

Инновационный характер современной экономики и ее основных секторов и отраслей сегодня рассматривается как непреложное условие успешного и устойчивого развития. Это стало аксиомой и парадигмой современного развития, что нашло свое отражение в деятельности и банковской сферы, как одной из наиболее чувствительных сфер к новшествам и инновационным видам услуг. Управленческие и финансовые инновации являются сегодня одним из основных условий обеспечения необходимого уровня конкурентоспособности банков на рынке активно развивающихся и совершенствующихся видов банковского обслуживания. Все это требует соответствующего теоретического обоснования протекающих процессов и уточнения категории электронной банковской услуги как предмета исследования. Анализ основных характерологических параметров электронной банковской услуги, позволяет со всей очевидностью утверждать, что ей не свойственны традиционные характеристики, которые присущи большинству услуг. Основоположники теории экономики сферы услуг утверждают, что процесс оказания услуги неотделим от ее производителя, что, однако, совершенно не свойственно электронным банковским услугам. В большинстве развитых стран многие виды банковских услуг предоставляются через разветвленную сеть банкоматов, посредством которых клиент, не обращаясь непосредственно в офис банка, может круглосуточно осуществить такие банковские операции, как получение и перевод денежных средств, проверка и распечатка баланса, проведение оплаты коммунальных платежей, налогов и штрафов, оплата услуг операторов связи и многое другое. Сегодня стандартный банкомат способен предоставить до 35 видов банковских услуг, вплоть до приобретения ценных бумаг и вложения денежных средств на депозитные счета [1]. Эти электронные банковские услуги могут не только аккумулироваться в рамках информационных банковских технологий, но и накапливаться там в неограниченном количестве и на неограниченное время, что полностью опровергает другое традиционное представление о них. Так, если в соответствии с экономической теорией, традиционные услуги нельзя накапливать, что очевидно по отношению к таким услугам, как медицинские, жилищно-коммунальные, юридические и ряд других, то в отношении банковских электронных услуг указанное свойство меняется кардинально. Информационные банковские технологии способны накапливать практически неограниченные объемы банковских электронных услуг, которые произведены заранее, накапливаются в неограниченном количестве и могут быть использованы населением и хозяйствующими субъектами в любое удобное для них время. Иначе говоря, например, электронные дистанционные банковские услуги невозможно приравнять к традиционному банковскому обслуживанию, укоренившемуся в сознании большинства людей старшего возраста. Этот вид банковских услуг не предполагает подход в банк, наличие очередей к операционисту, предоставление паспорта, подписание платежного поручения и

оформления множества других необходимых для банка документов.

Электронные дистанционные банковские услуги осуществляются перемещением курсора по экрану монитора или смартфона. Такой вид услуг крайне выгоден обеим сторонам этого процесса. Клиенты избавляются от утомительных походов в банк, ожидания в очередях, что порой для пожилых людей оборачивается целой проблемой. Для банка выгода очевидна – сокращение количества офисных помещений, целого ряда категорий банковских служащих, охраны, соответствующих накладных расходов и расширение клиентуры, рост оборотов. Кроме того, нормативно-правовое регулирование электронных денежных средств является менее жестким, чем законодательство, относящееся к договорам банковского счета (вклада). Это упрощает процедуры привлечения лиц на обслуживание, в отдельных случаях освобождает от необходимости проведения идентификации клиента. С другой стороны, низкий уровень распространения безналичных платежей среди той части населения, которая не пользуется банковскими услугами, формирует потребительский спрос среди этой части населения на простые и понятные инструменты платежных средств. Таким образом, классическое определение категории услуги в соответствии с экономической теорией существенно трансформируется в условиях нарастания объемов банковских электронных услуг, которые оказывают свое действие на общие теоретические положения. Одним из первых отечественных ученых, посвятивших свои исследования электронным банковским услугам, был М.В.Грачев, который определяет электронные банковские услуги как способ осуществления банковских бизнес-процессов посредством электронных сетей [2]. Это универсальное определение носит достаточно обобщающий характер и идентифицирует практически все формы электронного доступа клиентов к банковским услугам. Вполне логично в процессе проводимого исследования под электронными банковскими услугами понимать дистанционное банковское обслуживание (дистанционный банкинг), интернет-банкинг, онлайн-банкинг, мобильного банкинга. По данным аналитиков [3], в конце прошлого века около 90% банковских операций в мире осуществлялось через отделения банков и только 10% через банкоматы, мобильный и интернет-банкинг. В настоящее время ситуация изменилась до противоположной - 90% транзакций проводятся через удаленные каналы и 10% - через отделения банка. При этом, интернет-банкинг представляет собой не просто очередную информационную или платежную технологию, для внедрения которой достаточно подключить еще один модуль, а целую систему взаимодействия с клиентами в режиме реального времени. Эта система позволяет клиентам, не посещая отделений банков, осуществлять большую часть банковских операций, включающих управление средствами на своих счетах, обмен валюты, осуществление платежей и переводов, оплату мобильной связи, интернета, коммунальных услуг, налогов и штрафов, услуг государственных учреждений. Также интернет-банкинг

