Медведская Татьяна Константиновна. Интернет-банкинг в системе дистанционного банковского обслуживания в РФ : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.10 Ростов н/Д, 2006 172 с. РГБ ОД, 61:07-8/228

**Содержание к диссертации**

Введение

Глава 1. Теоретические подходы к исследованию дистанционного банковского обслуживания.

1.1. Понятие банковской услуги, ее место и роль в деятельности современных коммерческих банков 12 -31

1.2 Основные направления развития дистанционного банковского обслуживания. Стр.32 - 53

Глава 2. Развитие Интернет-банкинга как одного из способов дистанционного банковского обслуживания.

2.1. Эволюция банковских услуг на основе информационных технологий . Стр. 54-73

2.2. Интернет-банкинг как новый способ предоставления дистанционных банковских услуг. Стр.74-99

Глава 3 Направления процесса внедрения и развития Интернет-банкинга.

3.1. Анализ целевых рынков использования систем Интернет-банкинга в Сбербанке г. Ростова-на-Дону Стр 100-121

3.2. Предложения по совершенствованию внедрения и использования системы Интернет-банкинга в коммерческом банке Стр 122-146

Заключение Стр. 147-154

Библиографический список Стр.155- 168

Приложения Стр.169-172

**Введение к работе**

Актуальность темы исследования. Интенсивный рост конкуренции в секторе банковского обслуживания и активная позиция дочерних иностранных банков заставляют российские банки искать новые, более перспективные и экономичные пути повышения плотности и качества взаимодействия с клиентами. Новые условия деятельности требуют не только активного использования традиционных банковских решений, но и внедрения передовых достижений науки и техники, реализованных в различных методах дистанционного банковского обслуживания, например, Интернет-банкинг

В наши дни Интернет стал эффективным инструментом, посредством которого можно оперативно приобрести не только информацию, но и материальные ценности - товары и услуги, в том числе и финансовые. Развитие Интернет-банкинга позволяет дифференцированно работать с клиентами в зависимости от их индивидуальных предпочтений, в значительной степени сократить дистанцию между банком и потребителем банковских услуг, а также существенно обостряет банковскую конкуренцию, что способствует развитию дистанционного банковского обслуживания, как в количественном, так и в качественном аспекте.

В связи с этим вопросы организации комплексного банковского обслуживания клиентуры на основе новейших тенденций развития телекоммуникационных технологий приобретают особое значение. Использование передовых технологий в обслуживании клиентов позволит банкам рационально распределить свои ресурсы, минимизировать издержки, усовершенствовать обслуживание клиентов и повысить качество предлагаемых банковских услуг, обуславливающих рост конкурентоспособности.

Степень разработанности проблемы. Основоположниками теории банковских услуг следует считать ученых Мичиганского, Уэльского, Женевского университетов; X. Дугласа, Д. Ревелла, Ш. Дерея, Г. Брайана.

Развитию банковского дела в целом и исследованию содержания банковских услуг посвящены труды отечественных ученых; Атлас З.В., Валенцевой H.R, Геращенко B.C., Железовой В.Ф., Жукова АЛ., Жукова Е.Ф., Захарова B.C., Иванова АЛ., Красавиной Л.Н., Коробовой Г.Г., Лаврушина ОЛ., Мамоновой ИД., Миловидова В.Д., Пановой Г.С., Песселя М.А., Сарчева A.M., Солодкова В.М., Семешоты О.Г,, Шенаева В.Н., Ширинской Е.Б., Усоскина В,М5 Ямпольского М,М. и др. А также зарубежных авторов: А. Гордона, Э. Долана, С. де Куссерга, Д. Синки, Дж. Сороса, П. Самуэльсона и др.

Пересмотр концепции комплексного банковского обслуживания клиентов в связи с появлением электронных услуг осуществили Д. Джентле, О. Иссинг, Дж. Кей, М. Кинг, Б. Коэн М., Портер, П. Роуз, Дж. Синки, К, Фабри, Б. Фридмэн.

