Введение

В настоящее время во всем мире бурно развивается электронная коммерция, включая электронную банковскую деятельность. Она осуществляется в принципиально новой среде – информационной по своей природе глобальной компьютерной сети Интернет. В борьбе за вкладчика банкам уже недостаточно лишь снижать стоимость обслуживания и повышать проценты по кредитам. Клиенты требуют большего. На фоне бурного развития информационных технологий и крупные корпорации, и простые граждане хотят совершать как можно меньше действий для того, чтобы осуществлять свои финансовые операции. Именно поэтому дистанционное банковское обслуживание в сети Интернет уже десять лет считается одним из самых приоритетных направлений развития мировой банковской системы.

Данная работа посвящена одной из наиболее актуальных на сегодняшний день тем – роли и месту современных Интернет-технологий в развитии банковских услуг.

Так называемый Интернет-банкинг является одним из наиболее динамичных секторов электронной коммерции. При этом возможности использования Интернета в области банковского дела постоянно расширяются, появляются новые службы и технологии, а вместе с ними – новые перспективы развития бизнеса. Экономически значимые процессы стали переноситься в электронную форму и до появления Интернета, а банковская сфера изначально относилась к форпостам компьютеризации и новых технологий. Однако только с развитием (до определенного уровня) «всемирной паутины» стало возможным рассматривать банковские операции, протекающие в ней в электронной форме, в качестве отдельного вида экономической деятельности. Именно с появлением Интернета в его сегодняшнем виде электронная банковская деятельность получила мощнейший толчок к развитию.

Ежемесячно и ежегодно во всем мире и в России в частности увеличивается количество компьютеров, подключенных к сети Интернет. Сегодня программы Интернет-банкинга запустили более половины всех российских коммерческих банков, в том числе проекты для частных лиц — свыше трети участников рынка. Возможности удаленного банкинга расширяются с каждым днем. Однако рост количества электронных сделок ограничивается значительными пробелами в законодательстве нашей страны, особенностями менталитета граждан, недостаточной подготовленностью финансовых институтов и прочими проблемами экономики. Кроме того, со стороны коммерческих банков сохраняется определенная доля недоверия к новейшим Интернет-технологиям. Во многом это обусловлено отсутствием понятного и четкого общепризнанного механизма оценки экономического эффекта от внедрения новых систем дистанционного обслуживания.

Итак, проблема внедрения нововведений, связанных с сетью Интернет, в кредитных организациях является актуальной и наиболее значимой при построении принципиально новой формы ведения банковского бизнеса, поэтому ее освоение имеет большое значение.

Целью работы является определение роли глобальной сети Интернет в современном банковском деле, а также выявление основных тенденций и перспектив, которые формируются под влиянием внедрения Интернет-технологий в коммерческие банки.

Для достижения данной цели поставлены следующие задачи:

* определение сущности понятий электронной банковской деятельности, Интернет-технологий и Интернет-банкинга;
* изучение существующих в мировой и отечественной практике подходов к классификации и составу банковских услуг, основанных на использовании Интернет-технологий;
* анализ функционирования внедряемых в мировой и российский банковский бизнес Интернет-технологий и выявление наиболее существенных изменений, вызванных этим внедрением;
* определение основных проблем и перспектив в развитии Интернет-банкинга в Российской Федерации;
* разработка практических рекомендаций по внедрению Интернет-технологий в российских коммерческих банках на основе сделанных в ходе исследования выводов.

Объектом исследования дипломной работы является современный рынок электронных банковских услуг в сети Интернет на предмет выявления значения данных услуг для банковского бизнеса, основных тенденций и перспектив развития банковских продуктов и операций на основе Интернет-технологий.

При написании данной дипломной работы использовалась широкая информационная база, включающая в себя российскую учебно-методическую литературу, нормативно-правовые акты Российской Федерации, публикации в периодических изданиях финансово-банковской направленности, а также в значительном объеме – русскоязычные ресурсы сети Интернет, посвященные электронной коммерции и Интернет-банкингу.

В практической части работы анализ и исследования производились на основе собранных автором статистических данных, а также с использованием результатов публикуемых опросов и рейтингов крупных отечественных консалтинговых агентств. Во второй главе работы приведен пример практической реализации внедрения электронных банковских услуг в российском коммерческом банке «Внешторгбанк – Розничные услуги». При этом использовались информационные материалы, полученные на сайте банка в сети Интернет, и некоторые внутренние документы, с которыми автору удалось ознакомиться за время прохождения преддипломной практики в данном банке.

Глава 1. Информационная среда глобальной компьютерной сети Интернет как новая сфера оказания электронных банковских услуг

1.1 Электронная банковская деятельность и Интернет-банкинг: теоретические аспекты

Современный банковский бизнес требует принципиально новых решений, направленных на реализацию безбумажных низкозатратных технологий массового обслуживания с высокой пропускной способностью и возможностью облегченного тиражирования, отличающихся высокой степенью централизации систем и процессов, повышенными требованиями к надежности систем. Сегодня наиболее эффективным методом реализации подобных бизнес-решений является применение возможностей Интернет.

«Глобальная компьютерная сеть Интернет», «информационное киберпространство», «Интернет», «всемирная паутина» или просто «Сеть» - все эти термины обозначают достаточно простой по своей сути объект: неопределенное количество компьютеров, соединенных линиями телекоммуникационной (пока чаще всего – телефонной) связи. «Интернет – глобальная компьютерная сеть – открытая мировая коммуникационная инфраструктура, состоящая из взаимосвязанных компьютерных сетей и обеспечивающая доступ к удаленной информации и обмен информацией между компьютерами»[[1]](#footnote-1). В настоящее время к сети Интернет подключены пользователи из более чем 150 государств мира, количество Web-сайтов в сети превышает 10 миллионов, из которых лишь около 30% не имеют коммерческой направленности[[2]](#footnote-2).

Являясь по сути глобальной, децентрализованной информационной средой, имеющей коммуникационную основу, Интернет представляет собой идеальный инструмент ведения предпринимательской, в том числе и банковской деятельности с использованием новых информационных технологий. При этом в качестве основной несущей конструкции экономического потенциала формирующегося в настоящий момент нового, электронного сегмента банковской деятельности в Сети выступает возможность переноса основных элементов большинства операционных и сбытовых процессов в гибкую электронную среду, функционирующую в режиме реального времени (on-line).

Идея использования Интернет-технологий при предоставлении банковских услуг возникла в США, где 18 апреля 1995 года открылся первый Интернет-банк - Security First Network Bank (www.sfnb.com). Он предоставлял своим клиентам возможность оплачивать счета, проверять свой баланс через сеть. Данный банк до сих пор, согласно данным консультационной компании Gomes, остаётся одним из лучших. Вскоре деятельность подобных банков стала переходить из разряда единичных опытов в широко распространенную сферу бизнеса, став для потребителей банковских продуктов обычным явлением. Так, в начале 2006 года Bank of America сообщил о том, что количество клиентов банка работающих в онлайн достигло 15 миллионов; по подсчетам comScore это составляет более одной трети рынка США. Через сайт bankofamerica.com в 2005 году было проведено более 3.8 миллионов продаж, включая 2.3 миллиона онлайн активаций, 380,000 новых накопительных счетов, 375,000 новых счетов кредитных карт и 298,000 новых чековых счетов[[3]](#footnote-3). На сегодняшний день Интернет-банки работают по всему миру, в том числе и в России.

По своей экономической сути электронная банковская деятельность в глобальной сети Интернет (данный вид деятельности традиционно именуется зарубежными экономистами e-banking или Internet banking) является деятельностью в области предоставления кредитно-банковскими институтами электронных финансовых услуг, в том числе деятельность кредитных организаций в области осуществления электронных расчетов с использованием банковских карт и систем электронных денег, а также биржевые операции с фондовыми ценностями (Интернет-трейдинг) и финансовое посредничество иных участников электронной экономической деятельности (например, Интернет-страхование).

Следует отметить, что понятие Интернет-банкинга как в юридическом, так и в экономическом его аспектах следует рассматривать в широком и узком смыслах. С юридической точки зрения Интернет-банкинг в узком смысле представляет особый вид банковской деятельности (порядок правового регулирования которой российским банковским законодательством о налогах и сборах еще не сформулирован), при котором банк (признаваемый таковым по законам государства, на территории которого он зарегистрирован) предоставляет и (или) обеспечивает использование клиентом инструментов удаленного управления его банковским счетом (счетами), открытым в этом банке, с использованием сети Интернет, и, как правило, в режиме реального времени.

Практическое правовое и налогово-правовое значение принятия такого определения Интернет-банкинга заключается в том, что экономическая деятельность за пределами юридического определения Интернет-банкинга в его узком смысле должна будет рассматриваться как неправомерная.

В свою очередь, с экономической точки зрения Интернет-банкинг (в широком толковании данного понятия) – это система предоставления, с применением того или иного программного обеспечения, различных услуг банка (либо оператора Интернет-банкинга) по доступу к счету клиента через Интернет (с использованием сети Интернет) и осуществлению расчетов в режиме реального времени, а также по доступу к сопутствующим банковским услугам, в частности – к управлению операциями на фондовом рынке (е-трейдинг).

Для избежания неоднозначных трактовок в данной работе будет использоваться понятие Интернет-банкинга (е-банкинга или Онлайн-банкинга) в самой широкой своей трактовке, в которой он включает в себя такие направления, как онлайновое информационное обслуживание, эмиссия цифровых денег, электронные платежи и расчеты, а также депозитно-ссудные, валютные и фондовые операции, совершаемые электронным способом в глобальной сети Интернет.

Итак, в широком смысле под Интернет-банкингом можно понимать самые разнообразные системы, начиная от обычных Wеb-сайтов банков в Интернете и заканчивая сложными виртуальными расчетно-платежными системами. Современный Интернет-банкинг предоставляет возможность клиентам оперативно и без какого-либо участия банковского персонала совершать набор стандартных операций, которые могут быть осуществлены в офисе самого банка (за исключением операций с наличными деньгами):

- осуществлять расчеты за товары и услуги (в том числе купленные через Интернет-магазины) как посредством использования пластиковых карт, так и при помощи переводов денег в безналичном порядке по любым банковским счетам;

- производить платежи за различные жилищно-коммунальные услуги (квартплата, тепло-, энерго- и газоснабжение, телефон, домофон и т.п.);

- оплачивать счета за связь (IР-телефония, сотовая и пейджинговая связь, Интернет) и другие услуги (спутниковое и кабельное телевидение, обучение, подписка на газеты, журналы и иные периодические издания и пр.);

- производить денежные переводы, в том числе в иностранной валюте, на любой счет в любом банке;

- открывать различные виды банковских счетов (срочный, сберегательный, пенсионный) и переводить на них денежные средства;

- пополнять/снимать денежные средства с текущих карточных счетов, электронных счетов и иных счетов;

- получать кредит в виде отсрочки платежа за приобретаемые товары и услуги посредством использования в розничных безналичных расчетах кредитных карточек;

- покупать и продавать золото, иные драгметаллы, иностранную валюту, а также государственные, корпоративные (включая банковские) и муниципальные ценные бумаги;

- оплачивать брокерские услуги, связанные с куплей-продажей ценных бумаг, созданием и управлением инвестиционным портфелем банковских клиентов, их возможным участием в паевых фондах банков, биржевых торгах и т.д.;

- проверять правильность заполнения реквизитов чеков (жирочеков), жироприказов, торговых счетов, постоянных поручений банкам об осуществлении каких-либо регулярных платежей и других расчетно-платежных документов;

- получать в режиме реального времени и в различных форматах (в том числе и через мобильный радиотелефон) текущие выписки о состоянии своих счетов в отечественных и заграничных банках, а также информацию обо всех поступивших и осуществленных платежах и отказываться при необходимости от неоплаченного платежа.

В настоящее время сформировались несколько моделей онлайнового банковского бизнеса[[4]](#footnote-4):

* Интернет-подразделение традиционного (оффлайнового) банка, дополняющее сеть филиалов и телефонных центров;
* Интернет-банк, учрежденный оффлайновым банком в виде самостоятельного юридического лица со своей торговой маркой (в Германии такие организации называются директ-банками);
* виртуальный банк (аналог Интернет-банка, организованный небанковской компанией – чаще всего страховой или технологической) – здесь примером может служить уже упомянутый Security First Network Bank;
* агрегатор электронного финансового супермаркета (банк, осуществляющий Web-продажи как своих, так и предлагаемых другими финансовыми институтами услуг).

Наиболее распространенными являются первые две модели. Интернет-подразделение обычно используется для операций на внутреннем финансовом рынке, а Интернет-банк – для выхода за границу (в первую очередь на рынки развивающихся стран), поскольку именно он обеспечивает необходимую для зарубежной деятельности гибкость в использовании финансовых инструментов, установлении тарифов и отборе клиентов.

1.2 Основные виды банковской деятельности, осуществляемой с использованием сети Интернет

Интернет-технологии банковского обслуживания привлекают все большее количество новых клиентов. Это связано с увеличением доверия к банкам, а так же с ростом предлагаемого спектра услуг, в том числе дистанционного управления счетом. Коммерческие банки уже на протяжении нескольких лет экспериментируют с разными формами онлайнового доступа.

**В настоящее время на рынке распространены три базовых уровня системы "Интернет-Банк":**

I. Информационный уровень представляет собой размещение банком маркетинговой информации о своих продуктах и услугах на выделенном Web-сервере.

II. Коммуникационный уровень системы "Интернет-банк" позволяет осуществлять взаимодействие между банковской системой и клиентом. Контакт может ограничиваться перепиской по электронной почте: запросом о состоянии счета, заявкой на кредит или обновлением статических данных. Такой «усеченный» вариант систем Интернет-банкинга, как правило – бесплатный, предоставляется клиентам через Web-сайт банка, размещенный в сети Интернет. Если же клиент не имеет доступа в Интернет, банк может за сумму, существенно меньшую по сравнению с тарифами обычных провайдеров, предоставить клиенту возможность посещать сайт банка, а также подключиться к электронной почте.

III. Транcакционный уровень системы "Интернет-банк" позволяет наиболее полно реализовать возможности дистанционного обслуживания в Сети, благодаря которым клиенты могут:

* осуществлять коммунальные платежи (электроэнергия, газ, телефон, квартплата, теплоснабжение);
* оплачивать счета за связь (IP-телефония, сотовая и пейджинговая связь, Интернет) и прочие услуги (спутниковое телевидение, обучение и пр.);
* производить денежные переводы, в том числе в иностранной валюте, на любой счет в любом банке;
* переводить средства в оплату счетов за товары, в том числе купленные через Интернет-магазины;
* покупать/продавать иностранную валюту;
* пополнять/снимать денежные средства с пластиковой карты;
* открывать различные виды счетов и переводить на них денежные средства;
* получать выписки о состоянии счета за определенный период в различных форматах;
* получать информацию о поступивших платежах в режиме реального времени;
* получать информацию об осуществленных платежах;
* отказаться по необходимости от неоплаченного платежа;
* подписываться на журналы и газеты;
* получать брокерское обслуживание (покупка/продажа ценных бумаг, создание инвестиционного портфеля, возможность участия в паевых фондах банка, участие в торгах и т. д.);
* иметь круглосуточный доступ к вышеозначенным услугам.

