

УДК 336.717

Филимонова Юлия Владимировна,

к.э.н., доцент, доцент кафедры «Экономика, маркетинг и психология управления»,
ФГБОУ ВО «Ангарский государственный технический университет»,
тел.: +7 (3955) 56-13-16, e-mail: f_julya@mail.ru

Матофонов Семен Витальевич,

обучающийся кафедры «Экономика, маркетинг и психология управления»,
ФГБОУ ВО «Ангарский государственный технический университет»,
тел.: +7 (3955) 56-13-16, e-mail: wewwew-97@mail.ru

ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И ЕГО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ

Filimonova Yu.V., Matofonov S.V.

REMOTE BANKING SERVICE AND ITS IMPROVEMENT

Аннотация. В статье рассмотрены понятие, классификация дистанционного банковского обслуживания (ДБО) клиентов, дается оценка реализации ДБО в российских банках, предлагаются мероприятия по совершенствованию системы ДБО.

Ключевые слова: дистанционное банковское обслуживание (ДБО), классификация, виды ДБО, особенности организации ДБО, совершенствование ДБО.

Abstract. The article discusses the concept and classification of remote banking services (RBS) for customers, assesses the implementation of RBS in Russian banks, and suggests measures to improve the RBS system.

Keywords: remote banking services (RBS), classification, types of RBS, features of the RBS organization, improvement of RBS.

В условиях возрастающей конкуренции и финансового кризиса в стране, стратегической целью любого банка является повышение качества обслуживания клиентов и снижение затрат.

Одним из актуальных направлений работы банка в современных условиях является совершенствование дистанционного банковского обслуживания (ДБО).

Аналізу проблем становления и развития электронных банковских услуг посвящены работы Балабанова И.Т., Грачевой М.В., Жукова С.А., Иванова В.А., Мининой Т.Н., Муравьевой А.В. и др. В рамках изучения особенностей электронных банковских услуг содержательны работы Коробовой Г.Г., Рудаковой О.С., Тавасиева А.М.

В литературе разные авторы дают практически схожие определения ДБО. Так, Белоглазова Г.Н. и Кроливецкая Л.П. определяют дистанционное банковское обслуживание как «предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк, с использованием различных каналов телекоммуникаций» [1].

Тавасиев А.М. определяет ДБО как «предоставление банковских продуктов (оказание банковских услуг) на расстоянии, вне офиса банка, без непосредственного контакта

клиента с сотрудниками банка» [2]. Трофимов В.В. дает следующее определение ДБО – «оказание банковских услуг (предоставление банковских продуктов) на расстоянии, без посещения клиентами офиса банка, без непосредственного контакта с сотрудниками банка – из дома (так называемый «home-banking»), офиса, автомобиля и т.д.» [3]. В исследованиях Ванина А. и Сумманен К. ДБО понимается как технология, в которой проведение операций не требует визита клиента в банк [4]. Таким образом, обобщив представленные выше определения, можно дать следующую дефиницию понятию «дистанционное банковское обслуживание» – банковская услуга, которая предоставляется клиенту банком удаленно, без необходимости его непосредственного посещения.

В банковской практике выделяется различная типология ДБО, объединенная в соответствии с определенными признаками:

В соответствии с технологией предоставления банковских продуктов и услуг выделяют:

- терминальный банкинг – предоставление банковских услуг с помощью специальных устройств – терминалов, расположенных по всем городам РФ. Это многофункциональные устройства, которые позво-

ляют получить денежные средства, обменять валюту, осуществить различные виды оплаты наличными, а также с помощью карт и т.п.;

- телефонный банкинг – когда для предоставления финансовых услуг используется телефонное подключение. Использование телефонного банкинга дает клиенту возможность как контролировать и распоряжаться средствами на личных счетах, так и получать необходимую информацию от банка;

- систему РС-банкинга, который осуществляется через ПК. При этом, сюда относятся такие услуги, при которых на ПК клиента устанавливается специальное ПО для обеспечения взаимодействия клиента с банком. Этот вид банкинга является решением для работы в режиме офлайн. Работа с документами, справочниками, импорт документов из бухгалтерских программ, подпись документов, просмотр выписок не требуют подключения к Интернету. Кратковременное подключение к Интернету требуется лишь для синхронизации с банком;

- интернет-банкинг – это система, в основе которой лежит технология «тонкого» клиента, в соответствии с которой для ее использования необходим только обычный браузер [5]. Как правило, услугами, реализуемыми через интернет-банкинг, являются выписки по счетам; оповещение о банковских продуктах; заявки на открытие депозитов, получение кредитов, банковских карт и т.д.; внутренние переводы на счета банка и на счета в других банках; конвертация средств; личный кабинет для управления услугами;

