

КЛЮЧЕВЫЕ ПРОБЛЕМЫ В ОБЛАСТИ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ НА РЕГИОНАЛЬНОМ УРОВНЕ

© 2017

А.Л. Оганесян, магистрант кафедры международного бизнеса и финансов

Т.Е. Даниловских, кандидат экономических наук, доцент кафедры международного бизнеса и финансов
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса, Владивосток (Россия)

Ключевые слова: интернет-банкинг; дистанционное банковское обслуживание; РС-банкинг.

Аннотация: В статье рассмотрена самая молодая и востребованная юридическими лицами коммерческая услуга из пакетных продуктов расчетно-кассового обслуживания (РКО) – дистанционное банковское обслуживание, или ДБО, а именно проблемы, препятствующие ее развитию на региональном уровне, на примере Приморского края. Авторами дано определение дистанционного банковского обслуживания, перечислены его составляющие, приведена краткая характеристика интернет-банкинга, представлен ряд преимуществ в сравнении с его более ранней версией, РС-банкингом. Одним из таких преимуществ является экономия времени: юридическому лицу не нужно лично обращаться в финансовую организацию, чтобы провести необходимые финансовые операции или получить информацию по своим счетам, так как это можно сделать удаленно с использованием любого гаджета или персонального компьютера. В статье также оценивается распространенность услуг дистанционного банковского обслуживания на основании изучения и сопоставления статистических данных Центрального банка РФ по динамике открытия расчетных счетов с использованием интернет-соединения в Приморье и в Российской Федерации в целом. Следуя за новшествами технического прогресса, банки стараются улучшать свои клиентские предложения, но все же количество и уровень услуг ДБО, предоставляемых небольшими приморскими коммерческими организациями, заметно отличается от количества и уровня услуг ДБО, предоставляемых крупными банками или интернет-банками. Поэтому, несмотря на положительные характеристики, на основании анализа литературных источников, экспертных мнений и заключений авторами выявлен ряд проблем, таких как небезопасность использования данной технологии, обеспечение окупаемости внедренного решения, нехватка кадров в области информационных технологий и др. Барьеры, обнаруженные в области дистанционного банковского обслуживания, в определенной степени сдерживают развитие данного инновационного сектора на региональном уровне.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) рассматривается как одно из перспективных направлений развития рынка банковских услуг и повышения качества работы с клиентами. Проблемы развития дистанционного банковского обслуживания клиентов в целом и интернет-банкинга в частности исследовали различные авторы. Например, М.В. Каширина [1], Н.Н. Костина [2], С.А. Степанов [3], А.Н. Савельев [4], В.Д. Дорофеев [5] дают классификацию услуг ДБО, в том числе говорят о достоинствах и недостатках интернет-банкинга как отдельной единицы системы. В.А. Назаренко [6], С.В. Ищенко [7] описывают проблемы развития интернет-банкинга в целом, Е.В. Кабакова [8] изучает проблемы ДБО с точки зрения мошенничества в этой сфере и возможности защиты от них. Т.Н. Бондаренко [9] анализирует место ДБО в маркетинговых стратегиях коммерческого банка. Вопросы совершенствования дистанционного банковского обслуживания для юридических лиц рассматриваются в том числе и экспертным сообществом на межбанковском форуме «ДБО для юрлиц. Развитие дистанционных каналов и обслуживания юридических лиц» [10]. Т.Г. Туманова [11] выделяет рост количества услуг ДБО в качестве одной из тенденций развития региональной банковской системы. Несмотря на наличие определенного количества публикаций по данной предметной области, проблемы дистанционного банковского обслуживания на региональном уровне не рассматривались.

Дистанционное банковское обслуживание – это технология предоставления банками услуг по передаваемым удаленно распоряжениям клиентов (т. е. без непо-

средственного визита в офис банка) с использованием различных каналов телекоммуникации. Такими каналами связи могут служить мобильная связь, связь посредством сетей (локальных либо Интернета), технические устройства (банкоматы и терминалы) [2; 8].

