

УКД: 330.101

***ПУТИ РАЗВИТИЯ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА КАК ОДНОГО ИЗ
СПОСОБОВ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ***

Потапова А.В.¹

Магистр,

Белгородский государственный национальный исследовательский университет

Белгород, Россия

Бриль А.С.

Магистр,

Белгородский государственный национальный исследовательский университет

Белгород, Россия

Аннотация. В статье рассмотрена услуга «интернет-банкинг», как система дистанционного банковского обслуживания клиентов. Представлены преимущества использования систем интернет-банкинга для кредитных организаций и их клиентов. Рассмотрено проникновение сервиса интернет-банкинга в клиентскую базу.

Ключевые слова: интернет-банкинг, кредитная организация, банковские услуги, пластиковая карта, платежи с помощью интернет-банкинга, дистанционное банковское обслуживание (ДБО).

***DEVELOPMENT OF INTERNET BANKING AS A WAY OF REMOTE
BANKING SERVICES***

¹ *Научный руководитель: Быканова Н. И., к.э.н. доцент, Белгородский государственный национальный исследовательский университет, Белгород, Россия*

Potapova A.V.

Magistr

Belgorod National Research University

Belgorod, Russia

Bril A.S.

Student

Belgorod National Research University

Belgorod, Russia

Annotation. The article describes “Internet banking” as a system of remote banking customer services. The advantages of using Internet banking systems for credit institutions and their customers are presented. The penetration of Internet banking services in customer base is also considered.

Key words: internet banking, credit organization, banking services, plastic card, payments via Internet banking, remote banking services (RBS).

В условиях перехода на инновационный путь развития выросла необходимость развития удаленных банковских коммуникаций. Банки стали дистанционно предоставлять свои услуги. Одним из распространенных способов дистанционного банковского обслуживания является интернет-банкинг, который существует на рынке около 20-ти лет. Интернет-банкинг позволяет максимально быстро и безопасно получить всю интересующую информацию о деятельности банка, состоянии личного счета, произвести операции со счетом, не выходя из дома, которые доступны для каждого клиента. На рисунке 1 представлена система интернет-банкинга.