- мобильный банкинг – управление банковским счетом посредством сотового телефона или портативного компьютера с использованием технологии беспроводного доступа. Разновидностями мобильного банкинга являются:

- SMS-банкинг – это вид банковского обслуживания, в рамках которого клиент контактирует с банком через мобильный телефон посредством SMS-сообщений;

- SIM-апплет – заключается в том, что при применении данного типа мобильного банкинга платежное приложение записывается в SIM-карту телефона, что позволяет исполнять финансовые транзакции;

- Мидлет – программы для мобильных телефонов, созданные в программной среде

Java, позволяющие осуществлять финансовые операции в безопасном режиме;

- WAP-банкинг – это доступ с мобильного телефона к информации о текущих остатках на банковских счетах клиента, а также к справочной банковской информации (реквизиты банка, текущие курсы обмена валют, контактные телефоны банковских служб и т.д.). Подключившись к услуге «WAP-банкинг» клиент получает доступ в защищенном режиме по логину и паролю к информации о текущих остатках по счетам; о текущих статусах ранее отправленных в банк документов; об оборотах по счетам за период до трех дней [6].

По характеру предоставления банковских продуктов и услуг различают:

- информационную систему – это предоставление клиенту маркетинговой информации о продуктах и услугах банка, но без возможности передачи информации;

- коммуникационную систему – обмен данными между клиентом и банком по основным финансовым операциям;

- операционную систему ДБО – это технология осуществления финансовых операций с помощью ДБО.

В соответствии с принципами работы система ДБО разделяется на on-line и off-line. Различия между онлайн-оффлайн-платежами кроются в организации информационных потоков между клиентом и банком [7].

Можно также выделить корпоративную и розничную системы ДБО в зависимости от клиентского сегмента, т.е. системы, направленные на работу отдельно с юридическими и физическими лицами.

По оператору предоставления продуктов и услуг ДБО делится на банковское и небанковское, реализуемое, например, операторами мобильной связи, торговыми и социальными сетями и прочие.

Таким образом, в настоящее время современный рынок банковских предложений России представлен достаточно обширным диапазоном услуг и продуктов в области дистанционного банковского обслуживания.

Развитие ДБО целесообразно, поскольку оно обладает следующими преимуществами:

- удобство – возможность пользования клиентом банковскими услугами из любой точки мира;

- оперативность – быстрота оплаты услуг при помощи систем ДБО;

- доступность – привлекательная стоимость пользования услугами ДБО, а в некоторых случаях возможность бесплатного получения услуг;

- выгодность – возможность получения банковских услуг по более выгодным тарифам, по сравнению с получением этих услуг в офисе;

- разнообразие – возможность получения услуг банка через различные ДБО.

Далее дадим оценку развития ДБО в российских банках.

В соответствии с исследованиями, проведенными исследовательской группой CNews Analytics среди 50 и 100 крупнейших банков по активам (Топ 50 и Топ 100) [8], 96% банков Топ 50 и 95% банков Топ 100 используют системы дистанционного банковского обслуживания юридических лиц.

Наиболее распространенными являются системы типа «интернет-банк» и «банк-клиент»: среди банков Топ 50 они внедрены в 92% и 88% банков соответственно, в банках Топ 100 – в 90% и 76% банков. Систему централизованного управления корпоративными финансами холдингов предлагают юридическим лицам 46% банков Топ 50 и 31% банков Топ 100. Система «мобильный банк» для юридических лиц только начинает завоевывать рынок ДБО и в настоящий момент доступна корпоративным клиентам 9 банков сегмента Топ 50.

Из обследованных банков Топ 100 87% используют системы дистанционного банковского обслуживания физических лиц. Наиболее популярна система типа «интернет-банк», которую используют 86% банков. Систему «мобильный банк» используют 63% банков Топ 100.

По данным рейтингового агентства RAEX («Эксперт РА») [9], за 1 полугодие 2017-го года объем интернет-платежей физических лиц увеличился на 8%, что составило 1 трлн. рублей.

С ростом общего объема операций физических лиц в банках произошло увеличение интернет-платежей. По итогам 1 полугодия 2017-го года доля онлайн в общем количестве платежей физических лиц вернулась к уровню 2014 года и составила 40%.

В абсолютном объеме платежей доля онлайн третий год не показывает заметного роста в связи с исчерпанием эффекта низкой базы и снижением доверия населения к бан-

кам вследствие продолжающихся отзывов лицензий и санаций банков.