На сегодняшний день все виды банковской деятельности, осуществляемой с использованием сети Интернет, в зависимости от их доли (распространенности) на рынке соответствующих банковских услуг подразделяются на основные и дополнительные. При этом классификация видов электронной банковской деятельности может осуществляться как по юридическим, так и по технологическим основаниям.

С юридической точки зрения, с учетом норм действующего международного и российского банковского законодательства, к основным видам банковской деятельности, осуществляемой с использованием сети Интернет, относятся:

1. открытие и ведение банковских счетов;
2. безналичные расчеты по поручению физических и юридических лиц по их счетам;
3. купля-продажа иностранной валюты в безналичной форме.

К дополнительным видам банковской деятельности, осуществляемой с использованием сети Интернет, относятся:

1. привлечение через сеть Интернет безналичных денежных средств физических и юридических лиц во вклады;
2. размещение привлеченных средств от своего имени и за свой счет;
3. оказание информационных и консультационных услуг.

Следует отметить, что банковские операции и банковские сделки, отнесенные к дополнительным, пока не нашли широкого применения в кредитных организациях, являющихся субъектами Интернет-банкинга. Однако именно эти виды банковских услуг в недалеком будущем, после окончательного законодательного определения правового статуса Интернет-банкинга, будут определять стратегию кредитных организаций (банков) на рынке электронных услуг.

С технологической точки зрения все виды банковской деятельности, осуществляемой с использованием сети Интернет, подразделяются на:

1. Интернет-банкинг, осуществляемый с использованием подключенного к сети Интернет персонального компьютера. По сути, это аналог хорошо известной системы «Клиент-Банк». Разница лишь в том, что при работе классического «Клиент-Банка» для обмена документами между клиентом и банком используется непосредственное модемное соединение компьютера клиента с банковским расчетным центром, а в системе «Клиент-Интернет-Банк» взаимодействие клиента с банком организуется посредством «всемирной паутины» через стандартный Web-браузер.
2. Интернет-банкинг, осуществляемый с использованием мобильного телефона, либо иного устройства удаленного доступа. Сюда относятся WAP-банкинг и SMS-банкинг, о которых речь пойдет ниже.

WAP-банкинг представляет собой удаленное управление банковскими счетами пользователя, осуществляемое с помощью мобильного телефона или портативного «карманного» компьютера (КПК), оснащенного специальным программным обеспечением на базе протокола беспроводной передачи данных (Wireless Application Protocol). Такая технология позволяет передавать сокращенную информацию некоторых сайтов, поддерживающих WAP (например, Yahoo и др.), на мобильные телефоны и совершать некоторые действия. Она позволяет владельцам определенных модификаций мобильных телефонов выходить в Интернет непосредственно с телефона без дополнительного оборудования, обращаться к приложениям благодаря встроенному в телефон или в SIМ-карту браузеру, либо предполагает одновременное использование взаимодействующих телефона и КПК

Преимуществами такой системы является еще большая свобода в доступе, недостатком является неудобство получения информации на небольшом дисплее. На сегодняшних момент банки не выделяют WAP-банкинг в отдельный вид услуг. Поэтому клиенту, желающему проводить банковские операции только по мобильному телефону, все же придется подключиться к системе Интернет-банкинга.

Другой финансовой услугой, предоставляемой банками владельцам мобильных телефонов, является так называемый SMS-банкинг. При помощи служб коротких сообщений (SMS), которые есть у любого оператора сотовой связи, клиенту будет доступна вся информация о состоянии расчетных счетов (остатков по счету), а также получение выписок по счету за требуемый период. По мнению специалистов, эта услуга гораздо более перспективна, чем WAP-банкинг: во-первых, из-за дешевизны, во-вторых, за счет более высокой скорости передачи данных.

Мобильные банковские услуги – яркий пример стирания границ между различными формами е-банкинга[[5]](#footnote-5). Сотовые телефоны и портативные компьютеры в сочетании с беспроводной связью обеспечивают доступ во «всемирную паутину» и дают возможность пользоваться Интернет-услугами, а в результате последние перестают относиться исключительно к банковскому обслуживанию через персональный компьютер. Развертывание национального и международного роуминга, в том числе и по протоколам GPRS, WAP, позволяет использовать услуги банкинга в любой точке планеты при условии единой стандартизации или наличия отдельных пакетов договоров между операторами связи, банковскими и финансовыми структурами. По данным консалтинговой компании GPS, 38% пользователей готовы осуществить платежи при помощи мобильных телефонов. К сожалению, эта современная Интернет-технология обслуживания частных клиентов российскими банками пока почти не освоена. Однако следует отметить, что такая ситуация вряд ли продлится долго – на сегодняшний день российские кредитные организации мало уступают банкам зарубежных стран в скорости внедрения самых современных (новейших) финансовых технологий.

1.3 Техническая инфраструктура Интернет-банкинга: организация безопасности дистанционного обслуживания

Системы «Интернет-Банк» построены на счетах банков, с которыми можно оперировать как в онлайновом режиме, так и традиционными способами. Технологически каждый счет есть не что иное, как запись в базе данных. Платеж сводится к согласованному изменению пар счетов – плательщика и получателя. При этом банк должен решать следующие задачи:

* определить права плательщика на управление счетом;
* получить от плательщика описание операции;
* проверить допустимость операции;
* возможно, получить от получателя согласие на проведение операции;
* сгенерировать трансакции по взиманию комиссии;
* изменить записи счетов плательщика и получателя;
* разослать сторонам отчеты-квитанции;
* сохранить отчет у себя.

Безопасность системы «Интернет-Банк» гарантирована как аппаратным обеспечением, так и на программном уровне. Все пересылаемые данные шифруются: как информации, пересылаемая клиентом в банк, так и пересылаемая банком клиенту. Для установки связи используется технология несимметричной криптографии. Безопасность соединения, в свою очередь, обеспечивается технологией симметричной криптографии – используется уникальный для каждой сессии ключ. Сертификат является электронным аналогом удостоверения личности – паспорта, военного билета и т. д. Сертификат позволяет идентифицировать пользователей Интернета. С другой стороны, пользователи, подключившиеся к сертифицированному серверу, могут быть уверены, что попали именно в искомую организацию. Услуги "Интернет-банка" доступны только тем клиентам, которым банк выдал соответствующие сертификаты. Клиенты распознаются на основании идентификатора и пароля, а также информации, содержащейся в сертификате. Каждая транзакция подписывается электронной подписью, генерируемой с помощью ключа, содержащегося в сертификате клиента. Несмотря на то, что сам сертификат клиента является открытым, его нельзя использовать без закрытого ключа клиента, соответствующего содержащемуся в сертификате открытому ключу. Дополнительной степенью защиты закрытого ключа клиента является PIN-код. Для защиты от перехвата данных в сети обычно используется такое стандартное средство, как протокол SSL (Secure Socket Layer), являющийся обязательным атрибутом любого современного браузера.

Кроме того, чтобы усилить безопасность и повысить юридическую значимость трансакций, предусмотрено использование клиентом электронно-цифровой подписи (ЭЦП). По этой подписи система аутентифицирует пользователя и разрешает совершить необходимую операцию.

На практике работа системы безопасности выглядит следующим образом. Клиент, используя обычный браузер, входит на сервер банка с системой «Интернет-Банк». Сервер проверяет наличие у клиента электронного сертификата, выданного банком. Клиент выбирает из списка сертификат, которым он должен воспользоваться (у него может быть несколько сертификатов, выданных разными организациями), и вводит PIN-код. Данные электронного сертификата передаются в банк, где они проверяются. После успешного прохождения аутентификации и обеспечения безопасности канала связи загружается страница регистрации для ввода идентификатора и пароля. После шифрования пароль передается в банк и там сравнивается с паролем, хранящимся в базе данных. После успешной верификации пароля клиент получает доступ к информации и операциями со своими счетами. Каждая трансакция подписывается электронно-цифровой подписью. Наглядный пример реализации подобной схемы представлен в Подразделе 3 Главы 2 данной работы, где описаны принципы функционирования системы безопасности InterPro, используемой в ЗАО «Внешторгбанк – Розничные услуги».

В системах Интернет-банкинга фиксируются каждая попытка входа и все совершаемые действия пользователей. В ряде банков предусмотрена услуга мониторинга счетов. Как только на счетах клиента начинается движение, система автоматически посылает сообщение на пейджер, мобильный телефон или электронный почтовый ящик – по выбору клиента. Клиент решает, считать ли эту операцию подозрительной, и в случае несанкционированного доступа к его счету может сообщить об этом службе безопасности банка. После решения вопросов аутентификации и авторизации клиент получает возможность создавать, редактировать, распечатывать, подписывать и отправлять в банк исходящие документы.

Исходя из вышесказанного, можно с уверенностью утверждать, что защита системы такого класса довольно надежна и «взломать» ее крайне сложно. Реальный взлом в современном банке с квалифицированными администраторами и защищенной инфраструктурой с контролируемыми публичными шлюзами возможен лишь при содействии изнутри, причем квалифицированном. Здесь главная задача банка – выстроить грамотную политику и архитектуру безопасности, проводить непрерывный мониторинг сетевых атак и регулярно тестировать инфраструктуры безопасности.

Что касается клиентов, то им, как правило, достаточно соблюдать определенный набор простых предосторожностей при работе со своим Онлайн-счетом:

1) Предпочтительно работать со своим счетом только с домашнего ПК или другого персонального устройства. Даже рабочий терминал – потенциальный источник утечки данных. 2) Клиент не обязан сообщать свои имя и пароль для входа в систему Интернет-банкинга никому, включая сотрудников банка. 3) Работа в системе требует определенных настроек безопасности компьютера, в том числе антивирусных и «антишпионских» программ. 4) На каждый платежный документ, подготавливаемый в системе, обязательно должны быть наложены две электронные подписи. Если электронные подписи бухгалтера и директора (это не более чем названия) разные, это повышает степень защищенности ваших счетов. 5) Проведенный платеж должен отражаться системой Интернет-банкинга с задержкой не более часа. В противном случае стоит звонить в банк.

На данный момент в России существуют, как минимум, три направления разработок программного обеспечения для Интернет-банкинга:

1. Предоставление доступа к счетам посредством специализированного программного обеспечения, использующего Интернет как канал доставки шифрованных сообщений.

2. Предоставление доступа к счетам с помощью стандартных web-броузеров (Microsoft IE, Netscape Navigator) и использования технологии Java для обеспечения безопасности системы.

3. Предоставление доступа к счетам с помощью стандартных web-броузеров и использования специализированного программного обеспечения, призванного обеспечить безопасность системы.

Популярность указанных на российском рынке можно оценить по данным опроса, представленным на Рисунке 1.

Все эти направления имеют право на жизнь, но первые два имеют ряд отрицательных свойств. Наиболее существенный недостаток первого направления – использование программного обеспечения, настроенного под конкретный компьютер. Особенностью второго направления является, напротив, отсутствие на компьютере клиента соответствующего программного обеспечения, т. к. оно устанавливается на сервере банка, а необходимые программы, обеспечивающие защиту системы, загружаются в виде Java-аплетов при каждом сеансе. Однако такой подход делает клиента банка, выбравшего эту технологию, незащищенным от случайных финансовых потерь, т. к. на его компьютере не ведутся записи о произведенных финансовых действиях.

Рисунок 1. Опрос представителей отделов IT-разработок российских банков.

Наиболее оптимальным и разумным видится третий подход, при котором клиент не ограничен работой с конкретным компьютером и в то же время максимально защищен от потерь и рисков. При выборе системы "Интернет-Банк" ответственные лица банка во избежание юридических проблем обязательно должны узнать у разработчика и проверить: во-первых, соответствуют ли алгоритмы шифрования ГОСТу, во-вторых, сертифицирована ли Криптографической службой ФСБ (до апреля 2003 года- ФАПСИ) внедряемая система защиты? Если оба условия выполнены, можно перейти к рассмотрению конкретной реализации технологии защиты системы "Интернет-Банк", а именно: сертификата, симметричной и несимметричной криптографии, протокола SSL, устройства и работы системы безопасности.

Фактически, при условии ответственного подхода банков к вопросам IT, технические проблемы в Интернет-банкинге существуют скорее в газетных публикациях, чем в реальной жизни. Чаще всего разговоры о трудностях пользования Интернет-банкингом возникают из-за недостаточного информирования клиентов об этой услуге, а также из-за восприятия Интернета как агрессивной среды. На самом деле, современные технологии позволяют предупредить проблемы, отказы оборудования или программ. При этом банку зачастую целесообразно не создавать систему дистанционного обслуживания самостоятельно, а воспользоваться готовым техническим решением от зарекомендовавшей себя на рынке компании-разработчика банковского программного обеспечения (именно так поступает большинство зарубежных банков). Основными системами такого рода, установленными в большинстве российских банков, стали InterBank (R-Style Softlab), «ДБО BS-Client» (Bank’s Soft Systems), iBank 2 (БИФИТ), Банк-Клиент/Интернет (ИНИСТ) и «Телебанк» (СТЕП АП). С подробной сводной таблицей, в которой приведены данные по предоставляемым в настоящее время российскими коммерческими банками услугам Интернет-банкинга и соответствующим им используемым программным решениям, можно ознакомиться в Приложении 1 данной работы.

Глава 2. Место и значение Интернет-банкинга в современном банковском бизнесе

2.1 Влияние Интернет-банкинга на структуру банковских рисков: особенности и принципы управления

Развитие новых технологий, а именно – переход к электронному способу ведения бизнеса, ведет к кардинальному изменению соотношения между различными видами риска, с которым сталкиваются банки. Эта проблема привлекла к себе пристальное внимание международных финансовых организаций, центральных банков развитых стран и крупнейших рейтинговых агентств.

Первое фундаментальное исследование провел Базельский комитет по банковскому надзору при Банке международных расчетов (БМР). В ноябре 1999г. была создана рабочая группа по электронным банковским услугам. На основе выводов этой группы Базельский комитет совместно с БМР приняли в мае 2001г. важный рекомендательный документ. В нем были определены ключевые категории рисков и зафиксированы основные принципы управления этими рисками, которых следует придерживаться банкам, развивающим бизнес в новой сфере.

Различным аспектам данной проблематики уделено значительное внимание и в исследованиях других влиятельных межгосударственных организаций – Международного валютного фонда и Группы десяти. Центральные банки и банковские ассоциации развитых стран также изучают эти вопросы – к примеру, весьма обстоятельные доклады были подготовлены Федеральным союзом германских банков и Федеральным банком Германии. Естественно, не остались в стороне от проблемы рисков и рейтинговые агентства – Fitch IBCA и Standard & Poor’s.

