

**Ю.В. Всяких**, канд. экон. наук (НИУ «БелГУ» Белгород, Российская Федерация)

## **УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ В СФЕРЕ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

Переход к электронному способу ведения бизнеса является одной самых ярких современных тенденций в банковском деле. Развитие новых технологий ведет к кардинальному изменению соотношения между различными видами рисков, с которым сталкиваются банки. Эта проблема в последнее время привлекает к себе все более пристальное внимание кредитных организаций, международных финансовых организаций, центральных банков развитых стран и крупнейших рейтинговых агентств. Большинству банков в настоящее время приходится переосмысливать и менять свою рыночную стратегию в связи с тем, что вопросы сохранения доходности, расширения клиентской базы и снижения издержек остро встают перед любым из них. Одним из решений текущих вопросов является введение нового удобного сервиса, в котором будут заинтересованы старые клиенты и который привлечет новых. Таким сервисом становится обслуживание транзакций клиентов через Интернет, то есть электронные банковские услуги (ЭБУ).

Постоянные технологические инновации и конкуренция между существующими банковскими организациями и новыми участниками стали причиной появления гораздо большего количества электронных банковских продуктов и услуг, предлагаемых клиентам. Они включают в себя не только традиционные банковские услуги, такие как доступ к финансовой информации, получение кредита, открытие депозитных счетов, перевод средств на любой счет в другом банке, но и относительно новые продукты и услуги, например, платежи по электронным счетам, персонализированные финансовые «порталы» и агрегация счетов, позволяющая клиентам получать консолидированную информацию об их финансовых и нефинансовых счетах в одном месте. Сегодня банки позволяют клиентам получать в электронном виде выписки со счета, покупать или продавать иностранную валюту, а также по специальным шаблонам осуществлять коммунальные платежи, оплачивать счета за связь и пр.

Обострение конкуренции и рост ориентированности на клиентов в банковском бизнесе, деятельность на финансовых рынках других стран, сильная зависимость от прогресса информационных и коммуникационных технологий, динамичность развития сферы ЭБУ – все это приводит к возникновению новых типов и видов рисков для банков, внедряющих или планирующих внедрение системы Интернет-банкинга. Для успешного управления рисками банкам требуется создать систему организационно-экономических мероприятий, направленных на своевременное выявление и оценку потенциальных рисков, предупреждение или минимизацию последствий случайных и труднопредсказуемых событий, которые могут привести к нарушению нормального функционирования организации [2].

Управление банковскими счетами через Интернет, или и-банкинг, является наиболее динамичным и представительным направлением финансовых Интернет-услуг, поскольку спектр банковских услуг, представленный в системах и-банкинга, чрезвычайно широк. Кроме того, подобные системы могут быть основой систем дистанционной работы на рынке ценных бумаг и удаленного страхования, так как они обеспечивают проведение расчетов и контроль над ними со стороны всех участников финансовых взаимоотношений [1].

В настоящее время сфера информационных технологий, которая связана с банками, характеризуется достаточно высокой неопределенностью. Это касается технологической основы всех основных направлений банковской деятельности:

- внутренних бизнес-процедур (среди множества электронных решений в таких областях, как бухгалтерский и операционный учет, документооборот, системы оценки кредитоспособности и доходности и т. п., необходимо выбрать те, которые не окажутся через несколько лет тупиковыми и несовместимыми с другими платформами);

- управления отношениями с клиентами в целях укрепления их лояльности (требуется обеспечить клиентам возможность использования различных электронных средств взаимодействия с банком – мобильных телефонов, интерактивных телевизионных устройств, электронных органайзеров и др., окончательные перспективы, применения которых остаются неясными);

- работы с электронными финансовыми инструментами и платежными/расчетными системами (их развитие, по сути, только начинается и оценка таящегося в них потенциала является настоящим искусством).

Привлекающая пристальное внимание специалистов, – операционный риск, т.е. вероятность образования убытков/недополучения прибылей вследствие сбоя в выполнении каждодневных, рутинных банковских операций. Применительно к и-банкингу выделяются три главные зоны операционного риска – функционирование системы безопасности, привлечение сторонних организаций к предоставлению некоторых видов электронных банковских услуг (аутсорсинг), освоение новых технологий сотрудниками банка.

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. Юридические реалии оформляются медленнее, чем экономические, и это расхождение особенно заметно в такой динамичной сфере, как и-банкинг.

В эпоху быстрого развития электронного сервиса репутационный риск, реализующийся в сокращении клиентуры, оттоке вкладов, сбросе банковских акций вследствие формирования устойчивого негативного общественного мнения о деятельности банка, связан прежде всего с теми нарушениями в обслуживании клиентов, которые входят в указанные выше три зоны операционного риска [3]. Особенность нового способа предоставления услуг состоит в том, что в условиях непосредственного веб-взаимодействия с клиентами сведения о возникновении сбоя в осуществлении электронных операций становятся известны практически сразу и распространяются гораздо быстрее, чем раньше. Репутационный риск может существенно увеличиться, если информация о наличии таких проблем, предоставляемая публике, окажется недостаточной и/или несвоевременной, а также, если плохо организован диалог с вкладчиками и заемщиками по электронной почте. В период привыкания к новым технологиям клиентура проявляет особую нервозность по отношению к любым событиям – не исключено, что риск данной категории у того или иного банка станет весьма заметным просто потому, что хакеры взломали сайт другого банка, предоставляющего те же или сходные онлайн-услуги.

Что же касается Центральных банков или других надзорных органов, то их внимание сосредоточивается на таких последствиях цифровизации банковского дела, как повышение системного риска и усиление глобализации. В связи с развитием первой тенденции активизируются теоретические исследования с целью разработки механизмов компенсации увеличившегося риска не только в самой

банковской сфере (с учетом специфики универсальных банков, объединяющих три основные функции финансового посредничества – депозитно-ссудную, инвестиционную и эмиссионную, и особенностей банков, специализирующихся на выполнении отдельных функций), но и в системе взаимоотношений «финансы – промышленность».

В свою очередь, вторая тенденция стимулирует совершенствование практического сотрудничества национальных учреждений банковского надзора с надзорными органами не только зарубежных стран, но и других отраслей экономики. При этом необходимо, с одной стороны, обеспечивать упреждающее воздействие государственного регулирования и его нейтральность по отношению к конкурирующим технологиям и финансовым институтам, а с другой стороны, избегать ненужного сдерживания технологического прогресса и содействовать формированию грамотной в электронном смысле банковской клиентуры.

#### *Список литературы*

1. Касаткина С. В. Управление рисками в сфере электронных банковских услуг / С. В. Касаткина // Стратегия развития банковского сектора российской экономики (доклады и выступления). – М. : Московский международный институт эконометрики, информатики, финансов и права, 2005. – С. 214–219.

2. Рогачев А. М. Человеческий фактор в операционных рисках: Банковские риски / А. М. Рогачев // Управление финансовыми рисками.– 2007. – № 1.– С.78–83.

3. Жариков В. В. Управление кредитными рисками: учебное пособие / В. В. Жариков, М. В. Жарикова, А. И. Евсейчев. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2009. – 244 с.