

ВИШНЯКОВА СВЕТЛАНА СЕРГЕЕВНА

**ФОРМИРОВАНИЕ СФЕРЫ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ В
РОССИИ.**

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным
хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями,
отраслями, комплексами: сфера услуг)

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

МОСКВА – 2007

Работа выполнена на кафедре экономики социальной сферы
экономического факультета Московского государственного университета
им. М.В. Ломоносова.

Научный руководитель: доктор экономических наук,
профессор Егоров Евгений Викторович

Официальные оппоненты: доктор экономических наук,
профессор Похвощев Владимир
Александрович,
кандидат экономических наук
Рудников Вячеслав Алексеевич

Ведущая организация: Российская академия государственной
службы при Президенте Российской
Федерации

Защита состоится «26» апреля 2007 г. в 15 час. на заседании
диссертационного совета Д 501.001.17 при Московском государственном
университете им. М.В. Ломоносова по адресу: 119992, ГСП-2, г. Москва,
Ленинские горы, МГУ им. М.В. Ломоносова, 2-й учебный корпус
гуманитарных факультетов, экономический факультет, ауд. .

С диссертацией можно ознакомиться в читальном зале научной
библиотеки МГУ (2-й учебный корпус гуманитарных факультетов).

Автореферат разослан «26» марта 2007 г.

Ученый секретарь диссертационного совета,
кандидат экономических наук,
старший научный сотрудник

В.П. Панкратова

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования. На наших глазах мир вступает в новую эру, характеризующуюся принципиальным изменением жизни человека, начиная от его трудовой деятельности и заканчивая отдыхом и общением с окружающими. Катализатором этих перемен явилось развитие информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в тесном переплетении с глобализацией мировой экономики, важным фактором которой является Интернет. Современная технологическая революция требует адаптации экономики страны к новым способам ведения бизнеса и предоставления услуг.

Развитие этих технологий позволило в последние десятилетия коренным образом изменить сложившиеся веками методы проведения коммерческих операций за счет широкого использования электронного обмена данными при их проведении вместо традиционного бумажного документооборота. Благодаря этому мы работаем в совершенно новой среде. Бизнес с выгодой это использует, так как создаются условия для непрерывного движения финансового и интеллектуального капитала. Деньги и идеи с помощью Интернета быстро пересекают границы в современном мире. В этих условиях меняется структура рынка: доля традиционных товаров и услуг уменьшается за счет увеличивающегося объема рынка услуг с использованием информационных технологий.

Ни одна страна не в состоянии рационально формировать и реализовать экономическую политику, не учитывая приоритеты и нормы поведения многообразных участников мировой экономики.

Несмотря на то, что доля России на мировых рынках высоких технологий пока незначительна, у нее есть серьезные предпосылки для развития электронных услуг. Это утверждение базируется на том, что у нас традиционно сложился и поддерживается высокий уровень образования населения, а также непрерывно растет спрос и предложение в российском секторе информационных технологий.

Сегодня требуется глубокий анализ сущностных характеристик, формирующихся на макро- и микроуровне современных экономических основ развития сферы услуг, определение основных факторов, влияющих на результативность электронных услуг, ядром которых являются ИКТ.

В этих условиях особую актуальность приобретает исследование теоретических и прикладных аспектов развития системы электронных услуг, так как недооценка этого направления негативно сказывается на развитии российской экономики и требует научного поиска путей решения накопившихся проблем.

Степень научной разработанности проблемы. Характерные особенности развития сферы услуг с применением информационно-коммуникационных технологий получили определенное освещение в российской и западной экономической литературе.

В силу относительно недавнего появления и высоких темпов развития информационных технологий, практика быстро развивающихся и постоянно совершенствующихся электронных услуг опережает теорию, из-за этого их место в системе современных экономических и организационных отношений в сфере услуг исследовано недостаточно.

Многие трактовки сущности электронных услуг, представленные в зарубежных работах и западных изданиях, посвященных данной проблеме, выглядят довольно схематичными, без углубленного научного анализа.

Это и определило выбор темы настоящего диссертационного исследования.

Целью диссертационного исследования является разработка теоретических положений, раскрывающих природу, современное состояние и тенденции развития сферы электронных услуг, а также механизмов совершенствования организации электронных услуг и финансовых расчетов.

Достижение поставленной цели осуществлялось посредством постановки и решения **следующих задач**:

- определить место и роль электронных услуг в современной экономике, исследовать их сущность и особенности, а также наиболее распространенные виды;

- определить основные тенденции развития электронных услуг в России на основе сравнительного анализа с развитыми странами;

- разработать рекомендации по совершенствованию организации дистанционного банковского обслуживания в РФ;

- обосновать меры по усилению государственного регулирования развития электронных услуг в России.

Объектом исследования являются отрасли и организации сферы услуг в РФ, использующие информационно-коммуникационные технологии и оказывающие электронные услуги.

Предмет исследования – экономические, организационные и управленческие отношения, возникающие в процессе становления, внедрения и развития электронных услуг в отраслях сферы услуг.

