно, банки направляют большую часть инвестиций на развитие цифровых каналов обслуживания, упрощение интерфейсов, введение новых сервисов, повышение надежности, безопасности и скорости работы в режиме реального времени.

Дистанционное банковское обслуживание уже давно стало частью повседневной жизни, и банки стараются привлечь клиентов новыми возможностями обслуживания, информацией, полезными советами о том, как можно пользоваться новыми приложениями и где можно получить большую выгоду. Тем не менее, несмотря на очевидные преимущества дистанционного обслуживания, стоит отметить некоторые недостатки и риски, которые влекут за собой серьезные последствия как для банка, так и для пользователей. Говоря об основных преимуществах, следует обратить внимание на ранее упомянутое бурное развитие новых технологий, которое обуславливает доступность дистанционного обслуживания из любой точки мира. Система также способствует сокращению затрат на проведение банковских операций. Зачастую стоимость дистанционного обслуживания дешевле традиционных способов, что является выгодным для клиента. С другой стороны, банк минимизирует свои затраты на содержание персонала, так как система способствует общей автоматизации. ДБО позволяет клиентам быстро и безопасно осуществлять операции без необходимости посещения банковского офиса, что устраняет проблему очередей [3, с. 83-86]. Сове-

менные технологии оккупируют все сферы деятельности человека, и внедрение системы дистанционного банковского обслуживания – неоспоримое доказательство данного факта.

Среди недостатков системы ДБО в нашей стране стоит отметить уязвимость системы безопасности персональных данных. Множество веб-разработок, фреймворков подвергаются анализу и проверке защищенности и способности идентификации опасности извне. Обслуживание с использованием Сети интернет влечет за собой риск утечки информации и риск мошеннических операций. Причиной этому служат несовершенство программы и угрозы Всемирной паутины. Значительный недостаток системы – невозможность круглосуточного обслуживания клиентов. Это объясняется тем, что часть платежей анализируется специалистами, и программа не способна их обработать самостоятельно [3, с. 83-86].

Следовательно, вопреки высокой продуктивности и эффективности, дистанционное банковское обслуживание нуждается в особом контроле во избежание негативных факторов. Особое место занимает безопасность проведения операций. Как показывает опыт, коммерческие банки прилагают огромные усилия для обеспечения безопасности, но появляются новые разновидности мошенничества и отмывания денег, с которыми устоявшиеся методы борьбы не справляются. Возрастает необходимость в высококвалифицированных специалистах по борьбе с киберпреступностью.

Современные банки имеют специально организованное подразделение, отвечающее за безопасность, – службу безопасности банка. Наиболее распространенной проблемой, с которой сталкивается данная служба, является легализация (отмывание) денежных средств, полученных незаконным путем. Отмывание денег представляет собой перевод денежных средств из теневой экономики в формальную с целью правомерного распоряжения ими. В РФ данный вопрос регулируется Федеральным законом № 115 «О противодействии легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма». Титул родоначальника понятия «отмывание» денежных средств приписывают известному гангстеру XX в. Аль Капоне [4]. Во времена «сухого закона» ему удалось легализовать огромные денежные суммы, полученные путем продажи алкогольных напитков. Аль Капоне открыл огромную сеть прачечных, благодаря которым происходило слияние доходов от услуг прачечных и доходов, полученных незаконным путем. Хотя данное явление существует уже на протяжении 80 лет, опыт в борьбе с ним – незначительный. В первую очередь это связано с развитием Всемирной сети, появлением криптовалют и наличием оффшорных зон, способствующих появлению новых усложненных схем от-

мывания денежных средств, к которым не успевают приспособиться противоборствующие службы.

В нашей стране не менее большую опасность представляет фишинг. Фишинг – это вид сетевого мошенничества, главной целью которого выступает получение доступа к конфиденциальным данным, таким как логин и пароль. Мошенники распространяют вирусные программы посредством интернет-ресурсов. Банковский клиент, компьютер которого заражен, при входе в систему перенаправляется на фишинговый сайт. Данные сайты визуально ничем не отличаются от подлинника. Клиент вводит личные данные на фишинговом сайте, не подозревая о мошенничестве [5]. Каждый банк стремится обезопасить своих клиентов, так как от этого зависит его рейтинг, привлекательность, доход и будущее развитие. Надежность и безопасность – основные требования, выдвигаемые клиентами. Для успешного развития любому банку необходимо зарекомендовать себя как устойчивого, проверенного, обладающего большим опытом партнера, который способен нести ответственность перед клиентами и адаптироваться в быстро изменяющихся экономических условиях.