В банковском обслуживании юридических лиц и индивидуальных предпринимателей наиболее популярными являются технологии, основанные на следующих формах дистанционного обслуживания: РС-банкинг и интернет-банкинг (Internet-banking). Активное внедрение карточных продуктов позволило также использовать для обслуживания потребностей бизнеса банкоматы и банковские терминалы.

Классические ДБО-системы категории «РС-банкинг» получили наибольшее распространение в отечественном корпоративном секторе, прежде всего благодаря своей доступности в той или иной комплектации. Кроме того, они позволяют оперативно решать широкий круг задач, стоящих перед бизнесом, получая удаленный доступ к банковским счетам (расчетным, депозитным, кредитным) и услугам. Но все же данные системы не лишены недостатков. Например, в офлайн-режиме изменения по счетам клиента в его базе не отображаются в режиме текущего времени, а происходят лишь в период сеанса связи с банком; также требуется установка специального программного обеспечения (ПО) на определенную клиентскую машину, что существенно снижает мобильность системы. Динамичное развитие традиционных систем на основе Интернета привело к разработке новых сетевых программных решений дистанционного обслуживания клиентов (интернет-банкинг), использование которых сводит

к минимуму недостатки, присущие работе с системами типа «РС-банкинг».

В ходе интернет-банкинга информационное и операционное взаимодействие с кредитно-финансовыми учреждениями осуществляется с использованием браузера, т. е. без установки специального программного обеспечения на компьютер клиента. За исключением сделок с наличностью, система интернет-банкинга дает своим клиентским пользователям доступ ко всему спектру банковских услуг, вплоть до удаленного открытия расчетного счета. В пакет дополнительных опций данной системы могут входить следующие услуги: создание заявок на выдачу кредита, перевод средств во вклады, круглосуточный информационный и консалтинговый банковский сервис, обмен электронных денег [12–14]. Главным отличием от классических систем «клиент – банк» является то, что пользователь работает с программным обеспечением и базами данных, которые находятся на удаленном сервере банка. Системы ДБО, перенесенные в Интернет, обладают колоссальными преимуществами: 1) нет необходимости устанавливать массивное ПО на клиентской машине; 2) предоставляется возможность быть мобильным, так как нет привязки к конкретному компьютеру: работа осуществляется с любого устройства, имеющего доступ в Интернет; реализована возможность интеграции с бухгалтерскими платформами.

Удобство и эффективность работы с системами интернет-банкинга вместе с их богатым функционалом позволяют им завоевывать все большую популярность среди пользователей – представителей малого и среднего бизнеса, что подтверждается динамикой открытия расчетных счетов для юридических лиц с дистанционным доступом, представленной в таблице 1.

Дистанционные услуги корпоративным клиентам предоставляют почти все российские банки. Кредитных организаций, использующих системы для работы с юридическими лицами, значительно больше, чем использующих системы для работы с частными клиентами, и эта тенденция постоянно меняется в сторону роста количества используемых систем как в стране в целом, так и на региональном уровне, в частности в Приморском крае.

Прирост суммарного количества счетов по России остается положительным, ежегодно прирост показателя находится в пределах 7–19 %. Доля счетов, открытых при помощи систем ДБО для юридических лиц, от общего количества за рассматриваемый период стабильно растет на 2–3,5 % в год.

На протяжении нескольких лет значительный количественный прирост можно наблюдать на примере Приморского края. За период 2008–2014 гг. число счетов, открытых с помощью систем ДБО, увеличилось на 33,9 тыс. ед. На фоне участвовавших случаев мошеннических атак в 2015 г. предприятия ради собственной безопасности предпочитали производить расчеты, не прибегая к онлайн-банковским услугам, поэтому количественные показатели в этом году снизились в 1,06 раза, 2,5 тыс. счетов закрылись по инициативе клиентов. Проведя работы по защите от кибервзломов, региональные банки начали вести активную политику по привлечению малых и средних предпринимателей, что им и удалось, так как количественные показатели по Приморскому краю увеличились на 14 %. Основываясь на этих данных, можно утверждать, что клиентская заинтересованность в дистанционном ведении счетов, а также проведении и отслеживании бухгалтерских операций как в регионе, так и в России не только сохраняется, но и заметно растет, т. е. использование интернет-технологий выгодно для бизнеса.