Теоретические и методологические основы исследования составляют положения экономической теории и методологические разработки ведущих российских и зарубежных ученых в области экономики и информатизации сферы услуг. Использованы рекомендации международных организаций по вопросам ее развития, законодательные акты Российской Федерации, регулирующие функционирование, и использование электронных услуг, материалы федеральной целевой программы “Электронная Россия”, а также общие и специальные издания, материалы научных и практических конференций и семинаров.

В исследовании использован современный научный инструментарий, применен системный подход к изучаемым процессам и явлениям. Использовались общенаучные методы анализа и синтеза, научной абстракции, группировок, межстранового сравнительного анализа, классификации, статистического и графического анализа.

Информационной базой исследования послужили статистические материалы по вопросам развития сферы услуг в России, данные зарубежной статистики, материалы официальных Интернет-сайтов, самостоятельно собранный автором материал.

Научная новизна работы состоит в разработке теоретических положений о характере и специфике электронных услуг, выявлении тенденций и обосновании перспектив развития отраслей сферы услуг в РФ с использованием информационно-коммуникационных технологий, в том числе:

- Уточнены понятия, используемые в сфере электронных услуг (электронная экономическая деятельность, электронные услуги, электронная торговля). Электронные услуги представляют собой различные виды материальных и нематериальных услуг, оказываемых в электронной форме с использованием ИКТ, включая Интернет. Выявлены особенности электронных услуг как важного фактора, модернизирующего свойства традиционных услуг путем снятия присущих ограничений (частичная осязаемость, делимость от производителя, возможность хранения и транспортировки). Определена роль электронных услуг, оказывающих существенное воздействие на темпы роста сферы услуг, организацию их предоставления и экономию времени потребителей. В частности, обосновано, что информационно-коммуникационные технологии создают условия для виртуальных сделок территориально-удаленных производителей и потребителей услуг, при этом объем их потребления значительно возрастает.

- Обоснованы перспективные направления развития электронных услуг в РФ на основе сравнительного анализа уровней их развития в развитых странах и России, в частности: становление электронных услуг, ориентированных на конкретных потребителей на основе результатов маркетинговых исследований; развитие новых форм электронной торговли, в том числе в системе закупок товаров и услуг для

государственных нужд; развитие государственных и муниципальных электронных услуг на основе концепции “электронного правительства”; рост масштабов деятельности электронных СМИ.

- Определены пути развития дистанционного банковского обслуживания в России. Сформулированы рекомендации по применению интернет-технологий в группе ВТБ и других банках, а именно: пути развития более надежных и эффективных технологий защиты данных при проведении электронных финансовых платежей, а также продвижения банковских услуг, связанных с интернет-технологиями. Предложена автоматизированная банковская система, функционирующая по принципу трехуровневой архитектуры: клиентские места пользователей Internet; Web-сервер (один на всю филиальную сеть) и Сервер приложений (в каждом филиале); Сервер базы данных (в каждом филиале).

- Обоснована система мер государственного регулирования, направленных на решение практических задач, возникающих в связи с развитием электронных услуг в РФ. В частности, предложено: сосредоточить усилия на совершенствовании законодательства в сфере электронных услуг; доработать и принять закон об электронной торговле и разработать закон о предоставлении электронных банковских услуг, при этом ввести в правовое поле следующие понятия: электронная торговля, участник электронной торговли, информационный посредник, адресат и отправитель электронного сообщения, интернет-банкинг, электронная банковская услуга, электронные средства платежа).

Практическая значимость диссертации заключается в том, что результаты и выводы исследования могут способствовать комплексному и углубленному пониманию роли электронных услуг в развитии современной сферы услуг в РФ. Основные выводы, полученные в ходе диссертационного исследования, могут быть использованы в ходе разработки моделей управления и регулирования электронных услуг в рамках реализации Федеральной целевой программы «Электронная

Россия». Материалы диссертации могут быть использованы при чтении курса «Экономика сферы услуг», а также при разработке и чтении курсов «Электронные услуги» и «Электронное банковское обслуживание» в экономических вузах и на экономических факультетах университетов, в школах бизнеса. Рекомендации автора были применены в практической работе ОАО Банк ВТБ в части дистанционного обслуживания клиентов, что подтверждено справкой о внедрении.

Апробация и внедрение работы. Результаты диссертационного исследования докладывались на научных конференциях «Ломоносовские чтения» в Московском государственном университете им. М.В. Ломоносова в 2005 – 2006гг. Отдельные положения работы были представлены в выступлениях соискателя на семинарах для руководителей подразделений ОАО Банк ВТБ и ЗАО ВТБ 24. Кроме того, материалы диссертации использовались автором в учебном процессе в Корпоративном университете ОАО Банк ВТБ и на экономическом факультете Московского государственного института электроники и математики.

Структура и содержание работы определены целью и задачами исследования. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, библиографии и приложений.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ

1.1. Сущность и особенности развития сферы электронных услуг в условиях современной экономики.

1.2. Классификация видов электронных услуг и зарубежный опыт их использования.

ГЛАВА II. СТАНОВЛЕНИЕ СФЕРЫ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ В РОССИИ

2.1. Формирование рынка Интернет-услуг в современной экономике РФ.

2.2. Федеральные и региональные программы развития сферы электронных услуг.

