

Григорьева И.В.

УДК 329.78

ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ, СОСТОЯНИЕ, ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

Мировая банковская система постепенно переходит к активному использованию этой технологии. Чтобы выйти на современный уровень развития банковской сферы, Украине необходимо также сформировать национальный рынок интернет-банкинга. Для ускорения этого процесса целесообразно изучить мировой опыт и выработать ряд рекомендаций по оптимизации развития данного рынка с учетом его современного состояния.

Впервые банк, обслуживающий клиентов через Интернет, появился в 1995г. Всего же в мире насчитывается более 300 банков, предлагающих полноценный интернет-сервис, обеспечивающий оборот электронных денег и сопутствующий ему виртуальный товарооборот. Удаленный банкинг – это предоставление банковских услуг не в банковском офисе при непосредственном контакте клиента и банковского служащего, а на дому, в офисе клиента, т.е. где это удобно. Но стоит заметить, что если система полностью автоматизирована, чаще всего она доступна круглосуточно в любой день недели, в отличие от самого банка, работающего по расписанию.

Существует несколько разновидностей удаленного банкинга. Например, видеобанкинг – это система интерактивного общения клиента с персоналом в банке, своего рода видеоконференция.

Самой популярной разновидностью удаленного банкинга на сегодня остается обслуживание по телефону – в силу распространенности и доступности телефонных терминалов.

На Западе использование банками глобальной мировой сети Интернет для обслуживания клиентов явилось логическим развитием технологий. Удаленный банковский сервис на дому начинался в 1980-х гг. с телефонного банковского обслуживания. Затем появились услуги удаленного обслуживания с использованием персонального компьютера и прямого подключения к банковским серверам. В 1995г. появились первые банки, которые предложили клиентам на качественно новом уровне максимально эффективно применять наиболее удобные способы работы с информацией (текст, графика, звук).

Развитие интернет-банкинга сейчас достаточно перспективно. Все большее количество банков начинают внедрять системы, которые позволяют им взаимодействовать с клиентами через Интернет. Так, по мнению специалистов, около половины всех клиентов банков, внедривших подобные системы, могут в дальнейшем использовать глобальную мировую сеть Интернет для взаимодействия с банками.

Следующей ступенью дальнейшего развития Интернет-банкинга может стать работа с конкретными отраслями промышленности. Стоит отметить, что серьезной экономии и значительной эффективности проекта можно добиться в том случае, если придерживаться комплексного подхода к развитию Интернет-банкинга. В числе комплексных услуг возможны домашний банк, Интернет-трейдинг, система обслуживания юридических лиц и электронные торговые площадки, электронные магазины, платежные системы для интернет-торговли.

Таким образом, можно утверждать, что интернет-проект банка окупается за счет косвенных факторов: увеличения активов, привлечения новых клиентов, роста оборотов и транзакционных комиссий, т.е. за счет факторов, проявляющихся в других подразделениях банка.

Очень серьезная проблема на пути разработки и внедрения интернет-проекта банка – это кадровая проблема. Качество и оперативность решения любой задачи зависят от квалификации специалистов. Для разработки и сопровождения систем Интернет-банкинга сегодня необходимы программисты, системные администраторы, веб-дизайнеры, эксперты по компьютерной и коммуникационной защите, экономисты, маркетологи. Все они должны хорошо представлять мир Интернет, что сейчас не всегда достижимо. Очень трудно, например, найти юриста, который знаком с электронными коммуникациями. То же самое относится к профессионалам сетевой безопасности.

Что касается психологических трудностей, то к ним следует причислить страх потерять в сети свои деньги. Интернет – банкингу совсем не приносят пользы многочисленные публикации о массовых взломах и кражах из компьютерных систем. Но проблема эта имеет скорее общественные и юридические корни, чем технические или какие-то другие.

Кроме перечисленных выше, существуют еще и серьезные технические трудности и проблемы, связанные с электронно-цифровой подписью (ЭЦП).

Основных технических проблем несколько:

Во-первых, реализация. В дополнение к обычным трудностям добавляются те, что связаны с выбором инструмента и программной технологии.

Во-вторых, создание нужной конфигурации. Сложность заключается в огромном разнообразии системного программного обеспечения для Интернет-комплексов.

В-третьих, защита. Серьезные специалисты уже отказываются обсуждать ее в техническом аспекте.

Необходимо также затронуть вопрос лицензирования. Согласно действующему законодательству техническое обслуживание средств защиты информации подлежит лицензированию, но это не означает, что каждый участник информационного обмена должен получать лицензию – достаточно, чтобы такую лицензию имел организатор системы.