Как было упомянуто выше, интернет-банкинг стал результатом развития систем РС-банкинга и имеет ряд преимуществ перед ним: экономия времени; получение информации в режиме реального времени; обеспечение доступности всех данных без предварительного сохранения в случае аварийного выхода из системы или переустановки операционной системы; возможность консолидированной работы нескольких пользователей, наделенных определенными правами доступа; интеграция сервиса с программой бухгалтерского учета; возможность для клиента воспользоваться дополнительной справочной информацией из онлайн-базы в случае трудностей, возникающих при формировании платежных документов.

Использование открытой сети позволяет неограниченно расширить круг потенциальных клиентов, но одновременно это намного опаснее, чем вариант

Таблица 1. Количество счетов, открытых юридическим лицам, не являющимся кредитными организациями, в кредитных организациях в России и Приморском крае [15]

По состоянию на	В России, тыс. ед.	из них с доступом через сеть Интернет		В Приморском крае, тыс. ед.	из них с доступом через сеть Интернет	
		тыс. ед.	%		тыс. ед.	%
01.07.08	1355,7	667,8	49,3	16,6	7,7	46,4
01.07.09	1612,7	931,9	57,8	19,0	12,6	66,3
01.07.10	1812,7	1157,6	63,9	21,3	15,6	73,2
01.07.11	2081,3	1466,9	70,5	26,6	21,6	81,2
01.07.12	2482,8	2005,3	80,8	32,4	29,2	90,1
01.07.13	2786,3	2403,2	86,3	38,2	36,3	95,0
01.07.14	3000,3	2678,8	89,3	43,2	41,6	96,3
01.07.15	3544,2	3240,6	91,4	46,5	39,1	84,1
01.07.16	4022,8	3816,5	94,9	50,8	43,5	85,6

прямого соединения компьютеров банка и его клиента. Это происходит из-за того, что юридическое лицо может использовать любое устройство, имеющее доступ в Интернет. Возникающие мошенничества связаны с незаконным переводом денежных средств со счетов клиентов, пользующихся дистанционными банковскими услугами, через удаленное подключение к серверам посредством интернет-канала. Это прежде всего клиентские и банковские риски. Причем при ДБО имеют место в основном клиентские риски, связанные именно с тем, что банк не предусмотрел эффективной технологии защиты своего серверного оборудования и клиентских баз данных. Второй вид рисков возникает в случае, когда утечка информации происходит на этапе передачи данных в банк. Такие случаи сейчас маловероятны в ведущих российских банках, поскольку финансовые учреждения располагают достаточными средствами и ресурсами для того, чтобы защитить информационные системы. И если работа над защитой, которая ведется банком, выстроена грамотно, такие риски минимальны. Тем не менее в защите региональных малобюджетных банков имеется ряд изъянов при использовании того или иного вида дистанционного банковского обслуживания, но они устраняются в той или иной степени различными организационными методами и современными техническими средствами [16; 17].

Переходя к проблемам региональных отечественных банков, нельзя не отметить, что как раз из-за вопросов безопасности клиенты используют защищенные небанковские платежные системы, которые составляют мощную конкуренцию интернет-банкингу в розничном банковском секторе. Для того чтобы региональные банки выдерживали конкуренцию с небанковскими платежными системами, им нужно инвестировать большие средства в создание и развитие собственного программного обеспечения. Однако таких денег у них нет, и, несмотря на всю поддержку со стороны местного населения, региональные банки не могут выйти за рамки своего округа.