ГЛАВА III. ПУТИ РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ И ИХ ГОСУДАРСТВЕННОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ В РФ

3.1. Развитие и регулирование информационных Интернет-услуг и средств массовой информации.

3.2. Развитие банковских электронных услуг.

3.3. Совершенствование государственного регулирования сферы электронного сервиса.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

БИБЛИОГРАФИЯ

ПРИЛОЖЕНИЯ

II. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ РАБОТЫ

1. Понятие, особенности и роль электронных услуг в современной экономике

Вопросы, исследуемые в работе, связаны с определением места и роли электронных услуг в мировой и российской экономике, обоснованием Интернет как технологической основы и среды развития электронных услуг, выявлением основных форм и особенностей развития данного вида услуг.

Среди системных составляющих современного социально-экономического развития России, по мнению автора, важную роль способна и должна сыграть сфера электронных услуг, проникающая сегодня во все отрасли и виды экономической деятельности, но пока не получившая достаточного внимания ученых.

Успех в сервисном бизнесе и развитии сферы услуг в XXI веке невозможен без применения информационно-коммуникационных технологий, когда решения нужно принимать в режиме реального времени. При этом возрастает роль скорости обработки информации и надежности информационных систем. Возможности информационно-коммуникационных технологий активно используют организации сферы услуг, осознающие, что их выживание и экономический успех напрямую зависят от действий на опережение конкурентов и умения своевременно внедрять технико-технологические инновации.

Начиная с конца XX века в рамках мировой экономики возрастающую роль играют электронные услуги, которые открывают новые возможности развития торговли, средств массовой информации, образования, финансовых и других услуг. При этом основными понятиями в данной сфере по мнению соискателя, являются электронная экономическая деятельность, электронные услуги, электронная торговля, определения которых уточнены в работе.

Под электронной экономической деятельностью в сфере услуг, по мнению автора, следует понимать предпринимательскую деятельность или некоммерческое хозяйствование по оказанию материальных и нематериальных услуг, осуществляемые в электронной форме с использованием современных коммуникационных средств, в том числе в информационной среде сети Интернет.

Электронные услуги представляют собой различные виды материальных и нематериальных услуг, оказываемых в электронной форме с использованием ИКТ, включая Интернет.

К электронной торговле относится деятельность по продаже товаров, выполнению работ и оказанию услуг, осуществляемая с использованием электронных сообщений.

В национальных экономиках развитых стран в последние десятилетия возросла роль электронных услуг. Это стало отличительной особенностью ведущих стран, следствием усложнения воспроизводственных процессов, увеличившихся объемов производства и диверсификации потребления, изменившихся коммуникаций в мировой хозяйственной системе.

На рубеже столетий с появлением новых ИКТ электронные услуги начинают привлекать не только крупные предприятия сферы услуг, но и малые компании, а также индивидуальных предпринимателей. Возрастает влияние Интернет, в том числе путем информатизации предприятий сферы услуг, которая начинает играть все более важную роль в мировой экономике. По своей природе электронные услуги транснациональны, а информационно-коммуникационные технологии решают проблемы, связанные с невыгодным географическим положением экономических субъектов в сфере услуг. Способствуя развитию сферы услуг, они в основном дополняют традиционные услуги.

Электронные услуги столь же многообразны, как и современные традиционные услуги. Фактически электронная экономическая

деятельность проникла во все отрасли сферы услуг. Современные электронные услуги объединяют юридических и физических лиц, имеющих общие целевые установки, мотивы деятельности и саму деятельность. От традиционных видов услуг их отличает «вынужденная коллективность» посредством выхода в Сети и координации действий множества Интернет-фирм, других пользователей электронных услуг. При этом аудитория потребителей значительно расширяется, увеличивая тем самым объем реализации и потребления услуг.

Внедрение электронных услуг, как доказано в работе, позволяет модифицировать, преодолеть ограниченность ряда важных свойств традиционных услуг, приближая их к свойствам товаров: частичная осязаемость, отделимость от производителя, возможность хранения на информационных носителях и передачи с помощью телекоммуникаций на большие расстояния, удаленность потребителей электронных услуг и отсутствие личного контакта покупателя с продавцом.

Преимуществом электронных услуг, по сравнению с традиционными, является их более высокая способность к адаптации. Применение разнообразных технологий в сфере электронных услуг (электронного обмена данными (EDI), электронной почты, каталогов, и др.) создает конкурентные преимущества в предпринимательской деятельности по сравнению с традиционными формами оказания услуг.

Реализация экономических процессов через Интернет в реальном времени и их автоматизация позволяют добиться существенных преимуществ в скорости осуществления сделок. Важной причиной развития электронных услуг и одновременно их преимуществом является снижение транзакционных издержек и затрат на производство услуг. При этом достигается снижение цены услуг, внедрение новых ИКТ для производства новых, более эффективных услуг. Следствием развития электронных услуг, как показано в работе, является расширение рынка

услуг и усиление ценовой и неценовой конкуренции производителей услуг.

