

Некоторые аспекты развития дистанционного банковского обслуживания в Кыргызской Республике

Кантороева А.К., к.э.н., доцент

Аннотация. В данной статье изложены некоторые результаты по проведённому опросу среди жителей города Бишкек по использованию продуктов дистанционного банковского обслуживания, в частности, выявлены наиболее популярные банковские продукты, изучены задачи, решаемые посредством дистанционного банковского обслуживания, выявлены темпы прироста количества и объема платежей в разрезе услуг, проведенных через платежные организации.

Ключевые слова: банковский сектор, дистанционное банковское обслуживание, интернет-банкинг, банковская платежная карта, платежные организации, Национальный банк

Some aspects of the development of remote banking services in the Kyrgyz Republic

Kantoroeva A.K., Ph.D., Associate Professor

Annotation. This article presents some of the results of a survey among residents of the city of Bishkek on the use of remote banking products, in particular, the most popular banking products are identified, the tasks solved through remote banking are studied, the rate of increase in the number and volume of payments in the context of services carried out through payment organizations.

Keywords: banking sector, remote banking, internet banking, bank payment card, payment organization, National Bank

Ключевым критерием успеха современного банковского сектора выступает прогрессивный рост эффективности деятельности банков посредством применения комфортных, качественных систем и продуктов клиентского сервиса. Отечественные ведущие банки не только повышают качество сервиса, они при этом и уменьшают расходы на него.

В современных условиях наиболее значимым направлением развития банковской системы является внедрение и использование дистанционного обслуживания банковских клиентов.

С точки зрения используемых технологий можно выделить следующие виды дистанционного банковского обслуживания (ДБО):

Традиционный «Банк-Клиент» когда на компьютере пользователя устанавливается отдельная программа клиент, которая хранит тут же все свои данные (выписки по счетам, платежные документы). Взаимодействие с банком может осуществляться по различным каналам связи (телефонные коммутируемые или выделенные линии, через сеть Интернет)¹.

Интернет-банкинг - это система дистанционного банковского обслуживания, работающая через обычный Интернет-браузер. С ее помощью можно осуществлять все те же действия, что и через традиционные системы, с тем отличием, что не требуется установка дистрибутива системы на компьютер пользователя. Подробнее см. Интернет-банкинг².

Мобильный банкинг - оказание услуг ДБО с использованием телефонной связи. Как правило, такие системы имеют ограниченный набор функций. Чаще

всего это информационный сервис (выписки об операциях по счетам, остаток на счете и т.п.). Но некоторые банки позволяют клиентам производить различные платежи и осуществлять денежные переводы с помощью мобильного телефона.

Внешние сервисы - технологии ДБО с использованием устройств банковского самообслуживания (банкоматов, платежных терминалов, информационных киосков).

На настоящий день в отечественном законодательстве отсутствует четкое определение системы ДБО, а определение Ю.А. Корниловой наиболее точно на наш взгляд, выражает отражает сущность этого явления:

Дистанционное банковское обслуживание — это общий термин для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (без его визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных и телефонных сетей³

В Кыргызской Республике Национальным банком установлены «минимальные требования по оказанию коммерческими банками, операторами платежных систем и платежными организациями, а также иными специализированными финансово-кредит-

¹ <https://ru.wikipedia.org/wiki>

² <https://studfile.net/preview/8059495/>

³ Корнилова Ю.А. Дистанционное банковское обслуживание: обзор предложений // Экономика современного предприятия. 2011. № 10. С. 48—54.

ными учреждениями, регулируемые Национальным банком, дистанционных банковских и платежных услуг»⁴.

В Положении о минимальных требованиях по предоставлению дистанционных банковских и платежных услуг в Кыргызской Республике разработанным и утвержденным НБ КР выделяются общие термины и определения, регламентированы основные требования к поставщикам услуг и требования при оказании дистанционных банковских и платежных услуг, выделяются общие критерии по управлению рисками, а также дана система мониторинга и оценка операций.

«Дистанционные банковские и платежные услуги предоставляются удаленно по каналам связи посредством персональных компьютеров, мобильных телефонов, банкоматов (АТМ-банкинг), электронных терминалов, в том числе автоматизированных терминалов самообслуживания (cash-in) и иными способами, не противоречащими законодательству Кыргызской Республики»⁵.

Проведенный небольшой опросник среди ста респондентов жителей города Бишкек (студентов, преподавателей, пенсионеров, государственных служащих), показал, что каждый второй опрошенный обслуживается в двух государственных банках (ОАО РСК Банк и ОАО «Айыл Банк»), треть являются клиентами трех-четырех крупнейших (ОАО «Демиринтернейшлбанк», ОАО «Оптима Банк», ОАО КИСБ и ОАО «АКБ Кыргызстан»), а 15% – трех-пяти банков (ОАО «Бай Тушум», ОАО «Доскредобанк», ОАО «Бакай Банк», ОАО «Финка Банк», ОАО «Керемет Банк»).

