

дительность. Цифровизация делает выбор экономической политики сложным, т. к. цепочки создания стоимости смещаются и экономическая активность меняется постоянно. Изменяться должны и институты, инфраструктура и бизнес-климат, в котором участвуют не только компании, но и жители страны.

Изменения в режиме торговли вызвали изменения в других сферах жизни. Так, новые рабочие места и специальности возникают постоянно, однако они требуют новых навыков и умений, которые связаны с цифровизацией общества. Значит, весь процесс обучения и подготовки специалистов также в обозримом будущем будет подвержен изменениям. Республика Беларусь благодаря Государственной программе развития цифровой экономики и информационного общества на 2016-2020 годы развивает инфраструктуру информационно-коммуникационных технологий и уверенно входит в группу стран с высоким потенциалом использования потоков данных для обеспечения экономического роста.

Литература

1. Глоссарий ЮНКТАД. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=4721>). – Дата доступа: 08.11.2019.
2. Рынок электронной торговли Беларуси. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://primepress.by/news/kompanii/gynok_e_commerce_v_belarusi_v_2018_g_vyros_na_20_do_1_352_mlrd_bel_rub-7085/. – Дата доступа: 01.11.2019.
3. Пресс-релиз ЮНКТАД. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://unctad.org/en/pages/PressRelease.aspx?OriginalVersionID=505>. – Дата доступа: 05.11.2019.
4. DIGITAL GLOBALIZATION: THE NEW ERA OF GLOBAL FLOWS. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.mckinsey.com/mgi. – Дата доступа: 02.11.2019.
5. Максимальное использование выгод электронной торговли и цифровой экономики для развития. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/tdb_ede1d2_ru.pdf. – Дата доступа: 07.11.2019.

УДК 336.71

Цхададзе Н. В., д.э.н., профессор
Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации,
г. Москва, Россия

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДИСТАНЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ

Одним из наиболее важных направлений развития банковского сектора в современных условиях является развитие систем дистанционного обслуживания клиентов банка. Создание и развитие условий для предоставления услуг клиентам дистанционно выводит банк на совершенно новый уровень сервиса. С одной стороны, быстрый рост розничного сектора диктует доступные и эффективные механизмы взаимодействия клиентов с банком или друг с другом. С другой – качественное предоставление подобных услуг дает определенное преимущество на высококонкурентном банковском рынке.

Дистанционное банковское обслуживание – комплекс определенных услуг, с помощью которых клиенты банка могут удаленно выполнять разные банковские операции. Для этого им достаточно воспользоваться своим компьютером или телефоном, посещать само отделение банка больше не требуется. Дистанционные технологии предоставляют клиенту максимум удобства в использовании банковских услуг и минимум временных и финансовых затрат на всех стадиях работы с банком.

Для банка любые системы дистанционного банковского обслуживания способствуют росту показателей эффективности его работы, уменьшению издержек без потери качества продукта, а главное, существенно увеличивают клиентскую базу, что немаловажно для банков в условиях конкуренции на рынке. Именно поэтому сегодня уже почти каждый банк имеет систему дистанционного банковского обслуживания для юридических лиц и развивает пути дистанционного взаимодействия с физическими лицами.

Основным принципом всех систем дистанционного банковского обслуживания является обмен различной информацией между клиентом и банком на расстоянии. При этом со стороны банка обеспечивается должный уровень безопасности и конфиденциальности подобного общения, потому что сегодня дистанционно клиент банка может не только получить информацию о своих счетах, но и управлять ими, совершать различные операции. В арсенале клиента находятся такие возможности, как удаленный доступ к счетам, платежи и переводы, а также открытие вкладов и большое количество материалов информационного характера, такие как курсы валют или расположение ближайших банкоматов. Для получения всего этого набора возможностей клиенту достаточно иметь какой-либо канал связи (телефонная связь или Интернет), техническое устройство (компьютер или телефон) и специализированный программный продукт, предоставляемый банком.