Развитие электронных услуг позволяет повысить эффективность торгово-обменных операций, в том числе и за счет создания развернутой и комплексной сети многостороннего делового сотрудничества. Электронные услуги стимулируют качественное технико-технологическое и организационно-экономическое перевооружение организаций сферы услуг, обеспечивают последующий рост объемов деятельности и продаж с выходом участников на международный рынок услуг.

Специфика электронных услуг обеспечивают участие пользователей Интернет в создании сетей делового сотрудничества. При этом предприятия электронных услуг не просто предоставляют услуги посредством Интернет, но при этом также происходит образование новых форм организации предприятий и осуществления их экономической деятельности. Распространяются модульно-сетевые и виртуальные предприятия, что показано в работе.

2. Перспективные направления развития электронных услуг в РФ

Все более глубокое вхождение нашей страны в мировое русло социальных и экономических преобразований предполагает ускоренное развитие системы электронных услуг: личных, социальных, деловых, государственных и других. Пока же Россия значительно отстает от индустриально развитых стран практически по всем количественным и качественным показателям состояния и развития сферы электронных услуг, тогда как современная постиндустриальная экономика требует увеличения организаций сферы услуг и значительного роста количественных и качественных характеристик предоставления различного рода электронных услуг.

Каждое самостоятельное предприятие сферы услуг, работающее с клиентами, должно обеспечивать адресность оказываемых услуг.

Конкретизация услуги, ориентированной на потребителя, определяется результатами маркетинговых исследований, заказчиком которых являются предприятия, предоставляющие электронные услуги. Они должны постоянно вести поиск благоприятных рыночных ниш услуг, применяя весь набор маркетинговых инструментов.

На основе сравнительного анализа уровней развития электронных услуг в ведущих странах в работе были определены особенности развития электронных услуг в Российской Федерации. По мнению автора, в ближайшие годы развитие российского рынка электронных услуг будет характеризоваться следующими тенденциями:

- внедрение системы электронных услуг в РФ будет происходить труднее, чем на Западе, в силу низкого базового уровня информатизации организаций и потребует большего участия крупных системных интеграторов;
- в связи с большой географической протяженностью страны и низкой плотностью кабельных систем мобильные телесистемы будут развиваться опережающими темпами;
- создание систем электронной коммерции будет происходить практически одновременно с внедрением систем автоматизации производственной и управленческой деятельности предприятий сферы производства товаров и услуг.

Выявленные тенденции развития электронных услуг в РФ позволяют автору прогнозировать, что наибольший рост электронные услуги продемонстрируют в сфере торговли, средств массовой информации, дистанционного обучения и дистанционного банковского обслуживания. Часть из них, в частности информационные услуги, могут быть переведены в цифровой формат и доставлены заказчику посредством пересылки файла по глобальной компьютерной сети.

По мере того как к Интернету в России будут подключаться все большие массы людей, значение этого канала массовой коммуникации

будет все более возрастать по сравнению с традиционными СМИ. Известно, что российские СМИ в сети представляют не менее 1200 обновляемых информационных сайтов, однако только около 200 из них зарегистрированы как средства массовой информации. Статус незарегистрированных сайтов совершенно неясен. Распространение Интернета в перспективе представляет серьезную конкуренцию, что подтверждается исследованиями, проведенными в США.

В настоящее время в системе электронных услуг в РФ наиболее заметную роль играет электронная торговля. В электронной торговле ведущие темпы роста сохраняются за сектором B2B (Business-to-Business, Бизнес-бизнес) (см. табл. 1). Этот вид электронных услуг подразумевает различные способы оказания данных услуг между организациями. По оценке Brunswick Warburg ежегодный рост российского B2B-рынка будет составлять 245%. Важным фактором развития всего сектора информационных технологий в стране и дальнейшего становления российского рынка электронной коммерции в сегменте B2B стало осуществление федеральной целевой программы «Электронная Россия», рассчитанной на 2002-2010 годы. Лидируют предприятия ТЭК — 62% всего рынка B2B (806 млн. долларов), далее идут предприятия сельского хозяйства, компании, торгующие продуктами питания, и т. д.

В настоящее время около 90% крупнейших российских предприятий имеют доступ в Интернет, на рынке действуют свыше 150 электронных торговых площадок.

Использование Интернета позволило многим компаниям самим оформлять заказы и доставку товаров вместо передачи этих функций дистрибьюторам, которые, в свою очередь, сами используют «виртуальную среду», замещая физическое размещение товаров на складах и их движение действиями специалистов по Интернет-технологиям.

Важными элементами инфраструктуры рынка B2B, как показано в работе, становятся электронные корпоративные площадки и рынки,

электронные биржи. Они используются для обеспечения торговли сырьевыми, продовольственными, промышленными, фармацевтическими товарами, разного рода услугами, а также торговли ценными бумагами и иностранной валютой.

Сегмент G2B имеет наибольший удельный вес в общем объеме рынка электронной торговли РФ. Системы G2B (Government-to-Business, Администрация-Бизнес) – обслуживание государственного заказа (см. табл. 1). В категорию администрация-бизнес входят все сделки, заключаемые между компаниями и правительственными организациями. Во многих странах отношения государства с бизнес-сообществом переходят на электронную основу быстрее, чем отношения с гражданами. Создание системы электронных торгов по закупке товаров и услуг для государственных нужд чрезвычайно актуально для сегодняшней России. Развитие электронных торгов для государственных нужд — необходимый шаг на пути становления России в качестве полноправного участника стремительно формирующейся сейчас мировой системы электронной коммерции. В дополнение к объявлениям о закупках административные органы могут также предлагать электронный обмен при таких операциях, как, например, возврат налога на добавленную стоимость.