Дистанционное банковское обслуживание в нашей стране появилось сравнительно недавно, поэтому для решения вопроса безопасности и повышения эффективности работы системы необходимо обратиться к странам, которые имеют богатый опыт и занимают лидирующие позиции по внедрению ДБО в систему массового обслуживания. Сегодня этот список открывают США и страны Европы.

Впервые дистанционное обслуживание было введено английским банком *Security First Network Bank*, не имевшим на тот момент ни одного отделения. *Security First Network Bank* был первым банком, который предложил покупать банковские услуги исключительно по телефону. На сегодняшний день банк *First Direct* лидирует по предоставлению услуг с использованием интернет-канала. Свое дальнейшее развитие электронный банкинг получил в США в 1995 г. Основной причиной перехода банков на качественно новый способ обслуживания своих клиентов является существовавший в то время запрет в США, суть которого заключалась в ограничении открытия филиалов в других штатах [6, с. 582]. На сегодняшний день все крупные американские банки обслуживают своих клиентов, прибегая к возможностям интернета и современных гаджетов. Основным преимуществом ДБО в США является большой список предлагаемых услуг. Например, не так давно была разработана программа, которая способна планировать расходы по расчетным счетам на несколько месяцев вперед, что, в свою очередь, обеспечивает стабильность движения денежных средств и позволяет банкам заблаговременно проследить и оценить правомерность платежных операций. Также одним из преимуществ выступает система без-

опасности, которая на сегодняшний день признана одной из лучших в мире.

Банки США вкладывают значительные деньги в развитие системы ДБО. Причиной этому служит сильная конкуренция. Банки предлагают особые услуги, которые дают им превосходство над конкурентами. Например, банк *Wells Fargo* преобразовал свою систему дистанционного обслуживания и сделал возможным ее интеграцию с такими программами как *Quicken* и *Microsoft Money*. Банки в условиях постоянной конкуренции вынуждены предлагать качественно новые услуги для того, чтобы остаться на плаву.

Не менее важным фактором превосходства зарубежных банков над российскими является доверие. В США банки уже зарекомендовали себя как надежную кредитную организацию. Многие из них являются бесфилиальными и функционируют только посредством сети интернет. В нашей стране банки часто сталкиваются с проблемой банкротства, вызванной негативными экономическими факторами, обусловленными нестабильной внешней политикой.

Более того, несмотря на автоматизацию многих процессов, российские банки сталкиваются с проблемой большого документооборота. Как правило, все необходимые данные с бумажных носителей вводятся вручную. Поэтому необходимо разработать всеобщую платформу, главной целью которой являлось бы хранение необходимых данных по клиенту. Данное мероприятие также влечет за собой повышение мер безопасности.

По данным статистики сайта «*Tadviser*», на 2019 г. большинство европейцев и россиян считают банки надежным источником информации. Поскольку доверие и безопасность данных выступает первоочередным критерием при оценке коммерческой организации, то можно сделать вывод, что банки выходят на новый уровень и способны завоевывать новых клиентов не только привлекательными условиями, но и удобством обслуживания, а также высокой степенью безопасности. Около 70 % европейцев (из них 77 % россиян) относят банковские учреждения к организациям с высоким уровнем доверия. Банковское обслуживание становится более цифровым, и стоит отметить особую роль технологий для финансовых сервисов. Более 67 % респондентов выделяют самым важным критерием безопасность. По данным 2017 г., данный показатель не превышал 39 %. Это свидетельствует о необходимости ужесточения мер безопасности банковских серверов. Что касается уязвимости российского банковского обслуживания, то стоит отметить, что наблюдается положительная тенденция роста уровня защищенности. По данным *Positive Technologies*, в 2015 г. уязвимость высокого уровня наблюдалась в 90 % проанализированных систем дистанционного банковского обслуживания, в 2016 г. – в 71 %, а

в 2017 г. данная цифра составила только 56 %. Несмотря на рост защищенности, текущие недочеты системы могут привести к серьезным угрозам [7].

Таким образом, дистанционное обслуживание в нашей стране значительно отстает от возможностей зарубежных банков, но развитие в данном направлении продолжается. Внедрение новых способов обслуживания в банковскую систему – достаточно затратный процесс. Для того, чтобы соответствовать мировым тенденциям, банкам приходится сталкиваться с определенными рисками, связанными с внедрением инноваций. Дистанционное банковское обслуживание появилось сравнительно недавно, технология уже претерпела изменения и позволила странам сделать значительный скачок на пути к обществу высоких технологий.