Обобщив основные положения указанных документов, можно выделить новые тенденции, развивающиеся в сфере рисков в результате цифровизации банковского дела, а также определить важнейшие подходы к анализу рисков в сфере электронных банковских услуг.

Как известно, в документах Базельского комитета выделяются следующие категории риска, свойственного банковскому бизнесу: системный, стратегический, кредитный, страновой, рыночный, процентный, риск ликвидности, валютный, операционный, правовой, репутационный. Развитие электронного доступа к услугам банков не приводит к появлению каких-либо новых рисков, происходят лишь сдвиги в конфигурации банковского риска, т.е. в его внутренней структуре.

Исходя из отмеченных в первой главе данной работы особенностей Интернет-банкинга, можно указать на следующие направления изменений в сфере банковского риска:

* сильная зависимость от прогресса информационных и коммуникационных технологий приводит к резкому усилению стратегического и операционного рисков;
* динамичность развития, отражающаяся в сокращении инновационных циклов (с точки зрения, как финансовых инструментов, так и банковских технологий), обуславливает повышения значения стратегического риска;
* рост ориентированности на потребности клиентов в связи с уменьшением информационных асимметрий (неравномерности распределения информации между банками и клиентами) ведет к увеличению правового и репутационного рисков;
* обострение конкуренции в банковском бизнесе влечет за собой повышение общего уровня системного риска;
* выход за пределы отдельных национальных рынков и за пределы финансового сектора в целом означает усиления акцента на межстрановом и межсекторном аспектах банковского риска.

Поскольку новых видов риска не возникает, нет необходимости и во введении в управление рисками каких-либо дополнительных элементов помимо тех трех, что уже имеются в распоряжении банков (оценка, контроль и мониторинг рисков). По мнению Базельского комитета, банки должны усилить внимание к проблемам, возникающим в связи с повышением уровня определенных видов риска, а регулирующие органы – выработать принципы банковского надзора, учитывающие специфику электронных банковских услуг.

В настоящее время эксперты единодушно уделяют главное внимание стратегическому риску. Он возникает в связи с возможностью принятия ошибочных управленческих решений в отношении опоры на то или иное информационно-технологическое направление (такие решения относятся к стратегическим, поскольку их результаты оказывают непосредственное влияние на рыночную стоимость бизнеса). Банк, взявший на вооружение формирующую стратегию и играющий роль IT-лидера, получает наибольшие прибыли в случае верного выбора, поскольку «снимает сливки» в быстрорастущем сегменте финансового рынка, но терпит максимальные убытки, если проигрывает сделанные им «высокие ставки» - крупные стратегические инвестиции в ту или иную технологию. Избрав адаптивную стратегию, т.е. взяв на себя роль ведомого, банк уменьшает свой стратегический риск с точки зрения капитальных расходов, однако увеличивает его с точки зрения доходов: в результате наступления агрессивного лидера доля ведомого на рынке может сильно снизиться, а отсрочка в применении передовых технологий не позволит получить сколько-нибудь значительную выгоду от роста рынка, т.к. он будет уже близок к насыщению.

В настоящее время та сфера информационных технологий, которая связана с банками, характеризуется достаточно высокой неопределенностью. В частности, это касается технологической основы всех основных направлений банковской деятельности в Интернете:

* управления отношениями с клиентами в целях укрепления их лояльности. Требуется обеспечить клиентам возможность использования различных электронных средств взаимодействия с банком – мобильных телефонов, интерактивных телевизионных устройств, электронных органайзеров и пр. – окончательные перспективы применения которых остаются неясными;
* работы с электронными финансовыми инструментам и платежными/расчетными системами. Их развитие, по сути, только начинается, и определение скрытого в них потенциала является настоящим искусством.

Поэтому ответственность банковских топ-менеджеров за правильную оценку стратегического риска, контроль за его уровнем и мониторинг связанных с ним изменений весьма велика.

Следующая категория риска, привлекающая пристальное внимание специалистов, – операционный риск, т.е. вероятность образования убытков/недополучения прибылей вследствие сбоев в выполнении каждодневных рутинных банковских операций. Применительно к Интернет-банкингу выделяют три главные «зоны» операционного риска – функционирование системы безопасности, привлечение сторонних организаций к предоставлению некоторых видов электронных банковских услуг (аутсорсинг) и освоение новых технологий сотрудниками банка.

В первом случае речь идет о том, что возможны нарушения в процессах электронного хранения, передачи и обработки информации – искажение, уничтожение, перехват данных или злоупотреблениями в результате технических неполадок, действий хакеров, ошибок или мошенничества персонала и клиентов. Кроме того, не исключены отказы в функционировании банковских информационных систем – возникновение перегрузок из-за недостаточной мощности компьютерно-программных комплексов и целенаправленных атак на Web-серверы в форме лавин фальшивых запросов.

Вторая потенциально подверженная операционному риску сфера становится в последнее время весьма значимой. Предоставление IT-интенсивных банковских услуг через специализированные фирмы (в первую очередь банки сотрудничают с компаниями, разрабатывающими прикладные программы) позволяет сократить инвестиционный бюджет и избежать найма дорогостоящих специалистов, что особенно важно для небольших финансовых учреждений. В то же время банки становятся в определенной степени зависимыми от подобных партнеров, а общий уровень банковского обслуживания начинает определяться результатами работы нескольких, нередко не связанных между собой компаний, сотрудники которых могут и не обладать достаточным пониманием специфики банковского дела. Сложность положения усугубляется тем, что привлеченные к оказанию услуг фирмы могут передать выполнение каких-либо функций на субподряд, в том числе за границу. Кроме того, узость круга контрагентов, имеющих достойный уровень квалификации, повышает степень концентрации риска.

Наконец, ускорения процесса модернизации информационных систем обусловливает повышение требований к адаптационным способностям персонала банков и увеличивает опасность возникновения трудностей при переходе ко все более сложным интегрированным электронным решениям. Довольно часто внедрение более «умной» и производительной технологии оборачивается для работников и клиентов банков если не хаосом, то значительными проблемами.

Немалое значение в новых условиях приобретает правовой риск, возникающий вследствие нарушения законов и директив регулирующих органов, а также недостаточно четкого определения прав и обязанностей контрагентов. Юридические реалии оформляются медленнее, чем экономические, и это расхождение особенно заметно в такой динамической сфере, как Интернет-бизнес. Можно отметить следующие специфические для электронного банковского сервиса аспекты правового риска[[6]](#footnote-6):

* не во всех странах приняты законы об электронной подписи и о действительности договоров, заключаемых электронным способом;
* в разных государствах не одинаково трактуется вопрос о подлежащей лицензированию банковской деятельности (например, надзорные органы могут потребовать получения лицензии от Web-сайта, рекламирующего услуги банка на том языке, который используется в данной стране, причем даже в том случае, когда до реальных операций дело еще не дошло);
* возникают особые требования к соблюдению принципа «знай своего клиента», законодательно внедряемого в банковский бизнес в рамках борьбы с легализацией преступных доходов и терроризмом;
* банкам становится труднее обеспечивать предписываемый законом уровень защиты персональной клиентской информации (особенно если сайт банка связан с сайтом-агрегатором электронного финансового супермаркета);
* банки, организовавшие удостоверяющие центры по выпуску сертификатов и подтверждению подлинности цифровой подписи, могут быть привлечены к юридической ответственности, если при использовании данных сертификатов участвующие в сделке стороны понесут убытки.

Более подробно вопросы правового регулирования электронной банковской деятельности будут рассмотрены во втором подразделе Главы 2 данной работы.

В эпоху быстрого развития электронного сервиса репутационный риск, реализующийся в сокращении клиентуры, оттоке вкладов, сбросе банковских акций вследствие формирования устойчивого негативного общественного мнения о деятельности банка, связан, прежде всего, с теми нарушениями в обслуживании клиентов, которые входят в указанные выше «зоны» операционного риска. Особенность нового способа предоставления услуг состоит в том, что в условиях непосредственного Web-взаимодействия с клиентами сведения о возникновении сбоев в электронных операциях становятся известны практически сразу и распространяются гораздо быстрее, чем раньше. Репутационный риск может существенно увеличиться, если информация о наличии таких проблем, предоставляемая публике, окажется недостаточной и/или несвоевременной, а также, если плохо организован диалог с вкладчиками и заемщиками по электронной почте. В период привыкания к новым технологиям клиентура проявляет особую нервозность по отношению к любым событиям. Не исключено, что репутационный риск у того или иного банка станет весьма заметным просто потому, что хакеры взломали сайт другого банка, предоставляющего те же или сходные онлайновые услуги.

Конечно, с появлением Интернет-банкинга изменяются и другие категории риска – кредитный, процентный, валютный и т.д. Так, использование «мягких» процедур дистанционной оценки кредитоспособности потенциальных заемщиков или приобретение электронных денег у недостаточно надежного эмитента могут привести к повышению кредитного риска. Риск ликвидности и валютный риск становятся весьма актуальными для банков, осуществляющих серьезные операции с цифровой наличностью, а рыночный риск требует особого внимания у тех банков, которые развивают программы секьюритизации ссуд через Интернет. Однако такого рода перемены не являются кардинальными и уступают по своему значению вышеописанным сдвигам в сферах стратегического, операционного, правового и репутационного рисков. Именно на этих направлениях и должно концентрироваться управление рисками в современных коммерческих банках.

Что же касается центральных банков или других надзорных органов, то их внимание сосредотачивается на таких последствиях цифровизации банковского дела, как повышение системного риска и усиление глобализации. В связи с развитием первой тенденции активизируется теоретические исследования в целях разработки механизмов компенсации увеличившегося риска не только в самой банковской сфере, но и в системе взаимоотношений «финансы – промышленность».

В свою очередь, вторая тенденция стимулирует совершенствование сотрудничества национальных учреждений банковского надзора с надзорными органами не только зарубежных стран, но и других отраслей экономики. При этом необходимо, с одной стороны, обеспечивать упреждающее воздействие государственного регулирования и его нейтральность по отношению к конкурирующим технологиям и финансовым институтам, а с другой, избегать ненужного сдерживания технологического прогресса и содействовать формирования грамотной в электронном смысле банковской клиентуры.

Базельский комитет по банковскому надзору сформулировал 14 принципов управления рисками в сфере электронных банковских услуг[[7]](#footnote-7). Свод этих правил не является обязательной для исполнения директивой, однако де-факто все солидные банки развитых стран соблюдают данные требования. Принципы управления рисками сгруппированы в 3 крупные категории.

А. Надзор со стороны высшего руководства банка.

1) Создание эффективной системы наблюдения за операциями, совершаемыми электронным способом.

2) Внедрение всесторонней процедуры контроля над поддержанием необходимого уровня информационно-технологической безопасности.

3) Организация тщательного отслеживания взаимодействия с партнерами, привлекаемыми к предоставлению отдельных видов электронных банковских услуг.

Б. Обеспечение безопасности в сфере информационных технологий.

4) Аутентификация клиентов, пользующихся электронными каналами обслуживания.

5) Недопущение отказа от обязательств по онлайновым трансакциям и строгая ответственность за их проведение.

6) Разграничение функций банковских служащих при работе в системах е-банкинга, использовании баз данных и приложений.

7) Эффективный контроль над процедурами авторизации и получения доступа к системам е-банкинга, базам данных и прикладным программам.

8) Обеспечение целостности данных по операциям и записям в сфере онлайновых услуг.

9) Точный учет трансакций, совершаемых электронным способом.

10) Сохранение конфиденциальности ключевой банковской информации.

В. Управление правовым и репутационным рисками.

11) Предоставление необходимой информации об электронном банковском сервисе на Web-сайте банка.

12) Предотвращение несанкционированного доступа к клиентской информации.

13) Содержание систем е-банкинга в постоянной эксплуатационной готовности.

14) Создание эффективного механизма реагирования на неожиданные внешние и внутренние атаки на системы е-банкинга.

В некоторых странах надзорные органы считают нужным перевести данные правила из разряда рекомендательных в разряд обязательных (например, это сделал Федеральный банк Германии). Столь серьезный подход надзорных органов к проблеме управления рисками в сфере электронных банковских услуг позволяет надеяться, что коммерческие банка смогут достаточно уверенно развивать Интернет-сервис, получающий все более широкое признание.

2.2 Правовое регулирование электронной банковской деятельности

Правовая проблема выбора механизма регулирования электронной банковской деятельности, и в целом информационных отношений, формирующихся в процессе использования глобальной компьютерной сети Интернет, становится все более актуальной как для большинства индустриально развитых государств мира (в том числе в лице их фискальных органов) и международных организаций, так и для потребителей различных банковских услуг.

На сегодняшний день отсутствует не только наработанная и признанная в различных странах мира практика регулирования и налогообложения названной деятельности, но и значимые исследования данной проблемы в юридической науке. Вместе с тем сеть Интернет достигла такого уровня развития и в такой степени способна оказывать воздействие на жизнь общества, что это предполагает неминуемый переход от саморазвития к государственному регулированию его деятельности, и в первую очередь – регулированию экономических отношений в сети. Совершенно очевидна необходимость разработки полноценной нормативно-правовой базы в области правового регулирования банковский услуг, оказываемых в сети Интернет, в целях защиты и обеспечения прав, свобод и законных интересов субъектов данной деятельности. В частности, к этой группе следует отнести нормативные акты в сфере законодательного закрепления, в самом широком смысле, «права на электронную сделку», а именно закрепляющие принципы осуществления электронной экономической деятельности (такие документы только предстоит разработать и принять), принципы законности формы электронной сделки (требования к ее форме), вопросы применения электронной цифровой подписи и т.д.

Что касается международного права, регулирующего сферу электронного бизнеса, то еще в 1996 г. Генеральная Ассамблея ООН приняла Типовой закон об электронной торговле, разработанный и утвержденный Комиссией ООН по праву международной торговли (ЮНСИТРАЛ) и руководство по его применению. Этот Закон применяется к любому виду информации в форме сообщения данных, используемой в контексте торговой деятельности. Под термином "сообщение данных" понимается информация, подготовленная, отправленная, полученная или хранимая с помощью электронных, оптических или аналогичных средств, включая электронный обмен данными, электронную почту, телеграмму, телекс или телефакс. «Основной правовой принцип электронной коммерции, который работает как на международных, так и на внутренних рынках, заключается в следующем: стороны, заключившие электронную сделку, не могут ставить ее под сомнение только на том основании, что она заключена, а часто исполняется (как в финансовой сфере) электронным способом и в основе ее не лежит традиционный бумажный документооборот, сопровождаемый традиционной собственноручной подписью»[[8]](#footnote-8).

