

Информационные технологии как основа мониторинга банковских услуг

Лосев Валерий Сергеевич

Тихоокеанский государственный университет

д-р экон. наук, профессор, зав. кафедрой экономической кибернетики

Пяткова Екатерина Андреевна

Тихоокеанский государственный университет

Магистрант

Аннотация

Данная статья посвящена проблеме эффективности использования информационных технологий в банковской сфере, а также уделено большое внимание процессам мониторинга. Раскрыты процессы мониторинга в безопасности, качестве и сервисе. Предложены автоматизированные варианты программ, повышающие продуктивность банка.

Ключевые слова: банк, банковские услуги, информационные технологии, мониторинг, банковские услуги, автоматизация, информация.

Information technologies as a basis for monitoring banking services

Losev Valery Sergeevich

Pacific state University

Dr. Econ. Sciences, Professor, head. Department of economic Cybernetics

Ryatkova Ekaterina Andreevna

Pacific state University

Undergraduate

Abstract

This article is devoted to the problem of effective use of information technologies in the banking sector, and also paid much attention to the monitoring processes. The monitoring processes in security, quality and service are disclosed. The proposed automated options programs that increase the productivity of the Bank.

Keywords: Bank, banking services, information technology, monitoring, banking services, automation, information.

Банки всегда были новаторами в использовании информационных технологий. Финансовый сектор и сегодня один из наиболее активных потребителей инновационных решений. Это неудивительно, ведь способность быстро адаптироваться к изменениям рынка дает ощутимые

конкурентные преимущества. При этом банки не просто тратят многомиллионные средства на высокие технологии, но и постоянно повышают планку требований к ИТ-системам.

Безопасное хранение и использование банковской информации является главными критериями при принятии управленческих решений и качественного обслуживания. Поэтому инструментальные средства в виде информационных технологий, помогают облегчить и автоматизировать деятельность предприятия. Информационные технологии упрощают поиск, сбор, хранение, обработку, предоставление и распространение информации внутри предприятия.

Так как банк обладает большим количеством общедоступной информацией и информацией ограниченного доступа по федеральным законам необходимо вести мониторинг банковских услуг. Непрерывный контроль изменений значений показателей и сравнение с целевыми значениями, определенными в соответствии со стратегией развития позволяют менеджерам банка на ранних этапах распознать вероятные риски и вовремя осознать необходимость принятия управленческих решений, а позднее дать оценку результату от принятых решений.

Мониторинг банковских услуг представляет собой разновидность мониторинга и одновременно составную часть государственного финансового контроля. Внутренний финансовый мониторинг является неотъемлемой составляющей контрольной деятельности конкретного хозяйствующего субъекта, регулируется нормами межотраслевого права (нормы банковского права) и базируется на ряде принципов. Среди принципов внутреннего мониторинга следует отметить такие принципы, как принцип комплексности, непрерывности, целесообразности, методической корректности, пригодности для оценки и прогнозирования, направленности на информационную поддержку управленческих решений [1, с.38].



Рисунок 1 – Классификация мониторинга банковских услуг

Следует отметить, что важнейшим направлением роста эффективности предоставляемых банковских услуг является создание системы индивидуального обслуживания клиентов, включающей полный спектр банковских продуктов и услуг, отвечающих международным стандартам на основе:

- предложения клиенту специально разработанных индивидуальных схем и технологий, обеспечивающих развитие и оптимизацию бизнеса клиента, страхование его рисков;

- закрепления за клиентом персональных менеджеров, обладающих необходимым уровнем полномочий, предоставление клиентам технологических и информационных возможностей коммерческого банка, широкого спектра консультационных услуг;

- проведения гибкой тарифной политики индивидуального обслуживания.

При этом каждое из выделенных направлений предполагает высокое качество предлагаемых услуг, его постоянный мониторинг, повышение уровня сервиса за счет оптимизации банковских процедур и роста культуры обслуживания, системную разработку новых банковских услуг для максимального удовлетворения потребностей клиентов.

