

ТРАНСФОРМАЦИЯ БАНКОВСКИХ ПЛАТЕЖНЫХ СИСТЕМ В ЭКОНОМИКЕ РОССИИ

В начале XXI в. мировая банковская система столкнулась с принципиально новыми вызовами на рынке розничных платежных услуг. Помимо кредитных организаций участниками этого рынка стали небанковские структуры: организации почтовой связи, системы моментальных платежей (WU, Анелик, Блиц и др.), платежные терминалы, интернет-платежные системы (PayPal, Яндекс. Деньги, Web-money и др.), системы мобильных платежей, платежные системы на основе смарт-карт (Mondex, VISA Cash, Proton), комбинированная система электронных трансфертов Сингапура.

Рынок платежных услуг развивается по-разному. Так, в России часть платежей (например, оплата коммунальных услуг) остается прерогативой традиционных участников рынка. Основной объем платежей в этой сфере выполняют Сбербанк и Почта России. Доля коммерческих банков на рынке коммунальных платежей не превышает 2%. В крупных городах подавляющую долю рынка (до 98%) удерживает Сбербанк, а в сельской местности до 50% платежей проходит через Почту России. В среднем рыночная доля Сбербанка составляет около 80%, а Почты России — 15%. Около 5% платежей совершается непосредственно на предприятиях, оказывающих услуги¹.

Принципиально иная ситуация сложилась на рынке приема платежей за услуги Интернета и мобильной связи. На долю кредитных организаций здесь приходится не более 10% платежей. Остальные платежи принимаются розничными агентами, представляющими операторов связи. Эти компании, возникшие в 1990-е гг., выступили инициаторами создания рынка приема платежей за услуги Интернета и мобильной связи, предоставив своим агентам технологии и привлекательные коммерческие условия. Таким образом, возникла альтернативная система приема платежей от населения. По мере ее роста выяснилось, что она носит универсальный характер, розничные агенты по приему платежей могут обрабатывать потоки микроплатежей для любого продавца помимо Интернета и операторов сотовой связи².

Усиление конкуренции на рынке розничных платежных услуг потребовало радикальной трансформации банковских платежных систем. Одним из важнейших направлений такой трансформации является переход банков к предоставлению прозрачных платежных услуг своим клиентам в режиме прямого доступа 24x7x365 (24 ч 7 дней в неделю 365 дней в году), причем в глобальном масштабе³. Эта задача решается как за счет значи-

тельного увеличения числа точек предоставления автоматизированных банковских услуг, так и посредством широкого внедрения систем дистанционного банковского обслуживания.

Физическое приближение банковских розничных расчетных услуг к клиентам предполагает прежде всего расширение сети банкоматов, информационных и платежных терминалов, а также автоматизированных филиалов самообслуживания.

Наиболее распространенным автоматическим устройством, используемым российскими банками для предоставления розничных расчетных услуг, по-прежнему остаются банкоматы.

Банкомат (automatedtellermachine, АТМ) — это многофункциональный банковский автомат, предназначенный для обслуживания клиентов банка в отсутствие банковского персонала. Чаще всего стандартный банкомат используется для выдачи наличных денег с карточного счета клиента. Помимо этого он может сообщать клиенту состояние счета, давать отчет о движении средств на счете за определенный период, переводить средства со счета на счет, а также предоставлять информационно-справочные услуги.

Использование банкоматов позволяет банкам сократить персонал и снизить затраты на аренду и содержание помещений. Основное преимущество банкомата перед кассиром — возможность круглосуточной работы. Поэтому банкоматы должны устанавливаться в наиболее посещаемых местах, куда клиент платежной системы может попасть в любое время дня и ночи, — в аэропортах, вокзалах, станциях метро, круглосуточных магазинах, просто на больших улицах.

На 1 апреля 2012 г. в России насчитывалось 190 тыс. банкоматов⁴. Лидером по числу банкоматов на 1 июля 2011 г. остается Сбербанк, который недосягаем для других участников банковской отрасли уровнем (30,6 тыс. шт.). Он более чем в 6 раз опережает занимающий 2-е место «ВТБ 24», общее количество собственных банкоматов которого на 1 июля 2011 г. составляло 5475, т.е. почти в 10 раз — «Мастер-Банк» с результатом 3005 банкоматов⁵.

