

ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ: ПЕРСПЕКТИВЫ И ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ В УКРАИНЕ

Блашкив А.А.

Донецкий национальный технический университет

Ни для кого не секрет, что эпоха бумажных чеков и неторопливых денежных проводок уже практически ушла в прошлое. Нынешнее поколение предпринимателей, домохозяек, студентов больше не захочет иметь дело с теми банками, которые останутся верны старым традициям. Все более популярным становится технология дистанционного банковского обслуживания (ДБО), технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (т. е. без его визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных сетей. Технологии ДБО можно классифицировать по типам информационных систем, используемых для осуществления банковских операций. Например, к системам, к которым доступ осуществляется через ПК, можно отнести системы «Клиент-Банк». При этом банком может быть предоставлен весь спектр услуг для клиента: техническую и методическую поддержку при установке системы, начальное обучение персонала, обновление ПО и сопровождение клиента в процессе дальнейшей работы. Системы «Клиент-Банк» обеспечивают полноценное расчетное и депозитарное обслуживание и ведение валютных счетов с удаленного рабочего места. Системы «Клиент-Банк» позволяют создавать и отправлять в банк платёжные документы любых типов, а также получать из банка выписки по счетам (информацию о движениях на счёте). В системах такого типа используются различные алгоритмы шифрования. На сегодняшний день система «Клиент-Банк» является наиболее распространенной и популярной в ДБО.[1]

Системы «Клиент-Банк» подразделяются на 2 типа:

- Банк – Клиент (так называемый «толстый клиент»):
классический тип, на рабочей станции пользователя устанавливается отдельная программа-клиент. Программа-клиент хранит на компьютере все свои данные, платёжные документы и выписки по счетам и может соединяться с банком по различным каналам связи. Наиболее часто для соединения с банком используется Dial-Up соединение через модем или прямое соединение с Интернетом. «Клиент-банк» — самостоятельное программное средство. Такие системы имеют самое широкое распространение, они могут интегрироваться с существующими бухгалтерскими системами, что облегчает построение комплексных информационных систем предприятия.[2]
- Интернет – Клиент (тонкий клиент):
К этому типу относят Online banking, Интернет-банкинг, WEB-banking. Принцип действия заключается в том, что пользователь входит в систему через Интернет браузер. Система Интернет-Клиент размещается на сайте банка. Все данные пользователя хранятся у банка. По технологии Интернет-Клиент строятся также системы для мобильных устройств - PDA, смартфоны (mobile-banking). Использование системы «Интернет-Банк» делает систему платформонезависимой (по отношению к используемому программному обеспечению) и, более того, позволяет использовать для работы любой доступный компьютер (при наличии носителя с закрытым ключом электронной цифровой подписи).[2,3]

Широко распространено обслуживание клиентов с использованием банкоматов (ATM-banking) и устройств банковского самообслуживания (платежных терминалов, информационных киосков). Существуют также системы «Телефон-Банк» (phone-banking, телебанкинг, Телефон-Клиент, SMS-banking) имеют ограниченный набор функций по сравнению с системами "Клиент-Банк": предоставление информации об остатках на счетах, о суммах поступлений в пользу клиента, о вводе заявок на предоставление копии выписки по счету, проведении платежей, заказе наличности, заявке на исполнение подготовленного по шаблону поручения на перевод средств.

Передача информации между клиентом и сервером осуществляется различными способами в зависимости от реализации системы. Это может быть, например, общение клиента с оператором телефонного обслуживания (Call Center), с использованием кнопок телефона (Touch Tone Telephone) и голосового меню (средств компьютеризованной телефонной связи (технологии IVR (Interactive Voice Response)), Speech to Text, Text to Speech) или посредством передачи SMS сообщений (SMS-banking).[4]

Любая из рассмотренных систем устраняет необходимость визита владельца счета в банк для совершения платежа, но все остальные действия совершаются в том же порядке, что и обыкновенная банковская платежная операция. Недостатком таких систем является то что, они функционируют как внутрибанковские системы, поэтому возможность провести какую-либо операцию со счетом предоставляется только в рабочее время банка, хотя нужно сказать, что над последним недостатком банковские службы весьма успешно работают. Более того, при этом возникает необходимость в идентификации клиента для защиты от мошенничества, что увеличивает срок прохождения платежа. [3]

Процессы информатизации экономики, и, в особенности, банковской сферы активизировались в нашей стране в первые годы нового тысячелетия. Сейчас основными направлениями информатизации являются: внедрение новых информационных технологий в управление и в хозяйственную деятельность субъектов хозяйствования, разработка и выведение на рынок новых услуг, повышение уровня информатизации существующих услуг связи. В целом данный процесс протекает успешно, сегмент рынка такого рода банковских услуг постоянно растет и в долгосрочных планах многих банков не думает уменьшаться (как пример, можно привести ПУМБ и ПриватБанк)[5]. Однако требуется усиление внимания к техническому качеству исполнения систем и внедрению новых информационных технологий в управление предприятиями и в их производственную деятельность.

