

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»
Экономический факультет

Кафедра экономической теории
и национальной экономики

**ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КАК
МЕХАНИЗМ КОНКУРЕНЦИИ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ**

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Студентки 5 курса 561 группы
направления 38.03.01 «Экономика»
профиль «Экономика предпринимательства»
Яковлевой Виктории Сергеевны

Научный руководитель

к.э.н., доцент _____ А. Р. Трубицын

Зав.кафедрой

к.э.н., доцент _____ Е.В. Огурцова

Саратов, 2017

Введение. Динамично изменяющиеся условия жизни ведут к повышению требований, которые клиенты предъявляют банкам, таких как удобство коммуникаций с кредитной организацией, быстрый доступ к банковским услугам и скорость их предоставления.

На фоне продолжительного финансового кризиса, постоянно растущей конкуренции для удовлетворения требований клиентов банки обращают внимание на необходимость увеличения качества обслуживания клиентов при условии уменьшения издержек.

В настоящее время в розничном сегменте банковского сектора наблюдается серьезная борьба за клиентов. Банки больше не могут просто предлагать свои услуги и пассивно ждать, когда клиенты откликнутся. В условиях переизбытка предложений, в борьбе за клиента, банки вынуждены занимать проактивную позицию и доказывать, что их предложения лучше, чем другие. В такой ситуации банки нуждаются в эффективном инструментарии, позволяющем удерживать и привлекать клиентов.

Расширение филиальной сети не может быть бесконечным, и по причине бурного роста информационных технологий банки стараются приблизиться к клиенту за счет внедрения передовых технических и научных достижений, реализованных в различных методах дистанционного банковского обслуживания (ДБО), а не за счет построения обширных сетей дополнительных офисов.

Благодаря активному распространению мобильных коммуникационных устройств и интернета среди населения, развитой сетевой инфраструктуре в регионах страны, совершенствованию законодательства, росту финансовой грамотности у граждан возрастает доверие к банкам, увеличивается востребованность банковских услуг, а кредитные организации, в стремлении удовлетворить потребности своих клиентов, внедряют и расширяют перечень предоставляемых дистанционных услуг, которые не ограничиваются только платежными сервисами. Функционал ДБО перестает быть исключительно транзакционным.

В основе теоретической части использованы работы по изучению систем дистанционного банковского обслуживания Адова Д. Е, Баранова А. М., Коротяевой Н. В., Митрохина В. В., Дьяковой О. Н. Лыткиной А. Ю., Пастуховой К. И.; работы Коробовой Г. Г., Ворошилова И. В., Касютина А. А., Зориной В. В., Портера М., Тавасиева А. М., Шелкуновой Т. Г, Гагловой К. А. для рассмотрения банковской конкуренции и других авторов.

Вопросы влияния дистанционного банковского обслуживания на конкурентоспособность банков изучали Платонова Ю. А., Хайрзаманов Р. Р., Годун М. В., Черных В. В. и другие специалисты.

Осуществление удаленного обслуживания выгодно обеим сторонам: как кредитным организациям, так и клиентам. Банки получают выгоду за счет экономии на издержках, характерных для традиционного способа обслуживания клиентов, привлечения большего количества клиентов и повышения уровня их лояльности, а, следовательно, и росту конкурентоспособности. Клиенты получают возможность совершать объемный спектр банковских операций независимо от их территориальной удаленности от регионов присутствия отделений банка и времени суток с помощью доступных технических средств (банкоматы, мобильные телефоны, компьютеры с доступом в Интернет и другие). Вышеизложенное определяет актуальность темы исследования, ее цель и задачи.

Целью исследования выпускной квалификационной работы является оценка влияния ДБО на конкурентоспособность банков в России.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть понятие ДБО, рассмотреть его виды;
- проанализировать современный рынок ДБО в России;
- исследовать эффективность развития дистанционных банковских услуг;
- изучить тенденции формирования инноваций в сфере ДБО;
- выявить отличительные черты банковской конкуренции;

- определить факторы влияния ДБО на конкурентоспособность кредитной организации.