Одной из главных проблем использования банкоматов в России является то, что многие клиенты предпочитают использовать банкоматы только для снятия наличных. Этому есть несколько причин: неудобный интерфейс у большинства банкоматов, труднодоступность, низкая возможность идентификации банкомата в месте установки. Большинство банкоматов, используемых в России на данный момент, имеют устаревший интерфейс и более длительное время на проведение операций по сравнению с платежными терминалами.

Решить эту проблему можно, установив терминалами нового поколения. Это банкоматы с функцией cash-in, которые дают возможность не только получать наличные денежные средства в рублях, долларах США или в евро, но проводить многие другие платежные операции. На 1 апреля 2012 г. их число достигло в России 106 тыс.⁶.

В числе операций, которые можно проводить через эти устройства, внесение наличных денежных средств на счет с моментальным зачислением (в том числе в счет погашения кредита) и проведение переводов между счетами в режиме on-line. Они позволяют оплачивать услуги операторов сотовой связи, интернет-провайдеров, спутникового телевидения также в режиме on-line, получать информацию об остатке по любому из своих счетов в банке и в том числе минивыписки по банковской карте (5 последних операций).

Кроме платежных операций терминалы нового поколения дают возможность изменять ПИН-код банковской карты клиента, узнавать размер и дату погашения очередного платежа по кредиту или осуществлять полное досрочное погашение задолженности по соглашению о кредитовании. Можно также подключать интернет-банк и изменять номер мобильного телефона, подключенного к мобильному банкингу, а также получить новый временный пароль для входа в интернет-банк. Абоненты сотового оператора могут подключить услугу «Мобильный платеж».

Физическое приближение банковских розничных расчетных услуг к клиентам помимо расширения сети банкоматов предполагает активное внедрение банков на рынок микроплатежей, создание ими собственных сетей информационных и платежных терминалов.

Платежные терминалы осуществляют наличные денежные расчеты в автоматическом режиме (без участия уполномоченного лица организации или индивидуального предпринимателя, осуществляющего наличные денежные расчеты). Иными словами, платежный терминал представляет некий аппаратно-программный комплекс, с помощью которого плательщик может осуществить розничный платеж в пользу платежного агента без участия самого платежного агента или его уполномоченного лица. Их число в России достигло на 1 апреля 2012 г. более 566 тыс. и почти в 2,5 раза превышает общее число банкоматов⁷.

По своему внешнему виду платежный терминал напоминает банкомат, но отличается тем, что не выдает, а только принимает наличные средства. Платежный терминал оснащен сенсорным дисплеем, с помощью которого клиент вводит номер телефона или счета, на который он желает зачислить деньги, после чего вводит денежные купюры в купюроприемник.

Для терминалов российского производства с применением иностранных комплектующих диапазон цен в среднем колеблется от 100 до 200 тыс. руб. (средние сроки окупаемости от 6 до 10 мес.). Для сравнения: стоимость банкомата с функцией cash-in составляет в среднем 700 тыс. руб. Столь значительная разница, а также слишком медленное превращение пластиковых карточек в средство оплаты товаров и услуг породили на российском рынке платежных услуг бум платежных терминалов.

Бурное развитие рынка платежных терминалов можно объяснить также тем, что данный вид бизнеса для клиента предоставляет возможность быстро и удобно оплачивать услуги операторов сотовой связи, Интернета, телевидения, ЖКХ и др. Ситуация усиливается низкой компьютерной и финансовой грамотностью значительной части населения России, привычкой использовать для оплаты наличные деньги, а не банковские карты или интернет-платежные системы.

Рынок платежных терминалов возник в России в начале 2000 г. и фактически был упущен банками прежде всего в связи с наличием на этот период более крупных проблем по преодолению ими последствий финансового кризиса 1998 г. Другая причина в том, что список провайдеров, в пользу которых банки могли принимать микроплатежи, был крайне узок. Кроме того, микроплатежи были не слишком выгодны банкам с точки зрения расходов на обработку одной транзакции.

На терминальный рынок банки начали активно выходить в 2009 г., когда стала очевидной высокая востребованность терминалов среди пользователей и был принят закон, существенно расширивший спектр платежей, доступных для оплаты через терминалы. Ситуация на этом рынке осложняется тем, что многие выгодные места под установку терминалов в крупных городах уже заняты. Например, лидер рынка — OE Investments, работающий под брендом QIWI, располагает 128 тыс. терминалов. Однако регионы не охвачены сетью терминалов так плотно, как Москва. Сбербанк, лидер по числу региональных отделений, может занять региональную нишу.