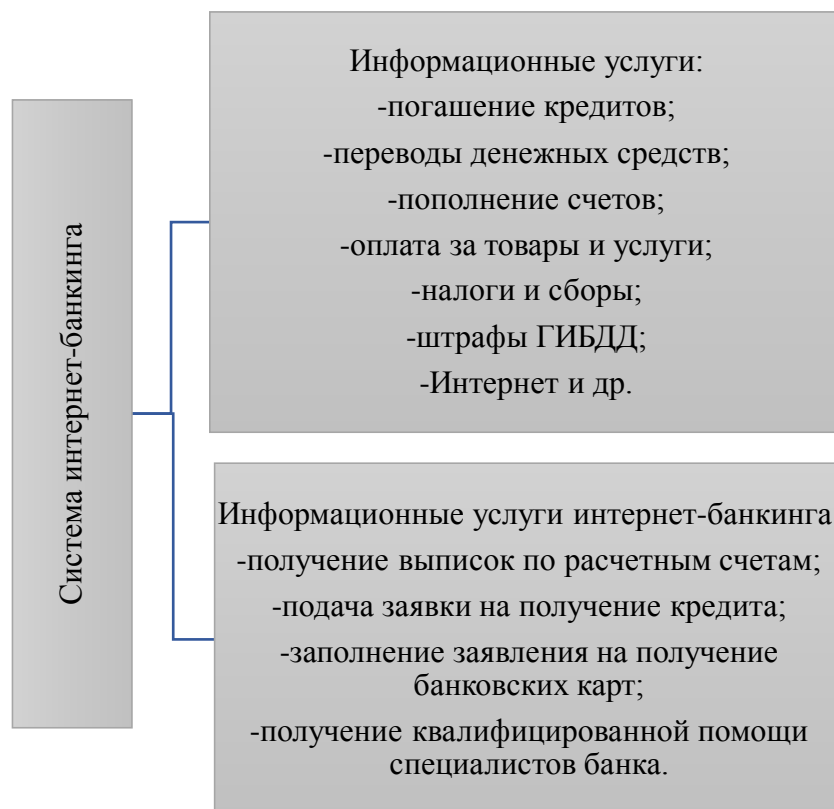


Рис. 1 – Система интернет-банкинга

В настоящее время дистанционное обслуживание представляет собой быстрый и доступный способ контроля за своим текущим счетом, а также за проведенным онлайн переводами и начислениями. В связи с затянувшимся кризисом, для жителей страны время и деньги приобретают огромную ценность, в связи с чем интернет-банкинг стал одним из самых востребованных банковских продуктов, дающих возможность сэкономить до 40-50% от стандартной цены услуги [6].

Нам предоставляется огромное количество возможностей дистанционного банкинга, которые имеют постоянную тенденцию к расширению. Тем не менее, существуют определенные препятствия, ограничивающие рост числа электронных сделок, среди которых можно отметить: существенные пробелы в законодательстве, особенности менталитета граждан, недостаточную подготовленность финансовых институтов и другие проблемы экономики. Стоит

отметить, что отношение коммерческих банков к различным новинкам интернет-технологий по-прежнему остается скептическим и не вызывает особого доверия. Это связано и с отсутствием единого и понятного механизма оценки экономического эффекта от внедрения новых систем дистанционного обслуживания [1]. На рисунке 2 представлено исследование аудиторий интернет-банкинга и мобильных приложений.

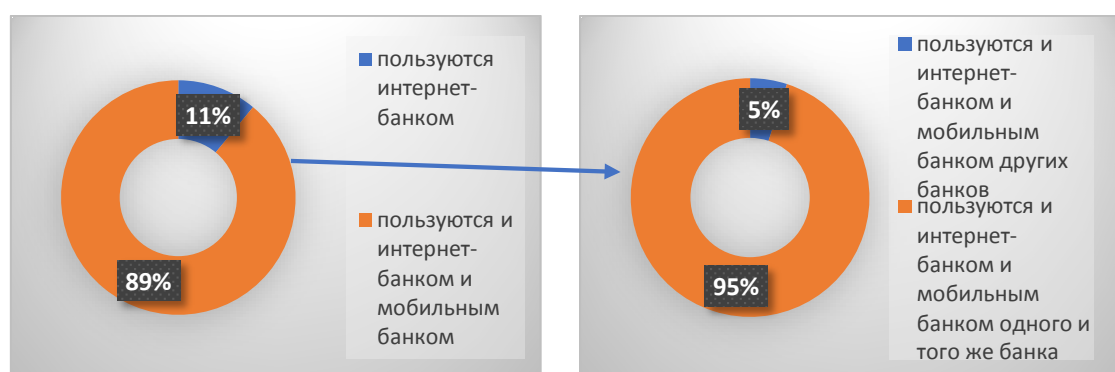


Рис. 2 – Исследование аудиторий интернет-банкинга и мобильных приложений

Основные преимущества использования интернет-банкинга для клиентов и банков представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Преимущества использования систем интернет-банкинга для кредитных организаций и их клиентов

Преимущества для кредитных организаций	Экономия времени по приему и обработке документов от клиентов
	Унификация работы с документами клиентов и обеспечение их разнообразной информацией
	Конкуренция за клиентами
	Получение дополнительных средств за пользование системы
Преимущества для клиентов	Работает со своими счетами, не выходя из дома
	Обеспечивает достаточно полную защиту информации о счетах, чем через телефон и другие устройства
	Получает разную справочную информацию из банка
	Клиент выбирает любую кредитную организацию (банк)

Как видно из таблицы, применение интернет-банкинга влечет за собой ряд определенных преимуществ. Так, для клиентов данная технология выгодна

удобством, оперативностью и невысокой платой за оказываемые услуги. Удаленный сервис предоставляет полный перечень операций со счетом (кроме выдачи наличных средств) в любое удобное для клиента время. За счет этого достигается экономия времени и денег.