Предметом выпускной квалификационной работы является дистанционное банковское обслуживание как объект банковской системы.

Структура выпускной квалификационной работы состоит из введения, трех основных глав, заключения, списка использованных источников.

Основная часть. Дистанционное банковское обслуживание – термин, определяющий весь спектр банковских услуг, предоставляемых клиенту удаленно, то есть без его непосредственного визита в банк. Чаще всего кредитные организации используют для предоставления дистанционного обслуживания телекоммуникационные и компьютерные технологии¹.

Дистанционный банкинг крайне мобилен, наблюдается стремительное внедрение новых продуктов, особенно в условиях высокой конкуренции. Это порождает всё более прогрессивные формы их реализации.

Классифицируют систему по технологии предоставления на терминальный, телефонный, мобильный, РС-банкинг и интернет-банкинг. По характеру предоставления продуктов и услуг разделяют информационную, коммуникационную и операционную систему ДБО. По принципу работы на онлайн-овую и оффлайн-овую; корпоративную и розничную в зависимости от клиентского сегмента; банковские и небанковские по оператору предоставления продуктов и услуг.

Одним из самых популярных сервисов, который используют пользователи интернета в России, является Интернет-банк.

Под влиянием общих тенденций в экономике банки стремятся максимально перенести в электронные каналы процессы взаимодействия с клиентами и продаж им новых услуг и продуктов. В результате система ДБО превращается из инструмента совершения платежных операций в личный кабинет, электронный офис клиента. Электронный офис позволяет

¹ Банковская Энциклопедия [Электронный ресурс]: [сайт]. URL: <http://banks.academic.ru/915/> (дата обращения: 20.12.2016). Загл. с экрана.

автоматизировать весь цикл взаимодействия — от подключения потенциального клиента банка (подача заявки, резервирование счета) до полноценного электронного документооборота с существующим клиентом.

География пользователей интернет-банков достаточно обширна. 64,5% или 35,3 млн. российских интернет-пользователей в возрасте от 18 до 64 лет пользуются интернет-банкингом для физических лиц. В городах с населением от 100 тысяч человек интернет-банкингом пользуются 68,2% (22,9 млн человек), что на 2% меньше, чем в 2015 году. Для сравнения, за 2015 год количество пользователей интернет-банкинга увеличилось на 51% по сравнению с показателями 2014 года.

Лучшие из российских интернет-банков предлагают своим пользователям широкий спектр возможностей: оплата различных услуг, штрафов, внутрибанковские и межбанковские переводов, открытие вкладов, конвертация валют, анализ личных расходов, заказ карт и других банковских продуктов.

В 2016 году четверть всех банков в мире приобрели финтех-компании, а 60% стали рассматривать возможность сотрудничества с ними.

Банк Открытие запустил свой первый крупный финтех-проект «Точка» в феврале 2015 года на базе бывшего Банка24.ру и их технологической базе.

В апреле 2016 года Банк Открытие запустил аналогичный проект для розничного сегмента, выкупив 100% акций Рокетбанка. Оба проекта работают по новой модели виртуального банка.

Инновации в области ДБО играют очень важную роль не только в жизни банков, но и способствуют росту экономики в целом, обеспечивая её развитие. Электронные инновации в банковской сфере становятся особенно актуальными в современном мире, когда передача информации в электронном виде является необходимостью, экономя время и, несомненно, значительно облегчая многие задачи клиентов.

В условиях рынка банковская система является ключевым звеном, не только снабжающим народное хозяйство дополнительными денежными

ресурсами, но и выполняющим как аналитические функции, так и функции непосредственного рыночного регулирования. Прогрессивное развитие российской банковской системы в настоящее время является одним из важнейших условий ускорения экономического роста, повышения конкурентоспособности российской экономики в мировой экономической системе².