Развитие автоматизированных информационных технологий и появление дистанционных способов оказания банковских услуг в российской банковской системе обратили внимание ученых на анализ проблем становления и развития электронных банковских услуг, Среди наиболее значимых современных исследований в этом направлении можно выделить работы Балабанова И.Т., Грачевой М.В., Жукова С.А., Иванова В А, Мининой ТЛ., Муравьевой А.В. и др. В рамках изучения особенностей электронных банковских услуг содержательны работы Коробовой Г.Г., Рудаковой О.С, Тавасиева A.M.

Однако недостаточная разработанность ряда концептуальных и прикладных аспектов становления и развития дистанционного банковского обслуживания, а также ограниченность введенного в научный оборот эмпирического материала, позволили сделать вывод о том, что вопросы об особенностях применения новейших телекоммуникационных технологий в организации банковского обслуживания недостаточно разработаны как в научном, так и в организационно-практическом аспекте.

Именно потребность в научном исследовании терминологической базы, особенностей применения опыта западных банков на современном российском рынке банковских услуг, особенно с использованием новейших банковских технологий, таких как Интернет-банкинг, предопределило появление данной работы.

Цель и задачи исследования Основная цель работы состоит в теоретическом исследовании содержания Интернет-банкинга, выявлении его места в системе дистанционного банковского обслуживания, и факторов развития, а также в разработке алгоритма внедрения Интернет-банкинга в практику российских коммерческих банков.

Для реализации данной цели в работе был поставлен и решен ряд задач:

• обобщить теоретические аспекты понятий «банковская операция», «банковская услуга)) и «банковский продукт», раскрыть свойства банковской услуги как основного вида деятельности банка с целью рационализации каналов ее доставки клиентам;

• уточнить понятие дистанционного банковского обслуживания, обобщить тенденции развития и дать оценку существующим системам дистанционных каналов доставки банковских услуг;

• определить факторы успешного развития системы Интернет-банкинга в качестве нового способа дистанционного банковского обслуживания в деятельности коммерческих банков, оценить ее преимущества и недостатки;

• определить круг пользователей системы Интернет-банкинг и обосновать перспективы взаимодействия банков с клиентами с применением систем дистанционных каналов доставки банковских продуктов и услуг; • разработать алгоритм внедрения систем дистанционного банковского обслуживания в коммерческом банке и раскрыть содержание всех его этапов.

Объектом исследовании является российский рынок оказания банковских услуг с помощью дистанционных каналов доставки.

Предметом исследования выступает система Интернет-банкинга как один из способов, обеспечивающих предоставление дистанционного доступа клиентов к счетам и общей информации о банковских услугах.

Теоретико-методологическая основа исследования.

Теоретическую базу диссертационного исследования составили классические и современные труды ведущих отечественных и зарубежных ученых-экономистов, посвященные проблемам совершенствования банковского обслуживания клиентов, а также результаты научных исследований, освещающих основные аспекты рассматриваемых проблем.

Диссертационная работа выполнена в рамках Паспорта специальности ВАК 08.00Л 0 - финансы, денежное обращение и кредит, раздела 9 Кредит и банковская деятельность, п. 9.10. Финансовые инновации в банковском секторе, п. 9,16. Новые банковские продукты: виды, технология создания, способы внедрения.

Инструментарно-мстодический аппарат исследования. В процессе выполнения диссертационного исследования были использованы такие общенаучные методы и приемы, как абстрактно-логический, проектный, метод синтеза и анализа, группировки, сравнения, построения графиков, а также инструментарий маркетингового исследования: интервью, анкетирование и анализ. Использование разрешающих возможностей указанных методов и приемов позволило в комплексе алгоритма достижения поставленной в диссертационной работе цели обеспечить достоверность и репрезентативность результатов и рекомендаций, представленных в исследовании.