Преимущества, получаемые банками при использовании интернет-банкинга:

- снижение издержек по обслуживанию клиентов;
- уменьшение административных расходов;
- увеличение объема и качества предоставляемых дополнительных услуг;
- введение круглосуточного обслуживания;
- вероятность ведения гибкой тарифной политики по отношению к предприятиям.

Стараясь сделать дистанционные системы обслуживания, банки стремятся к тому, чтобы клиенты могли пользоваться всеми услугами банка, которые доступны в их офисах. Вполне вероятно, что в скором времени банки просто не смогут работать без интернет-банкинга, ведь это может послужить причиной к потере своих клиентов. На основе данных, представленных агентством Markwebb Rank & Report, уровень проникновения дистанционной системы обслуживания в клиентскую базу сильно отличается некоторых банках. Статистика разницы уровней приведена в таблице 2 [7].

Таблица 2 – Рейтинг эффективности интернет-банков для частных лиц по состоянию на 2018 год

Место в рейтинге	Кредитная организация	Оценка
1	Бинбанк	79,2 (8,4 / 7,4)
2	Тинькофф Банк	76,7 (8,6 / 6,6)
3	Банк Левобережный	73,6 (7,7 / 7)
4	Почта Банк	72,6 (7,6 / 6,9)
5-6	Банк Траст	72,2 (7,8 / 6,6)
	Промсвязьбанк	72,2 (7,7 / 6,7)
7	Банк Уралсиб	72 (8 / 6,3)
8	Альфа-Банк	68,6 (7,7 / 5,9)
9	Райффайзенбанк	66,7 (7,1 / 6,2)

10	Банк Санкт-Петербург	66,6 (7,5 / 5,7)
11	Сбербанк	65,6 (6,9 / 6,2)
12	Росбанк	65,5 (6,8 / 6,3)
13	Банк Ренессанс Кредит	64,5 (6,7 / 6,2)
14	ВТБ	64,1 (6,7 / 6,1)
15	МКБ	63,8 (7 / 5,7)

В скобках приведены оценки функциональных возможностей и удобства интернет-банков по шкале от 0 до 10 баллов.

Анализ таблицы 2 показывает, что для крупных банков, которые изначально ориентируются на цифровое обслуживание (Бинбанк, Тинькофф Банк, Почта Банк), аудитория мобильного банкинга уже превышает аудиторию интернет-банка, когда речь идет об управлении средствами на карте и получении информации по продукту.

Региональные и федеральные банки, чья аудитория пока не готова стать «мобильной», весь 2018 год активно занимались улучшением своих интернет-банков для частных лиц. Некоторые из них полностью переориентировались на различные сегменты.

Смена платформы интернет-банка Банка Открытие, МТС Банка и МинБанка пока явным образом не отразилась на эффективности сервисов, но безусловно ускорит их будущее развитие.

В целом на рынке складывается ситуация, когда большинство банков предлагают клиентам оптимальный пользовательский опыт при решении основных задач по управлению средствами на карте и получению информации по продукту. В таблице 3 представлен оборот платежей через различные сервисы ДБО лидирующих банков [8].

Таблица 3 – Оборот платежей лидирующих банков

Банк	Способность сервиса	Преимущества	Недостатки
Бинбанк	С помощью онлайн-сервиса Бинбанка россияне могут совершать быстрые денежные переводы, пополнять свои карты с карт других банков, переводить	-Подробные выписки по счетам, вкладам и кредитам;	-наличие недоработок в мобильном приложении

