

ЛАРИСА
БУЛАТОВА

ВРЕМЯ — ДЕНЬГИ

РЫНОК УДАЛЕННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ, ПО ЭКСПЕРТНЫМ ДАННЫМ, ПРИБАВЛЯЕТ «В ВЕСЕ» КАЖДЫЙ ГОД ПОЧТИ НА СТО ПРОЦЕНТОВ. РЯЗАНСКИЕ БАНКИ В ПОСЛЕДНИЕ ПОЛТОРА–ДВА ГОДА СТАЛИ ОСОБЕННО АКТИВНО РАБОТАТЬ В ДАННОМ СЕГМЕНТЕ, ПОПУТНО РАСШИРЯЯ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ СИСТЕМ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.

Современный клиент хочет тратить как можно меньше времени на визиты в банк, получать доступ к своим счетам и услугам банка в любое время суток и из любого места, при низких комиссионных ставках получать качественный сервис желательно — в режиме «одного окна». Для VIP-клиентов важен эксклюзивный сервис и персональное внимание. И именно системы дистанционного обслуживания (ДБО) стали тем инструментом, который помог банкам ответить «да» на все эти пожелания клиентов.

Первой формой дистанционного банковского обслуживания в мире был телефонный банкинг: он появился в 1983 году. Затем был ПС-банкинг (конец 1980–х гг.), когда клиенту предоставлялось специальное программное обеспечение для работы со счетом или программный продукт, интегрированный с одной из популярных программ для управления личными финансами. И только в самом конце 90–х пересеклись банковские и IT-технологии, буквально совершив технологическую революцию и дав жизнь интернет-банкингу. По статистике, более 80% всех банковских операций клиент может совершать с использованием систем дистанционного обслуживания.

Рязанские клиенты кредитных учреждений получили доступ к новым технологиям в 90–х годах. Тогда, в начале 1994 года, в Прио-Внешторгбанке была внедрена первая в Рязанской области система электронного документооборота «Клиент-Банк». А в 1997

ПО СТАТИСТИКЕ, БОЛЕЕ 80% ВСЕХ БАНКОВСКИХ ОПЕРАЦИЙ КЛИЕНТ МОЖЕТ СОВЕРШАТЬ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

году произошло этапное событие в развитии всей банковской системы России — именно в Рязани в Прио-Внешторгбанке был осуществлен первый в ее истории электронный платеж в режиме реального времени.

Исторически сложилось так, что корпоративные клиенты являются для банков наиболее значимой группой клиентов, в том числе и в плане оказания услуг ДБО. Поэтому изначально сервисы ДБО были ориентированы на бизнес-структуры. Но в последнее время этот перекос выравнивается. Развитию рынка услуг ДБО для физлиц помогает и развитие самого региона: большая часть потенциальных пользователей — это либо участники «зарплатных проектов», либо заемщики, пользующиеся кредитными продуктами. Наибольшей популярностью у граждан пользуются банкоматы и раз-

ного рода платежные системы. Предприятия работают с системами «Клиент-банк», проводят платежи через интернет. Развивается мобильный банкинг.

«Мы даем своду выбора»

Растущий рынок банковских услуг в регионе повышает его конкурентность. Московские банки, например, приходят, сразу предлагая рязанцам пакет услуг ДБО. Директор операционного офиса ОАО «Банк Москвы» в городе Рязани Майя Зацепина считает, что за два с половиной года, которые банк присутствует в регионе, изменился не только спрос на услуги ДБО, но и его структура. Так, если в 2007 году в основном были востребованы услуги, предоставляемые юридическим лицам по классической системе «Клиент-банк», то в настоящее время услугами ДБО стали активно пользоваться и частные лица. Посредством Интернета они имеют возможность управлять денежными средствами, размещенными на счетах, вкладах, карточных счетах, получать выписки по счетам и картам, пополнять счета и карты, осуществлять переводы, оплачивать услуги мобильных операторов, интернет-провайдеров, операторов кабельного телевидения без непосредственного посещения офиса банка, что очень удобно. Кроме того, клиенты могут погашать кредиты, выданные как Банком Москвы, так и другими банками.

По оценке ведущего специалиста отдела IT «Номос-банка» Александра Ульянкина, спрос на дистанционные

услуги среди юридических лиц за те полтора года, что банк работает в Рязани, только растет. Все больший интерес к услугам ДБО проявляют физические лица: они удобны и просты в использовании. Однако широкого распространения среди населения Рязани эти услуги пока не получили. Этим мы, собственно, и отличаемся от Москвы. Во всем остальном тенденции развития этого рынка схожи с мегаполисом.