позволяет размещать и пополнять вклады и погашать кредиты, а также совершать многие другие операции. Например, О.Г.Берестнева в своих исследованиях определяет интернет-банкинг как систему применения того или иного программного обеспечения различных услуг банка (кредитной организации либо оператора интернет-банкинга) по предоставлению доступа к счету клиента через Интернет (с использованием сети интернет) и осуществлению расчетов в режиме реального времени [4]. Как видим, это определение полностью вписывается в приведенное нами выше определение электронных банковских услуг и не требует специальной их детализации, так как их критериальные признаки идентичны для все разновидностей электронных банковских услуг, будь то интернет-банкинг, дистанционное банковское обслуживание, мобильный банкинг или что-то другое. Поэтому, как нам представляется, выделение принципиальных различий между электронными банковскими услугами и дистанционными банковскими услугами или дистанционным банковским обслуживанием, что одно и то же по своей сути, нецелесообразно. В связи с чем, в процессе проводимого нами исследования мы будем пользоваться термином электронные банковские услуги, которые включаю в себя все виды аналогичных услуг, оказываемых с помощью электронных сетей. Один из наиболее авторитетных представителей отечественных ученых, специализирующихся на исследованиях рынка электронных банковских услуг Д.А.Кочергин [5] отмечает, что банки долгое время не внедрялись в такие сектора финансового рынка как рынок электронных платежных систем. Основными характерными преимуществами электронных (онлайновых) банковских услуг он считает: экстерриториальность; непрерывность функционирования; множественность каналов и устройств доступа; интерактивность обслуживания (самообслуживание); возможность выбора между проведением операций в интерактивном режиме или через оператора; - проведение операций в реальном режиме времени; - точность, актуальность и наглядность предоставляемой информации; - поддержка основных систем управления собственными средствами клиентов; возможность оперативной корректировки и реализации новых видов банковских услуг в целях своевременной реакции на потребительские предпочтения клиентов и действия конкурентов [5]. Иначе говоря, приведенные выше характеристики электронных банковских услуг можно идентифицировать, прежде всего, как удобство, высокий уровень доступности и безопасности для клиентов. Анализируя закономерности и тенденции формирования и развития отечественных электронных банковских услуг, Д.А.Кочергин выделяет ряд основных причин, тормозящих развитие этого вида банковского обслуживания. Так, наиболее значимой причиной выделяется отсутствие традиций банковского обслуживания, обусловленных серией банковских кризисов, от которых пострадал преимущественно средний класс, являющийся основным

потенциальным потребителем банковских услуг. Среди других наиболее значимых причин неразвитости электронных банковских услуг, автор выделяет низкий уровень платежеспособного спроса и, как следствие, недостаточное предложение электронных (онлайновых) банковских услуг, а также проблемы безопасности этого вида услуг, их относительно высокая стоимость и недостаточный уровень информированности клиентов [5]. Наиболее полно и развернуто определение электронных банковских услуг, как предмета правового регулирования, представлено в проекте федерального закона «О предоставлении электронных финансовых услуг», который был разработан еще в 2000 году, внесен на рассмотрение А.Н. Шохиним и П.А. Медведевым и до сих пор находится на обсуждении в Государственной Думе. Так, в соответствии с проектом, электронными банковскими услугами являются услуги, предоставляемые с использованием компьютерных информационных систем и других технологических средств и предполагающие обмен документами, подписанными аналогами собственноручной подписи, осуществляемым посредством телефонной, электронной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от надлежащей стороны (таблица 1). С технологических позиций законопроект определяет механизм предоставления электронных финансовых услуг, «как не требующих физического участия (вмешательства) лиц, которые используют (которым принадлежат) средства электронных финансовых услуг» [6]. Очень важно, что законопроект вводит понятие «информационный посредник» и устанавливает его обязательства и ответственность, поскольку специфика информационных технологий часто предполагает использование услуг организаций, оказывающих информационные услуги, от выполнения которыми своих функций зависят взаимоотношения между финансовой организацией и своими клиентами. Важной частью систем электронных финансовых услуг является система обмена электронными документами (документами по сделкам), в связи с чем, законопроект предусматривает общие принципы обмена документами по сделкам, устанавливая критерии отправления и получения документов, а также вводя требование подтверждения получения документов. Кроме того, предусматриваются нормы, направленные на придание юридической и доказательственной силы документам по сделкам, с установлением правил установления их подлинности (что важно с учетом удаленности сторон), обнаружения ошибок при передаче документов и хранения документов. Таблица 1 - Классификация электронных банковских услуг