Несколько лет назад Россия вступила на путь переориентации государственных закупок в направлении широкого применения Интернета и современных информационных технологий. Государственные закупки товаров и услуг – весомый компонент национальной экономики, их объем в 2005 г. составил около 2100 млн. долларов.

Сегмент B2C (Business-to-Consumer, Бизнес-Потребитель) характеризуется тем, что клиентом здесь является физическое лицо, производящее покупку и оплату товаров и услуг через Интернет. Согласно данным, полученным на основе опроса ряда интернет-магазинов, в 2005 г. объем

сегмента B2C) составил 1,02 млрд. долларов, что на 54% больше, чем в 2004-м.

Такие сегменты рынка электронной коммерции в РФ как G2C (Government-to-Consumer, Администрация-потребитель) – «электронное правительство» или государственные услуги населению) и C2C (Consumer-to-Consumer, Потребитель-потребитель) — электронные аукционы, доски объявлений) являются менее распространенными и находятся в стадии становления. Однако развитие государственных и муниципальных электронных услуг на основе концепции «электронного правительства» — важный шаг в формировании сферы электронных услуг в РФ.

Таблица 1.

Показатели динамики основных сегментов российского рынка электронной коммерции.

	2001г. млн. долл.	2002г. млн. долл.	Темпы прирос та %	2003г. млн. долл.	Темпы прирос та %	2004г. млн. долл.	Темпы прирос та %	2005г. млн. долл.	Темпы прирос та %
B2C	218,3	317,5	45,4	480,4	51,3	662	37,8	1020	54,1
B2B	99	189	90,9	316,2	67,3	442	39,8	1300	194,1
G2B	—	10,8	—	141	1205,6	2100	1389,4	2100	0,0

3. Пути развития дистанционного банковского обслуживания в РФ

Одним из важных аспектов использования Интернета является дальнейшее развитие мобильности капитала для всех категорий клиентов. Развитие электронных услуг позволяет отметить высокие темпы их распространения в банковской сфере.

Эксперты Всемирного банка считают, что процент использования интернет-банкинга в среде домашних пользователей Интернет к 2010 году превысит 90 % в экономически развитых регионах мира, на первом месте будут находиться скандинавские страны, в которых доля применения систем электронных банковских услуг составит 95 % и более.

Современные интернет-технологии позволяют банкам существенно ускорить и упростить документооборот, сократив объем бумажной работы. Управление счетом через Интернет не только позволяет значительно экономить время, но и приносит заметную выгоду. По оценкам компании «Банк'с софт системс», предоставление электронной услуги интернет-банкинга может снизить себестоимость операций банка в 16 раз.

Автоматизация банковских розничных услуг подразумевает оптимизацию сети удаленных банковских терминалов, автоматизацию потребительского кредитования, возможность заказа пластиковых карт в режиме реального времени, предоставление доступа к биржевым торгам. В качестве «мобильных терминалов» все большую популярность приобретают системы интернет-банкинга как для корпоративных пользователей, так и для физических лиц. Системы интернет-банкинга предоставляют возможности управления состоянием счета онлайн, переводами средств, получения выписки по счету. Для корпоративных пользователей интернет-банкинг предоставляет следующие возможности: управление корпоративными финансами, получение информации о состоянии счета, сведение бухгалтерского баланса, управление платежами, обмен валюты.

Интернет дает возможность создать онлайн-представительство банка в Сети, доступное всем в силу стандартности html-страниц и программного обеспечения для работы с ними, позволяет осуществлять комплексное интерактивное взаимодействие банка и клиента, снижает барьеры выхода на рынок, улучшает качество банковских услуг и качества обслуживания клиентов. Обратной стороной его использования является повышение конкуренции на рынке банковских услуг.

Для определения перспектив развития дистанционного банковского обслуживания в России автором было проведено исследование интернет-банкинга в западных банковских организациях, в результате чего сделаны следующие выводы.

Развитие интернет-банкинга в РФ должно пройти три основных этапа. На первом этапе предусматриваются доступ клиентов к банковским счетам и проведение операций по телефону или через Интернет. На втором этапе используются сервисы онлайн-оплаты счетов и персонализированного напоминания о состоянии счета клиента. На третьем этапе предлагаются такие функции управления личными финансами, как возможность кредитования, совершения безопасных торговых сделок и оформления страховок. По мере дальнейшего развития рынка электронных услуг клиенты смогут вообще не приходить в банк. Они будут иметь возможность открывать счет, переводить деньги, оплачивать товары и услуги прямо из дома, офиса или магазина, используя для этого персональный компьютер или терминал для приема карточек. Наличные они смогут снять в банкомате.

Для большинства пользователей систем онлайн-банкинга решающим фактором является экономия времени, а также возможность круглосуточной работы со счетом, постоянного контроля счета, в том числе, с мобильного телефона и ноутбука.