Восемьдесят из ста обслуживаются как физические лица, 20 процентов респондентов применяют услуги для индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

Самым востребованным банковским дистанционным продуктом является банковская платежная карта среди всех возрастов. Каждый пятый участник опроса начал пользоваться им раньше 25 лет, 32% стали пользоваться в возрасте от 25 до 32 лет, 16% – от 32 до 45 лет.

Из банковских карт самыми популярными являются зарплатные карты: ими пользуются 70% опрошенных. В большинстве случаев карты, в частности дебетовые, приобретаются самостоятельно, около 21%, причем в этой категории женщины, больше на 30% чем мужчины. Молодежь больше пользуется картами и активней участвуют в дистанционном обслуживании, например их до 40% до 25 лет. Более 40 процентов опрошенных имеют две три карты разных банков.



Рисунок 1. Популярность банковских платежных карт

Кредитными картами чаще пользуются люди старше 40 лет и в большинстве случаев среди государственных служащих, они есть почти у 50% респондентов. Молодежь, тем кому еще нет 25 лет практически не пользуются кредитками их всего лишь 0,2%. Практически все опрошенные заявили, что кредитную карту открывали по настоянию банка, где они обслуживаются по зарплатным проектам.

Бесконтактными платежами чаще других пользуются люди от 25 до 40 лет, это интернет покупки, переводы со счета на счет, оплата коммунальных услуг и др.

Банковские потребители заявили, что предпочитают звонки и онлайн-общение с банком, чем идти в отделения банка – около 73% участников опроса, чаще всего это люди до 45 лет.

Во множестве случаев (более 90%) опрошенные заявили, что пользуются мобильными приложениями около онлайн-сервисов банков.

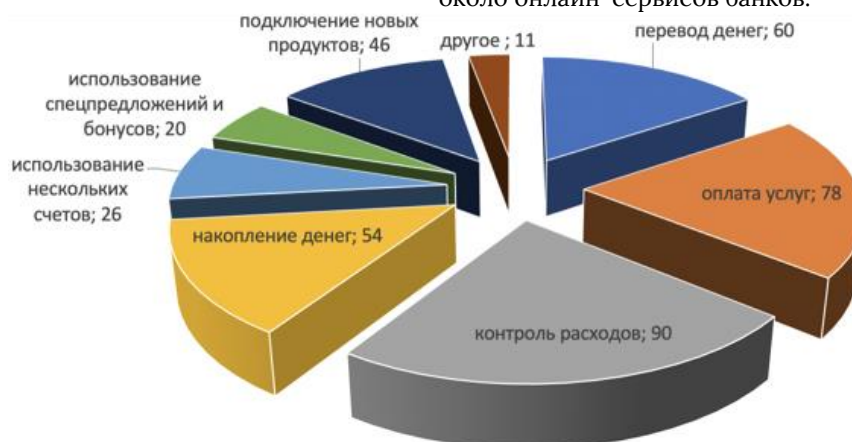


Рисунок 2. Задачи, решаемые посредством ДБО

⁴ Положение о минимальных требованиях по предоставлению дистанционных банковских и платежных услуг в Кыр-

гызской Республике Постановление Правления Национального банка Кыргызской Республики от 15 апреля 2015 года № 22/3

⁵ Там же

Клиенты банков подчеркивают важность ДБО в таких деталях как: контроля расходов (90%), удобство и скорость перевода денег (60%), оплата ЖКХ и мобильной связи и других государственных услуг (78%), причем мужчины больше переводят средства и контролируют расходы, а женщины оплачивают услуги.

За один месяц исследования практически 80 процентов респондентов воспользовались интернет-банкингом, а остальные участники опроса побывали в банках месяц и более назад. Новые продукты в удаленном режиме открывают только 46 процента, а

остальные 54 процента предпочитают в открывать в off-line.

Наилучшими проводниками новых банковских продуктов респонденты считают СМС по сотовой связи (81%), интернет-реклама (15%), а также по телевидению и сайту банка (4%).

Проведённые исследования в разрезе объема и количества услуг, проведенных посредством платёжных организаций показывает следующую картину (см. таблицы 1 и 2)

Таблица 1. Количество платежей в разрезе услуг, проведенных через платёжные организации

	2016	2017	2018	2019	Темп прироста к 2016 году, %
Мобильная сотовая и фиксированная связь, интернет	189 712,1	168 850,1	156 508,0	148 232,2	-21,9
Коммунальные услуги	4 160,4	4 952,6	6 016,4	6 272,5	50,8
Платежи в бюджет государства	4 588,9	5 380,3	6 968,3	7 302,4	59,2
Пополнение электронного кошелька	1 945,1	3 238,5	3 773,2	3 110,9	59,9