На повестке дня теперь мониторинг качества – способность банка предоставить услугу клиенту быстрее, лучше, с максимальным уровнем комфорта. И в этой сфере информационные технологии играют не менее важную роль, чем при реализации базовых задач учета финансовых потоков. Банк с каждым годом стремится расширить число используемых информационных технологий, тем самым повышая качество оказываемых банковских услуг, чтобы привлечь больше клиентов и повысить свою доходную базу.

С точки зрения клиентов, критериями качества банковского сервиса считаются: скорость обслуживания, срочность выполнения операций, часы работы банка, наличие ошибок и неточностей в работе, качество консультирования. Для банка свойствами качества являются: скорость внутренних рабочих процессов, уровень расходов на исправление допущенных ошибок, эффективность работы, мотивирование сотрудников банка и прочие условия, которые сопоставляются с уровнем затрат на создание банковских услуг.

Системы банковского контроля позволяют повысить устойчивость банка, создать крепкий фундамент для эффективного осуществления платежно-расчетных услуг, способствует активизации инвестиций, кредитных отношений с населением и предприятиями, что является стимулом экономического роста.

Кроме того, большое внимание уделяется принятию правовых, организационных и технических мер, направленных на обеспечение защиты информации от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации. Соблюдение конфиденциальности информации ограниченного доступа и реализацию права на доступ к информации [2, с.77].

Банки постоянно развивают свою ИТ-инфраструктуру, одним из таких направлений является дистанционное банковское обслуживание, которое

повышает удобство доступа клиентов к банковским услугам и снижают нагрузку на «реальные» отделения банков. Однако минусом использования дистанционного банковского обслуживания является контроль за совершением операций [3, с. 88].

Контроль за совершением операций проводится путем идентификации и аутентификации клиента, при входе в систему дистанционного банковского обслуживания. Так как все операции осуществляются посредством сети интернет, который считается незащищенным каналом связи, тем самым возникают риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации. С целью выявления мошеннических операций подходящей считается полная интеллектуальная оценка банковских транзакций, которая становится возможной, если анализировать весь объем операций с помощью систем класса Fraud Management System – FMS (либо систем Fraud-мониторинга). Данная система позволяет осуществлять контроль всех банковских транзакций в системах дистанционного банковского обслуживания в режиме online. Исследование того, является ли банковская транзакция мошеннической, ведется по предустановленным правилам, а также посредством проверки соответствия логики действий клиента его профилю, который оформляется заранее на основе клиентских данных. Согласно результатам такой оценки, система Fraud-мониторинга позволяет предотвращать мошеннические атаки в соответствии с принятыми в банке процедурами реагирования на инциденты [4 с.53].

Большинство современных розничных банков создают полноценные центры обработки данных. Центр обработки данных – это отказоустойчивая комплексная централизованная система, обеспечивающая автоматизацию бизнес- процессов банка с высоким уровнем производительности и надежности. Назначение ЦОД обеспечение гарантированной безотказной работы информационной системы банка с заданными уровнями доступности, надежности, безопасности и управляемости.

Внутренняя информационная система банка должна отвечать целям и задачам банка, быть безопасной и надежной. Центры обработки данных включают в себя высоконадежное серверное оборудование, системы хранения и передачи данных, программное обеспечение, комплекс организационных мероприятий, систему мониторинга и управления. Производится контроль с помощью центров обработки данных, который включает в себя следующие пункты отказ оборудования и программного обеспечения, сбой электроэнергии, пожар и задымление, несанкционированный доступ, взлом, кражи, вирусы. [5, с.225].

Основными задачами, стоящими перед банками, сегодня являются оперативное принятие стратегических решений по внедрению банковских технологий, выбор эффективных и доступных моделей информационных технических продуктов с учетом согласованности с уже действующими информационными технологиями и быстрый отклик реагирования на предотвращение банковских рисков.