Крупные современные банки разрабатывают свою конкурентную стратегию посредством проведения тщательного анализа состояния дел в отрасли. Развитие банковского сектора России в последние годы отличается сокращением количества кредитных организаций, и, как следствие, повышением концентрации капитала и активов. Отмечается возрастание роли крупных банков, владеющих развитой филиальной сетью и обладающих значительной клиентской базой, таких как Сбербанк, Газпромбанк, ВТБ24, Альфа-Банк, Банк Открытие.

Банк Открытие является крупнейшим частным банком в России, четвертым по размеру активов среди всех российских банковских групп на основании отчетности по Международным стандартам финансовой отчетности (МСФО) по итогам 2016 года (рисунок 3).

Активы банка и его дочерних компаний по международным стандартам финансовой отчетности на 31 декабря 2016 года составили 2 702,7 млрд рублей, капитал — 232,0 млрд рублей.

² Гаглоева, К. А., Шелкунова, Т. Г. Банковская конкуренция и конкурентоспособность: сущность, понятие, специфика // Проблемы и перспективы экономики и управления: материалы III Междунар. науч. конф. СПб.: Заневская площадь, 2014. С. 141-145.

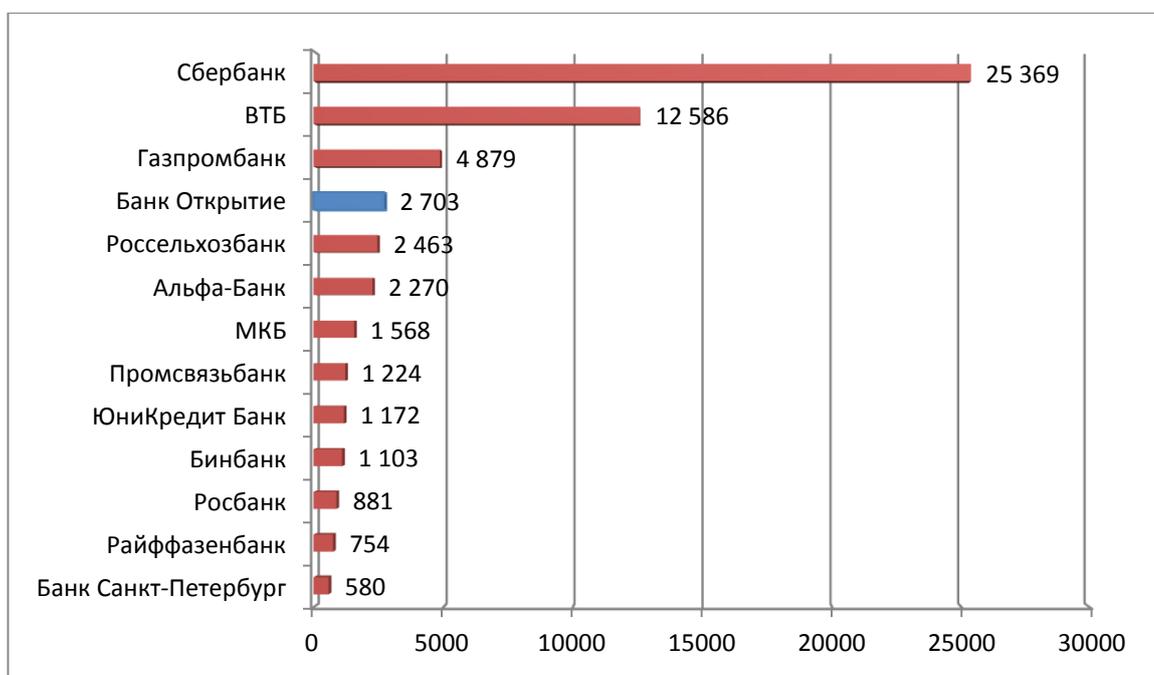


Рисунок 3 – Рейтинг российских банков по совокупным активам в соответствии с консолидированной финансовой отчетностью по МСФО по итогам 2016 года (млрд. руб.).³

Банк Открытие был сформирован в результате интеграции более чем 10 банков различного масштаба, в том числе таких крупных федеральных, как НОМОС-БАНК, Ханты-Мансийский банк, Региобанк, Новосибирский Муниципальный банк и банк «Петрокоммерц».