Классифицирующий признак	Виды услуг	Разновидность канала доступа
Признак	телефонный банкинг (phone-banking);	ПС-банкнг (PC-banking)
	видео-банкнг (video-banking);	интернет-банкнг (Internet- banking);
	мобильный банкинг (mobile-banking);	онлайн банкинг (online-banking);
	цифровой телевизионный банкинг (DTV-banking);	банковские карты (включая системы самообслуживания).
	Уровень сложности	

простой; - расширенный; - универсальный. Архитектура взаимодействия банка и клиентов - информационный; - коммуникационный; - транзакционный.

Принадлежность услуги - для физических лиц; - для юридических лиц; - смешанный. Необходимость установки программного обеспечения - «тонкий клиент» (thin client), компьютер или программа-клиент в сетях с клиент-серверной или терминальной архитектурой, который переносит все или большую часть задач по обработке информации на сервер (для физических лиц); - «толстый клиент» (fat client), обеспечивающий расширенную функциональность независимо от центрального сервера (для корпоративных клиентов). Уровень доступности - по схеме 365x24x7 - согласно режиму работы кредитной организации - по особому режиму обслуживания

Форма доступности - через персональный компьютер - по телефону - с мобильных устройств - прочие

Составлено автором по [7] Законопроект содержит блок норм, регулирующих порядок разрешения спорных ситуаций с участием клиентов, включая использование электронных средств, а также определяющих основания ответственности и риски убытков организатора системы электронных финансовых услуг, клиента и информационного посредника. При этом, особо выделены случаи неисполнения (ненадлежащего исполнения) обязательств, вызванные неполадками и ошибками в работе используемых электронных средств, а также убытков, возникших в результате ошибок при обмене документами [6]. В рамках исследуемой проблематики специалисты [6] выделяют несколько основных систем электронного доступа: - расчеты дебетовыми картами в Интернет с использованием различных протоколов безопасности; - расчеты с использованием электронных чеков; - расчеты с использованием систем онлайн-банкинга, обеспечивающих прямой доступ к банковским счетам клиентов. При этом системы электронного доступа к счетам оперируют депозитными деньгами клиентов, размещенными на текущих и депозитных счетах в кредитных организациях. Несколько шире в современной экономической литературе трактуется понятие электронных денежных средств (ЭДС), которые включают услуги сотовых операторов, транспортных организаций, органов государственной власти. Однако, единственным приемлемым и легитимным инструментом реализации функциональной принадлежности ЭДС является банк, только банк и ничего кроме банка. Поэтому ЭДС можно вполне обоснованно рассматривать как содержательную характеристику электронных банковских услуг. В 2012 году совокупный оборот ЭДС составил в России 125 млрд. рублей, а по итогам 2012 г. этот показатель вырос до 215 млрд. рублей или на 172%. Подобных темпов ежегодного прироста не демонстрирует ни одна отрасль экономики страны. Стабильные темпы роста демонстрирует онлайн-торговля, темпы роста которые в 2012 году составили свыше 25%, а совокупные объемы ритейла в российском сегменте Интернета достигли 310 млрд. рублей [8]. Электронные денежные средства, по нашему