Для наглядности преобразуем таблицу в рисунок

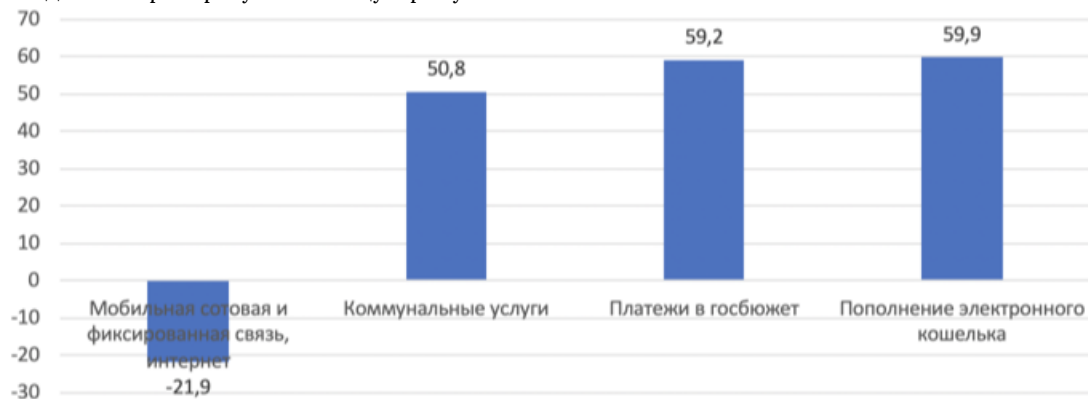


Рисунок 3. Темпы прироста количества платежей в разрезе услуг, проведенных через платёжные организации

Из вышеприведенного рисунка 3 видно, что в 2019 году количество платежей по мобильной и фиксированной связи, а также интернету, проведенных через платёжные организации ушла в минус по сравнению с 2016 годом, если взглянуть на рисунок 4., то объем платежей в разрезе этих услуг положительный, это указывает на то что несмотря на снижение количества денежная сумма платежей в сомах увеличивается. Отличную тенденцию роста за исследуемый

период показывает количество платежей по пополнению электронного кошелька, увеличилось на 59,9% по сравнению с 2016 годом, платежи в бюджет государства (налоговые сборы, штрафы и др.) увеличились на 59,2%. По коммунальным платежам также произошел рост на 50,8%, население в возрасте от 18 до 50 лет перестали оплачивать ЖКХ в почтовых отделениях и пользуются терминалами и банкоматами.

Таблица 2. Объем платежей в разрезе услуг, проведенных через платёжные организации (млн.сом)

	2016	2017	2018	2019	Темп прироста к 2016 году %
Мобильная сотовая и фиксированная связь, интернет	14 402,8	13 895,1	14 497,1	16 119,1	11,9
Коммунальные услуги	2 072,4	2 708,6	3 464,5	3 635,7	75,5
Платежи в госбюджет	261,3	2 968,7	3 980,4	4 280,6	1538,2
Пополнение электронного кошелька	3 044,5	3 925,8	4 900,0	3 070,1	0,8

Для наглядности преобразуем таблицу в рисунок



Рисунок 3. Темпы прироста объема платежей в разрезе услуг, проведенных через платежные организации

Из рисунка 4 видно, что в пересчёте на денежные средства по услуге «Пополнение электронного кошелька» объем остался практически на том же уровне в 2019 году, что и в 2016 году, это указывает на то что население пополняет кошельки на маленькие суммы, платежи в госбюджет показывают рост и увеличились по сравнению с 2016 годом на 1538,2 процента, в 2019 году после внедрения проекта «Умный город» за счет штрафов за нарушение ПДД увеличилась сумма платежей.

Несмотря на положительную тенденцию роста использования ДБО в Кыргызской Республике, существуют проблемы в этой сфере. Во-первых, проблема заключается в нехватке терминалов и банкоматов по многим отдалённым регионам, во-вторых, слабая интернетиализация регионов страны, в-третьих, финансовая неграмотность многих слоев населения именно по ДБО. В данной сфере еще только предстоит преодолеть такого рода проблемы.

Литература:

1. Бюллетень НБКР [электронный ресурс] // <https://www.nbkr.kg/index1.jsp?item=137&lang=RUS>
2. Корнилова Ю.А. Дистанционное банковское обслуживание: обзор предложений // Экономика современного предприятия. 2011. № 10. С. 48–54.
3. Основные направления развития платежной системы Кыргызской Республики на 2018-2022 годы. Постановление Правления Национального банка Кыргызской Республики от 13 декабря 2017 года № 2017-П-14/51-7-(ПС)
4. Отчет о стабильности финансового сектора Кыргызской Республики. 2019 год [электронный ресурс] // <https://www.nbkr.kg/index1.jsp?item=2305&lang=RUS>
5. Положение о минимальных требованиях по предоставлению дистанционных банковских и платежных услуг в Кыргызской Республике Постановление Правления Национального банка Кыргызской Республики от 15 апреля 2015 года № 22/3
6. Цхададзе Н.В. Развитие системы дистанционного банковского обслуживания: деньги уходят в он-лайн. Вестник экономической безопасности № 2 / 2018
7. <https://ru.wikipedia.org/wiki>
8. <https://studfile.net/preview/8059495/>