Клиентская база объединенного банка насчитывает свыше 200 000 юридических лиц и около 3,5 млн физических лиц, в том числе премиальных клиентов. 416 отделений банка различного формата расположены в 52 экономически значимых регионах России. Значительная часть бизнеса сосредоточена в Москве, Санкт-Петербурге, Тюменской области (включая Ханты-Мансийский автономный округ), Екатеринбурге, Новосибирской области, Хабаровском крае, Волгоградской области (таблица 5).

³ Презентация Банковской Группы «ФК Открытие» [Электронный ресурс]
 URL:https://cdn.open.ru/storage/files/Otkritie_Bank_Presentation_RUS_FY2016.pdf (дата обращения 15.04.2017)

Таблица 5 – Распространенность Банка Открытия в 2014-2016 годах⁴

	2014	2015	2016
Частных клиентов	3,2 млн.	3,4 млн.	3,5 млн.
Юридических лиц	139 тыс.	163 тыс.	201 тыс.
Регионы присутствия	58	55	52
Офисов и точек продаж	481	500	416

Одной из причин сохранения лояльности и прироста клиентов при уменьшении количества офисов обслуживания и точек продаж является нацеленность банка на развитие инновационных каналов обслуживания. «Мы убеждены, что роль дистанционных сервисов будет расти и в долгосрочной перспективе наличие удобных решений в этой области будет определять успешность финансовой организации», - сообщил Евгений Данкевич, Председатель Правления Банка Открытие.⁵

Интенсивный рост конкуренции в секторе банковского обслуживания заставляет российские банки внедрять передовые достижения науки и техники, реализованные в различных методах дистанционного банковского обслуживания. ДБО в этом смысле является не только фактором улучшения качества обслуживания клиентов, но и инструментом повышения эффективности взаимодействия с клиентом путем повышения продаж банковских продуктов и услуг.⁶

С интернет-каналом для коммерческого банка открылись новые возможности – новый и минимально затратный канал продаж. По прогнозам

⁴ Составлено автором

⁵ Презентация Банковской Группы «ФК Открытие» [Электронный ресурс]
URL:https://cdn.open.ru/storage/files/Otkritie_Bank_Presentation_RUS_FY2016.pdf (дата обращения 15.04.2017)

⁶ Черных, В. В. Укрепление конкурентных позиций коммерческого банка путем расширения каналов продаж // Проблемы современной экономики. 2013. № 13. С. 262-266.

экспертов, введение различных онлайн-банковских услуг позволит отечественным банкам увеличить клиентскую базу на тридцать-сорок процентов. При внедрении сервисов ДБО преимущества банка над конкурентами существенно возрастают⁷.

Доказательством этому могут служить результаты исследования, которые подтвердили сложившуюся тенденцию роста количества счетов с дистанционным доступом (в 2014 году 12% по отношению к предыдущему году).

Таким образом, в связи с усилением банковской конкуренции, стимулируется внедрение новых банковских продуктов и видов обслуживания в области электронного бизнеса. Конкуренция служит стимулом для улучшения качества систем ДБО, ассортимента оказываемых с их помощью услуг, а также стоимости на эти услуги. Все это играет важную роль в развитии банковской системы, что делает её еще более удобной и привлекательной для населения.

Для обеспечения своего существования банки должны находить механизмы выживания в конкурентной среде. И ДБО является одним из таких механизмов⁸.

Заключение. Развитие конкуренции в российской экономике в целом и в ее финансово-кредитном секторе в частности является закономерным процессом. В условиях сильной конкуренции между кредитными организациями - лидерами рынка банковских услуг, необходимо разрабатывать и внедрять новые способы формирования конкурентных преимуществ и повышения эффективности деятельности банков. Одним из основных преимуществ российских банков в долгосрочной перспективе

⁷ Черных, В. В. Укрепление конкурентных позиций коммерческого банка путем расширения каналов продаж // Проблемы современной экономики. 2013. № 13. С. 262-266.