У ДБО в Рязани есть перспективы

Как отмечают в Россельхозбанке, рынок ДБО в Рязани еще только развивается. И у него хорошие перспективы. Основной электронной услугой, предлагаемой юридическим лицам на протяжении восьми лет, которые банк работает на региональном рынке, осталась система «Клиент-банк». А в прошлом году банк вывел на рынок еще одну услугу — «Интернет-офис». Она поможет клиентам удобно, безопасно и максимально оперативно получать информацию и выполнять операции с использованием платежных

карт и карточных счетов в Россельхозбанке. Услуги «Интернет-офиса» предоставляются клиентам в круглосуточном режиме с любого устройства, имеющего доступ к услугам Интернет. Изменение текущего состояния карточных счетов отражается в режиме реального времени. В любой момент клиент может увидеть полный список операций, проведенных с использованием своей карты. Система построена с использованием современных средств обеспечения безопасности в области электронных платежей и электронных банковских систем. Добавим, что рязанцам эта услуга стала доступна одновременно с клиентами банка по всей стране.

По мнению управляющего филиалом банка «Уралсиб» в Рязани Дениса Горбунова, рынок обслуживания клиентов через Интернет — одно из наиболее динамично развивающихся направлений банковского дела. Это объясняется тем, что преимущества дистанционной работы клиента с банком очевидны. Для частных лиц Интернет-банкинг привлекателен круг-

лосоточной доступностью счета, быстротой проведения операций, экономией времени и денег, возможностью оплаты различных товаров и услуг прямо из дома. Руководители предприятий получают возможность снизить затраты на ведение бухгалтерского учета, своевременно совершать необходимые платежи, оперативно контролировать состояние банковских счетов вне зависимости от своего местонахождения или графика работы банка.

В современном мире мобильность и время ценятся все больше, считает Денис Горбунов, поэтому программы для удаленного банковского обслуживания, несомненно, — один из самых ценных инструментов бизнеса.

«Технологии дистанционного обслуживания позволяют обеспечить клиентам нашего банка — физическим и юридическим лицам — удобство, надежность и высокое качество сервиса», — уверен управляющий по корпоративному бизнесу АКБ «Пробизнесбанк» Андрей Фролов. АКБ «Пробизнесбанк» разработал и внедряет для юридических лиц систему «Интернет-Клиент». Это современная технология управления счетом, главное преимущество которой — она не требует специального программного обеспечения. «Интернет-Клиент» доступен из любой точки мира, где есть выход в интернет. С ее помощью возможно управление счетами в банке, получение сведений о движении и остатках средств на счетах, сведений об остатках кредитной задолженности, депозитах, получение клиентом информации о курсах валют, проведение многих других операций. Для физических лиц разработана система «Электронный банк». В АКБ «Пробизнесбанк» внедрено телефонное обслуживание корпоративных клиентов — это возможность получать данные о состоянии счетов организации, проведенных операциях, включая выписки по счетам, о кредитной задолженности, а также получать самую свежую информацию о продуктах и услугах банка.

Закономерен вопрос — не вытеснит ли ДБО классическое банковское обслуживание? Вряд ли. Скорее всего, банки в своем классическом виде останутся. Но выиграют те из них, кто вместе с классическим набором услуг будет предоставлять максимум услуг ДБО. В конце концов, за этими технологиями будущее... ■



В ногу со временем

Геннадий Дронов,
начальник Операционного управления Прио-Внешторгбанка

Клиенты нашего банка

в своей повседневной работе используют системы ДБО уже без малого двадцать лет. Все это время наш программный комплекс постоянно совершенствуется. Непрерывно отслеживая изменения IT-технологий, мы имеем возможность его непрерывного развития и адаптации в соответствии с потребностями наших клиентов. Сегодня тысячи клиентов банка сделали свой выбор в пользу системы «Клиент-Банк», по достоинству оценив ее multifunctionality, простоту и удобство в работе.

Системы ДБО Прио-Внешторгбанка позволяют решать целый комплекс задач, значительно экономия время и упрощая процедуру их исполнения. Для юридических лиц — это различные расчетные операции в рублях и иностранных

валютах, операции по обслуживанию пластиковых карт и т. д. Также мы продолжаем развивать собственную систему ДБО для физических лиц: в числе ее возможностей — проведение разнообразных платежей (в том числе оплата связи, коммунальных услуг) и многое другое. Дополнительную привлекательность нашим программным продуктам обеспечивает служба технической поддержки, осуществляющая профессиональное сопровождение систем ДБО, используемых клиентами — как юридическими, так и физическими лицами. Ежегодный рост числа пользователей системы «Клиент-Банк» красноречиво демонстрирует предпочтение рязанских бизнесменов, ценящих свое время, выбирающих удобную и надежную форму обслуживания.