мнению, реализуют свое функциональное предназначение посредством «электронного средства платежа» как инструмента движения денежных средств, как источника платежной системы. Иначе говоря, институт электронных средств платежа является совокупностью норм и правил проведения в движение электронных денежных средств, что обуславливает его относительную сложность функционирования. Это финансовый институт затрагивает интересы практически всех кредитных учреждений, реализующих электронные банковские услуги, приведенные в классификации (таблица 1). Таким образом, категория электронного средства платежа включает в себя, в соответствие с Федеральным законом «О национальной платежной системе», практически все виды электронных носителей информации, а также иные технические устройства. Так, согласно ч. 1, ст. 9 данного закона «использование электронных средств платежа осуществляется на основании договора об использовании электронного средства платежа, заключенного оператором по переводу денежных средств с клиентом, а также договоров, заключенных между операторами по переводу денежных средств» [9]. В то же время в целях перевода электронных денежных средств кредитные организации обязаны предоставлять возможность определения клиентами электронных средств платежа как персонифицированных, неперсонифицированных, так и корпоративных (ч. 10 ст. 10) [9]. Иначе говоря, адекватная трактовка категории «электронного средства платежа» становится критериальным признаком идентификации того или иного средства платежа как инструмента перевода денежных средств. Указанный технологический признак движения денежных средств, как показывает практика, все активнее завоевывает себе доверие клиентов на отечественном рынке электронных банковских услуг. Это объясняется, прежде всего, фактором конкурентного преимущества перед другими инструментами банковской деятельности. При этом в электронную форму предоставления трансформируется все большее количество видов банковских услуг, что обусловлено, прежде всего, обеспечением относительно высокого уровня их безопасности, который гарантируется соответствующим развитием информационно-технологического сопровождения. Как свидетельствует статистика, рынок электронных банковских услуг развивается стремительными темпами. Эксперты прогнозируют, что в ближайшие годы темпы роста российского рынка электронных банковских услуг составят не менее 100% в год. Уверенный рост рынка будет обусловлен как распространением банковских продуктов среди населения, так и развитием сервисов электронного обслуживания. Более того, за последние несколько лет отношение российских банков к электронным каналам обслуживания существенно изменилось. Так, кредитные организации начали активно работать в сфере расширения функциональности систем электронных платежей, выходить на новые сегменты рынка. Однако, по мнению экспертов,

эффективным стимулированием продаж данных услуг всерьез занимаются лишь отдельные крупные банки, среди которых, как показало исследование, проведенное «Analytic Research Group», выделяются «ВТБ24», «Альфа-Банк», «Сбербанк» и некоторые другие, то есть, как правило, речь идет о крупных кредитных организациях. А совокупный уровень проникновения интернет-банкинга в России не превышает 1,5-2%. В России в настоящее время примерное число пользователей интернет-банкинга составляет 1,2-1,5 млн. человек, при этом 90% из них приходится на физические лица. Совершенно иная картина электронного банковского обслуживания (E-banking) наблюдается в развитых странах. Так, согласно оценкам аналитиков, уровень распространения электронных банковских услуг в экономически развитых странах превысил 90%. Наиболее востребованным и распространенным на сегодняшний день видом этих услуг является интернет-банкинг. В США почти все крупнейшие кредитные организации оказывают услуги интернет-банкинга, а количество пользователей насчитывает порядка 80 млн. человек. В Европе число потребителей услуг интернет-банкинга в настоящее время превышает 100 млн. человек, и ожидается, что к 2014 году этот показатель превысит отметку в 110 млн. человек. Кредитные организации, развивая интернет-банкинг, преследуют вполне прагматичные цели, связанные с удовлетворением растущего спроса со стороны клиентов, сокращением доли снятия наличных в банкоматах и за счет этого увеличения остатков на карточных счетах клиентов, а также возможностью увеличения комиссионных доходов. Наличие интернет-банкинга уже становится важным фактором неценовой конкуренции. По различным оценкам, сегодня 15-25% активных и обеспеченных розничных клиентов выбирают банк, оценивая развитость зоны интернет-банкинга, и доля этих клиентов будет увеличиваться. По прогнозам экспертов, объем рынка и количество пользователей интернет-банкинга будут расти достаточно активно. Так, через 2-3 года объем рынка вырастет примерно в 3-3,5 раза, а клиентами станут примерно 15-20% владельцев электронных банковских карт. Опережающими темпами будут расти платежи ЖКХ, погашение кредитов, услуги по покупке железнодорожных и авиабилетов, билетов в кино, театр и т.д. [10]. При этом все существующие системы интернет-банкинга можно разделить на три вида: - системы, возможности которых ограничены предоставлением клиенту информации о состоянии его счетов; - системы, позволяющие осуществлять удаленное управление счетами, в том числе внутри- и межбанковские переводы, оплату коммунальных услуг, покупку или продажу безналичной валюты и т.д.; - системы, позволяющие клиенту получить в режиме «online» практически весь комплекс банковских услуг, включая кредитование, операции с ценными бумагами и управление личными финансами. На современном отечественном рынке электронных банковских услуг сегодня доминируют заимствованные информационные и платежные электронные