Именно поэтому дистанционное банковское обслуживание иногда называют электронным банкингом, включая сюда такие понятия, как интернет-банкинг, мобильный банкинг, WAP-банкинг, SMS и другие. Рассмотрим подробнее каждое из направлений и выделим его особенности.

Банкинг с помощью телефонной связи. Раньше всех появилась телефонная связь и до появления современных технологий развития сети Интернет была очень распространенным каналом. Клиенты могли получить любую информацию по счетам, а также консультацию по продуктам, достаточно было позвонить в банк. Подобный механизм остался и сегодня, хотя и был гораздо сокращен, благодаря внедрению канала общения через сеть Интернет, потому что был достаточно дорогой. Банки содержали большой штат сотрудников call-центра для предоставления своих услуг с помощью телефонной связи, хотя не брали с этого никаких комиссионных, что порождало высокие издержки их деятельности.

Платежно-справочные терминалы и банкоматы. В качестве еще одного канала дистанционного банковского обслуживания специалисты выделяют механизмы самообслуживания, такие как платежно-справочные терминалы, банкоматы и другое. Данный вид дистанционных банковских услуг требовал высоких вложений со стороны банка на начальных этапах развития. Производство и закупка соответствующего оборудования, создание технической базы для использования, развитие всей инфраструктуры и разработка логистики инкассации подобных устройств. Несмотря на это, банкоматы появлялись повсеместно, и на сегодняшний день у крупных банков представлены обширные сети данных машин для удобства их клиентов. Также растет и перечень предоставляемых услуг, совершенствуется безопасность использования, ну и самое главное преимущество среди других систем дистанционного банковского обслуживания – банкоматы позволяют обеспечить клиента наличностью, которая ему необходима.

Интернет-банкинг. Одним из самых перспективных и быстро развивающихся каналов предоставления банковских услуг на сегодня является сеть Интернет. Развитие различных информационных технологий позволило банкам предоставлять своим клиентам не только информационные и консультацион-

ные услуги, но и огромный спектр клиентских запросов и активных операций, такие как платежи и переводы. Производятся они посредством личного компьютера или мобильного телефона клиента с возможностью выхода в Интернет.

Особенностью последнего из перечисленных каналов является тот факт, что взаимодействие банка с клиентом даже в сети Интернет строго регламентируется нормативами Банка России. Среди прочих есть четкие положения по оформлению сайтов банков, которые предоставляют свои услуги через них [8]: на странице сайта должно быть представлено полное фирменное наименование кредитной организации, включенное в ЕГРЮЛ; должен быть размещен регистрационный номер, который Банк России присвоил данной кредитной организации; сокращенное фирменное наименование на русском языке и т. д.

Банк России также следит за безопасностью предоставления дистанционного банковского обслуживания, поэтому все операции клиента подвержены различным методам шифрования. Это особенно важно для юридических лиц, являющихся клиентами банка, потому что под угрозой может находиться вся их деятельность.

«Клиент-Банк». Возможность осуществления дистанционного банковского обслуживания через персональный компьютер носит название «Клиент-Банк». Зачастую банк предоставляет своим клиентам поддержку при установке и использовании подобных систем, что повышает уровень сервиса со стороны банка. Данную систему принято разделять на два типа:

- Классический «Банк-Клиент», как его еще называют «толстый клиент», при котором на персональный компьютер клиента банка устанавливается специальная программа. С помощью нее на компьютере хранятся все данные клиента: платежные поручения, выписки по счетам и т. д.

- «Тонкий клиент» или «Интернет-Клиент» – взаимодействие с банком напрямую по сети Интернет через браузер. В этом случае вся информация о действиях пользователя хранится на серверах банка.

Для бесперебойной и эффективной работы системы дистанционного банковского обслуживания необходимо привлечение высококвалифицированных специалистов. К этому перечню относятся финансовые специалисты, эксперты информатизации и информационной безопасности, юристы и многие другие профессии. Важно наладить работу структур банка по предоставлению дистанционного обслуживания с целью предотвращения различных ошибок и «слабых мест» в работе, что может сказаться на появлении существенных финансовых потерь и падении преимуществ банка.