Правовым способом регулирования электронной формы сделки выступают закрепленные законом технологии верификации (подтверждения подлинности) документов посредством использования электронно-цифровой подписи. Нормативные акты, закрепляющие юридическую силу электронной подписи, приняты во всех странах Евросоюза, а также в большинстве других индустриально развитых стран мира (США, Великобритания, Япония и пр.). В 2002 году аналогичный закон был введен в действие и в Российской Федерации – речь о его особенностях пойдет ниже.

Однако в зарубежной юридической практике по-прежнему остро стоят отдельные ключевые вопросы регулирования Интернет-банкинга. В частности, не решена проблема налогообложения результатов банковской деятельности, осуществляемой с использованием сети Интернет. Сложность состоит в том, что действующее национальное налоговое законодательство практически всех стран ориентируется на регулирование традиционных правоотношений, и многие общепринятые правовые категории не применимы в Интернете. Кроме того, необходимо решать проблему юрисдикции, которая обусловлена, прежде всего, экстерриториальностью сети Интернет, что не позволяет в полной мере осуществлять налоговый контроль в пределах конкретного государства.

Следует отметить, что решение названных проблем на международном уровне, безусловно, заслуживает поддержки, однако это не исключает необходимости разработки адекватного национального законодательства.

В Российской Федерации в настоящее время отношения по поводу оказания в сети Интернет электронный банковских услуг регулируются:

1) законодательными актами общего характера, нормы которых, помимо прочего, могут быть применены и к субъектам электронной банковской деятельности (здесь в первую очередь должны быть названы Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, ГПК РФ, АПК РФ, КоАП РФ, УК РФ);

2) банковским законодательством (федеральные законы «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», «О банках и банковской деятельности», «О несостоятельности (банкротстве) кредитных организаций».

3) информационным законодательством и отдельными нормами финансовых законов, призванных урегулировать ряд информационных вопросов электронной банковской деятельности. Такими законодательными актами, в частности, являются федеральные законы от 20 февраля 1995г. №24-ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации», от 4июля 1996г. №85-ФЗ «Об участии в международном информационном обмене», от 10 января 2002г. №1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи».

4) подзаконными актами ЦБ РФ, в частности: Указанием ЦБ РФ от 01.03.2004 «О порядке информирования кредитными организациями ЦБ РФ об использовании в своей деятельности Интернет-технологий», Указанием ЦБ РФ от 03.02.2004 № 16-Т «О рекомендациях по информационному содержанию и организации Web-сайтов кредитных организаций с сети Интернет», Письмо ЦБ РФ от 19.01.2005 № 8-Т «О сведениях, рекомендуемых для размещения на WEB-сайтах кредитных организаций в сети Интернет».

Главная проблема Российского законодательства в данной области – бессистемность разработки и принятия актов гражданского и банковского законодательства, а также актов законодательства о налогах и сборах. В действующем законодательстве фактически отсутствуют легальные определения большого количества базовых понятий финансового и банковского права, широко используемых в практике электронной банковской деятельности, например: «безналичные расчеты», «электронные расчеты», «электронные банковские услуги» и многие другие. Терминологические проблемы банковского права, и в целом вопросы, порождаемые высокой степенью пробельности и подзаконности (на уровне нормотворчества Центрального банка РФ) правового регулирования в области финансов и кредита в России, могут быть сняты с принятием единого кодифицированного акта в данной сфере – Банковского кодекса РФ (по оценкам многих экспертов задача разработки и принятия такого акта может быть поставлена высшим политическим руководством страны в обозримом будущем).

Что касается проблемы налогообложения электронной коммерции, то Министерство РФ по налогам и сборам пока не выработало свою позицию по следующим вопросам:

- должен ли взиматься налог на прибыль и на добавленную стоимость (НДС) с иностранных компаний, которые реализуют свои товары и услуги через сеть Интернет;

- как квалифицировать налоговый статус иностранного юридического лица, осуществляющего коммерческую деятельность через свой Web-сайт в сети Интернет;

- могут ли компании, принимающие платежи за товары и услуги в электронных деньгах, уменьшать свои налоговые выплаты.

Необходимо отметить также, что правила использования технологий электронных коммуникаций в законодательстве Российской Федерации изложены в наиболее общем виде. Например, в Федеральном законе РФ от 4 июля 1996 г. N 85-ФЗ "Об участии в международном информационном обмене" отсутствует упоминание о правилах участия в обмене информацией с использованием сети Интернет, не учитывается тот факт, что по компьютерным сетям можно передавать не только содержание, но и реквизиты документов. Кроме того, законодательно не определена единая система доказательств, принимаемых и применяемых в судебной практике при рассмотрении споров.

Рассматривая возможности доступа к банковским операциям, каталогам и прочим услугам, нужно отметить, что оплата этих услуг может происходить как традиционными методами, так и электронными с использованием "электронных денег". Пока еще нет правовой ясности в вопросах электронной торговли для полностью безбумажных трансакций. Учитывая тот факт, что Интернет-банкинг быстро развивается в России, Центральный банк РФ принял решение сформировать подразделение по надзору за электронной коммерцией банков, которое будет занимается разработкой нормативной базы для регулирования этой сферы деятельности. Но конкретных законопроектов, регулирующих сферу деятельности Интернет-банкинга, на рассмотрение в Государственную Думу РФ пока не предложено.

В отношении рынка ценных бумаг требуют уточнения некоторые нормы, касающиеся разрешения: от депозитарной и регистрационной видов деятельности до установления правового режима функционирования Интернет-бирж.

Особые претензии предъявляются участниками российского банковского бизнеса к Федеральному закону от 10 января 2002г. №1-ФЗ «Об электронно-цифровой подписи». Электронно-цифровая подпись призвана стать одним из важных механизмов защиты прав и законных интересов контрагентов в процессе осуществления ими электронной экономической деятельности. Процедуры создания и проверки электронной подписи призваны юридически подтверждать действительность договорных обязательств, обеспечивать защиту от их одностороннего изменения или невыполнения, а также символизировать необходимую письменную форму сделки, заключенной контрагентами посредством глобальной сети Интернет. Однако в действительности данный закон мало соответствует объективным условиям банковского бизнеса в России[[9]](#footnote-9). Во-первых, он описывает технологию, которая до его принятия практически не использовалась в РФ, что повлекло за собой возникновение технологического конфликта. Во-вторых, закон противоречит международной практике и рекомендациям (в частности, Директиве Евросоюза «Об инфраструктуре цифровых подписей» и модельному закону UNCITRAL), ограничивая возможности использования ЭЦП и фактически сводя ее техническое воплощение лишь к криптографическим средствам. Здесь также возникает необходимость принятия разъяснительных документов по сертификации криптографических средств связи. Сейчас их сертификация осуществляется в нескольких местах (ФСБ, Гостехкомиссия и т.д.), что создает определенные трудности.

В целом закон достигает своих целей лишь частично, так как требует создания большого количества подзаконных актов, которые и будут регламентировать правила применения ЭЦП.

Итак, в России система правового регулирования электронного бизнеса пока полностью не сложилась, но она будет формироваться в процессе создания взаимосвязанной системы норм на международном и национальном уровнях. При этом необходимо идти по пути заключения многосторонних договоров, фиксирующих цели и принципы функционирования глобальных компьютерных сетей, финансирование и технические параметры их развития на базе существующих средств коммуникаций. К разработке вопросов совершенствования гражданско-правового законодательства целесообразно привлекать компании, занятые бизнесом в сети Интернет, и организации, которые обеспечивают работу самой сети в целом. Для России сегодня важно не отставать от тех процессов, которые происходят в области электронного бизнеса при формировании соответствующего международного законодательства и интеграции в мировую экономику.

2.3 Практический опыт предоставления электронных банковских услуг в сети Интернет на примере ЗАО «Внешторгбанк – Розничные услуги»

В конце прошлого века одной из первых кредитных организаций России, внедривших систему Интернет-банкинга и начавших предоставлять клиентам пакеты банковских услуг дистанционно, был АКБ Гута-банк. В течение значительного промежутка времени этот банк считался IT-лидером – наиболее технологичным и «продвинутым» на российском рынке банковских услуг. Предоставляя достаточно удобный Интернет-сервис и применяя удачные технологические наработки, Гута-банк приобрел довольно широкую клиентскую базу в данной области и, пожалуй, самое организованное сообщество Интернет-вкладчиков. Выстояв во время кризиса 1998 года, Гута-банк тем не менее оказался одной из главных жертв так называемого банковского кризиса-light, разразившегося летом 2004 года. История для "Гуты" окончилась тем, что за символическую цену ее купил крупнейший коммерческий банк России с государственным капиталом – ОАО Внешторгбанк (далее – ВТБ). Гута-банк был переименован во «Внешторгбанк – Розничные услуги» и с 1 августа 2005 года возобновил свою деятельность под брэндом «Внешторгбанк-24». В настоящее время ЗАО Внешторгбанк Розничные услуги входит в группу ВТБ, являясь дочерним банком ОАО Внешторгбанк, специализируется на обслуживании физических лиц, индивидуальных предпринимателей, организаций малого бизнеса. Таким образом, ВТБ произвел диверсификацию своей деятельности, четко разделив направления корпоративного и розничного обслуживания.

В настоящее время «Внешторгбанк-24» позиционирует себя как банк высоких технологий, способный предоставить своим клиентам возможность пользоваться новейшими современными банковскими услугами на уровне международных стандартов. Недавно банк стал лауреатом премии «IT-лидер 2005» в номинации «Банки с государственным участием». По оценке руководства самого банка данная награда является не столько признанием лидерства в области IT, сколько оценкой динамики развития этих технологий в банке. В конце марта 2006 года «Внешторгбанг-24» выступил партнером десятого юбилейного Российского Интернет Форума – главного профессионального мероприятия отечественной Интернет-отрасли.

Во многом достижения «Внешторгбанк-24» в сфере IT-технологий вообще и Интернет-банкинга в частности базируются на «наследстве» Гута-банка: ВТБ воспользовался готовыми наработками Гуты. Благодаря этим технологическим решениям сегодня клиенты банка могут оперативно получать информацию о движении средств на счете платежной карты, по всем операциям по банковским картам, открывать «электронные» депозиты, в режиме реального времени осуществлять оплату в адрес операторов сотовой связи. Клиентам, предпочитающим проводить банковские операции и получать информацию о своих средствах с помощью дистанционного доступа — через Интернет, SMS или WAP, «Внешторгбанк 24» предлагает воспользоваться системами дистанционного банковского обслуживания Телебанк, Телеинфо и Клиент-банк Онлайн, фактически не изменившимся со времен «Гуты» (см. Таблицу 1). Функционирование указанных систем основано на ранее использовавшейся в «Гуте» информационной системе «БИС» и регулируется приказами, регламентами и прочими внутренними документами, в которых по-прежнему фигурирует название АКБ Гута-банк.

Таблица 1. Услуги Онлайн-банкинга, предоставляемые ЗАО «Внешторгбанк – Розничные услуги»[[10]](#footnote-10)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Система Телебанк,Система ТелеИНФО | Клиент-Банк | Банк-Клиент Онлайн |
| банковское обслуживание частных клиентов и информационная поддержка владельцев счетов Внешторгбанка 24 | расчетное обслуживание юридичских лиц | расчетное и депозитарное обслуживание юридических лиц |
| каналы доступа |
| телефон,Интернет,WAP | dial-up соединение | Интернет |

 |

Система "Банк-Клиент Онлайн" предназначена для расчетного и депозитарного обслуживания юридических лиц и представляет клиентам -юридическим лицам возможность с любого компьютера, подключенного к сети Интернет, в любое время и из любого места получить доступ к счетам организации, открытым во «Внешторгбанке-24». Система позволяет получать информацию об остатках по счетам, проводить платежи и т.д. Платежи, проведенные через систему "Банк-Клиент Онлайн" до 13-00, выполняются в тот же рабочий день. У руководителя компании-клиента появляется возможность круглосуточного контроля расходования денежных средств и оперативного управления счетами, независимо от местонахождения. Для подключения к системе клиенту необходимо подписать договор и получить электронный сертификат (см. образец сертификата в Приложении 2) . Пакет необходимых документов представители организации могут получить в дополнительном офисе Внешторгбанка 24, в котором открыт счет.

Система может быть интегрирована с используемой компанией-клиентом программой бухгалтерского учета, что создает реальную возможность снижения затрат на ведение бухгалтерского учета и составление квартальной отчетности. Система разработана компанией "Степ Ап" и введена в эксплуатацию в Гута-банке в октябре 2000 г.

Системы ТелеИНФО и Телебанк предназначены для банковского обслуживания частных клиентов и информационной поддержки владельцев счетов «Внешторгбанка-24».

Система ТелеИНФО – это бесплатная многоканальная информационная система удаленного доступа, которая позволяет владельцам пластиковых карт Банка и счетов, открытых в Банке, круглосуточно, в любой день и из любой точки мира получать актуальную информацию о своих картах и счетах. Доступ к информации производится по нескольким каналам удаленного доступа, в настоящий момент это - Интернет, телефон, SMS и WAP.

Помимо информационного доступа к картам клиент системы получает доступ и к такой дополнительной услуге как система оповещений, с помощью которой он может получать по выбранным им каналам (электронная почта, пейджер, SMS) так называемые оповещения – сообщения об определенных событиях, например, поступлении средств на карту, списании средств и т.д.

Система Телебанк является системой многоканального банковского обслуживания частных лиц, которая предоставляет клиентам банка управлять своими банковскими счетами в режиме реального времени круглосуточно 7 дней в неделю независимо от их местонахождения – через Интернет, телефон, SMS или WAP. Используя Систему Телебанк, клиент может в режиме "on-line" покупать и продавать валюту, совершать переводы в рублях и валюте, размещать депозиты, пополнять пластиковые карты, оплачивать коммунальные услуги, сотовую связь, доступ в Интернет, междугородние и международные переговоры и многое другое. Система позволяет узнавать остатки и получать выписки по счетам, в том числе по счетам пластиковых карт, за любой период. Кроме того, клиент может поручить банку проведение регулярных платежей, например, за коммунальные услуги, по определенному графику - Система Телебанк будет выполнять их автоматически. По желанию клиента возможно проведение операции в режиме "отложенного платежа", когда Система Телебанк выполняет поручение клиента по мере поступления средств на его счет в Системе.

Помимо стандартных услуг клиент может пользоваться также дополнительной услугой – системой оповещений: ему предлагается выбрать типы сообщений (например, информация о поступлениях на счет, об исполнении распоряжений, новости и др.) и каналы, по которым клиент хочет их получать (электронная почта, пейджер, SMS).

Достаточно удобный и простой интерактивный сервис, предоставляемый Системой Телебанк, сочетается с обслуживанием в офисах Банка и через call-центр – к услугам клиентов предоставляется телефонная операторская служба и сеть дополнительных офисов Банка.