	<p>средства клиентам Бинбанка по номеру телефона, открывать накопительные счета с указанием цели (к примеру, на отпуск или обучение). Внимание составителей рейтинга, возможно, привлекло и то, что каждый клиент Бинбанка может рассчитывать на квалифицированную помощь, пообщавшись через онлайн-чат с сотрудником банка.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Моментальная оплата товаров и услуг; -Совершение любых денежных переводов; -Покупка и продажа валюты онлайн; -Открытие и завершение вкладов на выгодных условиях; -Создание шаблонов платежей; -Совершение банковских операций по наиболее выгодным тарифам; -Надежная защита ваших конфиденциальных данных и средств на счетах. 	<p>«Бинбанк онлайн»;</p> <ul style="list-style-type: none"> -отсутствие возможности работать с электронными документами (имеется ввиду создание подписанных платежных поручений); -частые вылеты мобильных приложений.
Тинькофф Банк	<p>Через систему онлайн-банкинга можно совершать все те операции, которые невозможно выполнить на его сайте, но зато здесь нельзя открыть счет, подать заявку на получение кредитки или оформление дебетовой карты, а также открыть валютный вклад. Через этот сервис ДБО можно лишь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -получать финансовую информацию о состоянии открытых счетов (карт и вкладов), остатков и оборотов по ним, а также истории операций; -производить такие действия, как блокировка карт, подача заявки на их перевыпуск, заказ дополнительной карты или увеличение кредитного лимита; -открывать и закрывать вклады; -совершать денежные переводы на счета в других финансовых организациях и между своими счетами в ТКС; 	<ul style="list-style-type: none"> -совмещение системы дистанционного обслуживания и официального сайта; -высокий уровень юзабилити — внешний вид страницы сервиса можно настроить «под себя»; -возможность проведения анализа личного бюджета по статьям расходов; -использование средств визуальной информации для ознакомления клиента с финансовой информацией о его счетах и остатках по ним; 	<ul style="list-style-type: none"> -отсутствие возможности совершать ряд платежей, в том числе налоги и штрафы в бюджет и иные внебюджетные фонды; -неудобные условия работы с шаблонами платежей; -установленные по умолчанию лимиты по разным видам операций, которые для совершения платежа на более крупную сумму приходится самостоятельно изменять и

	-создавать шаблоны для регулярных платежей.	-подключение системы дистанционного обслуживания и оформление сопутствующих операциям со счетами документов производится без посещения банка.	подтверждать это действие отправкой СМС-сообщений.
Почта Банк	К популярным сервисам относятся система дистанционного банковского обслуживания Интернет-банкинг и приложение Мобильный банк. Подключение данных услуг можно осуществить, обратившись непосредственно в отделение Почта Банка или позвонив по номеру телефона службы клиентской поддержки.	-С помощью Интернет-банка/мобильного банка можно контролировать свои кредиты и карты, управлять ими, переводить деньги, оплачивать мобильную связь, коммунальные услуги и совершать другие платежи; -Большинство действий в минимум кликов, не нужно читать инструкции, все интуитивно понятно; -Пользование Интернет – банком и мобильным банком бесплатно, большинство платежей без комиссий, а там, где комиссии есть — они минимальны; -Используются современные технологии защиты, операции совершаются только с разрешения Клиента.	-Увеличение клиентских рисков, так как ни один банк не в состоянии гарантировать клиентам 100% защиты от сетевых мошенников; -Периодически компьютерные системы могут давать сбои и быть недоступными для клиентов; -Отсутствие бумажного подтверждения

Проанализировав таблицу 3, можно отметить, что у каждого банка есть недочеты, но их меньше, чем преимуществ. В будущем мобильный банкинг будет более функциональный, чем обычный интернет-банкинг, т.к. мобильные устройства позволят с удобством всем клиентам использовать технологии голосовой идентификации, создавать шаблоны платежей с помощью встроенного в сотовый телефон камеры и так далее [2]. Лучшие российские интернет-банки предлагают своим пользователям широкие возможности оплаты различных услуг, внутрибанковских и внебанковских переводов, открытия вкладов, заказа карт и других банковских продуктов онлайн.