Информационно-эмпирическая база исследования формировалась на основе законодательных и нормативных актов Российской Федерации и Банка РФ, официальных статистических данных, публикуемых Банком России, Росстатом России и другими официальными органами, данных публичной отчетности Ростовских банков и региональных филиалов банков: «Импексбанк», Банк Москвы и др., материалов монографических исследований, научных публикаций отечественных и зарубежных ученых, аналитических данных, опубликованных в научной литературе и периодической печати, диссертационных исследованиий, а также информационных материалов сети Интернет. Автором по предварительно составленному алгоритму проводилось анкетирование в два этапа; первый - среди всех групп населения города и второй - среди клиентов Ростовского отделения № 5221 Юго-Западного Сбербанка России.

Рабочая гипотеза диссертационного исследования базируется на парадигме формирования стратегии развития банка на основе обеспечения его конкурентных преимуществ в условиях быстрого роста телекоммуникационных технологий, что предопределяет осуществление банковской деятельности с использованием сети Интернет. Реализация Интернет-банкинга адекватно складывающимся экономическим процессам глобализации, в которых функционируют финансовые институты, означает принятие коммерческими банками решения о внедрении технологий дистанционного банковского обслуживания и перспективах их использования в своей деятельности.

Положения, выносимые на зашиту:

І. В современных условиях динамичного развития банковской системы и усиления банковской конкуренции возникает необходимость разграничений понятий: «банковская операция», «банковская услуга» и «банковский продукт». Исследование их внутренней взаимосвязи позволило установить, что банковская услуга способствует оптимальному выполнению банковской операции, а разработанные и реализованные банковские услуги в комплексе с банковскими операциями рождают банковский продукт.

2. Оценка влияния телекоммуникационных технологий на развитие банковских услуг позволила сгруппировать основные направления их использования в банковской практике: создание корпоративных компьютерных сетей; продажа банковских услуг с помощью сети Интернет; развитие внутрибанковских систем управления. Сравнительный анализ возможностей технологий электронного банковского обслуживания показал, что на нынешнем этапе развития банковского дела эффективность использования способствует превращению полноценной системы электронного банкинга из имиджевого атрибута в важный инструмент работы с клиентами.

3. Для развития банковского сервиса и приближения к потребителям продуктов и услуг коммерческие банки используют дистанционные каналы доставки с помощью инновационных технических средств. Один из самых перспективных каналов электронного сервиса -Интернет-банкинг, который относится к технологическим системам, обеспечивающим предоставление он-лайнового дистанционного доступа клиентов к счетам и общей информации о банковских услугах с помощью персонального компьютера. Системы он-лайнового банковского обслуживания составляют серьезную конкуренцию филиальным банковским сетям, поскольку обеспечивают: экстерриториальность и непрерывность работы 24 часа в сутки; интерактивность обслуживания; множественность каналов и устройств доступа к банковской информации; проведение операций в режиме реального времени; точность и наглядность предоставления информации.

4. Анализ исследования намерений клиентов Сбербанка в будущем пользоваться системами Интернет-банкинга позволил сделать вывод об интересе со стороны потенциальных клиентов и даже об участии небольшого процента опрошенных, хотя Сбербанк только рассматривает возможность введения в свою практику данной технологической системы. Исследование клиентской базы с целью использования систем Интернет-банкинга основывается на анализе следующих критериев: демографическая ситуация, уровень дохода населения, психологический статус потребителей, уровень их образования, степень использования сети Интернет, уровень осведомленности о новом способе оказания услуг. Результаты анкетирования помогли установить причины (юридические, информационной безопасности и психологические), сдерживающие развитие инновационных способов оказания банковских услуг.

5, Принимая решение о внедрении системы дистанционного обслуживания, коммерческий банк, работающий на развивающемся рынке, может использовать собственные данные, опыт и стратегии работы в секторе банковского сервиса для разработки собственных моделей электронного банкинга. Освоение и перспективы внедрения систем дистанционного банковского обслуживания могут осуществляться согласно разработанному алгоритму реализации проекта внедрения систем дистанционного банковского обслуживания в коммерческом банке, согласно которому предусматривается организация процесса разработки проекта.