Для использования данного канала доступа, у клиента должен быть выход в Интернет и установлен один из следующих браузеров: MS IE начиная с 4.01, Netscape Navigator 4.04-4.78 ,Netscape Navigator 6.1 - 6,2, Mozilla 1.1, Opera 6.05. Браузер должен поддерживать JavaScript 1.2. Для выполнения банковских операций через Интернет часть системы "Телебанк" клиенту необходимо посетить Интернет-сайт системы.

Первичное оформление клиента может быть выполнено либо оператором обслуживания по телефону, либо самим клиентом на сайте. На первом этапе обязательно должны быть введены фамилия, имя и дата рождения. После чего клиент должен завершить оформление в офисе банка. При первичной регистрации на сайте клиенту присваивается УНК (уникальный номер клиента) и временный пароль. С помощью временного пароля клиент может создать запрос на сертификат для будущей работы с Интернет-каналом. Окончательная регистрация клиента происходит после подписания клиентом пакета документов, куда входят: Заявление-Договор на расчетно-кассовое и дистанционное банковское обслуживание (Анкета), Заявление на открытие счета, образец подписи и заявление на регистрацию сертификата (если клиент установил сертификат и будет использовать пакет с повышенной безопасностью). При подписании документов клиент выбирает каналы доступа (Интернет, телефон, WAP, SMS, оператор телеобслуживания), которые он будет использовать при работе со счетом. Окончательно зарегистрированным может считаться клиент, у которого: открыт счет в Системе Телебанк, подписаны все необходимые документы и выданы средства идентификации.

На Интернет-сайте Системы клиент может ознакомиться с подробными инструкциями по работе с «Телебанком» (см. Приложение 3). Наглядный пример работы в системе «Телебанк» представлен в Приложении 4 данной работы.

Внешторгбанк 24 предоставляет жителям Москвы доступ к системам "Телебанк" и "Телеинфо" без повременной платы провайдеру. Таким образом, для всех московских клиентов этих систем, использующих модемное соединение, открыт бесплатный Интернет-доступ. Для того, чтобы воспользоваться предоставляемой возможностью, необходимо произвести настройку Интернет соединения. Кроме того, для доступа к системам Телебанк и Телеинфо клиенты банка могут воспользоваться интерактивными платежно-информационными терминалами, установленными в офисах банка.

Программное обеспечение Системы Телебанк является совместной разработкой Внешторгбанка 24 и компании "Степ Ап".

Одним из наиболее важных аспектов функционирования систем удаленного банковского обслуживания (систем Онлайн банкинга), является обеспечение информационной безопасности, т.е. обеспечение конфиденциальности и достоверности информации, передаваемой между клиентом и банком. Для обеспечения информационной безопасности в системах удаленного банковского обслуживания Внешторгбанк 24 применяет различные средства и методы защиты информации, начиная с парольной защиты и заканчивая многоуровневыми системами защиты на основе современных криптографических протоколов и алгоритмов, реализующих шифрование и электронную цифровую подпись. Выбор средств и методов защиты информации зависит от вида системы удаленного банковского обслуживания и канала доступа к этой системе. «Внешторгбанк-24» осуществляет деятельность в области защиты информации на основании Лицензий № 108Х, № 109Р и № 110У от 31.10.2003г., выданных Центром ФСБ России по лицензированию, сертификации и защите государственной тайны. Все предлагаемые «Внешторгбанком-24» средства и методы защиты информации в каждом конкретном случае позволяют обеспечить необходимый уровень информационной безопасности систем удаленного банковского обслуживания. В то же время, для обеспечения безопасной работы в системах удаленного банковского обслуживания клиенту необходимо выполнять следующие общепринятые рекомендации: хранить в секрете и не передавать никому своих паролей, таблиц переменных кодов, дискет с криптографическими ключами, токенов и других средств доступа в системы удаленного банковского обслуживания; использовать для работы в системах удаленного банковского обслуживания компьютеры, программное обеспечение которых полностью контролируется Клиентом; в случае утраты паролей, таблиц переменных кодов, токенов, дискет с криптографическими ключами или других средств доступа в системы удаленного банковского обслуживания, а также в случае выявления доступа к ним посторонних лиц немедленно блокировать свою работу в системах удаленного банковского обслуживания.

Система криптографической защиты Inter-PRO разработана российской компанией "Сигнал-Ком" работающей в области защиты информации с 1990 года и имеющей все необходимые лицензии органов государственной власти на право осуществления деятельности в области защиты информации. Средство криптографической защиты информации "Крипто-КОМ 3.1", которое используется «Внешторгбанком-24» в системах обеспечения информационной безопасности при осуществлении дистанционного обслуживания, имеет сертификаты соответствия Федерального агентства правительственной связи и информации (ФАПСИ, с 2003 года – Криптографическая служба ФСБ России) при Президенте РФ (№ СФ/124-0605 и № СФ/114-0604 от 21.04.2003 г.) «Внешторгбанк-24» осуществляет деятельность в области защиты информации на основании Лицензий ФСБ России № 108Х, № 109Р и № 110У от 31.10.2003г.

Использование системы Inter-PRO гарантирует, что при работе клиента в системах удаленного банковского обслуживания Внешторгбанка 24:

* клиент соединится именно с сервером Внешторгбанка 24, а не с подставным сервером;
* к серверу Внешторгбанка 24 не подключится под видом клиента злоумышленник;
* злоумышленник не сможет получить доступ к информации, передаваемой между клиентом и Внешторгбанком 24;
* злоумышленник не сможет передать в банк в информацию от имени клиента;
* в информацию, передаваемую между клиентом и Внешторгбанком 24, не могут быть внесены случайные или умышленные искажения.

Система Inter-PRO основана на использовании протокола SSL - наиболее распространенного протокола защиты информации в Интернет, который дополнен отечественными криптографическими алгоритмами. При использовании Inter-PRO встроенная в браузер клиента поддержка SSL не используется.

Система Inter-PRO обеспечивает строгую аутентификацию (подтверждение подлинности) как клиента, так и сервера Внешторгбанка 24, стойкое шифрование и контроль целостности передаваемой информации. Кроме того, система Inter-PRO предоставляет клиенту возможность подписывать собственной электронной цифровой подписью финансовые документы в виде HTML-форм и, таким образом, обеспечивает подтверждение авторства и гарантирует подлинность и целостность финансовых документов.

Система Inter-PRO включает в себя сервер Inter-PRO и клиентскую часть – программу Inter-PRO Client. Сервер системы установлен в «Внешторгбанке-24», а программа Inter-PRO Client устанавливается на компьютер клиента. Программа работает по принципу локального прокси-сервера. Т.е. при попытке клиента соединиться с каким-либо ресурсом (адресом) в Интернет, клиентский браузер вначале соединяется с программой Inter-PRO Client, а она или разрешает это соединение в открытом режиме, если в соответствии с настройками программы запрашиваемый ресурс не подлежит защите, или устанавливает защищенное соединение с сервером, если запрашиваемый ресурс подлежит защите. Сервер Inter-PRO, в свою очередь, проверяет сертификат клиента и по результату проверки или разрешает соединение с защищаемым ресурсом, или запрещает его. После соединения клиентского браузера через систему Inter-PRO с защищаемым ресурсом, клиент получает к нему доступ и возможность подписывать HTML-формы своей электронной цифровой подписью. Упрощенная схема, поясняющая работу системы Inter-PRO представлена на Рисунке 2.

Рисунок 2

Схематическое изображение функционирования системы InterPRO

Электронная цифровая подпись под документами в виде HTML-форм формируется клиентом с помощью программы и секретного криптографического ключа клиента, а проверяется в автоматическом режиме сервером с помощью сертификата клиента. В случае отрицательного результата проверки электронной цифровой подписи документы сервером Inter-PRO не пропускаются.

На сайте Системы «Телебанк» клиент может ознакомиться с подробнейшими инструкциями по работе с программой Inter-Pro, а также бесплатно получить установочный файл программы.

Итак, сегодня «Внешторгбанк – Розничные услуги» активно занимается дистанционным обслуживанием клиентов в сети Интернет. Более того, банк поставил перед собой задачу стать самым технологичным в стране уже через 3 года и в настоящее время предпринимает к этому большие усилия. При этом основой IT-стратегии ВТБ является, прежде всего, интеграция, унификация и упрощение работы. В первую очередь это касается усовершенствования системы, используемой ранее Гута-банком: в ближайшее время планируется значительно увеличить ее мощность, т.к. имеющаяся информационная система «БИС» имеет некий порог мощности, который, судя по всему, уже достигнут. Не исключено также решение о замене данной системы на другую – пока неизвестно, российскую или зарубежную. Данная задача видится сложной по двум причинам. С одной стороны, имеет место некоторая неразвитость транспортной инфраструктуры – масштабы деятельности ВТБ сильно превысили возможности «Гуты» и теперь необходимо, чтобы множество транзакций совершались в режиме онлайн. Поэтому необходимо решать проблему пропускной способности. При этом важно учитывать, что «Внешторгбанк-24» является территориально распределенным банком и работает в 11 часовых поясах, а на российской территории телекоммуникации не везде одинакового качества. Поэтому усилия IT-специалистов банка, прежде всего, направлены на построение и многократное резервирование системы связи — с помощью оптоволокна и радиодоступа. С другой стороны, одновременно надо решать вопросы безопасности. Успешно работавшая в «Гуте» система безопасности Inter-PRO, которая обеспечивает (с помощью протокола SSL) защищенное соединение компьютера пользователя с операционными ресурсами банковского сайта, слишком сложна для рядового пользователя. Ее использование не вполне рационально, если клиент оперирует небольшими суммами. На данный момент здесь рассматривается только один альтернативный вариант: lля таких клиентов (а их большинство) вместо защищенного Интернет-канала с ЭЦП банк предложил способ защиты попроще – так называемые переменные коды. Клиент покупает карточку, похожую на обычную кредитку, на которую нанесены 112 кодов. Совершая операцию по Интернету, телефону, с помощью SMS или через WAP, он каждый раз использует новый переменный код. Тем, кто использует дистанционное обслуживание для элементарных операций вроде оплаты коммунальных или иных бытовых услуг, обычно хватает около десятка кодов в месяц. Способ простой, не такой высокотехнологичный, как защищенный Интернет-канал, но достаточно надежный. Стоит отметить, что, позволив клиентам совершать мелкие операции самостоятельно, в ВТБ пришли к выводу: именно сложные технологичные продукты, такие как Интернет-банкинг, SMS-банкинг и WAP-банкинг, требуют очень внимательной, тщательно выстроенной службы поддержки, которая оперативно реагировала бы на все пожелания клиентов.

Глава 3. Банковское обслуживание через Интернет в России: перспективы развития

3.1 Экономическая эффективность внедрения и использования Интернет-технологий в банковской деятельности

За счет использования любых электронных систем расчетов, и Интернет-банкинга в частности, и банк и клиент, должны извлечь определенную выгоду, в том числе и экономическую. Можно с уверенностью утверждать, что сегодня в России уже есть банки, которые научились экономить время и зарабатывать деньги в Интернете, однако число их невелико. В погоне за модой банки часто не принимают в расчет, что Интернет-банкинг — не просто передовая технология, для внедрения которой достаточно подключить еще один модуль к АБС, а целая система взаимодействия с клиентами в режиме on-line. И чтобы эта система была эффективной и приносила прибыль, нужно вложить немало сил и средств в ее наладку. Успеха добились лишь те, кто осознал, что серьезной экономии и значительной эффективности проекта можно добиться, если исповедовать комплексный подход к развитию Интернет-банкинга.

Итак, в данном подразделе речь пойдет об экономической выгоде, которую может получить коммерческий банк при предоставлении таких услуг своим клиентам.

Для расчета эффективности внедрения какого либо нового продукта (например банковского) необходимо просчитать затраты на внедрение, затраты на эксплуатацию, доход от использования, срок окупаемости, и предполагаемую прибыль. Применительно к данной работе нет возможности сделать хотя бы с некоторой допустимой точностью такие расчеты, поскольку нет цели – описать конкретную схему внедрения электронных расчетов. В тоже время разнообразие схем внедрения предполагает совершенно различные (иногда на порядки) уровни доходов и расходов, связанные с внедрением и использованием электронных систем расчетов через сеть Интернет. Оценивая выгоду от использования е-банкинга в общих чертах, можно отметить следующее. Зарубежный опыт показывает, что главный выигрыш, который получает банк, переводя операции с клиентом на электронные каналы (Интернет, телефон, мобильный телефон, интерактивное телевидение, банкоматы), — снижение операционных расходов и затрат на обслуживание клиентов. Виртуализация позволяет сократить затраты банка на персонал и капитальное строительство. Большую доходность электронной коммерции (особенно в США и Японии) можно объяснить, в том числе и высоким уровнем в предоставлении именно электронных банковских услуг. Удобство для клиентов банков уже также неоспоримо. Другим аспектом привлекательности Интернет для банков является нынешний взрывной рост электронной коммерции. Возможность оплаты за товары или услуги непосредственно во время т.н. «веб-серфинга» обладает неизмеримым маркетинговым потенциалом. Величина и скорость роста оборота в электронной коммерции подтверждает эту мысль.

Принимая решение о том, стоит ли ему начинать предоставление услуг дистанционного обслуживания клиентов через Интернет, банк должен рассмотреть основные достоинства и недостатки данной услуги (естественно, в зависимости от конкретной реализации системы вышеперечисленные "плюсы" и "минусы" могут быть, как дополнены, так и сокращены, и очевидно, что именно от нее в огромной степени зависит, оправдает ли система первоначальные затраты).

Наглядно их соотношение представлено в Таблицах 2 и 3.