В таблице 1 представлена доля операций физических лиц в банковском отделении по оплате услуг.

Как видно из таблицы, самыми популярными переводами считаются платежи за ЖКХ, оплата налогов и штрафов, которые составляют около 78% всех банковских операций физических лиц.

Таблица 1 – Операции физических лиц в банковских отделениях по оплате услуг

Услуга	Доля, %
Оплата услуг ЖКХ	69
Мобильная связь	8
Налоговые платежи	7
ТВ и Интернет	6
Открытие депозита	4
Обмен валют	3
Штрафы ГИБДД	2
Открытие счета	1

Препятствием для роста количества онлайн-операций по данным транзакциям является низкое наполнение ГИС ЖКХ информацией о поставщиках услуг. Также необходимо заметить, что еще одним наиболее востребованным компонентом операций физических лиц при использовании ДБО является оплата услуг мобильной связи, доля которого составляет 8% всех операций, предоставляемых банком физическим лицам.

В целом на рынке складывается ситуация, когда большинство банков предлагают клиентам оптимальный пользовательский опыт при решении основных задач по управлению средствами на карте и получению информации по продукту. Об этом свидетельствуют оценки рейтинга первой десятки банков за 2017 [10] (табл. 2).

Таблица 2 – Рейтинг эффективности интернет-банков для частных лиц

Место	Банк	Оценка*
1	Бинбанк	77,8 (7,8 / 4,1)
2	Тинькофф Банк	77,4 (8,2 / 3,9)
3	Промсвязьбанк	73,5 (7,9 / 3,7)
4	Альфа-Банк	66,3 (7,2 / 3,4)
5	ВТБ	65,5 (6,6 / 3,6)
6	Сбербанк России	64,3 (6,1 / 3,7)
7	Банк Уралсиб	64 (6,3 / 3,6)
8	Почта Банк	63 (7,2 / 3,1)
9	Райффайзенбанк	62,5 (6 / 3,6)
10	Совкомбанк	61,8 (6,8 / 3,2)

* Итоговая оценка эффективности интернет-банка по шкале от 0 до 100 баллов. В скобках приведены оценки функциональных возможностей интернет-банка по шкале от 0 до 10 баллов и оценка удобства пользования по шкале от 1 до 5 баллов.

Однако, как видим, развитие ДБО находится еще не на достаточно высоком уровне. Причины этого кроются в следующем:

1. Российский менталитет. Большая часть населения скорее доверяет операторам в банках, чем использованию платежных терминалов, интернет-сервисов или мобильных банков.

2. Недоверие к банковской системе в целом, отсутствие информации о возможностях использования ДБО и риск распространения персональных данных через информационную сеть.

3. Мошенничество в системе дистанционного банковского обслуживания, т.к. имели место случаи снятия личных средств со счетов. По статистике Банка России объем несанкционированных операций перевода денежных средств в российских банках по итогам 2017 года составил 2,53 млрд. рублей. В результате подобных операций со счетов граждан было похищено немногим менее 1 млрд. рублей.

4. Слабая финансовая и техническая грамотность населения.

5. Низкие доходы некоторых категорий населения, которые также препятствуют внедрению ДБО.

Улучшение уже существующей системы дистанционного банковского обслуживания приведет к увеличению числа клиентов, улучшению безопасности предоставляемых услуг и их качества, а также поможет снизить расходы.

К основным направлениям совершенствования системы ДБО в российских банках можно отнести:

- продвижение систем ДБО на рынок. Для полноценного и правильного развития

ДБО банк должен дифференцировать свои услуги по определенным группам, сегментам клиентов с целью повышения эффективности обслуживания;

- повышение качества и безопасности ДБО. Вопросам безопасности стоит уделить особое внимание. ДБО должно полностью соответствовать требованиям безопасности обслуживания тех или иных документопотоков, а также иметь возможность корректировать работу системы в случае изменения требований безопасности. Для некоторых удаленных операций необходимо внедрить систему идентификации личности в отделении банка. Для регистрации в Единой банковской системе нужно лишь единожды прийти в банк и сдать свои биометрические данные – изображение лица и запись голоса. После этого клиент может дистанционно получать услуги любого банка, работающего с системой;

- использование облачных технологий, в т.ч. так называемых частных облаков, в которых риск доступа, хищения или изменения данных сведен к минимуму. Использование облачных технологий может упростить для банков задачу предоставления клиентам более прозрачной и достоверной информации.