Научная новизна диссертационной работы состоит в разработке научно-практических подходов и рекомендаций по внедрению и использованию Интернет-банкинга в деятельности коммерческих банков адекватно складывающимся экономическим процессам.

Элементы реального приращения научного знания состоят в следующем:

• уточнено на основе выявления их внутренней взаимосвязи содержание понятий «банковская операция» как комплекс взаимосвязанных действий, направленных на достижение определенного экономического результата; «банковская услуга» как предосташтяемые клиентам виды деятельности, способствующие оптимальному выполнению банковских операций; «банковский продукт» как форма материализации банковской операции, что позволило исследовать и систематизировать структуру электронных банковских услуг и сделать вывод о том, что Интернет-банкинг относится к формам электронного доступа клиентов к банковским услугам;

определена приоритетность внедрения дистанционного банковского обслуживания с целью сохранения уже имеющегося контингента клиентов и расширения клиентской базы, и обосновано содержание понятия Интернет-банкинга, как технологической системы, обеспечивающей предоставление дистанционного доступа клиентов к счетам и общей информации о банковских услугах с помощью персонального компьютера или другого устройства с процессором;

определены основные критерии ограничения круга пользователей системы Интернет-банкинга; недостаточность юридической базы, безопасность и главный фактор, влияющий на использование данной системы -отсутствие достаточных знаний у клиентов;

• разработан алгоритм реализации проекта внедрения дистанционного банковского обслуживания в коммерческом банке для достижения конкурентных преимуществ, согласно которому предусматривается организация процесса разработки проекта и его внедрения, включая: создание рабочей группы, занимающейся планированием, управлением и мониторингом проекта; выбор Интернет-стратегии (автономный Интернет-банк и интегрированный подход); анализ рынка банковских услуг и сегментация клиентской базы; выбор средств удаленного банковского обслуживания; тестирование системы (проверка - совпадают ли ожидания от проекта с объективно полученными результатами); по итогам опытной эксплуатации осуществляется принятие решения о перспективе внедрения данной системы.

Теоретическая значимость работы состоит в том, что выполненное диссертационное исследование содержит комплекс решений задач по формированию конкурентоспособного рынка дистанционных банковских услуг, как для корпоративных клиентов, так и для физических лиц. Теоретические обобщения ориентированы на дальнейшее развитие положений теории банковского дела и методических основ новых форм банковского обслуживания с помощью альтернативных каналов доставки банковских услуг.

Практическая значимость результатов исследования заключается в разработке предложений и рекомендаций по внедрению системы Интернет-банкинга и совершенствованию банковского обслуживания. Исходя из этого, положения и результаты исследования могут быть использованы в практике работы российских банков при формировании стратегических планов.

Апробации результатов исследовании. Основные результаты и положения диссертационной работы докладывались и обсуждались на региональных и межрегиональных научно-практических конференциях. Разработанные автором в диссертационной работе положения используются в деятельности Ростовского филиала «Импэксбанка» и Юго-Западного Банка Сбербанка России в г. Ростове-на-Дону. Результаты работы используются в преподавании учебных дисциплин «Банковское дело», «Интернет-банкинг» в ГОУ НПО Профессиональный лицей № 19 «Банк-Лицей». Основные положения диссертационной работы изложены в пяти научных статьях общим объемом 1,19 п.л.

Логическая структура и объем диссертационной работы.

Диссертация состоит из введения, трех глав, содержащих б параграфов, заключения, библиографического списка, включающего 178 источников, 3 приложений. Основной текст исследования занимает 154 страницы, включает 13 таблиц, 20 рисунков.

## Понятие банковской услуги, ее место и роль в деятельности современных коммерческих банков

Коммерческие банки являются универсальным институтом по предложению комплекса деловых услуг, которые охватывают не только традиционные кредитно-депозитные операции, но и распространяются на удовлетворение потребностей клиентов в консалтинге, инвестировании, лизинге, трасте и др.