В Интернет-банкинге есть и имиджевый элемент. Он заключается в том, что когда набирается критическая масса банков, предлагающих такую услугу, то банки, которые не имеют данную услугу, начинают проигрывать. Они теряют клиентов.

В настоящее время возросла активность и усилилась роль разработчиков специализированного оборудования и программного обеспечения для нужд Интернет-банкинга, как отечественных компаний, специализирующихся на банковской автоматизации, так и западных разработчиков, выходящих на мировой рынок.

На сегодняшний день практически все крупные банки мира (порядка 80 из 100) предоставляют услуги интернет-банкинга. Так, в США доля банковских транзакций через интернет составляет 3%, а в Европе – 4% от общего объема всех банковских операций. Доля клиентов, работающих через интернет, у ведущих европейских банков составляет более 10%. Согласно прогнозам исследовательской компании Датомонитор, к 2005 году количество пользователей интернет-банкинга в Европе и США превысит 120 миллионов, при этом обороты европейского сегмента рынка составят более 5 миллиардов евро.

В Украине интернет-банкинг, как и рынок электронной коммерции в целом, находится на стадии формирования. Однако интернет-банкинг является наиболее перспективным на сегодняшний день сектором данного рынка. По прогнозам некоторых украинских банков, реализация проектов интернет-банкинга позволит расширить клиентскую базу на 30%. Этому способствует ряд факторов.

Во-первых, финансовые возможности банков позволяют им создавать современные системы интернет-банкинга, полностью отвечающие требованиям защиты информации. Большинство крупнейших банков Украины уже создали и апробировали такие системы. Тем более после принятия Закона Украины «Об электронной цифровой подписи» юридические препятствия для проведения банковских операций через интернет отсутствуют.

Во-вторых, на рынке банковских услуг Украины существует реальная потребность в интернет-банкинге. На сегодняшний день около 20% юридических лиц активно используют системы «клиент-банк», которые являются прообразом системы интернет-банкинга. Данные системы используются уже около 7 лет, и за это время они доказали свою полезность и привлекательность для пользователя.

Интернет-банкинг превосходит систему «клиент-банка» с точки зрения удобства использования. Кроме того, он позволяет управлять счетом из любой точки мира. По всей видимости, по мере внедрения системы интернет-банкинга и повышения уровня доверия пользователей к ним такие системы станут основным средством осуществления дистанционных банковских транзакций.

На сегодняшний день в Украине услугами интернет-банкинга пользуются следующие банки: «Аваль», «Надра», «Укрсиббанк», «Приватбанк», «Кредитпромбанк», Международный коммерческий банк, Финансы и кредит.

Таким образом, анализ исследований показывает необходимость следующих выводов:

1. Чтобы успешно преодолеть недоверия пользователей, важно иметь твердую законодательную базу для интернет-банкинга. Недостаточная регламентированность деятельности интернет-банкинга со стороны НБУ не позволяет выработать четкие «правила игры» на интернет-рынке.

2. Сегодня основной задачей для украинского интернет-банкинга является завоевание доверия пользователей. Это возможно при активной популяризации системы интернет-банкинга. Необходимо создать всеукраинский интернет-портал на базе Национального банка Украины, где была бы представлена информация о данном секторе рынка, статистические данные ит.д.

3. С технической точки зрения стоит сказать, что в Украине пока нет крупных компаний, которые бы занимались разработкой банковского программного обеспечения. Поэтому, если в ближайшее время у нас в стране не появятся национальные разработчики банковского программного обеспечения, то этот рынок будет занят иностранными компаниями. Поэтому желательно провести ряд мер по активизации и стимуляции Украинского рынка программного обеспечения, так как он является для Украины одним из самых перспективных путей развития и интеграции в мировую экономическую систему.

Источники и литература:

1. Банковское дело / под ред.: В. И. Колесникова, Л. П. Кроливецкой. – М. : Финансы и статистика, 1999.
2. Бабанов В. В. Новый подход к управлению ликвидностью / В. В. Бабанов, В. А. Шемпелев // Банковское дело. – 2001. – № 3.
3. Масленченко Ю. С. Финансовый менеджмент в коммерческом банке / Ю. С. Масленченко. – М. : Перспектива, 2000. – Кн. 3 : Технология финансового менеджмента клиента.
4. Роуз С. Питер. Банковский менеджмент / Роуз С. Питер. – М. : Дело Лтд, 1995.