⁸ Гетманова А.В., Козырь Н.С. Конкурентоспособность как элемент экономической безопасности страны // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2017. № 1 [Электронный ресурс]. URL: <http://ekonomika.snauka.ru/2017/01/13613> (дата обращения: 20.02.2017).

является возможность управления издержками и наличие возможностей их снижения за счет разработки и внедрения новых способов клиентского сервиса. На данный момент одним из действенных инструментов в конкурентной борьбе является внедрение различных форм дистанционного банковского обслуживания. На дистанционное обслуживание клиентов переходят банки многих развитых стран. Все больше операций клиенты выполняют не в отделении банка, а через Интернет.

Дистанционное обслуживание имеет множество преимуществ. Например, быстрота, легкость и ясность в управлении, получение услуги или информации без визита в банк. Но такая форма обслуживания имеет и слабые стороны. Дистанционная система не позволяет работникам банка иметь личный контакт с клиентами. Поэтому в настоящее время ведется усовершенствование банковских учреждений, базирующееся на дистанционной визуальной связи с клиентами. Планируется воплотить эту идею с помощью видеотерминалов, которые в дальнейшем заменят обычные банкоматы.

Конкурентная среда заставляет банки обращать пристальное внимание на внедрение систем ДБО. Во-первых, применение дистанционных услуг позволяет предоставить клиентам принципиально новый уровень сервиса. Во-вторых, бурный рост розничного и кооперативного сегментов требует создания доступных и эффективных механизмов взаимодействия банка и потребителей. Для клиента это обозначает максимум удобства и минимум затрат по времени и финансам на всех стадиях взаимоотношений с банком. Для банка - увеличение показателей эффективности его работы, сокращение затрат и возможность существенного увеличения клиентской базы.

В целом, развитие дистанционного банковского обслуживания до 2020г. определяют следующие тенденции:

- демографические изменения, включая увеличение числа молодых потребителей на рынке и рост мобильности;

- более активная роль правительства в регулировании финансового сектора, организации систем социальных гарантий и обеспечении или поощрении распространения дешевых банковских счетов и финансовой инфраструктуры;

- развитие преступности, связанной с наличием наличности, будет содействовать развитию электронных платежей и испытанию системы управления рисками для поставщиков финансовых услуг, т.к. электронная преступность также развивается;

- доступ в Интернет с помощью мобильных телефонов уменьшит стоимость финансовых операций и позволит новым игрокам предложить финансовые услуги⁹.

Таким образом, инновации в банковской сфере в условиях глобализации - настоятельная необходимость для российских банков. Для успешного участия в конкурентной борьбе, российским банкам нужно ориентироваться только на самые передовые продукты.

Современный бизнес характеризуется резким усилением роли информационных процессов в конкурентной среде. Борьба за клиента приводит к постоянному внедрению новых и совершенствованию имеющихся банковских технологий. Перевод бизнеса в цифровой формат попал в разряд приоритетных задач, а значимость развития дистанционного обслуживания для клиентоориентированного имиджа российского банка и его конкурентоспособности является бесспорным.

Системы ДБО играют все более значимую роль, и в будущем именно наличие качественных систем ДБО будет являться основным конкурентным преимуществом организаций финансовой сферы.

⁹ Крамин, Т. В., Тазеева, А. М. Инновационное развитие банков на основе дистанционного банковского обслуживания // Экономические исследования и разработки. 2017. № 2. С. 6-17.

Думается, что иметь представление о классификации систем ДБО полезно как клиентам банков, так и специалистам подразделений кредитных организаций. Сотрудникам фронт-офиса – для более полного осознания разновидностей и возможностей ДБО; работникам подразделения методологии и развития – для понимания потенциала ДБО; подразделения риск-менеджмента – для оценки рисков, связанных с использованием систем ДБО; топ менеджерам – для уяснения разнообразия систем ДБО и учета их свойств при принятии стратегических решений в области внедрения, развития, поддержания систем ДБО, а также для управления рисками, связанными с системами ДБО.