Для небольших, региональных банков важно, чтобы интернет-решение было окупаемым. Вместе с тем есть вполне поддающиеся оценке денежные преимущества, которые может получить финансовая организация при добросовестной реализации решения. В первую очередь это может быть экономия на обслуживании частных клиентов за счет автоматизации этого процесса. Серьезной экономии и значительной эффективности проекта можно добиться в том случае, если придерживаться комплексного подхода к развитию интернет-банкинга. В числе комплексных услуг возможны домашний банк, интернет-трейдинг, интернет-банкинг обслуживания юридических лиц и электронные торговые площадки, электронные магазины и платежные системы для интернет-торговли. По мнению С.В. Ищенко, интернет-проект банка в большей степени окупается за счет косвенных факторов: увеличения активов, роста инвестирования ЦБ РФ, привлечения новых клиентов, роста оборотов и транзакционных комиссий, т. е. за счет факторов, проявляющихся в других подразделениях банка, но только квалифицированные специалисты смогут помочь местной коммерческой организации разработать, внедрить, окупить, совершенствовать, а главное, защитить такой проект [7].

Отсюда как раз вытекает еще одна немаловажная проблема, которая встает на пути жизненного цикла собственного финансового интернет-проекта, – это кадровая проблема. Оперативность и качество решения задачи напрямую зависят от квалификационной грамотности специалистов, которые начинают работать с ней. Для разработки и сопровождения систем интернет-банкинга необходимы программисты (причем работающие не только в области разработки интернет-технологий), а также системные администраторы, веб-дизайнеры, веб-программисты, эксперты по компьютерной и коммуникационной безопасности, экономисты, маркетологи, юристы. Нехватку кадров ИТ-направленности подтверждает информация службы исследований *HeadHunter*. Потребность в работниках этой отрасли увеличилась более чем на 70%. По данным *HeadHunter*, спрос на специалистов ИТ-индустрии заметно превышает уровень предложения: соискателей работы в этой сфере стало примерно на 10% больше, чем в 2015 г. [18]. Наибольшая нехватка наблюдается именно в этом секторе. Данную проблему, а именно создание штатных единиц для подразделения интернет-банкинга в случае отсутствия кадров должной квалификации, можно решить проведением мероприятий по профессиональной переподготовке. Причем, как отмечает С.В. Ищенко, проведение переквалификации рекрутов – ИТ-специалистов будет гораздо эффективнее, чем переобучение сотрудников банка [7].

Отсюда же можно выделить и две крайние психологические проблемы в среде банкиров. Первое мнение основывается на постулате, что Интернет абсолютно противопоказан развитию экономики из-за опасности утечки информации. Это своего рода абсолютное отрицание целесообразности его использования, которое характерно для тех субъектов, кто мало знает об устройстве работы Интернета, вследствие чего технологическое оснащение банка может существенно отставать.

Второе мнение, наоборот, заключается в том, что Всемирная сеть – это чрезвычайно перспективное вложение средств [19], что появилась крайняя необходимость в развитии интернет-бизнеса, чего бы это ни стоило. Это мнение свойственно тем, кто только что узнал об открывающихся возможностях, вследствие чего идет расходование значительных средств без конкретной отдачи. В целях контроля данной ситуации необходимо привлечь к работе специалиста для осуществления мониторинга банков и небанковских организаций в сегменте интернет-банкинга и платежных интернет-систем. Эта мера позволит определить позиционирование банка на рынке платежных интернет-услуг, а также выявить экономическую эффективность действия ДБО.

В завершение обзора ряда проблем нельзя не отметить непроработанное законодательное регулирование систем ДБО и нестабильность правовой системы, а именно медленное исполнение федерального закона об электронной цифровой подписи (ЭЦП). Сегодня законодательство России дает возможность при работе с кредитными организациями использовать ЭЦП-сертификат, работающий по принципу собственноручной подписи. Принятие закона об ЭЦП выдвинуло новые требования к технологиям, в том числе и банковским. Аутентификация субъектов при их дистанционном

взаимодействии получила значительный импульс в результате принятия этого закона. Во многих реализациях банковского программного обеспечения аутентификация пользователя осуществляется по данному принципу или с применением цифрового сертификата. Это означает, что появилась насущная необходимость в удостоверяющих центрах, которые замыкают цепочку сотрудничества. Закон РФ «Об электронной цифровой подписи» вступил в силу несколько лет назад [20], а публичные удостоверяющие центры открылись значительно позже, во многих городах они отсутствуют, в связи с этим скапливаются огромные очереди на получение сертификатов. Можно самостоятельно купить ЭЦП в любом из удостоверяющих центров, но нужно учесть ряд факторов. В стране функционирует свыше 400 удостоверяющих центров, но не каждый из них имеет представительства во всех регионах, в том числе в Приморском крае. Не все удостоверяющие центры оказывают полный спектр возможных услуг, например, они могут не выпускать электронные подписи, используемые для доступа к Росреестру, для подачи документов в таможенную службу и пр. Самостоятельно купить ЭЦП на выгодных условиях можно только после тщательного анализа рынка. Из-за таких трудностей суды столкнулись с исками, в которых истцы требовали признать использование ЭЦП не имеющим юридической силы.