Дистанционное банковское обслуживание в странах мира: к истории вопроса. Впервые дистанционное банковское обслуживание появилось в Соединенных Штатах Америки, что крайне справедливо: банковская система данного государства является одной из самых первых и на сегодняшний день самой крупной и надежной в мире. Еще одной причиной появления и развития интернет-банкинга в Америке является существовавшее в середине 1990-х годов прошлого века ограничение на открытие филиалов своих банков. Таким образом, в 1995 году был открыт первый банк, предоставляющий свои услуги посредством сети Интернет – Security First Network Bank.

В дистанционном банковском обслуживании США являются страной-лидером в современном мире. Развитие всех направлений информационных технологий способствуют этому. Сегодня почти каждая вторая семья в США имеет компьютер, не говоря уже о телефоне, и статистические данные совсем не кажутся астрономическими.

В настоящий момент практически 90% банков Америки проводят обслуживание своих клиентов дистанционно. Они предлагают достаточно разнообразный диапазон услуг, к которым относится обмен валюты, оформление кредитов, открытие вкладов и возможность их страхования, контроль за перемещением средств со счетов, а также участие в торгах на фондовых биржах.

Главной особенностью функционирования систем дистанционного банковского обслуживания в США является то, что большинство всех перечисленных услуг клиент получает бесплатно, и только за некоторые из них банк взимает комиссию, в очень небольшом размере. Также банки Америки гордятся тем, что их система безопасности при использовании интернет-банкинга является одной из самых надежных.

Вслед за Америкой дистанционное банковское обслуживание нашло свое широкое распространение в Европе. Большинство видов предоставляемых операций и сама система дистанционного банковского обслуживания были схожи с американской моделью, но стоит отметить некоторые новшества, которые принес европейский интернет-банкинг. Появилась возможность оплаты коммунальных и прочих обязательных услуг, а также возможность планирования своих финансовых затрат.

С целью уменьшения издержек и увеличения скорости предоставляемых услуг основополагающими тенденциями европейского развития дистанционного банковского обслуживания являются: применение стратегий многоканального обслуживания физических лиц; перевод систем дистанционного обслуживания клиентов на аутсорсинг; создание различными банками совместных систем дистанционного обслуживания; повышение качества предоставляемых услуг и их безопасности; комплексное обслуживание за счет увеличения доступных видов услуг.

Дистанционное банковское обслуживание в современной России. По сравнению с США и Европой, развитие дистанционного банковского обслуживания в России значительно отстает. На это есть свои объективные причины, например, не стоит забывать, что данные системы развиваются в нашей стране относительно недавно и уже показывают неплохие темпы роста. Именно поэтому хочется сделать вывод о том, что у российского рынка присутствует неплохой потенциал.

Аналитическое агентство Marksw Webb Rank & Report недавно представило результаты проводимых исследований среди пользователей, использующих системы дистанционного банковского обслуживания. В основу исследования лег опрос более трех тысяч россиян, который затем был скоррелирован на общее число населения нашей страны. Основные выводы, к которым привел опрос [22]:

- 41.6 млн наших сограждан совершают хотя бы одну активную операцию в сети Интернет в месяц;
- 39.4 млн – активные пользователи мобильного и SMS-банкинга;
- 35.4 млн используют интернет-банкинг, из которых 70% – клиенты «Сбербанка Онлайн»;
- 29 млн человек платят в сети Интернет банковской картой;
- 17.5 млн – владельцы электронных кошельков.

Здесь приведены не все показатели, но тенденция прослеживается ярко. Люди в России хотят и готовы к дальнейшему развитию систем дистанционного банковского обслуживания. Они осваивают современные технологии, повышают свою экономическую грамотность и увеличивают степень доверия к банкам, что очень важно при осуществлении любых финансовых операций на расстоянии.

По данным агентства J'son & Partners Consulting, структура платежей различными сервисами ДБО значительно различается.

