

## ОПЫТ РАЗВИТИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКИНГА В КРЕДИТНЫХ ИНСТИТУТАХ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ

**Н. П. МАКАРКИН,**

*доктор экономических наук, профессор,  
заведующий кафедрой экономики и организации производства  
ФГБОУ ВПО «МГУ им. Н. П. Огарёва»*

**О. Н. ДЬЯКОВА,**

*аспирант кафедры экономики и организации производства  
ФГБОУ ВПО «МГУ им. Н. П. Огарёва»  
(г. Саранск, РФ)*

В современных условиях развитие системы дистанционного обслуживания становится для региональных банковских сегментов первостепенной задачей. В ситуации ухудшения экономической конъюнктуры, снижения рентабельности банковского дела, сужения возможностей дальнейшего экстенсивного роста региональным кредитным институтам предстоит кардинальное изменение существующих бизнес-моделей. При этом, как показывает практика, акцент должен делаться на оптимизации издержек, прежде всего на основе развития дистанционных сервисов.

Анализ результатов исследований ведущих отечественных и зарубежных ученых по проблемам организации банковской деятельности свидетельствует о наличии интереса к данному вопросу. Проблемы оптимизации банковской деятельности, в том числе на основе развития дистанционного банкинга, поднимались в работах О. И. Лаврушина [10, 10–22], Ю. И. Коробова [5, 12–13] и др. Среди авторов, работы которых затрагивают вопросы разработки и внедрения в банковскую деятельность электронных услуг, продвижения банковских продуктов на дистанционной основе, оценки присущих им рисков, – А. П. Аксенов [1, 223–232], О. С. Рудакова [13, 174–177], А. Мовсесян [9, 36–38], Л. В. Лямин [6, 49–57], Б. Кинг [4, 10–11, 83]. Вместе с тем стремительное развитие системы дистанционного банкинга в условиях проявления

новых тенденций в финансово-банковском секторе (формирование глобального финансового рынка, развитие системы виртуальных валют, интегрирование банковских сервисов в социальные сети и др.) заставляет вновь обратить внимание на исследование процессов в данной сфере. Цель настоящей статьи заключается в изучении опыта развития дистанционного банкинга в кредитных институтах Республики Мордовия и исследовании факторов, определяющих это развитие.

В региональных банках Республики Мордовия система дистанционного банковского обслуживания (далее ДБО) начала развиваться в 90-х гг. XX в., преимущественно в рамках развития платежных систем, основанных на использовании пластиковых карт. Далее, с развитием и популяризацией сети Интернет, региональные коммерческие банки начали осваивать интернет-банкинг, который на первоначальном этапе базировался на предоставлении услуг в системе «банк – клиент» для юридических лиц. В дальнейшем стали появляться новые виды дистанционного банкинга в региональных банках Республики Мордовия: телефонный банкинг, мобильный банкинг для физических лиц и т. д. Фактически к настоящему времени все виды системы ДБО стали доступны клиентам. Тем не менее стремительное развитие информационных технологий продолжает обуславливать некоторое отставание регио-



нальных банков от крупных системообразующих кредитных институтов, что связано с влиянием ряда факторов как эндогенного, так и экзогенного характера. Соответственно данные факторы можно классифицировать на внешние, обусловленные влиянием внешней среды, и внутренние, находящиеся в зоне ответственности самих кредитных институтов (рисунок). Рассмотрим их более подробно.

*Развитие информационно-телекоммуникационных технологий (ИТКТ)* обусловило принципиальную смену приоритетов в системе построения бизнес-моделей, в том числе в банковском секторе. Развитие ИТКТ, характеризующееся существенным сокращением временных интервалов между совершенствованием существующих и/или созданием новых технологий, определило стремительное формирование принципиально новой хозяйственной среды – информационного сетевого пространства,

отличающегося наличием уникальных возможностей ведения бизнеса.