По оценкам экспертов рынка, потенциал развития интернет-банкинга огромен. Аудитория российской зоны Интернета уже сейчас насчитывает более 30 млн. пользователей и, согласно данным опросов, каждый третий интернет-пользователь готов управлять своим банковским счетом через Сеть. И если рынок интернет-торговли увеличивается на 30-50% ежегодно, то число абонентов мобильной связи уже существенно превышает численность населения России. Можно утверждать с высокой степенью вероятности, что мобильные сервисы будут показывать максимальный прирост клиентской базы в ближайшие годы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Банковское дело: учебник для вузов; под ред. Г. Белоглазовой, Л. Кроливецкой. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 400 с.

2. Тавасиев А.М. Банковское дело: дополнительные операции для клиентов / А.М. Тавасиев. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 416 с.

3. Симонов Н.С. Очерки истории банковской системы России. 1988-2013 гг. / Российская академия наук, Институт российской истории, Университет Дмитрия Пожарского / Н.С. Симонов – М.: Русский фонд содействия образованию и науке, 2016. – 10 с.

4. Ванин А., Сумманен К. Банк, который всегда с тобой // Банковские технологии. – 1999. – № 4. – С. 46-52.
5. Банковское дело: учебник; под ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой. – М.: КноРус, 2010. – 416 с.
6. Пухов А.В. Продажи и управление бизнесом в розничном банке / А.В. Пухов. – М.: КНОРУС: ЦИП-СиР, 2012.
7. Сегодня и завтра дистанционного банкинга: 2-й Международный форум «Дистанционный банкинг 2011» // Банковские технологии. – 2011. – № 7. – С. 11-15.
8. Исследование рынка систем дистанционного банковского обслуживания [Электронный ресурс]. – URL: www.cnews.ru (21.10.18).
9. Системы дистанционного банковского обслуживания (рынок ДБО России) [Электронный ресурс]. – URL: www.tadviser.ru (21.10.18).
10. Internet Banking Rank 2017 [Электронный ресурс]. – URL: www.markswebb.ru (21.10.18).

УДК 94(57)

Цубикова Любовь Сергеевна,
к.и.н., доцент, доцент кафедры «Экономика, маркетинг и психология управления»,
ФГБОУ ВО «Ангарский государственный технический университет»,
e-mail: lkor11@mail.ru

ЗЕМЛЕУСТРОЙСТВО ИРКУТСКОЙ ГУБЕРНИИ В 1920-Е ГОДЫ

Tsubikova L.S.

LAND MANAGEMENT IN THE IRKUTSK PROVINCE IN THE 1920S

Аннотация. В статье рассматриваются вопросы земельной политики и землеустройства на территории Иркутской губернии (округа) в 1920-е годы. Автор делает акцент на таких моментах как: развитие арендных отношений, землепользование земельных обществ и самостоятельного крестьянского двора, рост коллективных хозяйств и их объединение, подготовка земельного фонда для переселенцев, формы землепользования и др.

Ключевые слова: землеустройство, земельная политика, колхозы, сельское хозяйство, Иркутская губерния.

Abstract. The article discusses issues of land policy and land management in the territory of the Irkutsk province (district) in the 1920s. The author focuses on such moments as: the development of rental relations, land use of land societies and an independent peasant yard, growth of collective farms and their unification, preparation of a land fund for immigrants, land use forms, etc.

Keywords: land management, land policy, collective farms, agriculture, peasantry, Irkutsk province.

Вопросы аграрных преобразований советской власти получили освещение как в общероссийской, так и в сибирской исторической литературе [10, 13-15, 17 и др.]. Вместе с тем, на наш взгляд, недостаточно освещены вопросы реализации землеустройства и землепользования на практике, на примере отдельных территорий.

В конце 1919 г. – начале 1920 г. в Восточно-Сибирском крае по мере закрепления на его территории советской власти началось распространение единого законодательства и формирование новых органов власти. При Сибревкоме был образован Сибземотдел, а также созданы губернские и уездные земельные отделы. Произошло реформирование старых структур. Так, в 1920 г. статистиче-

ские отделы бывшей Губернской земской управы и Иркутского переселенческого района со всеми принадлежащими им делами, имуществом и штатом служащих перешли в ведение Губернского земельного отдела (Губземотдел) [1, Л. 9].

Местные нормативно-правовые документы, повторяя положения общереспубликанских, фиксировали: «... сделки на землю уничтожаются; существующие земельные договоры, в том числе арендные, расторгаются. Все частновладельческие и монастырские земли, находящиеся на территории Иркутской губернии, объявляются собственностью государства и переходят в заведывание и распоряжение местных земельных отделов...» [1, Л. 15]. Одним из ведущих доку-