

Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования
Белорусский государственный университет
информатики и радиоэлектроники

УДК 004.418

Усова
Екатерина Юрьевна

Повышение эффективности дистанционного банковского обслуживания
юридических лиц с помощью информационных технологий
на примере коммерческого банка

АВТОРЕФЕРАТ

на соискание академической степени
магистра технических наук
по специальности 1-40 80 05 Математическое и программное
обеспечение вычислительных машин, комплексов и компьютерных сетей

Научный руководитель
Сечко В. В.
к.т.н, доцент

Минск 2016

КРАТКОЕ ВВЕДЕНИЕ

В начале XXI века российские банки показывают стабильный рост доходов, клиентуры, конкуренции и разнообразия оказываемых услуг. Повышенная конкуренция и потенциально высокие доходы - это достаточные причины для дальнейшего распространения в регионы в виде создания множества филиалов и отделений.

Модернизация банковской деятельности невозможна без интенсивного внедрения последних достижений научно-технического прогресса в банковское дело, освоения электронно-вычислительной техники, применения экономико-математического моделирования. С развитием технических достижений и технологий конкуренция в банковской среде приобретает специфический оттенок: создаются новые рыночные ниши и новые способы воздействия на целевую аудиторию; те банки, которые смогут первыми занять эти ниши или создать новые, имеют большие шансы на успех.

Тенденции развития рынка ДБО определяются потребностями клиентов, потребностями банковского сообщества и тенденциями рынка информационных технологий. Помимо вышеперечисленных основных факторов на рынок ДБО также большое влияние оказывают законодательство, экономическая ситуация в стране, IT-инфраструктурные особенности региона и прочее.

В условиях обострения конкуренции между крупнейшими участниками рынка корпоративных финансовых услуг необходимо применять новые способы формирования конкурентных преимуществ и повышения эффективности деятельности банка.

Одним из важных факторов успеха российских банков в стратегическом периоде является их способность управлять издержками и возможность снижать их за счет внедрения новых технологий и методов обслуживания клиентов. Наиболее эффективными технологиями, которыми могут воспользоваться банки в конкурентной борьбе, являются внедрение различных форм дистанционного обслуживания юридических лиц.

ДБО позволяет кредитным организациям, используя различные каналы взаимодействия с клиентами, предоставлять им не только традиционные банковские услуги, реализуемые в любом отделении банка, но и новые продукты, которые дают возможность на совершенно ином уровне качества удовлетворять потребности клиентов.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Цель и задачи исследования

Целью исследования диссертационной работы является выявление особенностей и перспектив дистанционного обслуживания юридических лиц, разработка предложений по развитию и совершенствованию каналов удаленного доступа к банковским услугам в российских условиях.

Достижению поставленных целей способствует решение следующих задач:

- исследовать современное понятие и сущность дистанционного банковского обслуживания юридических лиц;
- обобщить и систематизировать опыт оказания удаленных услуг организациями за рубежом и в России;
- раскрыть существующие каналы удаленного доступа к банковским услугам и их особенности;
- выявить особенности правового регулирования данного сегмента банковской деятельности;
- проанализировать преимущества, выявить тенденции и особенности, оценить перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в современной России;
- на основе всех вышеперечисленных исследований предложить решение, которое позволит повысить эффективность и улучшить оказание услуг посредством ДБО для юридических лиц.

Предметом исследования магистерской диссертации являются различные формы дистанционного банковского обслуживания, предлагаемые банками клиентам - юридическим лицам.

Объектом исследования выступают российские и иные банковские кредитные организации, которые предоставляют организациям дистанционное управление их собственными счетами в режиме реального времени.

Магистерская диссертация выполнена на основе исследования теоретических и практических разработок отечественных экономистов, с изучением законодательных актов Российской Федерации и программ дистанционного обслуживания российских банков.

Связь работы с приоритетными направлениями научных исследований

Работа выполнялась в соответствии с научно-техническими заданиями и планами работ кафедры «Программное обеспечение информационных технологий», и хозяйственными договорами с банком:

1. «Интеграция ДБО и Депозитного модуля в рамках процесса заключения депозитных сделок в режиме онлайн (ТН № 10-1204, № 2А.0004.0001, научный руководитель – В. В. Сечко).

2. «Заключение депозитных сделок в режиме он-лайн (ТН № 05-01.08.02., № 2А.0004.000, научный руководитель – В. В. Сечко).

На данном этапе российский рынок дистанционного банковского обслуживания пока еще находится на недостаточно высоком уровне развития и значительно отстает от рынков Европы и США, что обуславливает необходимость описания теории и практики внедрения различных подходов для повышения эффективности и уровня оказываемых услуг посредством ДБО. Для того чтобы занять и в дальнейшем удерживать лидирующее положение на рынке, банк должен постоянно совершенствовать качество работы и спектр своих услуг, работать над ключевыми параметрами, влияющими на эффективность применения систем ДБО, среди которых можно выделить такие, как:

- производительность,
- отказоустойчивость,
- информативность системы,
- простота использования,
- безопасность,
- дружелюбность интерфейса,
- масштабируемость системы,
- системный функционал.