Среди данных возможностей – построение сетевых алгоритмов для удаленного осуществления банковских операций через банкоматы, терминалы, электронную почту и иные точки доступа, развитие дистанционных технологий на базе глобальной информационной инфраструктуры и, как результат, диверсификация банковской системы, повышение ее конкурентоспособности. Развитие ИТКТ в силу их системного характера не могло не затронуть деятельность региональных кредитных институтов. Так, в Республике Мордовия за период 2008–2013 гг. наблюдалось увеличение числа счетов с дистанционным доступом, открытых юридическим и физическим лицам в региональных коммерческих банках. По итогам 2012 г. их доля в общем количестве составила 10,38 % (или 314,6 тыс. счетов). В 2012 г. операции по 4,67 % счетов (или 14,5 тыс. счетов) физических лиц с дистанционным доступом осуществлялись посредством интернет-банкинга, по 9,02 % счетов (или 28,0 тыс. сче-

тов) – посредством мобильного банкинга. По счетам юридических лиц складывается следующая статистика: за аналогичный период в среднем к 25 % счетов, или 0,79 тыс. ед., доступ осуществлялся через сеть Интернет, к 75 % счетов, или 2,43 тыс. ед., – через систему «клиент – банк» [2, 48–49].

*Поведение потребителей банковских продуктов и услуг.* В современных условиях происходит изменение качественных характеристик в системе взаимоотношений кредитных организаций и их клиентов. Последние, во все большей степени представляющие собой новое поколение информационно образованных, восприимчивых к любым технологическим новациям специалистов, предпочитают получать финансовое обслуживание по принципу «все услуги не отходя от рабочего места». Это заставляет кредитные организации меняться и менять свое отношение к клиенту. Технологически грамотная молодежь Республики Мордовия сегодня – активный пользователь дистанционных банковских сервисов, и эта ее потребность будет только возрастать в будущем. Последующие поколения также готовы требовать новое качество банковского обслуживания.

Продолжается усиление конкуренции со стороны зарубежных банковских структур, небанковских организаций. Зарубежные банковские структуры, головные организации которых находятся на Западе, традиционно являются лидерами в развитии и применении новых информационных технологий в банковской деятельности, создании на их основе высокотехнологичных банковских продуктов и услуг и предложении их клиентам. В Республике Мордовия сегодня функционируют следующие отделения зарубежных банков: Райффайзенбанк (Австрия), Росбанк (Франция), Банк Хоум Кредит (Чехия) и др. Помимо зарубежных банков серьезными конкурентами в области традиционно банковской деятельности становятся небанковские организации (небанковские кредитные организации, операторы платежных систем, мобильные операторы, социальные сети и пр.), которые часто предлагают более выгодные условия обслуживания за счет отсутствия жестких требований со стороны

ЦБ РФ, агрессивного маркетинга и широкой доступности своих продуктов и услуг.

*Государственная политика в банковской сфере.* В условиях применения ИТКТ в банковской деятельности власти разрабатывают документы, регулирующие эту деятельность, что в свою очередь способствует ее развитию. В Стратегии развития банковского сектора РФ на период до 2015 года сказано, что Правительство РФ и Банк России обеспечат формирование нормативной базы, а также общие условия для применения в банковской деятельности новейших информационных технологий, в том числе технологий дистанционного банковского обслуживания, средств автоматизации кассовых операций, электронных средств платежа и электронной обработки платежной информации на основе развития конкуренции и внедрения инноваций в сфере высокотехнологичных банковских продуктов при соответствующем государственном регулировании и контроле [3]. Данные положения содержатся и в Стратегии развития национальной платежной системы. Так, в соответствии с ней Банк России будет содействовать широкому внедрению инновационных платежных технологий, в том числе предполагающих применение бесконтактных платежных карт, мобильных устройств, а также технологических и иных решений, расширяющих географию оказания платежных услуг и снижающих их стоимость для населения и хозяйствующих субъектов, в частности посредством предоставления им дистанционного доступа к платежным услугам [14]. Необходимость развития дистанционного банкинга определяется и в иных программных документах; документах правового характера [11; 15].