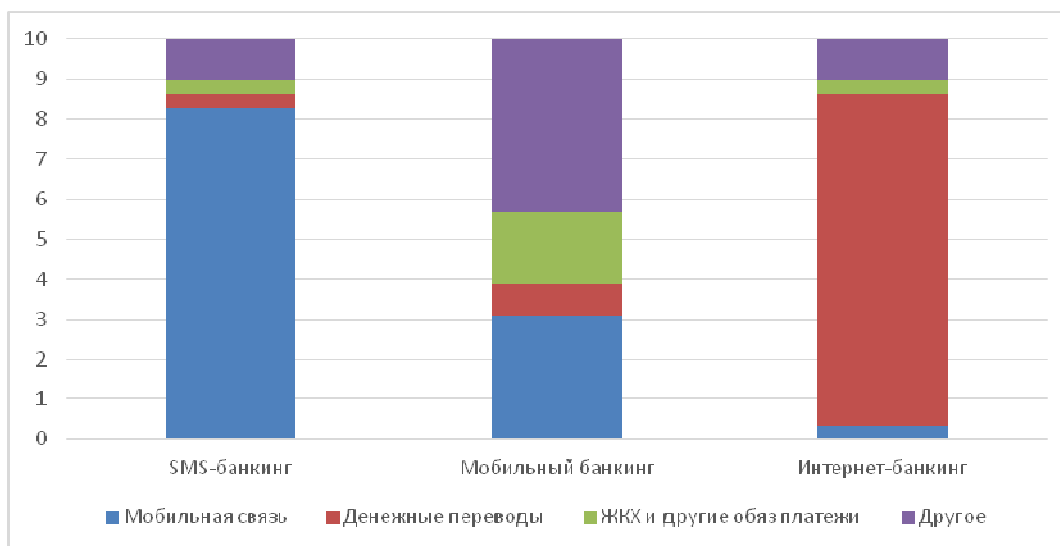


Рисунок 1 – Структура платежей через сервисы ДБО в России
 Источник: составлено автором по аналитическим данным [23]

По данным на рисунке 1 можно сделать вывод, что структуры платежей совершенно непохожи друг на друга. Таким образом, клиенты банков для совершения различных активных операций выбирают разные формы дистанционного обслуживания. Например, на рисунке 1 видно, что мобильную связь клиенты оплачивают в основном с помощью SMS-банкинга (больше 80%), а на втором месте мобильный банкинг. Совсем малую долю в выполнении подобных операций занимает интернет-банкинг. Это связано с удобством и простотой совершения подобных операций посредством SMS и мобильного банкинга. Телефон всегда под рукой, данная операция не требует дополнительных подтверждений, клиентам банка достаточно отправить SMS, в котором требуется просто указать сумму зачисления на счет своего мобильного номера, и средства поступят на счет.