На фоне развития банковских технологий, необходимости повышения эффективности и снижения издержек, а также серьезной конкуренции на рынке очевидной становится необходимость развития дистанционного канала как для обслуживания имеющихся клиентов, так и для привлечения новых.

В ходе работы была выявлена специфика существующих систем ДБО, были отмечены их недостатки, пути и возможности совершенствования, и проанализированы тенденции развития. В результате проведенного исследования предложено решение по доработке используемой системы ДБО,

которое позволит повысить эффективность работы с системой, минимизировать временные издержки на оформление депозитных сделок юридическими лицами и сократить риск неразмещения средств.

Таким образом, полученные в магистерской диссертации результаты могут быть использованы в качестве расширения перечня услуг и усовершенствования существующих процессов, оказываемых посредством ДБО.

Личный вклад соискателя

Результаты, приведенные в диссертации, получены соискателем лично. Вклад научного руководителя В. В. Сечко, заключается в формулировке целей и задач исследования.

Апробация результатов диссертации

Основные положения диссертационной работы докладывались и обсуждались на конференциях: «ДБО: новые возможности и точки роста» (Москва, Россия, 2015), «Актуальные вопросы ДБО малого и среднего бизнеса в 2016 году: фискализация, функциональные и бизнес-решения для банков» (Москва, Россия, 2015), «XVII Всероссийская банковская конференция «Банковская система 2015: новые вызовы и решения» (Москва, Россия, 2015).

Опубликованность результатов диссертации

По теме диссертации опубликовано 2 печатных работы в сборниках трудов и материалов международных конференций.

Структура и объем диссертации

Диссертация состоит из введения, общей характеристики работы, трех глав, заключения, списка использованных источников, списка публикаций автора. В первой главе выполнен обзор современных информационных технологий в сфере дистанционного банковского обслуживания. Даны определения понятия и сущности ДБО, описаны его основные характеристики.

В данной главе был проведен анализ тенденций развития банковских услуг по дистанционному обслуживанию в России.

Вторая глава посвящена обзору современных систем ДБО. Особое внимание уделено особенностям использования системы «Банк-Клиент». Выполнено детальное рассмотрение системы «Интернет-Клиент» как наиболее оптимальной формы ДБО. В третьей главе исследованы и обозначены направления совершенствования ДБО на примере коммерческого банка. Подробно описана и рассмотрена автоматизированная система «Интернет-

Банк» и перспективы её развития для банка. Предложена разработка для усовершенствования системы ДБО, внедрение сервиса для заключения юридическими лицами депозитных сделок в режиме он-лайн. Общий объем магистерской диссертации составляет 88 страниц, включая 15 иллюстраций и библиографический список из 40 наименований.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ

Во введении определены цели и задачи диссертационного исследования, отмечены направления исследования, дана краткая характеристика изучаемых вопросов.

В **первой** главе диссертационной работы выполнен обзор современных информационных технологий в сфере дистанционного банковского обслуживания. Даны определения понятия и сущности ДБО, описаны его основные характеристики. Приведена нормативная база, на основе которой банк может организовывать ДБО, приведены законодательные акты, регламентирующие банковскую деятельность в этой области. Выявлены основные риски ДБО, обозначены пути и способы их устранения и минимизации, выполнен анализ тенденций развития банковских услуг по дистанционному обслуживанию в России. Обобщен и систематизирован опыт оказания банковских услуг за рубежом и в России.

Вторая глава работы посвящена рассмотрению современных системы ДБО, их особенностей, преимуществ и недостатков. Особое внимание уделено принципам использования системы «Банк-Клиент». Описаны задачи, решаемые с помощью данной системы, отличительные особенности при эксплуатации, основные положения, на базе которых разработана система. Выполнено детальное рассмотрение системы «Интернет-Клиент» как наиболее оптимальной формы ДБО, рассмотрена стандартная схема работы системы и её возможности. Описаны характеристики, а также выявлены преимущества и недостатки системы «Телефон-Банк».

В **третьей** главе предложена доработка используемой системы ДБО, которая позволит повысить эффективность работы с системой, минимизировать временные издержки на оформление депозитных сделок юридическими лицами и сократить риск неразмещения средств. В главе были исследованы и обозначены направления совершенствования ДБО на примере коммерческого банка. Подробно описана и рассмотрена автоматизированная система «Интернет-Банк» и перспективы её развития для банка. Рассмотрены возможности расширения используемой в банке системы ДБО, и в частности сервиса для оформления депозитных сделок он-лайн. Выполнено описание

инструментальных средств для реализации предложенной доработки. Автором описана организация взаимодействия системных компонент, концепция функциональной архитектуры. Разработана методика испытаний и написано руководство пользователя для работы с сервисом.