*Финансовые кризисы в экономике* страны вносят коррективы в работу банков. Прежние модели ведения бизнеса оказываются неработающими; банки вынуждены менять бизнес-модели, искать новые источники ресурсов, работать в новых экономических реалиях. Особенно уязвимыми в этой ситуации оказываются региональные коммерческие банки. Финансовый кризис, начавшийся в 2007 г.,

вынуждает банки искать новые каналы продаж продуктов. Экономические санкции, введенные рядом западных стран в отношении российской экономики в 2014 г., также сказываются на банковской деятельности. Пассивы становятся более дорогими, затрудняется выход отечественных банков на международный рынок заимствований, наблюдаются девальвация курса рубля и его высокая волатильность, снижается экономическая активность населения. Данные проблемы определяют потребность банковских институтов в оптимизации затрат, что, безусловно, возможно на базе развития дистанционных сервисов и каналов.

*Оптимизация банковских бизнес-процессов.* Система дистанционного банкинга позволяет банкам снизить издержки обслуживания клиентов в отделениях, что в конечном счете приводит к повышению рентабельности банковского бизнеса. Это достигается за счет удешевления каналов доступа и автоматизации операций. Развитие дистанционного банкинга также дает возможность оптимизировать филиальную сеть банков, изменить формат проникновения на новые рынки. Снижение издержек и повышение рентабельности банковского бизнеса – весьма актуальная задача для небольших региональных банков в непростых экономических реалиях сегодняшнего дня. Это также важный фактор, стимулирующий банки Мордовии развивать систему дистанционного банковского обслуживания (ДБО). При комплексном интегрировании системы ДБО банка с автоматизированной банковской системой (АБС), а также с системой электронного документооборота, системой управления отношениями с клиентами (СРМ-системой), платформой управления бизнес-процессами увеличивается скорость совершения операций в системе и повышается эффективность банковского бизнеса [12, 74].

*Усиление эффекта позиционирования на рынке.* Банки, развивая в своей деятельности дистанционный бантинг, способны произвести грамотное позиционирование, осуществляемое с учетом целевой группы потребителей, позволяющее сформировать и закрепить в их сознании положительный

имидж организации, повысить авторитетность банка, узнаваемость продвигаемого бренда. Дистанционное банковское обслуживание в Республике Мордовия имеет огромный потенциал роста. Региональные коммерческие банки способны занять в этом направлении свою нишу и закрепиться в ней, что позволит *завоевать новые сегменты банковского рынка*. В частности, это могут быть молодые люди, получающие стипендии на счета пластиковых карт местных банков. В будущем они сохранят лояльность к банку и вырастут до состоятельных клиентов с большими потребностями. В конечном счете грамотное позиционирование банка и завоевание новых сегментов банковского рынка неизбежно приводят к *диверсификации банковских продуктов и услуг*. Развитие системы ДБО позволяет региональным коммерческим банкам расширить продуктовую линейку на основе ИТКТ. Региональным коммерческим банкам Республики Мордовия следует внедрить депозитные и кредитные продукты и услуги в систему ДБО с целью ее полноценного развития как альтернативы банковскому офису.

*Расширение функциональной составляющей в системе банковского обслуживания.* Дистанционное банковское обслуживание предполагает новое качество обслуживания клиентов. Система ДБО помимо традиционных функций (информационной, коммуникационной, транзакционной) позволяет реализовать добавочные функции, перечень которых не ограничен. К ним относятся функция учета денежных средств пользователя – клиента банка, просветительская функция, а также ряд дополнительных функций: заказ и бронирование гостиниц, билетов на различные виды транспорта и пр. Чем полноценнее и функциональнее будет система ДБО в конкретном банке, тем лояльнее будут клиенты [1, 227]. Стоит отметить, что в региональных банках Республики Мордовия система ДБО не является полноценной. В ней практически не представлены депозитные услуги и продукты, а кредитные отсутствуют полностью. В системе ДБО в региональных банках Мордовии делается акцент на расчетно-кассовом обслуживании.

*Разработка и освоение новых каналов продвижения банковских продуктов и услуг.* Среди прямых каналов продаж банковских продуктов и услуг [7] каналы дистанционного сбыта пользуются большой популярностью среди клиентов и поддерживаются банками. С учетом построения в современных условиях основ информационной экономики каналы дистанционного сбыта займут господствующее положение. В отдаленной перспективе можно будет говорить о замене фронт-офисов банка каналами дистанционного сбыта. Сегодня среди привычных каналов продвижения банковских продуктов и услуг – банковские терминалы, банкоматы, интернет-банкинг и пр. Относительно новыми каналами продвижения банковских продуктов и услуг для местных банков Мордовии являются мобильный банкинг, социальные сети («ВКонтакте», «Фейсбук» и пр.) [8]. Несмотря на то что региональные коммерческие банки Республики Мордовия имеют в социальных сетях свое представительство, они не занимаются в них какой-либо активной деятельностью, представлены там пассивно.