У банков есть законодательные преимущества. Им не нужно устанавливать контрольно-кассовую технику. В соответствии с Федеральным законом №103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами» с 1 апреля 2010 г. небанковским платежным структурам запрещено использовать платежные терминалы без контрольно-кассовой техники, поставленной на учет в налоговой инспекции. Они также должны платить НДС с комиссии, которую берут с плательщиков. Имея такие преимущества, банки обладают реальными шансами бороться за рынок моментальных платежей. Даже если не взимать комиссию с плательщиков, банк сможет зарабатывать на каждом платеже 1,7%, которые будут выплачивать получатели платежа.

Другим способом косвенного участия банков может стать принятие на свой баланс платежных терминалов агентов. Предприниматели, которые не готовы потратить на переоборудование каждого терминала 25-30 тыс. руб., обращаются в банки. При переходе на банковский процессинг и передаче в собственность банка своего оборудования платежный агент освобождается от необходимости нести затраты на покупку фискального регистратора: на терминалы, принадлежащие банкам, требование о наличии ККТ не распространяется.

Следующим направлением приближения банка к клиентам является развитие системы самообслуживания в собственных автоматизированных отделениях. Первые такие банки появились в начале 1980-х гг. и получили широкое распространение в США и западноевропейских странах (например, системы банков WashingtonMutual, HuntingtonBankили BankofCyprus).

Особенностью данных филиалов является функционирование 24 ч в день 7 дней в неделю, а также то, что все операции осуществляются без физического контакта с сотрудниками банка с использованием автоматизированных устройств банковского обслуживания. Имеющиеся в массовом производстве автоматизированные технические средства позволяют провести следующие банковские операции:

- оплата коммунальных услуг;
 - перевод средств между счетами клиента;
 - выдача и прием в депозит наличных денежных средств;
 - операции с чеками;
 - выдача различных документов о состоянии счета и проведенных операциях
- в виде выписок, минивыписок и т.п.;
- обмен иностранных валют;
 - обслуживание карт локальных и международных платежных систем;
 - операции по открытию счета;
 - заказ чековых книжек;
 - обновление информации в сберегательных книжках;
 - прием монет для зачисления на счет клиента;
 - выдача и размен наличных денег.

В банках самообслуживания устанавливается также аппаратура для получения клиентом консультационной информационной поддержки. По «горячей линии» или в режиме

видеоконференции клиент может получить информацию об услугах банка по телефону, провести сделки.

Операционные расходы автоматизированного филиала самообслуживания сокращаются на 50-70% по сравнению с традиционными отделениями банков, площадь — на 50%, численность персонала — с 7-12 человек до одного. Данный консультант позволяет клиентам адаптироваться к современной технике и осваивать новые банковские технологии.

Развитие различных типов удаленных банковских терминалов позволило банкам расширить спектр услуг, оказываемых клиентам, объединять банковские услуги с услугами инвестиционных, страховых, туристических и торговых компаний. Централизуя в одном месте — финансовом супермаркете — все возможные для дистанционного обслуживания виды услуг, банки и их партнеры повышают свою привлекательность для клиентов, позволяют им более оперативно и с меньшими затратами удовлетворять свои потребности.

Вторым аспектом трансформации банковских платежных систем в современной экономике является развитие и активное внедрение систем удаленного (дистанционного) банковского обслуживания (ДБО) на основе сетевых технологий.

Дистанционное банковское обслуживание представляет комплекс информационных услуг и осуществления операций по счету клиента на основании его распоряжений без посещения банка. Системы ДБО основываются на общении клиента с базой данных банка через систему телекоммуникаций.

В настоящее время используются следующие системы ДБО: Internet-банкинг, PC-банкинг, WAP-банкинг, sms-банкинг, Mobile-банкинг, Phone-банкинг. При этом принципиально различаются два вида систем ДБО: on-line системы и off-line системы.

On-line системы работают в режиме реального времени. Как правило, они полностью автоматизированы и не предусматривают участия людей в обслуживании клиентов, наиболее предпочтительны и удобны для клиентов. В работе off-line систем существует временной разрыв между приемом запроса клиента и его исполнением. Они могут быть автоматизированы как частично, так и полностью.