По результатам исследования международной консалтинговой компании Frost & Sullivan, банк Тинькофф признан самым крупным независимым онлайн-банком в мире. Если рассматривать рейтинг Тинькофф банка среди банков России, то можно сделать вывод, что организация находится на хороших позициях. Олег Тиньков, основатель предприятия, самостоятельно разрабатывал стандарты качества. Многие клиенты отмечают, что, благодаря налаженной системе обеспечения, никаких затруднений из-за отсутствия отделений у организации они не испытывают. На сегодняшний день Тинькофф считают крупнейшим интернет-банком в Российской Федерации. По количеству клиентов он является мировым. Данное звание ему выдала мировая аналитическая компания.

Каждый год банк получает мировые награды. В 2015 им было выдано звание лучшего интернет-банка в РФ. Через год его назвали лучшим финансовым сервисом в России. К такому выводу пришла финансовая компания Глобал Файненс. Они оценили финансовые показатели и результаты, отзывы клиентов и возможности организации. Европейский союз назвал Тинькофф лучшим интернет-банком в Европе. Учитывайте, что это не все награды организации. Аналитики называют его один из самых быстрорастущих в регионе.

С каждым годом позиции Тинькофф банка укрепляются. Сам владелец пристально следит за качеством оказываемых услуг, регулярно вводит новые требования и стандарты. Благодаря большой доле собственных средств в доле капитала, многие без опаски открывают там вклады. Благодаря высоким процентам и хорошим условиям, клиентов у банка достаточно много

Дистанционное обслуживание дает банку возможность предоставлять свои услуги клиентам, проживающим в тех районах, где еще нет офисов банков. Данная система позволяет расширить границы банка на рынке, а также избавляет от затрат, необходимых на содержание офисов банков на данных территориях. Также, интернет-банкинг привлекает новых клиентов, что несет за собой рост денежных средств на депозитах клиентов, а также получать комиссионную прибыль от предоставления дополнительных банковских услуг, что является огромной выгодой для банков.

Библиографический список

1. Горчакова М.Е. Дистанционное банковское обслуживание / М.Е. Горчакова. – М.: Издательство КноРус, 2014. – 120 с.
2. Лосевская С.А. Мобильный интернет-банкинг его плюсы и минусы. / С.А. Лосевская, К.В. Семилякова // Сб. Современное состояние и приоритетные направления развития аграрной экономики в условиях импортозамещения материалы международной научно-практической конференции. – 2016. – С.304-307.
3. Лосевская С.А. Интернет-банкинг и его роль в системе банковского обслуживания. / С.А. Лосевская // Вестник Донского государственного аграрного университета, – 2013. - № 2 (8). – С.52-58.
4. Лямин Л.В. Дистанционное банковское обслуживание. / Л.В. Лямин, В.Г. Мартынов. – М.: Издательство КноРус, 2015. – 566 с.

5. Лямин Л.В. Применение технологий электронного банкинга. Риск - ориентированный подход. / Л.В. Лямин, В.Г. Мартынов. – М.: Издательство КноРус. – 2015. – 336 с.

6. Интернет как драйвер экономики [Электронный ресурс]. - Режим доступа – URL : <http://expert.ru/2018/internet-kak-drajver-ekonomiki> (Дата обращения 24.06.2019).

7. Internet Banking Rank 2018 [Электронный ресурс]. Режим доступа – URL : <http://markswebb.ru/efinance/internet-banking-rank-2018> (Дата обращения 24.06.2019).

8. Российский рынок платежей через сервисы дистанционного банковского обслуживания [Электронный ресурс]. Режим доступа – URL : http://json.tv/en/ict_telecom_analytics_view/rossiyskiy-rynok-platejey-cherez-servisy-distantcionnogo-bankovskogo-obslujvaniya (Дата обращения 24.06.2019).

9. Business Internet Banking Rank 2015 [Электронный ресурс]. Режим доступа – URL : <http://markswebb.ru/e-finance/business-internet-banking-rank-2018> (Дата обращения).

Оригинальность 70%