Таблица 2. Достоинства и недостатки внедрения системы ДБО в сети Интернет для коммерческого банка

|  |  |
| --- | --- |
| Достоинства | Недостатки |
| Экономит время операционистов на прием и обработку документов клиентов | Требует затрат на приобретение либо создание системы, ее внедрение и обучение сотрудников |
| Позволяет унифицировать работу с документами клиентов и обеспечение их разнообразной справочной информацией | Требует затрат на обслуживание (в том числе и каналов связи с высокой пропускной способностью при обслуживании большого числа клиентов) |
| Выступает мощным фактором в конкурентной борьбе за клиентов |  |
| Позволяет получать дополнительные средства в виде платы за использование системы клиентами |  |

Таблица 3. Достоинства и недостатки внедрения системы ДБО в сети Интернет для клиента банка

|  |  |
| --- | --- |
| Достоинства | Недостатки |
| Позволяет работать со своими счетами, не выходя из офиса | Иногда требует дополнительного оборудования и более высокой квалификации пользователей компьютера |
| Обеспечивает более полную защиту информации о счетах, чем по факсу либо телефону | Часто требует некоторого времени для переквалификации сотрудников на работу с электронными документами |
| Позволяет получать разнообразную справочную информацию из банка в едином связанном виде | Как правило, банки взимают плату за пользование такой системой |
| Позволяет клиенту выбирать банк, не обращая особого внимания на территориальную близость |  |

Таким образом, можно выделить ряд явных экономических преимуществ Интернет-банкинга для кредитной организации. Во-первых, это значительное снижение стоимости операций за счет уменьшения операционных и административных расходов. По общей оценке, проведение операции с использованием человеческого труда обходится примерно в один доллар (в эту оценку включается и возможность ошибки). При проведении операций через Интернет их стоимость падает до десятка центов, а при больших масштабах (начиная от 50 тыс. человек), выйти на которые, в конечном счете, и рассчитывают крупные банки, и до нескольких центов.[[11]](#footnote-11) Во-вторых, это уменьшение капитальных затрат и освобождение ранее связанных ресурсов. Внедрение систем дистанционного обслуживания избавляет банк от необходимости открывать новые филиалы, затраты на которые исчисляются сотнями тысяч долларов США, в то время как на построение систем Интернет-банкинга – лишь десятками тысяч. Интернет требует относительно больших начальных инвестиций в аппаратуру, безопасность, имидж, создание условий прозрачности и доверия, маркетинг и т.д. Но дальнейшее развитие бизнеса происходит с небольшими дополнительными затратами. Наконец, самое главное – возможность «ломать» границы. Не только географические, но и между предоставляемыми продуктами и видами бизнеса. А в итоге, значительно более полное удовлетворение запросов клиентов: как в традиционных видах услуг, так и в смежных областях; конвергенция с той же целью различных видов бизнеса и как следствие – повышение его эффективности.

Доходы банка при удаленном обслуживании клиентов в основном складываются из комиссионного вознаграждения банку, за операции со счетами клиентов (как правило, не более 2 %). Банк также может брать плату за подключение к системе электронных расчетов (20-200$ в зависимости от сложности установки клиентской части системы) и фиксированную абонентскую плату (до 20$ в месяц), но эти расходы посильны только клиентам - юридическим лицам, они же могут проводить значительные суммы платежей, что принесет большие комиссионные. Платежи же физических лиц, как правило, довольно маленькие, и хорошие комиссионные банк сможет получить только при большом количестве клиентов и, следовательно, платежей. Вряд ли плательщики мелких платежей согласятся на какую-либо существенную абонентскую плату – скорее они просто не воспользуются этой банковской услугой[[12]](#footnote-12).

Таким образом, окупаемость электронных банковских услуг очень сильно зависит от того, каких клиентов будет обслуживать банк, количества клиентов, схемы реализации системы, количества платежей. При удаленном обслуживании клиентов - физических лиц резко возрастают расходы банка на внедрение, сопровождение системы, а доходы от мелких платежей соизмеримо малы. При этом рентабельность услуги вообще будет иметь место при достаточной массовости клиентов и их платежей. Банк больше выигрывает в вопросах престижа и "имиджа высокотехнологичного банка", чем в реальных доходах. Здесь можно провести аналогию с развитием сотовой связи. Не так давно в России эти услуги были дорогие, доступные ограниченному числу клиентов, малорентабельные, когда как сейчас эта услуги более дешевые, массовые и рентабельные. С развитием новых технологий снижается себестоимость электронных услуг, повышается их престиж, массовость, они приносят больший доход. В конечно счете остается лишь проблема привлечения клиентов.

Считается, что внедрять Интернет-банкинг в рамках отдельно взятой кредитной организации имеет смысл лишь в рамках масштабного развития розничного бизнеса. К примеру, Компания Celent Communications разработала модель расчета эффективности применения Интернет-банкинга, предлагаемого финансовым институтам компанией Digital Insight. В результате исследований выяснилось, что внедрение Интернет-банкинга начинает быть рентабельным с порога 20 тысяч клиентов.

Фактически, сам по себе Интернет-банкинг не может привлечь новых клиентов. Другой вопрос, что он может стать для банка хорошим подспорьем в борьбе за «чужую» клиентуру. Не секрет, что слой людей, которые пользуются услугами нескольких банков, пытаясь найти наиболее выгодные варианты, в общем количестве банковских вкладчиков достаточно велик. Соответственно, качественный Интернет-банкинг поможет удержать собственных клиентов и привлечь «посторонних».

Здесь стоит отметить, что будущее Интернет-банкинга в России тесно связано с развитием именно розничного банковского обслуживания. Крупным клиентам важнее эксклюзивный, нестандартный сервис и персональное внимание, а уже после этого – интерактивность осуществления всех необходимых операций. В отношении мелких и средних предприятий, предпринимателей и частных лиц обслуживание в системе Интернет-банкинга более продуктивно, поскольку позволяет предоставить массовый высококачественный и - что очень важно – недорогой сервис.

Выстраивание полноценного дистанционного банковского обслуживания требует немалых затрат, как материальных, так и организационных. Прежде всего, банк должен четко представлять себе, какую систему Интернет-банкинга он хочет получить в конечном итоге, поскольку подходы к формированию и функционированию такого рода программно-аппаратных комплексов у банковских IT-специалистов весьма различны. Отталкиваться в выборе того или иного варианта стоит исходя из того, что у системы Интернет-банкинга есть несколько характеристик, определяющих ее эффективность. Главными из них можно назвать три – быстродействие, удобство интерфейса, многоканальность[[13]](#footnote-13).

Риски быстродействия. Если транcакция on-line будет занимать полчаса, если результат ее выполнения — пополнения счета, перевода денег — клиент увидит только на следующий день, если при переводе валюты возможность ее обналичить появится только спустя сутки, взаимодействие с Интернет-банкингом теряет всякий смысл. Поэтому быстродействию систем дистанционного банковского обслуживания разработчики уделяют особое внимание. Прежде всего оно зависит от степени интегрированности данных систем в программную «оболочку», уже используемую банком. Насколько точно будет выстроена связка между модулем Интернет-банкинга и «ядром» АБС, как будут настроены шлюзы с БД Опердня, насколько гармонично будет взаимодействовать этот модуль с картинговыми процессингами и так далее — все эти связки будут определяющими для оперативности проведения платежей on-line.

При этом одни разработчики утверждают, что лучшее взаимодействие будет достигнуто в том случае, если банк будет использовать в Интернет-банкинге программное обеспечение того же разработчика, что и АБС. В ответ компании, специализирующиеся исключительно на разработке ПО для Интернет-банкинга, указывают на то, что свои системы они разрабатывают как полновесный и достаточно универсальный продукт, а не пристраивают нечто к уже готовой системе.

Еще один момент, связанный с обеспечением безопасности расчетов, — то, каким образом клиент будет подтверждать свое право на проведение транcакций. Кроме традиционного пароля и логина в различных системах для этих целей используют сеансовые ключи-пароли, электронно-цифровую подпись на USB-ключе, сертификат паролей с картой переменных кодов, специальное устройство «токен» и тому подобное. Зачастую эти системы неудобны и требуют определенных временных затрат, что может оттолкнуть клиента. И таких технических тонкостей, которые в конечном итоге определят, как быстро и эффективно будет действовать система Интернет-банкинга, — множество.

Интерфейс. Большинство физических лиц-клиентов не являются профессионалами бухгалтерского учета и банковского дела, поэтому интерфейс в Интернет-банкинге должен быть интуитивно понятен, а такая простота требует затрат. Компании-разработчики постоянно совершенствуют интерфейсы, вводят новые макросы, позволяющие не заполнять каждый раз поля платежного поручения, которое клиент оплачивает ежемесячно, автоматически выдавать реквизиты наиболее «популярных» поставщиков услуг и учреждений. Вводятся все новые фильтры для сортировки документов.

Многоканальность. Еще один путь повышения эффективности систем Интернет-банкинга — его максимальная гармонизация с другими формами дистанционного обслуживания: call-центрами, WAP- и SMS-банкингом, а также с пластиковыми картами. Или, проще говоря, многоканальность. Таким образом, клиент не оказывается жестко привязанным к одной форме работы с банком, а волен выбирать наиболее удобный для него в данный момент способ связи. Наиболее яркий пример взаимодополняемости Интернет-банкинга и других систем дистанционного банковского обслуживания — SMS-банкинг. Часть банков позволяет настроить выполнение транcакций on-line таким образом, чтобы после их завершения соответствующее сообщение поступало на ваш мобильный телефон. Тем самым подтверждается проведение операции и, кроме того, вводится дополнительный уровень безопасности. После получения sms-сообщения о транcакции, которую клиент не совершал, он сразу может связаться с банком и заблокировать счет.

С недавних пор банки склоняются в пользу такого решения, при котором работа в розницу должна вестись в форме «тонкого клиента», то есть для работы в Интернет-банкинге человек может воспользоваться любым компьютером, подключенным к сети, без установки на нем специального программного обеспечения. «Толстый клиент» считается более удобным инструментом для работы с юридическими лицами. Оказывается, что порой и физическим лицам для повышения своей мобильности гораздо удобнее пользоваться «толстым клиентом». Объясняется это тем, что бизнесменам, часто находящимся в командировках, где у них нет возможности подсоединить свой ноутбук к выделенной линии, «толстый клиент», в котором нет необходимости постоянно подгружать с сервера ПО, обеспечивает более высокую скорость транзакций.

Каждый раз, совершая выбор в пользу того или иного интерфейса, того или иного шлюза, гибко лавируя между требованиями безопасности и удобством пользования, быстродействием, в конечном итоге банк получает свою идеальную систему Интернет-банкинга. По оценкам специалистов, в оптимальном случае на установку и запуск Интернет-банкинга у банка может уйти около полугода.

При этом важно, чтобы клиент имел возможность совершить «по безналу», причем в режиме on-line, как можно большее количество платежей, которые обычно оплачиваются наличностью. Если большинство систем Интернет-банкинга позволяет пополнить в режиме on-line счет мобильного телефона и Интернет, иногда коммунальные платежи, то, например, в системе «Телебанк» «Внешторгбанка-24» (описанной в данной работе) заложена возможность оплатить услуги десятков сторонних компаний. Так, через «Телебанк» у клиента есть возможность перечислить абонентскую плату за спутниковое телевидение или поработать с ПИФом. Выстраивание такого рода развитой системы договорных отношений со сторонними компаниями возможно лишь при наличии большой клиентской базы, хорошей системы розничных расчетов и четкого понимания поставленных целей.

Вряд ли крупные клиенты откажутся от услуг своего банка лишь потому, что он недостаточно активен в освоении передовых технологий. Однако для среднего и мелкого бизнеса, менее сформированного с банком куда важнее, чтобы банк был просто надежным, тарифы – конкурентоспособными, а сервис – удобным. Вот этот, более текучий, слой клиентов и проголосует с энтузиазмом за новые технологии. Ведь “продвинутый” банк (при прочих равных условиях) может: во-первых, предложить им более низкие тарифы на многие услуги, а во-вторых, избавить бухгалтеров предприятий от необходимости посещать банк чуть ли не ежедневно.

Наконец, коль скоро у предприятий появится возможность выбирать банк, то выбор скорее падет на тот, который предоставит не только наиболее качественные и дешевые услуги, но и максимальный их спектр. Последнее для Интернет-банка очень важно в связи с тем, что расходы на привлечение и удержание клиента, которые составляют значительную долю издержек, у него одинаковы, что при продаже клиенту двух-трех продуктов, что сотни. При этом сотней различных продуктов удержать клиента значительно проще. Кроме того, падают удельные издержки на привлечение клиента. Банк должен стараться максимально присутствовать в Интернете, это отвечает требованиям эффективности и окупаемости проекта. Не случайно развитие очень многих сайтов, не только банковских, идет по пути создания порталов. Одна из целей портала – снижение затрат на привлечение клиентов.

Итак, окупаемость финансового Интернет-проекта зависит от конкретных банков и клиентов. Считается, что в среднем Интернет-система создает экономию, когда через нее проходит хотя бы тысяча транзакций в течение дня. Однако здесь не стоит забывать, что внедрение передовых Интернет-технологий для коммерческого банка – серьезная инвестиция долгосрочного характера. Используя данные технологии, банк накапливает бесценный опыт, который может быть с успехом продан в виде отлаженного программного обеспечения или пакетов банковских услуг. Несомненно, что спрос и на то, и на другое будет быстро расти. Крупным банкам, желающим выйти в какой-либо не освоенный ими регион, не обязательно теперь начинать с того, чтобы открывать там филиал. Гораздо выгоднее предложить свои услуги небольшому местному банку, поставить у него соответствующее программное обеспечение и снабдить технологией оказания своей услуги, например, предоставления кредита под покупку автомобиля. Местный банк, лучше зная свою клиентуру, будет куда успешнее управлять личными отношениями с клиентом, выступая при этом под хорошо знакомой местным жителям маркой. Ему это выгодно, поскольку позволяет сохранить имя и существенно расширить перечень предоставляемых услуг. Крупный же банк сохранит лицо в случае неудачи, а в случае успеха сильно сэкономит на издержках и значительно расширит круг пользователей услуги. Таким путем – через небольших региональных партнеров – многие крупные западные банки продают сейчас не только пакеты услуг, но и информацию, включая кредитные оценки юридических лиц. Знать эти сведения важно не только банкам, но и их клиентам, вступающим в торговые сделки с малознакомыми контрагентами.

Кроме того, Интернет-технологии могут не только дополнять, но и напрямую поддерживать развитие определенных направлений банковского дела. Скажем, пластиковый бизнес значительно выиграет, если информация об осуществляемых транзакциях станет прозрачной для держателя карты. С другой стороны, Интернет-проект банка окупается за счет косвенных факторов: увеличения активов, привлечения новых клиентов, роста оборотов и транзакционных комиссий, т.е. за счет факторов, проявляющихся в других подразделениях банка.

Таким образом, вопрос о внедрении в банке интернет-технологий для обслуживания клиентов следует рассматривать не обособленно, а во взаимосвязи с различными аспектами банковского бизнеса — ведь только комплексное решение сложных проблем наиболее эффективно и приводит к требуемому результату. При этом необходимо учитывать реальную перспективу изменения конъюнктуры банковского бизнеса под влиянием внедрения Интернет-технологий в целом. Здесь целесообразно учитывать следующие основные тенденции, набирающие обороты в силу прогресса электронного способа проведения операций через Интернет[[14]](#footnote-14):

1) Ускоряется стандартизация предлагаемого клиентам сервиса и используемых финансовых инструментов, вследствие чего на рынке банковских услуг возникают новые возможности экономии за счет массовости продуктов. Стоит отметить, что эти процессы проявляются гораздо слабее в областях ипотечного кредитования и доверительного управления активами, в которых необходимо серьезное консультирование. Подобные услуги в обозримом будущем потребуют сохранения филиальной сети банков. В связи с этим становится ясно, что для полной реализации всех выгод, заложенных в новом способе проведения операций, необходимы фундаментальная перестройка банковской бизнес-модели (включая расчетно-клиринговые процедуры) и серьезное переобучение персонала, а эти процессы только начинают развиваться. Поэтому сейчас доминирует концепция интегрированной модели – банков, построенных по принципу clicks-and-bricks («щелчки мышкой» как символ Интернета и «кирпичи» как обозначение традиционной экономики) и поддерживающих взаимодействие с клиентами по многим каналам.