Банковская услуга сегодня существенно перерастает рамки исключительно финансовой сферы, хотя всегда косвенно носит финансовый характер и направлена на оптимизацию финансовых результатов от хозяйственной деятельности.

Создание системы продаж банковских услуг, развитие маркетинговых стратегий поведения банка на различных финансовых рынках сопровождается теоретическими исследованиями возможностей рынка услуг и капиталов, основных тенденций развития национальных экономических систем, потенциальных потребностей клиентов.

Начальным этапом развития теории банковских услуг следует считать рубеж 60х - 70х гг. XX века, когда были опубликованы исследования Мичиганского Университета (X. Дуглас) "Банковская политика в области кредитования" (1971г.), Уэльского университета Д. Ревелл «Конкуренция и регулирование банковской деятельности», (1978г.), Женевского Университета "Кредитные услуги сберегательных банков" (1974г.), работы Ш. Дерея "Стратегия Британских банков и международная конкуренция" (1977г.) и исследования П Брайана "Конкуренция в банковской сфере" (1970г.). Эти работы были посвящены исследованию рынка банковских услуг и такого его элемента как банковская услуга.

Второй этап развития теории банковских услуг может быть отнесён к 80-м п\ XX века и охарактеризован как попытки исследования особенностей деятельности кредитно-финансовых систем отдельных стран и возможных последствий влияния глобализации и централизации банковского капитала на рынок банковских услуг. К наиболее известным работам этого периода следует отнести исследования Ф. Дерека "Глобальная стратегия банков" (Нью-Йорк, 1990г.), В. Малпаса "Как работает финансовая система Сити" (Лондон, 1988г.), О. Доннела "Финансовые операции регионального инвестиционного банка" (Лондон» 1981г.), Е. Балларина "Коммерческие банки в условиях финансовой революции" (Кембридж, 1986г.) и многие другие.

Третий этап развития теории банковских услуг начался в 90-м г. XX века и продолжался до начала нового тысячелетия. Подписание в 1992 г. Маастрихтского договора о создании Европейского экономического и валютного союза и введение единой европейской валюты евро с января 1999 г. положили начало пересмотру комплексного банковского обслуживания клиентов. Актуальность приобрела идея «финансового супермаркета», широкое распространение получили услуги на рынке ссудных капиталов, электронные услуги, начался рост слияний и поглощений банков. Среди наиболее известных работ необходимо отметить исследования П. Роуза «Банковский менеджмент, предоставление финансовых услуг» (1995), Д. Синки «Управление финансами в коммерческих банках» (1994), К. Фабри «Банки в условиях становления рыночной экономики» (1991), Д. Джентле «Индустрия финансовых услуг» (1993).

## Эволюция банковских услуг на основе информационных технологий

Среди наиболее существенных факторов научно-технического прогресса, влияющих на развитие мирового хозяйства, в первую очередь следует выделить информационные технологии, значение которых характеризуется революционными изменениями во всех сферах жизни современного общества. Сегодня можно с уверенностью констатировать, что мир вступил в эпоху становления информационного общества, которое во многом овладело качественно новым производственным потенциалом, - современными информационными технологиями. По имеющимся данным, объём внедрённых в практику информационных технологий в денежном исчислении достигает 5 трлн долл. в год,30

Современные информационные технологии всё шире внедряются в жизнь общества, зачастую революционно изменяя деятельность производственно-хозяйственных, социальных и культурных субъектов, а также функционирование органов законодательной и исполнительной властей. Информационные технологии и формируемый ими виртуальный мир сравнительно молоды (несколько десятков лет), но необыкновенно динамичны в развитии. С огромной быстротой, не присущей традиционным отраслям экономики, одни разработки сменяют другие, которые, в свою очередь, вытесняются ещё более современными и высокотехнологичными. В результате уже сегодня автоматизированный документооборот и финансовая отчётность, расчёт и начисление заработной платы и тому подобные операции, осуществляемые с помощью специализированных программ и вычислительной техники, стали вполне рутинным делом. Новейшие информационные технологии и использование возможностей, предоставляемых при работе через Интернет и другие, крупные международные и локальные информационные сети, позволяют минимизировать издержки производства и обращения, ускорить оборачиваемость капитала, существенно сократить время на модернизирование и перепрофилирование производства, выведение на рынок новых продуктов и услуг.