Рассмотрим далее один из наиболее развитых подвидов ДБО интернет-банкинг. Это система предоставления банковских услуг юридическим и физическим лицам, обеспечивающая возможность совершать через Интернет все стандартные банковские операции, за исключением операций с наличными средствами. Впервые банк, обслуживающий клиентов через Интернет, появился в 1995 году. Им был Security First Network Bank. По итогам первого года работы его активы составили 110 млн долларов, ежемесячный прирост капитала - 20%, а количество клиентских счетов превысило десять тысяч. В марте 2001-го японское правительство выдало лицензию на открытие онлайн-банка корпорации Sony. Только за первый месяц работы в нем была открыта двадцать одна тысяча счетов. Успехи американских и японских виртуальных банкиров обусловили тот факт, что летом 2004 года примерно каждый третий банк поддерживал интернет-банкинг. [6] 88,3% экспертов считают, что Интернет в настоящее время является одним из наиболее эффективных инструментов продвижения кредитных продуктов, что обусловлено значительным расширением использования Интернета в целом и активным Интернет - продвижением банков. По

средневзвешенной оценке экспертов 43,06% физических лиц, заинтересованных в получении кредита, используют в качестве основного инструмента поиска кредитных продуктов Интернет. Эксперты отмечают, что число таких лиц неуклонно растет.

Системы Интернет-банкинга более удобны при работе с электронными торговыми площадками, так как не требуют организации дополнительного канала связи и используют с системами Интернет-коммерции единую среду информационного обмена. Системы «Интернет-Банк» построены на счетах банков, с которыми можно оперировать как в онлайн-режиме, так и традиционными способами. Каждый счет есть ни что иное, как запись в электронной базе данных. Платеж сводится к согласованному изменению пар счетов — плательщика и получателя (например, покупателя и продавца). При этом банк должен решить следующие задачи (для простоты примем, что счета плательщика и получателя находятся в одном банке): определить права плательщика на управление счетом; получить от плательщика описание операции; проверить допустимость операции; получить у получателя платежа согласие на проведение операции; сгенерировать транзакции по взиманию комиссии; изменить записи счетов плательщика и получателя; разослать сторонам отчеты-квитанции; сохранить отчет у себя в архиве.

Согласно результатам опроса на сайте журнала «Интернет. Финансы», в ходе которого задавался вопрос: «По каким причинам Вы (или ваша компания) не пользуетесь интернет-банкингом? (укажите наиболее важную причину)», выяснилось, что услугами интернет-банкинга не пользуются участники опроса по двум следующим причинам: 1) услуги интернет-банкинга не предлагаются банками, обслуживающие данных клиентов (данная причина была указана 34% опрошенных);

2) обеспокоенность безопасностью финансовых операций через Интернет - так ответили 21% опрошенных. [7]

Поэтому для электронных финансовых услуг вопрос обеспечения безопасности является первоочередным. Современные криптографические технологии позволяют свести соответствующие риски практически к нулю. Безопасность системы «Интернет-Банк» гарантируется как аппаратным обеспечением, так и на программном уровне. Все пересылаемые данные информационного обмена шифруются: как информация, пересылаемая клиентом в банк, так и пересылаемая банком клиенту. На рисунке 1 показано, как выглядит работа системы безопасности на практике:



Рисунок 1 - Работа системы безопасности на практике

В системах Интернет-банкинга фиксируется каждая попытка входа и все совершаемые действия пользователей. В ряде банков предусмотрена услуга мониторинга счетов. Как только на счетах клиента фиксируется «движение» средств, система автоматически посылает сообщение на пейджер, мобильный телефон или электронный почтовый ящик клиента — по выбору. Клиент решает, считать ли эту операцию подозрительной, и в случае несанкционированного доступа к его счету может сообщить об этом службе безопасности банка.