*Обеспечение транспарентности банковского бизнеса.* Регулятор в новых условиях (глобализация мировых финансовых отно-

шений, вступление России в ВТО, приближение отечественного банковского дела к стандартам Базель III, применение в банковской деятельности международных стандартов финансовой отчетности) обеспокоен прозрачностью банковского бизнеса, прозрачностью формирования цен на банковские продукты и услуги. Дистанционный банкинг, в свою очередь, способствует транспарентности банковского бизнеса. Банки открыто должны вести диалог с клиентами, полностью информировать о слагаемых цены на тот или иной продукт, услугу. Это позволяют сегодня сделать социальные сети [8, 262], Интернет, специализированные форумы, официальные сайты банков и пр. Местные банки должны использовать данные информационные ресурсы с целью повышения прозрачности своей деятельности. В целом это способствует повышению безопасности банковской деятельности для потребителей финансовых услуг.

Таким образом, на систему дистанционного банковского обслуживания влияют внутренние и внешние факторы. Перечень факторов со временем будет только расширяться; необходимо отслеживать эти тенденции и умело применять их в банковском деле.

Поступила 02.02.2015

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК BIBLIOGRAPHY

1. *Дистанционное банковское обслуживание* / [кол. авт. А. П. Аксенов, А. Ф. Андреев, А. И. Болвачев и др.] ; под ред. А. П. Аксенова. – М. : КНОРУС : ЦИПСИР, 2010. – 328 с.
2. *Дьякова, О. Н.* Состояние и развитие безналичных расчетов в Республике Мордовия с использованием системы дистанционного банковского обслуживания // *Финансы и кредит.* – 2015. – № 10 (634). – С. 46–55.
3. *Заявление* Правительства РФ № 1472п-П13, Банка России № 01-001/1280 от 05.04.2011 «О Стратегии развития банковского сектора Российской Федерации на период до 2015 года» [Электронный ресурс]. – СПС КонсультантПлюс.
4. *Кинг, Б.* Банк 2.0. Как потребительское поведение и технологии изменят будущее финансовых услуг / Б. Кинг [пер. с англ.
1. *Aksenov, A., Andreev, A., Bolvachev, A. et al.* (2010) *Remote banking*, Moscow: KNORUS: TsIPSiR.
2. *Dyakova, O.* (2015) *The state and development of cashless payments in the Republic of Mordovia, using e-banking system*, 10 (634), *Finances and Credit*, pp. 46–55.
3. *Government of the Russian Federation 2011/№ 1472p-P13, and the Bank of Russia 2011/№ 01-001/1280 of 05.04.2011 on banking sector development strategy of the Russian Federation for the period till 2015* [online], available: SPS Consultant.
4. *King, B.* (2012) *Bank 2.0. As consumer behavior and technology will change the future of financial services*, Moscow: Olympus-Business.