Некоторые специалисты переоценивают психологическую проблему недоверия малых и средних предприятий к интернет-банкингу. По данным Центробанка РФ, пользователи – юридические лица все с большей активностью переносят свои деньги в Интернет, но из-за соображений эффективности, удобства и безопасности средства поступают пока только в крупные российские банки. Их количество неуклонно растет. «Более 8 млн россиян по достоинству оценили удобство и пользу интернет-банкинга, эта цифра постоянно увеличивается по мере повышения уровня проникновения Интернета в стране» [7]. О развитии сектора банковских интернет-услуг также свидетельствуют цифры Центробанка РФ: объем транзакций через Интернет в прошлом году составил свыше 500 млрд рублей. Сейчас же финансовые услуги в Сети предлагают клиентам примерно 70 % банков страны [7].

Рассмотренные в статье проблемы свидетельствуют о том, что, хотя ДБО и является перспективным и выгодным проектом, который дает молодому, динамично развивающемуся банку возможность даже без создания разветвленной филиальной сети осуществлять операции по поручению клиента и этим расширить как клиентскую базу, так и перечень предоставляемых услуг, создавая его имидж, но все же самостоятельное развитие данной системы на фоне монопольного рынка местным малобюджетным финансовым организациям дается довольно тяжело. Причиной этому служит не только дефицит денежных средств и вопросы окупаемости интернет-решения, но и отсутствие в регионе квалифицированных специалистов, способных создать программный продукт или выстроить для банка защиту от мошеннических атак в рамках уже купленного программного продукта у сторонних разработчиков. Еще одно препятствие – медленное исполнение законодательных постановлений, касающихся электрон-

ной цифровой подписи, и в итоге психологический скептицизм, распространенный среди банкиров. Руководителям банковских структур следует учитывать эти проблемы при формировании программ совершенствования систем ДБО, рационально распределять ресурсы, ориентироваться на пожелания клиентов, ведь именно это способствует улучшению потребительской привлекательности и позволяет расширить сферу экономического влияния на территории России.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Каширина М.В. Развитие интернет-банкинга в России // Вестник Самарского муниципального института управления. 2013. № 4. С. 104–110.
2. Костина Н.Н., Трубицына О.Г. Технологии дистанционного банковского обслуживания и их развитие в России // Сборники конференций НИЦ Социосфера. 2013. № 57-2. С. 7–10.
3. Степанов С.А. Банковские услуги по Интернету: граница применения новых возможностей // Финансист. 2014. № 2. С. 6–11.
4. Savelyev A.N., Latyshenko G.I., Savelyev A.N., Savelyeva M.V. Internet banking contribution to client relationship management // Молодежь. Общество. Современная наука, техника и инновации. 2014. № 13. С. 117–118.
5. Дорофеев В.Д. Стратегическое планирование коммерческого банка // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. 2013. № 2. С. 164–170.
6. Назаренко В.А., Бочкова Е.В. Основные проблемы и пути совершенствования интернет-банкинга в России // Молодой ученый. 2015. № 8. С. 587–590.
7. Ищенко С.В. Дистанционное банковское обслуживание. Проблемы интернет-банкинга и пути их решения // Бизнес и проблемы долгосрочного устойчивого социально-экономического развития: сборник научных статей студентов и аспирантов НОУ ВПО «Институт бизнеса и права». СПб.: Институт бизнеса и права, 2013. С. 194–196.
8. Кабакова Е.В. Дистанционное банковское обслуживание: проблемы и перспективы // Формирование общекультурных и профессиональных компетенций финансиста: сборник научных трудов студентов, аспирантов и преподавателей Финансового университета при Правительстве Российской Федерации. М.: Спутник, 2014. С. 103–107.
9. Бондаренко Т.Н., Скоробогатова А.А. Роль маркетинговых стратегий в организации работы коммерческого банка с клиентами // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2015. № 3-3. С. 419–423.
10. ДБО для юрист 2016 // Auditorium Conference Group: официальный сайт форума. URL: auditorium-cg.ru/udbo16#about.
11. Туманова Т.Г., Стихияс И.В., Теряева А.С. Современная тенденция развития региональной банковской системы Приморского края // Современные проблемы науки и образования. 2014. № 5. С. 404–406.
12. Колесникова И.В. Интернет-банкинг, как банковская услуга для населения // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2013. № 3. С. 85–88.