технологии обеспечения дистанционного банковского обслуживания в системе интернет-банкинг, среди которых необходимо выделить таких разработчиков, как компании «BSS» и «БИФИТ» (Банковские и финансовые интернет технологии). При этом разработки отечественной компании «БИФИТ» по состоянию на конец 2012 года были внедрены и промышленно эксплуатировались в 837 российских банках и филиалах, успешно обслуживая более 650 тысяч корпоративных и более 450 тысяч частных клиентов [11]. Однако, необходимо отметить, что все более нарастает тенденция среди крупных банков к разработке собственных программных обеспечений, что связано с возможностью адекватного интегрирования информационных технологий в оригинальную банковскую архитектуру, позволяющую совмещать системы дистанционного банковского обслуживания и конкретно интернет-банкинга с учетными системами банка, а именно с автоматизированной банковской системой, карточными системами и процессингом. Как показывает практика, собственные разработки связаны с относительно высоким уровнем затрат на их поддержание и совершенствование. Поэтому большинство средних и мелких банков идет по пути «аутсорсинга» в отношении программного обеспечения «интернет-банкинга» и на основе тендерного отбора выбирают оптимальные предложения программных обеспечений. Более того, здесь срабатывает эффект мультипликатора, когда сторонние разработчики совершенствуют банковский продукт для одного из клиентов, то, как правило, внедряют необходимые изменения в свой «коробочный» продукт, распространяемый среди других заказчиков, от чего выигрывают все. Необходимо отметить, что вторым по значимости и популярности среди электронных банковских услуг является мобильный банкинг, который многие крупные банки рассматривают как обязательный критерий выбора перспективной стратегии развития на ближайшее будущее. Безусловно, что мало кто готов спорить о том, что в ближайшем будущем смартфон будет использоваться практически во всех сферах человеческой деятельности и обыденной жизни. Потому, так называемые, бесконтактные платежи на основе NFC-технологии (Near Field Communication), позволяющие оплачивать многие продукты и услуги, стали реальностью. Кроме того, использование смартфона с установленным приложением для мобильного банкинга позволяет любому клиенту банка, бесплатно загрузив «мобильный банк», получать возможность круглосуточного доступа к системе дистанционного банковского обслуживания. Преимущества мобильных электронных банковских услуг проявляются, прежде всего, в их экстерриториальности и круглосуточном режиме функционирования, что позволяет клиентам управлять движением средств на счетах вне зависимости от его местонахождения и времени суток. Кроме того, интерактивность обслуживания (возможность проведения финансовых операций в режиме самообслуживания), а также относительная дешевизна мобильных

электронных банковских услуг существенно снижают порог их доступности и повышают конкурентоспособность [10]. Однако развития рынка электронных банковских услуг в значительной степени сдерживается целым ряд тормозящих факторов, к наиболее значимым среди которых специалисты относят низкий уровень доверия со стороны клиентов к электронным дистанционным банковским услугам и отсутствие должного обеспечения информационной безопасности. Он связан с возможностями утечки информации на этапе передачи информации в банк, которая при условии эффективного использования информационных ресурсов со стороны банка может быть сведена к минимуму. Таким образом, в конечном итоге, сдерживающими факторами развития электронных дистанционных банковских услуг являются два фактора: низкий уровень доступности и низкий уровень безопасности. Поэтому в сфере теоретических положений экономики сферы услуг появляются такие новые и ранее не применяемые условия их функционирования как, например, баланса между эргономикой, функциональной наполненностью и безопасностью системы их оказания. А эргономические характеристики впервые применимыми становятся только для электронных видов услуг и, прежде всего, банковских. По оценкам экспертов [12,13] серьезное влияние на безопасность электронных дистанционных банковских услуг оказывает уровень квалификации персонала банка, уровень компьютерной грамотности клиентов, их достаточность и мотивация, а также бюджет информационной безопасности. Недостаточная квалификация и мотивация ведут к наивной самоуверенности в собственной компетенции, что еще больше увеличивает количество проблем в этой области. Ограниченность бюджета, в свою очередь, ведет к замедлению процесса внедрения полного комплекса необходимых информационных технологий и ограничению инструментов реакции на возникающие новые риски. Таким образом, можно заключить, что в ближайшем будущем спрос на электронные банковские услуги будет расти несравненно ускоренными темпами, что повлечет за собой активное развитие информационных технологий, повышение уровня безопасности, а также общей компьютерной грамотности населения, что позволит клиентам совершать все большее число операций самостоятельно, не прибегая к услугам посредников в лице банковских служащих. Кроме того, спрос на управление своими денежными средствами через инструменты электронных банковских услуг повлечет за собой формирование и развитие многофункциональных систем дистанционного банковского обслуживания, как важного конкурентного преимущества на рынке электронных банковских услуг.