Основными тенденциями развития дистанционного банковского обслуживания в РФ в ближайшие годы, по мнению автора, являются постоянное увеличение числа пользователей интернет-банкинга, увеличение интенсивности их использования, а также рост спроса на дополнительные интегрированные функции, такие как интернет-трейдинг, возможности ведения нескольких счетов в одной системе электронного банковского обслуживания, даже счетов разных банков. В качестве дополнительных Интернет-услуг банки будут предлагать консультации в сфере инвестиций, минимизации рисков финансовых вложений, заключение договоров страхования.

На сегодняшний день интернет-банкинг является одним из самых перспективных направлений дальнейшего развития электронных банковских услуг. Согласно данным опросов компании ROMIR Monitoring,

каждый третий пользователь Рунета готов и изъявляет желание управлять своим банковским счетом через Сеть. Но в реальности это делает едва ли каждый сотый: интернет-банкингом пользуются лишь 0,2% россиян, имеющих банковские счета.

Немалое значение в новых условиях приобретает правовой риск, возникающий вследствие нарушения законов и директив регулирующих органов, а также недостаточно четкого определения прав и обязанностей контрагентов. В работе выявлены следующие специфические для электронного банковского сервиса аспекты правового риска:

- не во всех странах приняты законы об электронной подписи и о действительности договоров, заключаемых электронным способом;

- в разных государствах неодинаково трактуется вопрос о подлежащей лицензированию банковской деятельности (надзорные органы могут потребовать получения лицензии от веб-сайта, рекламирующего услуги банка на том языке, который используется в данной стране, причем даже в том случае, когда до реальных операций дело еще не дошло);

- возникают особые требования к соблюдению принципа «знай своего клиента», законодательно внедряемого в банковский бизнес в рамках борьбы с легализацией преступных доходов и терроризмом;

- банкам становится труднее обеспечить диктуемый законом уровень защиты персональной клиентской информации (особенно если сайт банка связан с сайтом электронного финансового супермаркета);

- банки, организовавшие удостоверяющие центры по выпуску сертификатов и подтверждению подлинности цифровой подписи, могут быть привлечены к ответственности, если при использовании данных сертификатов участвующие в сделке стороны понесут убытки.

Более конкретно автором исследовалось предоставление дистанционного банковского обслуживания в ЗАО ВТБ 24, входящего в группу ВТБ, который является одним из первых на российском рынке по предоставлению он-лайн услуг и придает большое значение внедрению

передовых телекоммуникационных технологий, особенно технологиям удаленного доступа, а именно: онлайн-трейдинг; онлайн-банкинг; онлайн-доступ к информации о состоянии счетов Внешторгбанка 24 «ТелеИНФО».

По мнению автора, особое внимание банкам следует уделять обеспечению информационно-технологической безопасности электронных услуг. Для эффективного использования электронных услуг необходимо обеспечить защиту коммуникаций и транзакций, идентификацию покупателей и продавцов, механизмы для передачи и обработки заказов. При интернет-банкинге необходимо использовать до семи уровней защиты, так как проблемы безопасности в Интернете и связанные с ними риски очень высоки.

В этом плане технология, применяемая в ЗАО ВТБ 24, рекомендована для применения в других российских банках. Так, клиент может использовать следующие средства защиты: стандартный пакет; пакет с повышенной безопасностью; пакет на основе токена. Стандартный пакет не требует установки на рабочем месте клиента специального программного обеспечения и электронного сертификата. Для проведения операций используется режим специального защищенного соединения. Распределение в 2006г. клиентских распоряжений в ВТБ 24 в зависимости от вида дистанционного банковского обслуживания, используемого ими, показано на рис.1.

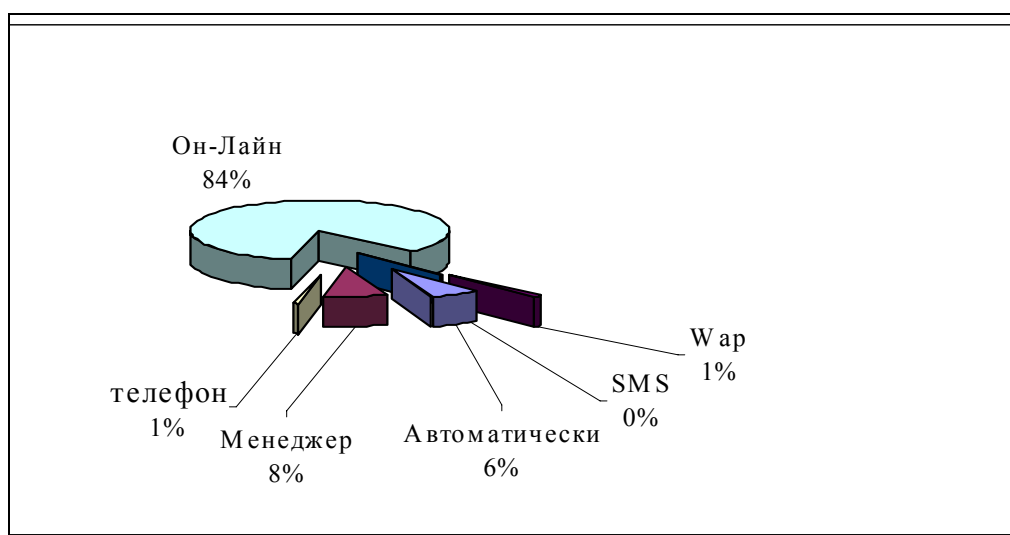


Рис. 1. Распределение распоряжений в ВТБ 24.