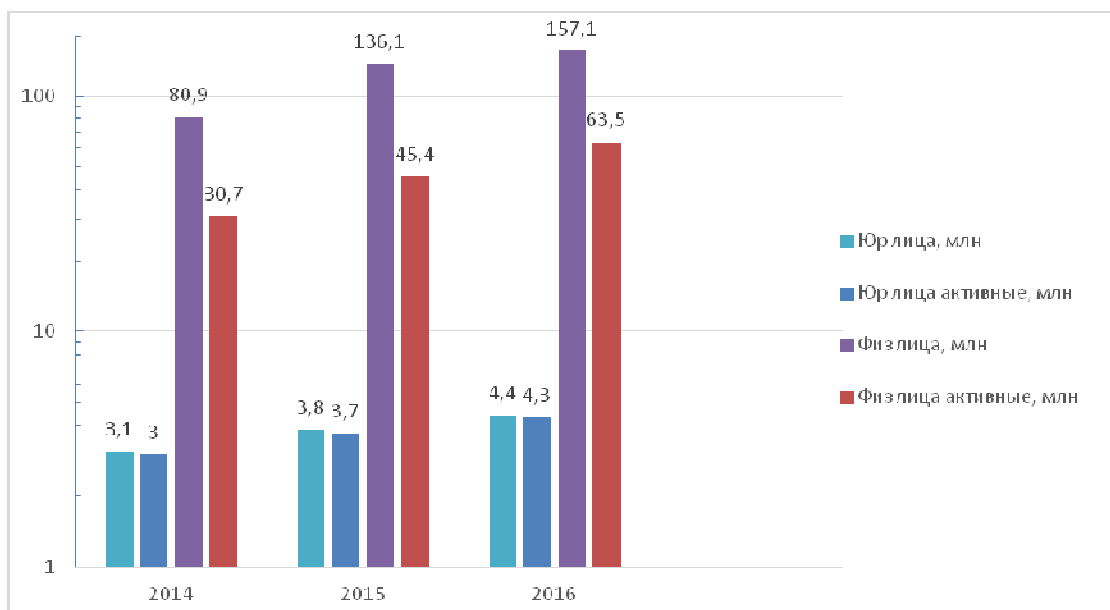


Рисунок 2 – Объем абонентской базы интернет-банкинга в России
 Составлено автором по данным [23]

По данным агентства «Рустелеком», в сегменте физических лиц объем федерального рынка интернет-банкинга в 2016 году, по сравнению с 2014 годом, вырос с 1,7 до 2,0 трлн рублей, а количество транзакций снизилось до 79,9 млн. В сегменте юридических лиц объем рынка за аналогичный период вырос с 351,4 до 392,5 трлн рублей, количество транзакций возросло до 1044,7 млн.

Совершенно по-другому выглядит ситуация, если сравнивать объемы абонентских баз юридических и физических лиц – клиентов интернет-банкинга (рисунок 2).

По данным Центрального банка РФ и расчетам «Рустелеком» на рисунке 2 можно увидеть количество счетов клиентов, использующих Интернет-банкинг у юридических лиц всего 4.4 млн, а у физических лиц – 157.1 млн пользователей. Рост объемов происходит ежегодно, что говорит о положительных тенденциях в использовании данного сервиса. Объемы активных пользователей по каждому из представленных вариантов значительно меньше.

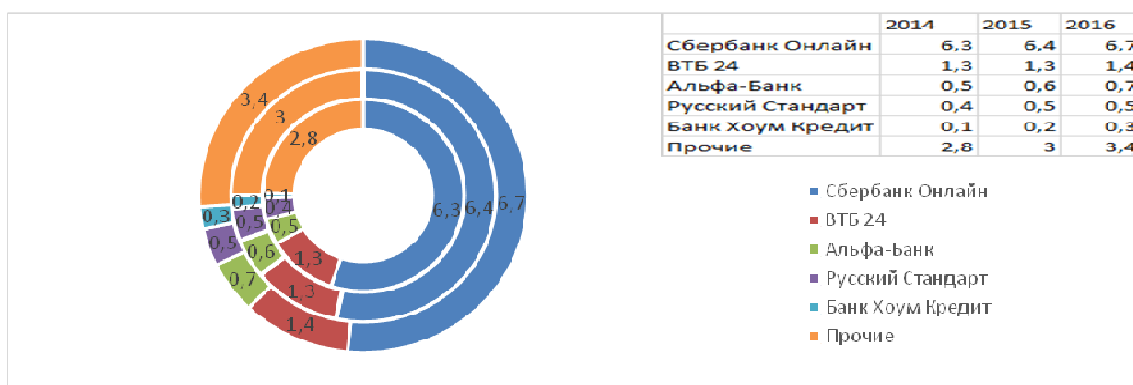


Рисунок 3 – Структура российского рынка Интернет-банкинга по основным участникам, %.
Источник: аналитические данные [24]

На основе рисунка 3 можно сделать вывод о том, что доли среди крупных банков практически повторяют общий объем, занимаемый определенной кредитной организацией в данной отрасли. На долю ПАО Сбербанк выпадает максимальный охват всего рынка, а все пять крупных игроков забирают 75% объема в сегменте B2C.