Internet-банкинг является решением для работы в режиме on-line. Для работы клиенту требуется компьютер, с любой операционной системой, любым Web-браузером и доступом в Интернет.

PC-банкинг является решением для работы в режиме off-line. Работа с документами, справочниками, импорт документов из бухгалтерских программ, подпись документов, просмотр выписок не требуют подключения к Интернету.

WAP-банкинг обеспечивает клиентам доступ к банковским счетам и картам с мобильного телефона в режиме on-line. Для работы с WAP-банкингом клиенту требуется мобильный телефон с поддержкой WAP.

SMS-банкинг предназначен для информирования и управления счетами корпоративных и частных клиентов посредством SMS-сообщений.

Mobile-банкинг реализует концепцию «Банк на ладони» и обеспечивает круглосуточный мобильный и полнофункциональный доступ клиентов ко всему спектру услуг электронного банкинга. Mobile-банкинг предназначен для работы в on-line и позволяет клиентам управлять банковскими счетами с КПК и мобильного телефона с доступом в Интернет в самом полном объеме, как в Internet-банкинге и PC-банкинге.

Phone-банкинг относится к классу систем интерактивного голосового ответа (IVR) и обеспечивает доступ клиентов к информации о банковских счетах и картах с обычного телефона и телефакса. Следуя инструкциям голосового меню и выбирая необходимые пункты, клиент получает информацию в виде голосовых сообщений или документов. Phone-банкинг позволяет клиенту в любой момент переключиться на оператора банка и получить подсказку, а затем снова вернуться к голосовому сообщению.

Как правило, крупные универсальные банки предоставляют весь сектор услуг ДБО. Активное распространение этих систем, появившихся на рынке банковских услуг менее 30 лет назад, обусловлено конкурентными преимуществами по сравнению с банками, не использующими ДБО.

К числу преимуществ принято относить экономию на операционных издержках, доступность услуг для пользователя независимо от его географического расположения, повышение устойчивости взаимосвязей с клиентом и снижение вероятности его перехода в другой банк, расширение потенциальной клиентской базы, комфортные условия для работы клиента, повышение оперативности совершения банковских операций и создание благоприятных технологических условий для выполнения банком возложенных на него общеэкономических функций.

Рассматривая тенденции развития систем ДБО, необходимо подчеркнуть роль в нем т.н. call-центров (контакт-центров). Впервые они появились в США в начале 1960-х гг., обеспечивают 75% всех контактов между потребителем и бизнесом. Активно развиваются две формы контакт-центров: собственные контакт-центры предприятий и специализированные контакт-центры, обслуживающие предприятия на принципах аутсорсинга.

К основным операциям, проводимым в контакт-центрах, относятся информационная поддержка деятельности банка по всем видам услуг, прямые продажи банковских продуктов, операции по пластиковым картам, мероприятия по сбору задолженности, мар-

кетинговые исследования, авторизация договоров, поддержка рекламных кампаний, обработка электронных и факсимильных сообщений, предварительное уведомление клиентов, прием заявок на кредитные продукты. Контакт-центры играют важную роль в создании центров экспертной компетенции, в которых клиент может получить консультацию о финансовых услугах банка, провести предварительные переговоры.

Завершая анализ тенденций развития информационных банковских технологий, можно сделать вывод о том, что ДБО — одно из наиболее быстро развивающихся направлений банкинга в информационной экономике. Число пользователей услуг ДБО в мире в 2010 г. достигло 300 млн человек. По данным статистики, сегодня не менее 60% европейских банков предоставляют услуги Интернет-банкинга. Для Скандинавских стран этот показатель достигает 90%, а для США колеблется от 75 до 85%. Доля клиентов — активных пользователей Интернет-банкинга в США около 45% по состоянию на середину 2011 г.

Российский рынок ДБО пока что значительно отстает от рынка Европы. В первую очередь это связано с высоким уровнем расходов на реализацию подобных инноваций. Современные платежные технологии не могут рассматриваться вне исторического контекста становления, который влияет на скорость и практику внедрения новых информационно-коммуникационных решений. Кредитные организации, которые выполняют функции основных расчетных институтов России, в свое время инвестировали значительные средства в создание сетей банкоматов и других эквайринговых программно-аппаратных устройств. Инвестирование предполагает возврат вложенных средств, а для модернизации и приобретения нового оборудования требуются значительные финансовые затраты, что не всегда им по силам. Поэтому скорость внедрения новых информационно-технологических решений, которые предоставляют качественно новый платежный сервис, не так высока, как хотелось бы потребителям платежных услуг. Вместе с тем динамика развития ДБО в стране имеет положительный тренд.