На основании приведенных данных автором сделан вывод, что клиентам предпочтительно проведение операций в режиме реального времени.

После проведенного анализа состояния дистанционного банковского обслуживания в ЗАО ВТБ 24 автором сформулированы рекомендации по применению электронных услуг в группе ВТБ и других банках.

В ближайшем будущем у многих российских банков могут начаться сложности с вычислительными системами, так как клиентская база ежегодно увеличивается в разы, а возможности серверных мощностей и программных комплексов ограничены. Сейчас, по оценкам специалистов, такой услугой, как платежи через Интернет, в России пользуются около ста тысяч человек, но по прогнозам в ближайшие три-пять лет число совершающих электронные платежи вырастет до десяти-тридцати миллионов. Существующая в ВТБ и многих других банках ИТ-инфраструктура не отвечает нынешним потребностям клиентов и будущим вызовам. Вследствие этого перед банками стоит задача замены ядра банковской информационной системы, создания новой ИТ-системы, соответствующей по возможностям и архитектуре лучшей мировой практике. В части использования интернет-технологий новая ИТ-система должна обеспечивать возможность обработки любых видов документов и запросов, поступающих из систем дистанционного банковского обслуживания (интернет-банкинг, система «Банк-Клиент», система телефонного центра, банкоматы и POS-терминалы). Предусматривается помимо поддержки стандартной системы «Банк-Клиент» использование системы «Интернет-Банк» для предоставления электронных услуг удаленного банковского обслуживания с использованием интернет-технологий для юридических лиц (впоследствии – физических лиц) – клиентов Банка. Эта система является расширением текущей реализации системы дистанционного банковского обслуживания и предоставляет клиентам дополнительный канал передачи данных.

Система должна функционировать по принципу трехуровневой архитектуры: клиентские места пользователей Интернет; Web-сервер (один на всю филиальную сеть) и Сервер приложений (в каждом филиале); Сервер базы данных (в каждом филиале). Система будет выполнять следующие основные функции: доставка от клиента в банк документа «Платежное поручение», «Сообщение свободного формата из банка», «Запрос на отзыв финансового документа»; доставка из банка клиенту документа «Выписка по счету», «Сообщение свободного формата из банка»; импорт платежных поручений из бухгалтерских систем (1С, Турбо-бухгалтер и пр.); экспорт выписок в бухгалтерские системы; обеспечение автоматической регенерации сертификатов клиента без визита в банк.

Общерыночной тенденцией является развитие инвестиционного банковского сервиса. В связи с этим ВТБ 24 и другим банкам автором рекомендовано развивать дистанционное банковское обслуживание в этом направлении, т.е. предлагать своим клиентам сочетание высококачественного банковского и инвестиционного обслуживания, что позволит им стать лидерами на рынке уже в ближайшем будущем.

При внедрении электронных услуг банку необходимо обратить внимание на способ распространения информации о данных услугах, то есть на их рекламу. Причем, основным способом распространения рекламы должна стать сеть Интернет. Задача привлечения посетителей на сайт должна решаться как непосредственно сетевыми методами (баннерная реклама, обмен ссылками с другими ресурсами, e-mail-рассылка и т.д.), так и с помощью оффлайна (ссылки на сайт в публикациях, размещение в печатных СМИ, видео- и радиороликах, наружной рекламе, материалах PR-акций, визитках).

Развивать интернет-банкинг в группе Внешторгбанка, по мнению автора, следует централизованно. Клиент группы Внешторгбанка должен иметь возможность получить комплексное обслуживание

(инвестиционное, банковское, информационное) на единой программной платформе вне зависимости от места нахождения клиента и рынка, на котором он работает. Также необходимо развивать интерактивные сервисы на интернет-сайтах банков, в частности ВТБ.

Другие предложения автора связаны с путями развития существующих банковских интернет-порталов: расширение списка предоставляемых сервисов; расширение информационного поля; создание типовых региональных сегментов Интранет; внедрение корпоративных приложений, интегрированных в КПИ (корпоративный портал Интранет); расширение списка доступных информационных материалов.

При этом текущими задачами являются создание новой версии портала ВТБ, перевод на единую информационно-техническую платформу, упрощение доступа клиентов к ресурсам Банка, унификация систем накопления и анализа данных. Перспективы: увеличение объема опубликованной информации; дальнейшее раскрытие потенциала Интернета как среды взаимодействия с клиентами; быстрое реагирование на растущие потребности служащих, бизнес-партнеров, правительственных и регулирующих органов, увеличение оперативности опубликования информации.