Подводя итог, отметим стремительно развивающееся в России использование мобильного банкинга. По данным исследования Mobile Banking Rank, в 2016 г. клиентами данного канала услуг дистанционного банковского обслуживания являлись 18 млн человек в возрасте от 18 до 64 лет. Расширяется набор предоставляемых функций, возможность оплаты штрафов и других обязательных платежей, создание личных шаблонов при выполнении одинаковых операций. На смену call-центрам приходят онлайн-чаты, вшитые в интерфейс мобильного приложения для возможности оперативной поддержки клиента. Сами приложения становятся проще в использовании для удобства и сокращения времени пользователей.

Литература

1. Об электронной цифровой подписи: Федеральный закона от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ.
2. О безналичных расчетах в РФ: Положение ЦБ РФ от 03.10.2002 г. № 2-П.
3. О правилах обмена электронными документами между Банком России, кредитными организациями (филиалами) и другими клиентами Банка России при осуществлении расчетов через расчетную сеть Банка России: Положение ЦБ РФ от 12.03.1998 г. № 20-П.
4. О рисках при дистанционном банковском обслуживании: письмо Банка России от 07.12.2007 № 197-Т.
5. О рекомендациях по информационному содержанию и организации web-сайтов кредитных

организаций в сети Интернет: письмо Банка России от 23.10.2009 № 128-Т.

6. О Рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания: письма Банка России от 26.10.2010 № 141-Т.

7. Об особенностях обслуживания кредитными организациями клиентов с использованием технологии дистанционного доступа к банковскому счету клиента (включая интернет-банкинг): письма Банка России от 27.04.2007 № 60-Т.

8. Дистанционное банковское обслуживание, серия «Библиотека Центра исследований платежных систем и расчетов» – М: Издательство «КноРус», ЦИПСИР, 2015.

9. Лямин, Л. В. Применение технологий электронного банкинга. Риск-ориентированный подход, серия «Библиотека Центра исследований платежных систем и расчетов» – М: Издательство «КноРус», 2015.

10. Цхададзе, Н. В. Понятие и сущность банковских рисков. Экономика и менеджмент: от теории к практике: сб. научных трудов. – Ростов-на-Дону, 2017. – С. 21-25.

11. Цхададзе, Н. В. Теоретические аспекты маркетинга в системе управления банком. Перспективы развития экономики и менеджмента: сб. научных трудов. – Челябинск, 2017. – С. 14-21.

12. Юденков, Н. А. Интернет-технологии в банковском бизнесе. Перспективы и риски / Н. А. Юденков [и др.] – М.: Издательство «КноРус», 2015.

13. Bankir.ru – информационное агентство [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://bankir.ru>.

14. iFin-2012 – XII Международный Форум, посвященный дистанционным финансовым услугам и технологиям [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://forumifin.ru>.

15. Издание о высоких технологиях [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.cnews.ru>.

16. Интернет-финансы [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://ifin.ru/>.

17. Сбербанк России: Официальный сайт [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.sberbank.ru/>.

18. Аналитическое агентство MarksWebb Rank & Report: Официальный сайт [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://markswebb.ru/>.

19. Аналитическое агентство J'son & Partners Consulting: Официальный сайт [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://web.json.ru>.

20. Официальный сайт ЦБ РФ. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.cbr.ru>.

21. Банк ДБО [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.bankdbo.ru/>.

УДК 338.24

Ярошик Д. В., Прошина А. Д., Кирикович М. М., студенты
УО «Брестский государственный технический университет»,
г. Брест, Республика Беларусь

ТЕХНОЛОГИЯ БЛОКЧЕЙН В ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКЕ

Технология блокчейн является одним из инструментов цифровой экономики, которая обеспечивает все необходимые условия и механизмы, позволяющие формировать цифровые образы.

Термин «блокчейн» образовался от двух английских слов: «block», что означает блок и «chain» – цепочка. Таким образом, получается, что блокчейн – это цепочка блоков.

Под блоками понимаются данные о различных сделках, которые представляют собой зашифрованную криптографическую форму. Все эти блоки выстроены в цепочки, звенья которых связаны между собой с помощью сложных зашифрованных алгоритмов. Данные в блокчейне постоянно накапливаются и тем самым формируют и дополняют уже имеющуюся базу данных. С такой базы данных нельзя ничего удалить либо заменить какой-либо блок.