2) Формируются новые сферы приложения банковского капитала, позволяющие получать экономию на разнообразии, т.е. вести перекрестные продажи и таким образом укреплять приверженность (лояльность) клиентов.

3) Расширяются возможности доступа к наиболее перспективным индивидуальным клиентам (имеющим достаточно высокие уровень образования и размер доходов).

4) Деятельность банков концентрируется на тех направлениях, которые относятся к области их ключевой компетенции (посредством кооперации со многими партнерами в процессе создания и функционирования крупных Web-порталов и передачи технически сложных разработок внешним исполнителям, т.е. за счет перехода на аутсорсинг).

5) Развиваются методы систематического анализа больших массивов клиентских данных. Накопленная банками клиентская информация становится очень ценным стратегическим активом.

Таким образом, новый способ проведения операций означает существенные перемены в деятельности банков.

3.2 Современные тенденции на российском рынке электронных банковских услуг: основные проблемы и направления развития

На сегодняшний день более половины российских коммерческих банков имеют системы дистанционного обслуживания клиентов, основанные на Интернет-технологиях[[15]](#footnote-15). Однако, это скорее говорит о потенциальной емкости рынка, поскольку многие банки, приобретя лицензии, реально так и не начали использовать системы в работе. Кроме того, в большинстве случаев используются лишь отдельные решения (практически – только услуги по получению клиентом информации о состоянии банковского счета), а не комплексное виртуальное обслуживание. Лишь немногие российские банки предлагают «полноценный» пакет Интернет-услуг, включающий помимо традиционного Интернет-банкинга также Интернет-трейдинг, WAP- и SMS-банкинг. Однако в ближайшие несколько лет можно ожидать, что список таких банков значительно расширится.

Принято считать, что в настоящее время развитию Интернет-банкинга мешает ряд факторов, среди которых особо выделяют техническую неграмотность населения и недостаточное проникновение Интернета (здесь же – низкое качество связи).

Действительно, уровень интернетизации России очень низок: по разным оценкам, к активным пользователям «всемирной паутины» у нас относится 5-12% населения (что касается прогнозов, по разным оценкам, к 2010 году число пользователей Интернета в России может достичь 30 миллионов — это соответствует нынешней ситуации в зарубежных странах).

Проблемы телефонной связи в нашей стране и связанные с этим сложности доступа в сеть, безусловно, существуют. Но уже заметна тенденция перехода от модемов к выделенному высокоскоростному подключению. По разным оценкам, к выделенным линиям на конец прошлого года подключено от 30 до 40% всех пользователей сети в Москве, ожидается и дальнейшее развитие «выделенки» — на нее перейдет до 80% пользователей. Так что, видимо, в скором времени проблема качественного доступа в Интернет утратит остроту, во всяком случае, в крупных городах. Впрочем, и сегодня этот фактор, хотя и ограничивает число потенциальных банковских клиентов, пользующихся электронными каналами, критичным не является.

Кроме того, стоит учитывать, что, во-первых, Интернет-пользователи много активнее в деловом плане, а во-вторых, как правило, имеют достаточно высокий уровень дохода и в большинстве своем являются жителями столицы и других крупнейших городов, т.е. представляют собой как раз непосредственно целевую банковскую аудиторию. Охват хотя бы 20% из этих пользователей принес бы банкам миллионы долларов ежегодной дополнительной прибыли от безрисковых комиссионных операций, абонентской платы, а также кросс-продаж других банковских услуг, потребность в которых у клиентов возникает уже в процессе обслуживания.

На самом деле есть и другие, более значимые факторы сдерживания развития Интернет-банкинга: низкая привлекательность услуги для клиентов и отсутствие должного внимания к продвижению Интернет-банкинга со стороны самих банков. Во многих Интернет-банках нет шаблонов для проведения коммунальных платежей, не установлены договорные отношения с популярными компаниями - получателями розничных платежей, после внедрения новой услуги элементарно не печатаются буклеты и должным образом не информируются клиенты. Простой пример: на протяжении двух лет владельцы банковских счетов могли совершать безналичную оплату товаров и услуг без налога с продаж, но никто, кроме, пожалуй, Гута-банка, не доводил этого важного преимущества до сведения своих Интернет-клиентов. При этом по результатам социологических опросов именно удобство сервиса является решающим фактором для потребителя при использовании Интернет-банкинга[[16]](#footnote-16) (далее в порядке уменьшения важности – возможность самостоятельно управлять счетом, использование возможностей ПК, привлекательные тарифы, новые возможности, бесплатное использование, рекомендации знакомых).

В целом проблемы, мешающие развитию банковских услуг в глобальной сети Интернет, можно подразделить на несколько крупных блоков:

1) Психологические проблемы

Собственно, в среде банкиров встречаются две крайние точки зрения. Те, кому свойственна первая из них, считают: "Интернет – это опасно, и нам он не нужен". Позиция вторых противоположна: "Интернет – это чрезвычайно перспективно, и необходимо развивать Интернет-бизнес чего бы нам это ни стоило". Оба радикальных суждения лишь отражают разные стадии, которые обычно проходят люди, начиная знакомиться с Интернетом. Так, абсолютное отрицание целесообразности его использования характерно для тех, кто еще не представляет толком, что же такое эта Сеть. Фанатичная же вера свойственна тем, кто только что узнал об открывающихся горизонтах. Все бы ничего, да вот только последствием первого из заблуждений может стать технологическое отставание банка, а результатом второго – расходование значительных средств без видимой отдачи.

Есть единственный верный способ, позволяющий выработать более профессиональное отношение к Интернету, – нужно просто продолжать его освоение, сначала изучая, затем стараясь создать и что-то свое.

Сложнее обстоит дело с обществом в целом. Сохраняется недоверие значительной части населения к проведению операций через Интернет. Зачастую людям психологически проще прийти в офис банка и отстоять в очереди, чем провести платежи со своего компьютера. Интернет-банкингу совсем не идут на пользу многочисленные публикации в СМИ о массовых взломах и кражах из компьютерных систем. Аналитики говорят, что новый Интернет-сайт посещается в течение 28 секунд после его открытия и атакуется хакерами в течение ближайших пяти часов. Около 60% сетей испытывают попытки стороннего проникновения более чем 30 раз в год. Однако эти данные отнюдь не означают недопустимо низкого уровня безопасности дистанционного банковского обслуживания. Продавец услуг через Интернет должен знать, кому он их продает, адекватно идентифицировать покупателя, который, в свою очередь, должен быть полностью уверен, что продавец принял все разумные меры безопасности и выполнит все требования.

2) Кадровые проблемы.

Качество и оперативность решения любой задачи напрямую зависят от квалификации специалистов, которые за нее берутся. Для разработки и сопровождения систем Интернет-банкинга сегодня жизненно необходимы программисты (причем работающие не только в области Интернет-технологий), системные администраторы, Веб-дизайнеры, Веб-программисты, эксперты по компьютерной и коммуникационной защите, экономисты, маркетологи, юристы. Все они должны хорошо представлять себе мир Интернета, что сейчас далеко не всегда достижимо. Очень трудно, например, найти юриста, который является к тому же знатоком электронных коммуникаций, да и стоить он будет недешево. То же самое относится к профессионалам сетевой безопасности.

По мере проникновения Сети в повседневную жизнь постепенно появятся смежные профессии, необходимые для деятельности в сфере Интернет-банкинга.

3) Технологические проблемы.

Существуют и технологические причины, ограничивающие область применения электронных каналов в деятельности банка. В отличие от отделений, где число проводимых операций лимитируется количеством сотрудников, в Интернет-банкинге число операций теоретически может быть неограниченным. Но это требует от банков такого уровня развития внутренних бизнес-процессов и состояния информационных систем, которые позволяют единовременно выполнять операций много больше, чем проводится в отделениях. Между тем количество российских банков, имеющих современные операционные системы, невелико, что, по некоторым мнениям, серьезно сдерживает внедрение Интернет-банкинга.

4) Юридические проблемы

О них подробно шла речь во второй главе данной работы. К числу проблем, сдерживающих развитие Интернет-банкинга, относится отсутствие четко сформулированного и систематизированного законодательства как по вопросам защиты и безопасности, так и в области электронной коммерции вообще. Это, разумеется, не останавливает тех, кто всерьез занялся Интернет-бизнесом. Необходимое им юридическое обоснование собственной деятельности они складывают из крупиц информации, которую выискивают в многочисленных законодательных актах, указах и инструкциях. Однако для тех, кто лишь подумывает о новом деле, правовой «туман» является одним из барьеров на пути в Интернет.

5) Финансовые проблемы

О том, что новые технологии являют собой активных потребителей финансовых ресурсов, знают все, но вот масштабы потребления представляет себе не каждый. По признаниям пионеров Интернет-банкинга – представителей Гута-Банка (ныне – «Внешторгбанк-24») и Автобанка-НИКОЙЛ, их уже достаточно «раскрученные» платежные комплексы в настоящее время только становятся по-настоящему окупаемыми (при сохранении динамики роста количества клиентов и увеличения оборота средств)[[17]](#footnote-17).

Если рубеж рентабельности платежных систем пока не пройден, то с продуктами класса "Интернет-Клиент" дело обстоит иначе – они изначально не задумывались как средства прямого повышения прибыли. Их задача –обеспечить качественное обслуживание клиентов. Оценить интегральную отдачу от "Интернет-Клиента" довольно сложно, так как основная ее часть – косвенная выгода. В любом случае тот, кто внедряет систему Интернет-обслуживания, должен быть готов к серьезным затратам, а кроме того, ему следует по возможности точно оценить конечный выигрыш. Чрезвычайно важно здесь избежать ошибочной попытки достичь рентабельности проекта в короткие сроки – за счет увеличения стоимости обслуживания клиентов.

Интернет не выносит дорогих решений – он рассчитан на массовость и дешевизну сервиса. А вот стоимость самой системы Интернет-банкинга может быть весьма высокой.

Есть еще один важный финансовый аспект Интернет-банкинга – от участника системы электронных расчетов, как правило, требуется резервировать (фактически замораживать) некоторую денежную сумму. Так, в случае межбанковских расчетов зарезервированные средства – это остатки на корреспондентских счетах (размеры остатков могут регламентироваться), для клиентов банка – это лимиты остатков на счетах и т. д. Другими словами, ради удобства онлайновых расчетов часть средств приходится исключать из активного обращения.

К финансовым относится и проблема рентабельности и стоимости микроплатежей. Известно, что через Интернет удобно делать небольшие покупки. Сумма микроплатежей по сложившейся ныне традиции не превышают 1$. Умение осуществлять подобные транзакции при невысокой процентной (а не высокой фиксированной) ставке представляется важным достоинством системы с позиции клиентов, но для ее владельцев это означает головную боль с точки зрения рентабельности.

Таким образом, проанализировав факторы, тормозящие развитие е-банкинга в России, можно утверждать, что проблемы возникают в основном не со стороны клиентов (если они и есть, то в перспективе будут устраняться сами собой), а со стороны самих коммерческих банков. Главные сдерживающие факторы, по существу, лежат на поверхности. С одной стороны, банки весьма «ленивы» в продвижении этих услуг (даже если дорогое оборудование и программные продукты уже приобретены и внедрены). С другой — для того, чтобы всерьез внедрять передовые технологии в рознице, необходимы современные интегрированные операционные системы, способные обработать большое число банковских операций. А таковыми располагают в нашей стране немногие кредитные организации. В Таблице 4 представлен рейтинг уровня информатизации крупнейших коммерческих банков РФ. При подготовке рейтинга были применены 10 важнейших критериев оценки уровня банковской информатизации:

- системы автоматизации банковской деятельности (АБС),

- системы работы с пластиковыми картами,

- системы электронных услуг типа «банк-клиент»,

- системы электронных банковских услуг: Интернет-банкинг,

- системы автоматизации взаимоотношений с клиентами (CRM),

- сall-центры,

- информационно-аналитические системы,

- системы автоматизации операций на фондовых и валютных рынках,

- системы защиты информации,

- IT-технологии.

На сегодняшний день все банки, представленные в рейтинге, имеют возможность нанимать высококлассных IT-специалистов с опытом (зачастую, полученным за рубежом) реализации проектов, связанных с автоматизацией вверенных им банков. Однако банки первой пятерки, по мнению экспертов, имеют одни из самых больших IT-бюджетов, что в итоге очень сильно влияет на качество реализованных в банках IT-решений, не в последнюю очередь – на качество предоставляемых услуг Интернет-банкинга.

Таблица 4. Рейтинг: Уровень информатизации крупнейших банков России[[18]](#footnote-18)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ранг** | **Название банка** | **Регион** |
| 1 | Альфа-Банк | Москва |
| 2 | Автобанк-Никойл | Москва |
| 3 | Сбербанк России | Москва |
| 4 | МДМ-банк | Москва |
| 5 | Гута (Внешторгбанк-24) | Москва |
| 6 | Петрокоммерц | Москва |
| 7 | Внешторгбанк | Москва |
| 8 | Уралсиб | Башкортостан |
| 9 | Никойл | Москва |
| 10 | Банк Москвы | Москва |
| 11 | Промсвязьбанк | Москва |
| 12 | Газпромбанк | Москва |
| 13 | Международный Московский Банк | Москва |
| 14 | Росбанк | Москва |
| 15 | Импэксбанк | Москва |
| 16 | Номос-банк | Москва |
| 17 | БИН | Москва |
| 18 | Транскредитбанк | Москва |
| 19 | Международный Промышленный Банк | Москва |
| 20 | Зенит | Москва |

Официальной статистики популярности у россиян Интернет-банкинга пока нет, но, по оценкам экспертов, этой услугой пользуются всего несколько десятков тысяч граждан. На фоне данных о миллионах онлайн-клиентов в скандинавских банках – цифры невелики. Россия в этом смысле серьезно отстала не только от США и Западной Европы, но и стран – лидеров азиатской экономики. Так, в Индии банковскими онлайн-клиентами являются почти 5 млн. человек, а в течение полутора-двух лет, по прогнозу местных аналитиков, их число возрастет до 20 млн. В Китае только у Industrial and Commercial Bank of China (один из крупнейших банков страны) свыше 12 млн. пользователей услуг Интернет-банкинга, а объем онлайн-платежей достигает 40-50 млрд. долларов в год.

Относительно ясное представление о насыщенности банковского рынка услугами Интернет-банкинга дают результаты опросов крупнейших российских консалтинговых компаний.