Принимая во внимание, что ЗАО ВТБ 24 является лидером по предоставлению он-лайн услуг на российском рынке, опыт предоставления дистанционных банковских услуг в вышеназванном банке может быть интересен и применен в других банках. Используя материал, приведенный в работе по предоставлению клиентам новых банковских услуг с применением передовых банковских телекоммуникационных технологий, особенно технологий удаленного доступа, у банков появляются новые возможности в расширении спектра услуг, предоставляемых клиентам, в увеличении клиентской базы за счет привлечения дополнительного числа клиентов-пользователей Интернет, владельцев мобильных телефонов.

4. Система мер государственного регулирования, направленных на совершенствование экономических процессов и решение практических задач, возникающих в связи с развитием электронных услуг в РФ

В настоящее время правовое регулирование электронных услуг в РФ находится в процессе становления, как и сам объект регулирования. Правовые нормы, регламентирующие электронные услуги, не проработаны в такой мере, чтобы обеспечивать эффективное их предоставление. В российской договорной практике выявлено наличие следующих проблем:

— отсутствие четких указаний закона относительно того, какие документы могут быть использованы в коммерческом обороте в виде электронного сообщения и требований к структуре и форме такого сообщения;

— неопределенность позиции Высшего Арбитражного суда РФ по отношению к такой категории, как электронная подпись. Неясно, какие именно средства защиты информации от несанкционированного доступа получили правовое признание — только лишь электронная цифровая подпись или вся совокупность аналогов собственноручной подписи, используемых при электронном обмене данными: шифры, коды, пароли;

— отсутствие прямой обязанности посредников — поставщиков услуг по организации электронной связи, в частности торговых систем, хранить, предоставлять по запросу сторон или официальных органов, а также подтверждать подлинность созданных и переданных с их помощью электронных документов.

Учитывая названные проблемы, автор считает недостаточно юридически гарантированными сделки на рынке услуг, на финансовом и фондовом рынках, совершенные при помощи частных электронных систем, в том числе принадлежащих субъектам, не являющимся юридическими лицами по российскому законодательству.

Главным препятствием на пути онлайн-торговли менеджеры российских торговых систем также называют отсутствие закона об электронной торговле, что соответствует позиции автора. Основная цель принятия данного закона заключается, по мнению соискателя, в создании в РФ благоприятных правовых условий для электронной торговли – деятельности по продаже товаров, выполнению работ и оказанию услуг, осуществляемой с использованием электронных сообщений, а также на уровне федерального закона закрепление эффективного правового механизма, обеспечивающего реализацию и защиту прав участников электронной торговли.

Соискатель разделяет позицию разработчиков закона об электронной торговле о том, что данный закон должен регламентировать отношения, возникающие при использовании электронных сообщений в целях совершения сделок и иных юридических действий в электронной торговле; определять особенности заключения договоров с использованием электронных сообщений, а также устанавливать требования к участникам электронной торговли, информационным посредникам. Для правовой регламентации отношений в области электронной торговли в правовое поле необходимо ввести такие понятия, как «электронная торговля», «адресат электронного сообщения», «участник электронной торговли», «информационный посредник», «отправитель электронного сообщения».

Законом также должны быть установлены права и обязанности участников электронной торговли: продавцов товаров, работ и услуг, организаторов электронной торговли, покупателей (заказчиков) товаров, работ и услуг, а также информационных посредников, оказывающих услуги по отправке, передаче, получению, хранению электронных сообщений, предоставлению доступа к сетям электросвязи и информационным системам.

При разработке российского законодательства, упорядочивающего сферу электронных услуг, необходимо использовать накопленный

мировой опыт по ее государственному регулированию, а именно: положения Типового закона ООН UNCITRAL "Об электронной торговле" 1996 – 1998 гг., Директив Европарламента и Совета Европейского Союза "Об электронной торговле" 2000 г., Международной конвенции UNCITRAL "О заключении договоров в электронной форме" и др.

С целью формирования и совершенствования нормативно правовой базы в области банковского обслуживания автор предлагает разработать и принять закон о предоставлении электронных банковских услуг, так как действующее законодательство в полной мере не регулирует предоставление банковских услуг посредством использования компьютерных информационных сетей и иных технических средств. Предлагаемый законопроект позволит ввести в правовое поле понятия интернет-банкинг, электронная банковская услуга, электронные средства платежа и определит порядок предоставления и регулирования качественно новых отношений при оказании банковских услуг посредством использования электронных технических средств.

По теме диссертации опубликованы следующие работы:

1. Проконина С.С. (Вишнякова С.С.). Формирование сферы услуг на основе информационных технологий // Научный и общественно-политический вестник Социологического центра РАГС, Социология власти, 2006. №4. – 0,5 п.л.

2. Проконина С.С. (Вишнякова С.С.). Интернет и СМИ// Сборник тезисов XII Международной научной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Ломоносов», Том VI (1). – М.: МГУ им. М.В. Ломоносова, 2005. – 0,1 п.л.

3. Егоров Е.В., Проконина С.С. (Вишнякова С.С.). Дистанционное образование как форма Интернет-услуги//Актуальные экономические проблемы российской высшей школы. – М.: ТЕИС, 2005. – 0,8 п.л. (лично автором 0,5 п.л.).