Интернет-банкинг имеет значительные преимущества как для клиентов системы, так и для самих банков, проведение банковских операций с помощью Интернета значительно экономит расходы банков, по сравнению с непосредственным обслуживанием в филиальных центрах. Себестоимость интернет-банкинга ниже, чем затраты на обслуживание банкоматной сети. Интернет-банкинг не предполагает расходов на содержание, инкассацию, а также страхование банкоматов. Поэтому Интернет - дешевый канал продаж для банка. К тому же Интернет-банкинг позволяет расширить клиентскую базу путем увеличения географического охвата. Развитие интернет-банкинга привело к развитию электронных денег, которые представляют собой бессрочные денежные обязательства на предъявителя, существующие в форме защищенных цифровых сертификатов, обеспечиваются обыкновенными денежными средствами в момент предъявления обязательства его эмитенту (банку, выпустившему эти сертификаты). С точки зрения пользователя (продавца или покупателя), система электронных денег — это сеть электронных кошельков, каждый из которых представляет защищенную клиентскую программу, позволяющую переводить или получать электронные деньги из других кошельков, хранить у пользователя или в Интернет-банке, конвертировать, выводить из системы на традиционные банковские счета или в другие платежные системы.

Современные криптографические методы обеспечивают электронные файлы — обязательства всеми свойствами настоящих денег. В частности, их невозможно «изготовить» кому-либо, кроме банка-эмитента, их подлинность легко проверяется, специальные процедуры исключают возможность копирования электронных купюр. Иными словами, это почти полные функциональные аналоги бумажных банкнот, в которых роль водяных знаков и защитных полос играют интеллектуальные протоколы защиты данных. Технология электронных денег обеспечивает значительно более высокую защиту от мошенничества, чем карточные системы. Например, в случае оплаты по карте ее законный владелец идентифицируется номером и секретным ПИН-кодом. В общем случае номер карты становится известен всем участникам сделки: продавец узнает номер, чтобы передать его платежной системе, платежная система должна знать номер, чтобы осуществить авторизацию и, в случае ее положительного результата, осуществить перевод денег. Различные защитные механизмы усложняют мошенничество, но не устраняют его основной причины — невозможности скрыть персональную финансовую информацию.

С целью регулирования деятельности, связанной с выпуском электронных денег, и внедрения мониторинга за такой деятельностью Национальный банк Украины издал постановление об утверждении «Положения об электронных деньгах в Украине» № 178 от 25 июня 2008 года. Постановление, в первую очередь, касается систем, работающих с электронными деньгами в Украине, таких как «WebMoney», «Ukrmoney» и «Интернет. Гроші». Для того, чтобы выполнить требования НБУ, компаниям нужно несколько поменять принципы своей работы и переформировать отношения с банками, теперь вывести деньги из электронной формы можно лишь путем их погашения в банке-эмитенте, обмен электронных денег, выпущенных разными банками, может производить только банк или его агент, банк-эмитент обязан ежеквартально

предоставлять НБУ информацию о деятельности, связанной с выпуском и обращением электронных денег, банк также обязан фиксировать все транзакции между держателями электронных денег и хранить соответствующую информацию на протяжении пяти лет, кроме того теперь эмиссия электронных денег осуществляется только в гривне, объем средств в электронном кошельке пользователя — физического лица будет ограничен суммой в 5000 грн, возможность для юридических лиц оплачивать работы и услуги физических лиц посредством электронных денег исключена. В системе «Web-Money» высказали мнение, что новый документ вносит ряд сложностей в работу, однако компания надеется на то, что НБУ пересмотрит некоторые пункты постановления с целью дальнейшего развития систем электронных денег на Украине.[8]

В заключение можно сказать, что динамика развития современных средств дистанционного банковского обслуживания в нашей стране достигла очень высоких темпов, в настоящий момент следует переключить больше внимания банкам на качество исполнения, безопасность самих платежных систем, а государственным институтам на должную поддержку нормативно-правовыми актами и проводимой политикой по отношению к инновационным проектам банков.

Литература

- [1] Дистанционное банковское обслуживание [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://ru.wikipedia.org/wiki/Дистанционное_банковское_обслуживание
- [2] Раздел «Обеспечение расчетов» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.vbank.ru/corporate/banking/securing/remote/>
- [3] Пенкин Ю. М., Жук В. А., Белогорцева Л. Ю. Интернет-банкинг и электронные деньги [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.provisor.com.ua/archive/2008/N21/ibeld_218.php?part_code=111&art_code=6923
- [4] Bankowość elektroniczna [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://pl.wikipedia.org/wiki/Bankowość_elektroniczna
- [5] Финансовая отчетность ЗАО «ПУМБ» за 2006-2008 годы. <http://www.fuib.com/ru/about/reports/>
- [6] Богута Н. Деньги которые ходят по Сети //Эксперт Украина. №39. 2006
- [7] Бурдинский А. Какой Интернет - банкинг нам нужен?, [Электронный ресурс] – Режим доступа: www.internetfinance.ru
- [8] Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2346-14&p=1252669840294060>