Результатом проведенного исследования является разработка для усовершенствования системы ДБО, внедрение сервиса для заключения юридическими лицами депозитных сделок в режиме он-лайн. Предложенное решение позволит добиться следующих результатов:

- сократить время оформления сделки. Для оформления сделки клиенту необходимо заполнить одну простую форму заявления. Необходим лишь доступ в Интернет;
- сократить время уведомления о номере счета. Благодаря интеграции сервиса с АБС, сразу после оформления заявления на депозит, выполняется запрос на открытие счетов в АБС;
- повысить удобство клиента при размещении средств в Банке. При использовании данной услуги пользователь может оформлять заявления дистанционно, не тратиться время на посещение отделения банка и снижаются сопутствующие временные затраты;
- сократить риск неразмещения средств. Оценив удобство, быстроту и качество нового сервиса клиент будет пользоваться данной услугой и в будущем.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенный в диссертационной работе анализ позволяет сделать выводы о том, что дистанционное обслуживание юридических лиц – одно из наиболее перспективных направлений банковского бизнеса в сфере предоставления услуг корпоративным клиентам.

Системы удаленного доступа к банковским услугам реализуются через предоставление этих услуг по запросу клиента без непосредственного взаимодействия с сотрудником кредитной организации по различным каналам: с помощью компьютера с выходом в глобальную сеть Интернет ("Клиент - Банк", Интернет-банкинг) и стационарного (Телефонный банкинг).

Определенный слой клиентов банка, для которых удаленные коммуникации становятся все более привычными средствами общения с кредитными организациями, уже появился. Как правило, это организации, имеющие понятие о новых услугах банков, руководство которых разбирается в современных технологиях, сформировавшее положительное мнение об удобстве и безопасности мобильной и Интернет - связи для операций с финансами.

Наиболее динамично развивающимся современным каналом дистанционного банковского обслуживания, действующим в режиме он-лайн, является дистрибуция продуктов и услуг через глобальную сеть Интернет.

Российскому банковскому бизнесу максимально оказывать свои услуги посредством сети Интернет пока проблематично. Ведь широкому предоставлению кредитными организациями интерактивных услуг в режиме реального времени препятствуют многие факторы, среди которых:

- невысокий уровень доверия и популярности банковских услуг у организаций;
- отсутствие качественного продвижения дистанционных услуг со стороны банка;
- неразвитость коммуникационной инфраструктуры в регионах;
- законодательные ограничения.

Тем не менее, положительные тенденции присутствуют: это и повсеместное распространение Интернета и мобильной связи, и рост активности разработчиков автоматизированных банковских систем для кредитных организаций, и совершенствование законодательной базы, и расширение спектра предоставляемых банками онлайн-услуг.

Поэтому вполне возможно, что в будущем традиционное здание банка как место встречи банкиров со своими клиентами, отойдет в прошлое и будет вытеснено электронными средствами коммуникаций.

Основные научные результаты диссертации

В рамках магистерской диссертации была проведена исследовательская работа в области дистанционного банковского обслуживания. В процессе исследования была предложена разработка сервиса по оформлению депозитных сделок он-лайн. Услуга ориентирована на юридических лиц и предоставляется дистанционно. В рамках данной услуги клиенту будет предоставлена возможность упрощенного заключения депозитной операции в «он-лайн» режиме.

Основными преимуществами такого способа по сравнению с уже действующим в Банке механизмом будут:

- сокращение времени оформления сделки. Для оформления сделки клиенту необходимо заполнить одну простую форму заявления. Необходимо лишь доступ в Интернет;
- сокращение времени уведомления о номере счета. Благодаря интеграции сервиса с АБС, сразу после оформления заявления на депозит, выполняется запрос на открытие счетов в АБС;
- повышение удобства клиента при размещении средств в Банке. При использовании данной услуги пользователь может оформлять заявления дистанционно, не тратиться время на посещение отделения банка и сокращаются сопутствующие временные затраты;
- сокращение риска неразмещения средств. Оценив удобство, быстроту и качество нового сервиса клиент будет пользоваться данной услугой и в будущем.

Рекомендации по практическому использованию результатов

Полученные в магистерской диссертации результаты могут быть использованы в качестве расширения перечня услуг и усовершенствования существующих процессов, оказываемых посредством ДБО.

СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ

1-А. Усова, Е.Ю. Повышение эффективности дистанционного банковского обслуживания с помощью информационных технологий / Е.Ю. Усова// Материалы научных конференций: Вопросы науки: Современные технологии и технический прогресс: сборник статей по материалам IX международной научно-практической конференции – Воронеж, 2015.- с.30-32

2-А. Усова, Е.Ю. Применение информационных технологий для повышения качества оказания банковских услуг посредством дистанционного банковского обслуживания / Е.Ю. Усова // Материалы научных конференций: Актуальные проблемы технических наук в России и за рубежом: сборник

статей по материалам VIII международной научно-практической конференции -
Самара, 2015.- с.49-52

Библиотека БГУИР