Информационные технологии сделали реальными маркетинговые экспресс-исследования конкретных сегментов рынка и непосредственное общение производителей и оптовиков с конкретным потребителем товара или услуги, так же как и потребителей с производителями и торговыми посредниками. Наиболее конкурентоспособным участником рынка становится тот, кто обладает более полной и своевременной информацией в интересующей области производства и обращения.

Развитие автоматизированных информационных технологий легло в основу российской банковской системы с самого начала ее становления в условиях новых, рыночных отношений. На первых этапах банковские капиталы создавались на сравнительно простых операциях. Выдача краткосрочных кредитов в валюте при активном росте курса доллара обеспечивала беспроигрышный результат для банков, а единственная возможность для населения защитить свои средства от галопирующих темпов инфляции давала приток сбережений физических лиц. Именно на этом этапе развития появлялось большое количество банков и быстро исчезало.

## Анализ целевых рынков использования систем Интернет-банкинга в Сбербанке г. Ростова-на-Дону

Не оспаривая преимуществ Интернет-банкинга как нового способа оказания услуг, скептики отмечают все еще сохраняющееся недоверие клиентов к банковской системе в целом и высказывают опасения, что высокотехнологичные, не традиционные для российского рынка услуги просто не найдут потребителя. Действительно, если учитывать, что, по данным ВЦИОМ, 27 % населения страны ничего не знает об Интернете и что аудитория сети сгруппирована в основном в Москве и Санкт-Петербурге, да ещё собрать воедино все требования, которым должен отвечать пользователь систем Интернет-банкинга, становится понятным, что такая услуга вряд ли может сейчас стать массовой.71

Число пользователей систем Интернет-банкинг зависит, прежде всего, от количества, интересов и потребностей собственно пользователей сети Интернет. Стабильное подключение к сети Интернет - основное ограничение круга пользователей Интернет-банкинга. Выявление Других ограничений является предметом данного исследования, и главными определяющими факторами при этом являются: общее состояние экономики в стране, которое, в первую очередь, определяет, сколько потребитель готов платить за доступ в Интернет и сколько он готов заплатить за приобретение устройств, дающих этот доступ. Другой стороной фактора состояния экономики страны являются инвестиции в развитие среды Интернета, как со стороны государственных органов, так и со стороны предприятий, вероятность которых невысока при сегодняшнем экономическом состоянии

государства; внутренняя организация Интернета и ее взаимодействие с государственными структурами. На сегодняшний день, необходимо отметить отсутствие какой-либо значительной поддержки Интернета со стороны государства и крупных финансовых структур, которые в сильной степени могут повлиять на развитие Интернета в России, Таким образом, клиентами Интернет-банкинга будут лишь те люди, которые не только относятся к категории пользователей Интернета, но и нуждаются в банковском обслуживании. Учитывая этот факт, можно сказать, что круг клиентов Интернет-банкинга остается пока весьма ограниченным указанными выше критериями.

Однако необходимо отметить, что некоторые нововведения положительным образом сказываются на отношении потребителей к банковским услугам в режиме онлайн. Например, высокоскоростной доступ к Интернету позволит потребителям быстрее получать необходимую информацию и тем самым значительно повысит ценность электронных банковских услуг в глазах потенциальных клиентов.

Что касается рынка банковских услуг г. Ростова-на-Дону и аудитории, способной использовать системы Интернет-банкинга в качестве инструмента платежа, то на данный момент статистические данные отсутствуют. Поэтому была произведена попытка выявления круга потенциальных клиентов (включающих и ту часть аудитории, которая откажется от использования альтернативных систем осуществления платежей в пользу Интернет-банкинга) при помощи анкетирования.