Необходимо также отметить еще один немаловажный вектор банковского развития, который заключается в формировании клиентоориентированного мышления. Обслуживание, которое в первую очередь отличается простотой, скоростью, индивидуальным подходом, влияет на степень удовлетворенности клиента, его желание пользоваться программой в дальнейшем и рекомендовать ее другим. Такая банковская политика, подразумевающая непрерывный мониторинг запросов клиентов и анализ стратегии конкурентов, получила название «клиентский путь». Для формирования клиентского пути, который позволит перейти на качественно новый уровень обслуживания, и необходимы цифровизация, интегрирование аналитических данных и постепенная замена материальных активов умными технологиями. Модернизация клиентского пути подразумевает внедрение интеллектуальных средств, оптимизирующих основной процесс, стандартизацию пользовательского интерфейса, качественное проектирование процессов, поэтапное внедрение продукта с минимальным функционалом. «Клиентский путь» на сегодняшний день актуален во всех сферах обслуживания, но наибольшее применение он нашел в банковской сфере. Постепенный переход от традиционной банковской культуры к совершенно новому образу мышления гарантирует банкам устойчивое конкурентное преимущество, стабильность и дальнейшее процветание.

В XXI в. на первый план выходят информация и инновации, и тот, кто владеет информацией, способен ее применять на практике и открыт нововведениям, задает темп и вектор развития. Роль банков невозможно переоценить. Они являются основным посредником между контрагентами, государством, организациями, фондами и физическими лицами. Современный банк представляет собой сложную, постоянно изменяющуюся и динамичную организацию, которая имеет свою миссию и задачи. Мировая тенденция такова, что банки все больше оптимизируют свою деятельность, используя общедоступные

и прогрессивные методы, ориентированные на запросы общества. Российским финансово-кредитным организациям есть к чему стремиться, опираясь на мировой опыт более стабильных, зрелых, устойчивых зарубежных банков. Однако основным преимуществом банков в нашей стране является возможность отбора и адаптации зарубежных банковских нововведений к особенностям экономики нашей страны, прогнозирование и отсеивание невыгодных и малоэффективных методов модернизации. Банковская система в нашей стране имеет свою богатую историю и способна развиваться в нужном направлении, впитывая только лучшее из мирового банковского опыта. Она формирует фундамент, способствующий развитию малого и крупного бизнеса, успех которого гарантирует процветание страны в целом.

### Литература:

1. Экономическая теория. Функции коммерческого банка // Образовательный портал Grandars.ru. – URL: <http://www.grandars.ru/student/finansy/kommercheskiy-bank.html>
2. Рыбаков А.В. Цифровизация классических банков. Технологии в финансах и банковском деле // Control Engineering. – 2019. – №3. – С. 26-30. – URL: <https://controlengrussia.com/innovatsii/cifrovizacija-bankov/>
3. Самсонова Л.А. Дистанционное банковское обслуживание // Философские проблемы информационных технологий и киберпространства. – 2012. – № 2. – С. 81-91. – URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/distantcionnoe-bankovskoe-obsluzhivanie>.
4. Информационный портал Banki.RU. – URL: <http://www.banki.ru/wikibank/internet-bank>.
5. Энциклопедия Касперского. – URL: <https://encyclopedia.kaspersky.ru/knowledge/what-is-phishing/>
6. Бондаренко Т.Г. Становление интернет-банкинга: мировой опыт развития. – 2012. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/stanovlenie-internet-bankinga-mirovoy-opyt-razvitiya>
7. Дистанционное банковское обслуживание (рынок в России) // Каталог ДБО-решений и проектов внедрения на TAdviser, 2017. – URL: <http://www.tadviser.ru>

## Digitalization and Implementation of Remote Banking Services

*Schetinnikova A.D.*  
*AK BARS Bank*

*The paper describes the basic banking concepts and structure of the bank. The key issues of introducing innovative achievements in the banking sector, including remote service, are considered. The main problems of digitalization and ways to solve them are revealed. The analysis of digitalization of services of Russian and foreign banks is carried out, as well as the main modern risks and ways of their solution are formulated, in conditions of insufficient level of information security.*

*Key words: banking structure, Internet banking, digitalization, remote banking, risks, information security.*