13. Оганесян А.Л., Даниловских Т.Е. Развитие интернет-банкинга как основная тенденция в банковском обслуживании юридических лиц в Российской Федерации // *Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований*. 2016. № 10-1. С. 127–131.
14. Киктенко А.Н., Ворожбит О.Ю. Интернет-банки в России: проблемы и перспективы // *Территория новых возможностей*. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. 2012. № 1. С. 127–133.
15. Статистические данные ЦБР по открытию счетов // Центральный банк РФ: официальный сайт. URL: cbr.ru/statistics.
16. Кривошапова С.В., Литвин Е.А. Актуальные проблемы и перспективы развития расчетно-кассовых операций клиентов кредитными организациями РФ // *Современные научные исследования и инновации*. 2014. № 11-2. С. 218–220.
17. Жукова В.В., Конвисарова Е.В. Проблемы и перспективы развития и рынка пластиковых карт в России // *Современные научные исследования и инновации*. 2014. № 11-2. С. 39–44.
18. В России резко вырос спрос на IT-специалистов // *Известия*. URL: izvestia.ru/news/610885.
19. Курманов В.В. Современные тенденции развития интернет-маркетинга и электронной торговли в России // *Вестник Южно-Уральского государственного университета*. Серия: Экономика и менеджмент. 2013. Т. 7. № 3. С. 128–132.
20. Федеральный закон «Об электронной цифровой подписи»: от 10 января 2002 г. // *Российская газета*. 2015. № 1. С. 4.
8. Kabakova E.V. Remote banking: problems and prospects of development. *Formirovanie obshchekulturnykh i professionalnykh kompetentsiy finansista: sbornik nauchnykh trudov studentov, aspirantov i prepodavateley Finansovogo universiteta pri Pravitelstve Rossiyskoy Federatsii*. Moscow, Sputnik Publ., 2014, pp. 103–107.
9. Bondarenko T.N., Skorobogatova A.A. The role of marketing strategies in the organization of the commercial bank clients. *Mezhdunarodnyy zhurnal prikladnykh i fundamentalnykh issledovaniy*, 2015, no. 3-3, pp. 419–423.
10. DBO for legal entities in 2016. *Auditorium Conference Group*. URL: auditorium-cg.ru/udbo16#about.
11. Tumanova T.G., Stikhilyas I.V., Teryaeva A.S. Modern trends of regional banking system in Primorsky Krai. *Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya*, 2014, no. 5, pp. 404–406.
12. Kolesnikova I.V. Internet banking as banking services to the public. *Mezhdunarodnyy zhurnal prikladnykh i fundamentalnykh issledovaniy*, 2013, no. 3, pp. 85–88.
13. Oganesyana A.L., Danilovskikh T.E. Development of internet-banking as the main trend in commercial banking services in the Russian Federation. *Mezhdunarodnyy zhurnal prikladnykh i fundamentalnykh issledovaniy*, 2016, no. 10-1, pp. 127–131.
14. Kiktenko A.N., Vorozhbit O.Yu. The Internet-banks in Russia: problems and prospects. *Territoriya novykh vozmozhnostey. Vestnik Vladivostokskogo gosudarstvennogo universiteta ekonomiki i servisa*, 2012, no. 1, pp. 127–133.
15. Statistical data on the Central Bank account opening. *Tsentrallyy bank RF*. URL: cbr.ru/statistics.
16. Krivoshapova S.V., Litvin E.A. Current issues and development trends of settlement and cash services at credit organizations in Russian Federation. *Sovremennye nauchnye issledovaniya i innovatsii*, 2014, no. 11-2, pp. 218–220.
17. Zhukova V.V., Konvisarova E.V. Problems prospects of development of plastic cards market in Russia. *Sovremennye nauchnye issledovaniya i innovatsii*, 2014, no. 11-2, pp. 39–44.
18. In Russia, sharply increased the demand for IT-specialists. *Izvestiya*. URL: izvestia.ru/news/610885.
19. Kurmanov V.V. Modern development trends of online marketing and e-commerce in Russia. *Vestnik Yuzhno-Uralskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika i menedzhment*, 2013, vol. 7, no. 3, pp. 128–132.
20. Federal law “On electronic digital signature” on January 10, 2002. *Rossiyskaya gazeta*, 2015, no. 1, p. 4.