Так, в апреле текущего года Компания "Организационно-Технологические Решения" опубликовала результаты очередного исследования систем дистанционного банковского обслуживания среди российских банков, по результатам которого были даны количественные оценки, характеризующие насыщенность российского рынка систем ДБО. Данные для исследования были получены в ходе телефонного опроса, который проводился с ноября по декабрь 2005 года и охватил более 350 банков разных категорий, из различных регионов России. Проведённый опрос показал, что: 201 банк использует для оказания банковских услуг юридическим лицам систему Интернет-банкинга, что составляет 59% от общего количества банков, принявших участие в опросе. По сравнению с результатами исследования прошлого года этот показатель увеличился на 4%. При этом 58 из 338 банков используют системы ДБО для физических лиц и это составляет 17% от размера выборки.

Примечательны результаты опроса посетителей портала www.rbc.ru (дата публикации - 09.12.2005), которым был задан вопрос Как часто Вы пользуетесь доступом к личному банковскому счету через Интернет (Интернет-банкингом)? Результаты данного опроса представлены ниже: Всего ответов: 7245 \* не пользуюсь, так как у меня нет личного счета - 2252 (31%) \* несколько раз в месяц - 1728 (23.9%) \* не пользуюсь, так как это неудобная/ненадежная услуга - 1718 (23.7%) \* не пользуюсь, поскольку не знаю о такой услуге - 1079 (14.9%) \* несколько раз в год - 319 (4.4%) \* затрудняюсь ответить - 149 (2.1%)

Таким образом, 4993 респондентов (69%) имеют личный банковский счет. Треть из них (34%) имеет возможность управлять счетом с помощью Интернет-Банкинга, НО не считает систему достаточно удобной или достаточно надежной. А вообще НЕ ЗНАЮТ о наличии такой услуги у своего банка более одной пятой части таких респондентов (22%). При этом, пользуются системой Интернет-Банкинга только чуть больше четверти (28.3%) имеющих банковский счет респондентов.

Во многом такие результаты объясняются российской спецификой – сформировавшаяся у населения привычка хранить сбережения не в финансовых учреждениях, а дома в «чулке» в наличной валюте. Пока все преимущества дистанционного управления счетами смогли оценить только российские компании и предприятия, которые еще до появления Интернет-банкинга использовали системы «Клиент-Банк», основанные на модемной связи. Ритейловый рынок по-прежнему остается неохваченным.

Однако современные тенденции таковы, что можно уверенно говорить о скором изменении ситуации. Средний класс в России чувствует себя все увереннее, растет потребление как товаров повседневного спроса, так и длительного пользования, увеличивается спрос на платные услуги и, что особенно радует, продолжают расти сбережения. Все это уже сейчас заставляет потребителей чаще обращаться к услугам банков и не только банков. Те ниши, в которых банки оказываются не очень расторопны (платежи без открытия счетов, предоплаченные финансовые продукты, Интернет-расчеты), тут же занимают более мобильные финансовые компании. Помимо собственно благоприятных коммерческих перспектив интеграция банковского бизнеса в сеть – залог конкурентоспособности российского финансового сектора в борьбе за клиента. Так, в соответствии с прогнозом The Economist "A Survey of E-Business" предприятиям в Восточной Европе придется освоить электронную коммерцию, чтобы продолжать сотрудничество с международными партнерами и чтобы справиться с возрастающей международной конкуренцией[[19]](#footnote-19). При этом последние 3 года наблюдается активное, почти «агрессивное» развитие банковского ритейла. Именно этот фактор во многом стимулирует процесс подключения банков к системам е-банкинга. Логика ясна — чтобы получить в розничном секторе конкурентные преимущества, банку необходимо улучшать качество обслуживания клиентов, что сегодня немыслимо без использования новейших, перспективных технологий. Таких, в частности, как Интернет-банкинг, дающий частному клиенту банка возможность в полной мере воспользоваться банковскими услугами, практически не затрачивая времени на походы в офис. Причем потенциальная база таких клиентов развивается буквально из месяца в месяц — по мере расширения аудитории пользователей «всемирной паутины».

Будущих лидеров российского Интернет-банкинга назвать пока сложно, можно лишь предположить, что в их числе будут те, кто уже сейчас предлагает наиболее широкий спектр Интернет-услуг и пользуется популярностью у физических лиц. В банковской среде, в отличие, скажем, от онлайн-гемблинга, полностью виртуальные учреждения — редкость, поэтому наиболее широкую клиентскую аудиторию будут иметь такие гиганты отечественного банкинга, сделавшие ставку на IT, как московские «Альфа-Банк», «Внешторгбанк – Розничные услуги», «Автобанк» (в 1998 году он первым начал предоставлять Интернет-услуги в РФ), питерский банк «Россия», екатеринбургский «Северная Казна» и ряд других.

Заключение

Интернет-банкинг как одно из направлений банковского дела имеет большой потенциал для дальнейшего развития и широкие перспективы. Учитывая стремительное развитие высокотехнологичных банковских продуктов нового поколения, автор данной работы считает закономерными планы развивать Интернет-банкинг как виртуальный финансовый супермаркет банковских продуктов для физических и юридических лиц. Речь, в сущности, идет о создании полноценного электронного офиса с возможностью проведения через Интернет всевозможных финансовых операций. То есть в дальнейшем системы Интернет-банкинга должны превратиться в единое виртуальное пространство финансовых услуг и продуктов – необходимое и удобное как для частных лиц, так и для огромных компаний.

Обобщая описанные в работе преимущества использования Интернет-технологий в работе банка, можно разделить их на две группы: "имиджевые", способствующие поддержанию солидной репутации банка, и "реально доходные", увеличивающие количество клиентов и денежный оборот банка.

1. Внедрение в Интернет дает значительное "паблисити" банку. Тесно взаимодействуя с иностранными партнерами, российские банкиры поняли, что визитная карточка крупной фирмы без указания адреса информационного узла Интернет за границей давно стала "несолидной".
2. Начав свою работу на электронном рынке раньше других, банк приобретает значительный опыт в информационных технологиях и, в дальнейшем, будет считаться наиболее авторитетным и влиятельным на других электронных рынках.
3. Внедрение в Интернет дает банку возможность усовершенствовать работу электронных систем обслуживания клиентов, предоставляя клиенту дополнительные удобства в управлении своим счетом. Для получения необходимой информации или проведения той или иной операции, клиенту достаточно нажать на соответствующую клавишу.
4. Реальной доходности и рентабельности электронных розничных банковских услуг в условиях России, где спрос на новейшие электронные розничные банковские услуги остается довольно низким, достигли лишь немногие крупные коммерческие банки в крупных городах. Но это всего лишь временные трудности для российского электронного банковского бизнеса. Электронные системы расчетов в будущем дадут хорошие "дивиденды" банкам, оказавшимся пионерами на рынке электронных розничных услуг, сумевшим уменьшить уровень своих операционных расходов, существенно уменьшить себестоимость денежного обращения.

Итак, в современном банковском сообществе, в том числе и российском, уже созрело понимание необходимости и неизбежности внедрения Интернет-технологий. Сегодняшнее состояние рынка финансовых Интернет-услуг и некоторые тенденции, отмечаемые на рынке, позволяют говорить о больших перспективах развития этих услуг уже в ближайшее время. Резкое сокращение издержек и повышение эффективности управления кредитными рисками и самих финансовых операций при помощи Интернета может открыть беспрецедентные возможности для развивающихся и переходных экономик (что, безусловно, особо актуально для России), в частности, в плане их доступа к международным финансовым рынкам. Если международное сообщество поможет сделать Интернет доступным для финансовых посредников и агентов рынка указанных стран, то это сможет сыграть роль мощного толчка в их адаптации к требованиям современной экономической организации и тем самым послужить делу их ускоренного экономического развития. Финансовый сектор как лидер в электронной коммерции может сыграть роль катализатора в дальнейшей глобализации и либерализации мировой экономики. Поэтому в таких странах, как Россия, следует ожидать экспоненциальный рост банковской е-коммерции. Уже сегодня отдельные крупнейшие отечественные банки имеют успешный опыт предоставления электронных банковских услуг в глобальной сети, причем качество этих услуг соответствует международному уровню. Здесь весьма показателен пример работы «Внешторгбанка – Розничные услуги», рассмотренный в данной работе.

Таким образом, Интернет может стать явлением, выходящим за рамки очередного шага в повышении эффективности финансовых услуг. Однако на пути к описанной информационной зрелости имеется еще много препятствий технического, экономического, правового и политического характера. Пожалуй, самая значительная из них – проблема недоработанности законодательной базы, в частности:

а) неопределенность юридического статуса самой сети Интернет и отсутствие даже на доктринальном уровне правового понимания структуры подлежащих регулирования финансовых отношений в ней;

б) несовершенство законодательства об электронно-цифровой подписи;

в) нерешенность вопроса о налоговом регулировании электронных банковских операций.

В настоящее время сам Центральный банк РФ признает, что единого стандарта, регламентирующего порядок осуществления услуги Интернет-банкинга, не существует, и это обстоятельство снижает активность банков на рынке электронных платежей.

Кроме глобальных законодательных проблем существует ряд других рисков: ненадежность каналов связи, ограниченные возможности и средства для аутентификации финансового сотрудничества, возможные сбои в работе компьютерных систем, недоверие к виртуальным кредитно-финансовым учреждениям. Сегодня массовое техническое перевооружение, замена устаревшего оборудования и ПО может значительно увеличить эффективность работы банков на этом рынке.

Еще одна очень важная проблема связана с отсутствием в России культуры потребления даже традиционных финансовых услуг. Решение этой проблемы может занять не один десяток лет. Однако ведь не вчера замечено: темпы освоения обществом новых технологий растут с появлением все новых разработок. Это должно обнадеживать те финансовые институты, которые сегодня развивают Интернет-сервис, потому что их усилия по распространению новых высокотехнологичных услуг могут оказаться более востребованными и принести большую отдачу, чем продвижение традиционных услуг.

Ведущие зарубежные эксперты поддерживают необходимость стимулирования банковских Интернет-технологий и устранения препятствий на пути их роста; присоединившись к этой позиции, Россия может получить множество преимуществ от устойчивого и здорового рынка электронных банковских услуг, в числе которых общее оздоровление банковской системы, рабочие места для квалифицированной рабочей силы, доступ к инвестиционному капиталу, а также увеличение налоговых поступлений от применения электронных платежей.

Тем не менее, для того, чтобы воспользоваться всеми этими преимуществами, должны быть устранены барьеры на пути эффективного применения Интернет-банкинга в России, должны быть разъяснены многие неясные вопросы, а также, что еще более важно, не должны создаваться новые препятствия.

Ориентируясь на выводы, сделанные на основе проведенного исследования отечественного рынка банковских Интернет-услуг, автор данной дипломной работы предполагает: для того, чтобы российские коммерческие банки могли максимально эффективно использовать возможности современных Интернет-технологий, необходимо выполнение следующих рекомендаций.

1) Со стороны государства должны быть решены проблемы юридического характера:

- необходим закон об электронной подписи, не опирающийся на какую-либо специфическую технологию;

- должно быть принято законодательство, которое признает функциональную эквивалентность транзакций, выполненных электронным способом, и транзакций, выполненных традиционными способами;

- следует прояснить налоговый статус операций, проводимых через Интернет, без введения новых налогов или неопределенности.

2) Со стороны кредитных организаций целесообразно:

- производить оптимизацию расходов на работу IT-отделов при сохранении необходимых темпов развития;

- обязательно проводить совершенствование технологической цепочки, замену устаревших интерфейсов общения с клиентом, перестройку бизнес-процессов в соответствии с реалиями современной «цифровой экономики»;

- уделять особое внимание вопросам управления рисками в данной области, для чего целесообразно ориентироваться на зарубежный опыт;

- всесторонне и комплексно использовать возможности глобальной сети, предоставляя как можно более широкий спектр услуг клиентам, особенно в секторе ритейла;

- производить грамотную кадровую политику, занимаясь обучением специалистов для работы по новым технологиям;

- повышать безопасность систем дистанционного облуживания через совершенствование технологий идентификации.

Итак, анализируя основные, наиболее актуальные, проблемы динамично развивающейся сферы банкинга в глобальной сети Интернет, а также выделяя ключевые моменты ее специфики, мы можем убедиться, что Интернет-технологии с течением времени занимают все более существенную нишу в развитии банковских услуг и заслуживают пристального внимания как явление, способное в будущем кардинальным образом изменить банковское дело в целом.

1. Тедееев А.А. Электронные банковские услуги. – М.: Эксмо, 2005. - стр.141 [↑](#footnote-ref-1)
2. http://www.netcraft.net [↑](#footnote-ref-2)
3. http://bankir.ru/ [↑](#footnote-ref-3)
4. http://www.ifin.ru [↑](#footnote-ref-4)
5. Лыкова Е. Банк с кнопочками и зуммером. Новые технологии стирают грань между мобильным и Интернет-банкингом // Банковское обозрение. – 2004. - №9. [↑](#footnote-ref-5)
6. Ащин Е. Правовое регулирование электронного бизнеса // Закон и Право. – 2002. - №10. [↑](#footnote-ref-6)
7. Грачева М.В. Банковская система в развитых странах: некоторые проблемы цифровых технологий. – М.: Ось-89, 2003. – стр. 49-56. [↑](#footnote-ref-7)
8. Соловяненко Н. Проблемы и направления правового регулирования Интернет-трейдинга //Рынок ценных бумаг. - 2000. - N 23 (182). - стр. 48 [↑](#footnote-ref-8)
9. Ащин Е. Правовое регулирование электронного бизнеса // Закон и Право. – 2002. - №10. [↑](#footnote-ref-9)
10. http://banking.vtb24.ru/ [↑](#footnote-ref-10)
11. Аузан В. Интернет – задача на завтра // Эксперт. – 2001. - № 11. стр. 77. [↑](#footnote-ref-11)
12. Сорвин С.В. Современные банковские технологии и их влияние на эффективность банковской системы // Деньги и кредит. – 2001. - №9. [↑](#footnote-ref-12)
13. Болецкая К. Интернет-банкинг как часть розничного бизнеса // Банковское обозрение. – 2004. - №10. [↑](#footnote-ref-13)
14. Юрасов А.В. Электронная коммерция: Учеб. пособие. – М.: Дело, 2003. – стр.266 [↑](#footnote-ref-14)
15. по данным опроса компаний-поставщиков решений для Интернет-банкинга, проведенного компанией CNews Analytics [↑](#footnote-ref-15)
16. по данным CNews Analytics на конец 2005 года [↑](#footnote-ref-16)
17. Комарова Н., Губарева Л. Удаленное обслуживание «де факто» и «де юре» // Банковское обозрение. – 2005. - №8. [↑](#footnote-ref-17)
18. Рейтинг подготовлен CNews Analytics, 2005 [↑](#footnote-ref-18)
19. Комиссаров И. Банки и сеть: брак по расчету // Независимая газета. – 2002. - №157. [↑](#footnote-ref-19)