По мере своего развития отечественные рынки банковских услуг подвержены растущей конкуренции и включают следующие основные стадии (таблица 1) [6, с.23].

Таблица 1 – Влияние использования информационных технологий на конкуренцию банков

Этап	Влияние информационных технологий
Стоимостной аспект	Методика наблюдения конкурентных цен, своевременный пересмотр цен, обнаружение факторов зависимости цен от прочих характеристик рынка и возможностей банка
Доступность банковских продуктов и услуг	Сравнительные подходы к изучению продуктов и услуг банков конкурентов, предоставление оперативного проникновения на финансовый рынок, введение инноваций, формирование связей с банками — контрагентами
Допуск к разветвленной сети предложения банковских товаров и услуг	Развитие филиальной сети, с допуском к главному офису, электронные платежи, Интернет-услуги, использование банкоматов, средств сотовой связи
Сервис обслуживания	Снижение себестоимости за счет высокой скорости предоставления банковских услуг, применение электронных центров поддержки

В любой период информационные технологии играют одну из основных ролей в деятельности банка по завоеванию своей конкурентной позиции на финансовых рынках. Для того чтобы поддерживать лидирующие позиции в конкурентной борьбе, необходимо выбрать эффективную и надежную банковскую систему мониторинга за всеми показателями банка.

Наилучшим вариантом автоматизации банковского бизнеса стала компания «ФБ Консалт» внедрившая на российском банковском рынке CRM-систему. Автоматизированная система мониторинга является наиболее востребованной на банковском рынке. К ключевым возможностям относятся такие параметры как анализ финансовой деятельности клиента, анализ финансовых операций по счетам клиента, выявление сомнительных операций клиента, оперативное проведение расследований, автоматическое формирование выписки по клиенту и отчетности, отправка электронных уведомлений и отчетности пользователям [7, с.42].

Решение от компании «ФБ Консалт» позволяет наладить совместную работу сотрудников банка по анализу клиентов и максимально быстро реагировать на возникающие ситуации. Программа производит статистический, коэффициентный, сравнительный анализ всех реквизитов платежа, используя как историю платежей клиента и получателя платежа, так и обще-банковскую статистику, учитывающую регион, страну, банк,

назначение и сумму платежа, а также многие другие связанные факторы. Параметры и алгоритмы расчета гибко настраиваются в интерфейсе системы. Внедрение решения от «ФБ Консалт» повышает достоверность и обоснованность отказов и помогает сохранять хороших клиентов. За счет применения современных технологий и сокращения влияния человеческого фактора анализ информации происходит быстро и точно. Результаты базируются на реальных фактических данных, полученных из разных ИТ-систем банка (АБС, учетной системы, внешних систем).

В заключение следует подчеркнуть, что использование информационных технологий в банке способствует более эффективной работе, предотвращению рисков и оперативному принятию решений.

Библиографический список

1. Горюкова О.В. Основы финансового мониторинга в кредитных организациях: учебное пособие. Москва: Директ-Медиа, 2014. 212 с.
2. Тавасиев А.М. Банковское дело: словарь официальных терминов с комментариями / А.М. Тавасиев, Н.К. Алексеев. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2017. 656 с.
3. Национальный Банковский Журнал / изд. ООО УК «Национальный Банковский Журнал»; гл. ред. А. Скогорева - Москва: ООО УК «Национальный Банковский Журнал», 2016. № 6(147). 114 с.
4. Финансовая аналитика: проблемы и решения: научно-практический и информационно-аналитический сборник // Финансы и кредит. 2017. Т. 10. №. 6. 124 с.
5. Пфау Е.В. Технологии розничного банка. Москва: КНОРУС: ЦИПСИР, 2016. 252 с.
6. Куницына Н.Н. Региональный рынок банковских услуг: проблемы и перспективы развития: монография. Ставрополь: Изд-во СКФУ, 2016. 191 с.
7. Национальный Банковский Журнал // Национальный Банковский Журнал, 2016. -№ 10(151). 116 с.