REFERENCES

1. Kashirina M.V. Internet banking development in Russia. *Vestnik Samarskogo munitsipalnogo instituta upravleniya*, 2013, no. 4, pp. 104–110.
2. Kostina N.N., Trubitsyna O.G. Direct banking technology and its development in Russia. *Sborniki konferentsiy NITs Sotsiosfera*, 2013, no. 57-2, pp. 7–10.
3. Stepanov S.A. Internet banking services: the boundary of new possibilities implementation. *Finansist*, 2014, no. 2, pp. 6–11.
4. Savelyev A.N., Latyshenko G.I., Savelyev A.N., Savelyeva M.V. Internet banking contribution to client relationship management. *Molodezh. Obshchestvo. Sovremennaya nauka, tekhnika i innovatsii*, 2014, no. 13, pp. 117–118.
5. Dorofeev V.D. Strategic planning in a business bank. *Izvestiya vysshikh uchebnykh zavedeniy. Povolzhskiy region. Obshchestvennye nauki*, 2013, no. 2, pp. 164–170.
6. Nazarenko V.A., Bochkova E.V. Main problems and the ways of Internet banking improvement in Russia. *Molodoy uchenyy*, 2015, no. 8, pp. 587–590.
7. Ishchenko S.V. Remote banking servicing. The issues of Internet banking and the ways of their solution. *Biznes*

**KEY ISSUES IN THE SPHERE OF REMOTE BANKING
OF CORPORATE CUSTOMERS AT THE REGIONAL LEVEL**

© 2017

A.L. Oganesyanyan, graduate student of Chair of International Business and Finance
T.E. Danilovskikh, PhD (Economics), assistant professor of Chair of International Business and Finance
Vladivostok State University of Economics and Service, Vladivostok (Russia)

Keywords: Internet banking; remote banking; PC-banking.

Abstract: The paper considers the remote banking, or RB, – the youngest and the most popular with corporate customers commercial service, one of the packaged products of settlement and cash services (SCS), and, namely, the issues hindering its development at the regional level using the example of Primorsky Krai. The authors give the definition of remote banking, list its components, mention the brief characteristic of Internet banking, and present a number of advantages compared with its earlier version, PC banking. One of these advantages is the economy of time: there is no need for legal entities to apply personally to a financial institution to make necessary financial transactions or to obtain the information on their accounts, as it can be done remotely using any PC or gadget. Based on the study and comparison of statistical data of Central Bank of the Russian Federation on the dynamics of settlement accounts opening using the Internet connection in Primorye and in the Russian Federation in the whole, the paper evaluates the popularity of the remote banking services. Following the innovations of technical advance, banks try to improve their service package but still the level and the number of remote banking services provided by small commercial organizations of Primorye vary notably from those offered by large banks or online banks. That is why, despite positive characteristics and basing on the analysis of literary sources and the experts' opinions and reports, the authors identified a number of issues, such as the insecure use of this technology, the provision of the implemented solution recoupment, the information technology staff shortage, and others. Barriers identified in the area of remote banking services hinder to a certain extent the development of this innovative sector at the regional level.