В табл. 1 отражена динамика количества счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях⁸. В 2011 г. количество счетов физических лиц с дистанционным доступом составило 76857,70 тыс., что практически в 3 раза больше, чем в 2007 г. Количество счетов с дистанционным доступом с использованием Интернета в 2011 г. составило 25,5% общего количества счетов с дистанционным доступом, а с использованием мобильных телефонов — 23%. Оставшиеся 51,5% приходятся на счета с ДБО, с использованием банковских карт и др.

*Таблица 1. Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях, тыс. ед.**

Год	Общее кол. счетов	В том числе открытых клиентам			
		физическим лицам, всего	из них		
			с доступом через Интернет	с доступом посредством мобильных телефонов	с использованием банковских карт и др.
2007	27 722,60	26 432,70	2 794,50	1 284,90	22 353,30
2008	38 862,00	37 270,90	4 532,40	2 576,10	30 162,40
2009	46 715,40	44 924,00	5 763,50	4 011,80	35 148,70
2010	59 042,70	57 036,30	10 360,00	8 081,80	38 594,50
2011	79 261,90	76 857,70	19 554,40	17 796,70	39 506,60

* Включая счета в российских рублях, по которым с начала года проводились безналичные платежи, в том числе с использованием расчетных и кредитных карт

Главным результатом активного внедрения ДБО является существенное повышение качества обслуживания клиентов. Однако этот процесс влечет и более серьезные изменения в современном банкинге. Так, одним из важнейших следствий распространения ДБО является необходимость совершенствования корпоративного управления в кредитных организациях, напрямую связанного с интенсивным внедрением новых технологий банковского обслуживания клиентов⁹. В частности, речь идет о внедрении в практику управления и контроля банковской деятельности риск-ориентированного и процессного подходов, а также о принципиальном пересмотре самой парадигмы управления деятельностью кредитных организаций и контроля над ее осуществлением.

В современной экономике создана принципиально новая конкурентная среда для развития банковских розничных платежных услуг. В ответ на эти вызовы качественные изменения претерпевают банковские платежные системы. Происходит их трансформация путем приближения, с одной стороны, банков к клиентам за счет развития сетей банкоматов нового поколения, создания собственных платежных терминалов и автоматизированных банковских модулей, а с другой — клиентов к банкам за счет внедрения систем ДБО. Оба направления развития банковских платежных систем тесно связаны и нацелены на предоставление клиентам качественных расчетных услуг в глобальном масштабе и в режиме 24x7x365.

Примечания

¹Банкинг в информационной экономике // под общ. ред. В.С. Аксенова; РГГУ. М.: Экономика, 2012. С. 175.

Banking v informatsionnoy jekonomike // pod obsh. red. V.S. Aksenova; RGGU. M.: Yekonomika, 2012. S. 175.

² См. там же. С.176. Ibidem. S. 176.

³ *Скиннер К.* Будущее банкинга: мировые тенденции и новые технологии в отрасли. Минск: Гревцов Паблшер, 2009. С. 28.

Skinner K. Buduschee bankinga: mirovye tendencii I novye tekhnologii v otrasli. Minsk: Grevtsov Pabliher, 2009. S.28.

⁴http://www.cbr.ru/statistics/p_sys/print.aspx?file=sheet010.htm&pid=psRF&sid=ITM_18817

⁵<http://rating.rbc.ru/article.shtml?2011/09/19/33420753>

⁶http://www.cbr.ru/statistics/p_sys/print.aspx?file=sheet010.htm&pid=psRF&sid=ITM_18817

⁷http://www.cbr.ru/statistics/p_sys/print.aspx?file=sheet010.htm&pid=psRF&sid=ITM_18817

⁸ http://www.cbr.ru/statistics/p_sys/print.aspx?file=sheet003.htm&pid=psRF&sid=ITM_10980

⁹ Дистанционное банковское обслуживание. М.: КНОРУС, ЦИПСИР, 2010. С . 6.

Dinstacionnoe bankovskoe obslujivanie. M.: Knorus, 2010. S.6.