- М. Мацковской]. – М. : ЗАО «Олимп-Бизнес», 2012. – 512 с.
5. *Korobov, Yu. I.* Развитие информационных технологий и их влияние на банковскую деятельность / Ю. И. Коробов, А. В. Канофьев // *Банковские услуги*. – 2003. – № 5. – С. 12–15.
  6. *Лямин, Л. В.* Применение технологий электронного банкинга. Риск-ориентированный подход / Л. В. Лямин. – М. : КНОРУС : ЦИПСИР, 2011. – 336 с.
  7. *Митрохин, В. В.* Эффективная продажа банковских услуг в условиях повышения конкурентной среды / В. В. Митрохин, А. Э. Ковалев [Электронный ресурс] // *Системное управление*. – 2013. – Вып. 3. – Режим доступа: [http://sisupr.mrsu.ru/2013-3/PDF/kovalev\\_a\\_je\\_statya.pdf](http://sisupr.mrsu.ru/2013-3/PDF/kovalev_a_je_statya.pdf).
  8. *Митрохин, В. В.* Социальные сети как инструмент продвижения финансовых услуг / В. В. Митрохин, Г. В. Макаров // *Маркетинг : от идей и замыслов – к реальной практике : материалы Всерос. науч.-практ. конф., Саранск, 21–22 нояб. 2013 г. / редкол.: С. М. Вдовин (отв. ред.) [и др.]*. – Саранск, 2014. – С. 260–265.
  9. *Мовсесян, А.* Современные тенденции становления информационного общества в мировой экономике и России // *Общество и экономика*. – 2001. – № 6. – С. 32–46.
  10. *Новые модели банковской деятельности в современной экономике : моногр. / под ред. О. И. Лаврушина*. – М. : КНОРУС, 2015. – 168 с.
  11. *Распоряжение* Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 1815-р г. Москва «О государственной программе Российской Федерации “Информационное общество (2011–2020 годы)”» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rg.ru/2010/11/16/infobschestvo-site-dok.html>.
  12. *Резниченко, А.* Секреты оптимизации банковских бизнес-процессов // *Аналит. банк. журн.* – 2011. – № 9 (193). – С. 74–75.
  13. *Рудакова, О. С.* Банковские электронные услуги : учеб. пособие / О. С. Рудакова. – М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2010. – 400 с.
  14. *Стратегия* развития национальной платежной системы [Электронный ресурс]. – одобрена Советом директоров Банка России (Протокол № 4 от 15 марта 2013 г.). – Режим доступа: [http://www.cbr.ru/PSystem/P-sys/strategy\\_psys.pdf](http://www.cbr.ru/PSystem/P-sys/strategy_psys.pdf).
  15. *Федеральный закон «О национальной платежной системе» № 161-ФЗ от 27.06.2011 г.* [Электронный ресурс]. – СПС КонсультантПлюс.
  5. *Korobov, Yu. (2003)* Development of information technologies and their impact on the banking, 5, *Banking*, pp. 12–15.
  6. *Ljamin, L. (2003)* Use of electronic banking technologies. The risk-oriented approach, Moscow: KNORUS, TsIPSiR.
  7. *Mitrokhin, V. and Kovalev, A. (2013)* Effective sales of banking services in increasing competitive environment, 3, *System Management* [online], available: [http://sisupr.mrsu.ru/2013-3/PDF/kovalev\\_a\\_je\\_statya.pdf](http://sisupr.mrsu.ru/2013-3/PDF/kovalev_a_je_statya.pdf).
  8. *Mitrokhin, V. and Makarov, G. (2014)* Social networks as a tool for promoting financial services, *Marketing: from ideas and plans to actual practice All-Russia conference Proceedings*, Saransk, 21–22 Nov. 2013, Saransk, pp. 260–265.
  9. *Movsesyan, A. (2001)* Modern trends of information society in the world economy and Russia, 6, *Society and Economy*, pp. 32–46.
  10. *Lavrushin, O. ed. (2015)* New models of banking activities in the modern economy: monograph, Moscow: KNORUS.
  11. *Government of the Russian Federation 2010/ № 1815-r of October 20, 2010 on the State program of the Russian Federation “Information Society (2011–2020)”* [online], available: <http://www.rg.ru/2010/11/16/infobschestvo-site-dok.html>.
  12. *Reznichenko, A. (2011)* Secrets of optimization of banking business processes, 9 (193), *Analytical Banking journal*, pp. 74–75.
  13. *Rudakova, O. (2010)* Electronic banking services: manual, Moscow: University textbook: INFRA-M.
  14. *The Board of Directors of the Bank of Russia 2013/Minutes № 4 of 15 March 2013 on the development strategy of the national payment system* [online], available: [http://www.cbr.ru/PSystem/P-sys/strategy\\_psys.pdf](http://www.cbr.ru/PSystem/P-sys/strategy_psys.pdf).
  15. *The Federal Law On the National Payment System” № 161-FZ of 27.06.2011* [online], available: SPS Consultant.