

УДК 336.7

РАЗВИТИЕ ИНТЕРНЕТ БАНКИНГА В НОВЫХ РЕАЛИЯХ

Исаян А.В.

магистрант,

Донской государственной технической университет,

Ростов-на-Дону, Россия

Землякова Н.С.

к.э.н., доцент,

Донской государственной технической университет,

Ростов-на-Дону, Россия

Аннотация: Пандемия оказала мощное воздействие на экономику и финансовую отрасль. Актуальность данной статьи обусловлена тем, что многие банки в короткие сроки реализуют клиентские задачи в дистанционных каналах обслуживания (ДКО). Цель данной статьи – рассмотреть интернет банкинг в целом и интернет-банки лидеров и активно развивающихся банков, а также новейшие и улучшенные услуги и продукты, представленные на данной платформе. Значимость рассмотрения данной проблематики заключается в популярности дистанционного банковского обслуживания (ДБО), в том числе и интернет банкинга, который значительно упрощает в современных не только эпидемиологических условиях получение пользователями круглосуточного доступа ко всем банковским услугам и продуктам. Также в работе рассмотрены токи роста интернет банкинга на предстоящий период, на основе статистических данных составлен рейтинг 10 крупнейших банков, развивающих интернет банкинг для высокого уровня предоставления услуг своим клиентам.

Ключевые слова: дистанционное банковское обслуживание; интернет банкинг; мобильный банкинг; цифровое обслуживание.

DEVELOPMENT OF INTERNET BANKING IN NEW REALITIES

Isayan A.V.

master's degree student,

Don State Technical University,

Rostov-on-Don, Russia

Zemlyakova N.S.

PhD, Associate Professor,

Don State Technical University,

Rostov-on-Don, Russia

Annotation: The coronavirus pandemic and quarantine measures have had a powerful impact on the economy and the financial industry. The relevance of this article is due to the fact that many banks had to learn to solve in a short time the tasks of customers who were forced to switch to remote service channels, including Internet banking. The purpose of this article is to consider Internet banking in general and the Internet banks of leaders and actively developing banks, as well as the latest and improved services and products presented on this platform.

Keywords: remote banking service; Internet banking; mobile banking; digital service.

В условиях пандемии, которая привела к финансовой нестабильности, появилась тенденция к спаду финансовой активности населения. В результате чего недоступным оказался традиционный канал для предоставления банковских услуг – посещение офиса банка. Актуальность данного вопроса высока, так как в сложившейся ситуации повысилось внимание населения к мобильному банкингу и интернет банкингу.

Основной задачей цифрового пространства является стимул для перевода большего количества пользователей на ДКО в связи с пандемией: возросла доля клиентов интернет банкинга, незначительно возросла доля активных клиентов интернет банкинга, однако переход клиентов из мобильного в интернет банкинг

не наблюдался, увеличилось количество ранее неактивных клиентов, возросла доля транзакционных сессий, что обусловлено активацией новых и старых клиентов.

За счет комфортного интерфейса улучшились показатели для решения ежедневных задач, например, таких как жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ). В интернет-банке Тинькофф при оплате услуг ЖКУ отображаются данные провайдера, которые можно сверить до осуществления платежа. В ПАО Банк «ФК Открытие» автоматически заполняется форма перевода по реквизитам, теперь пользователю нет необходимости заполнять все реквизиты, достаточно их сверить.

В настоящее время онлайн-продажи услуг и продуктов не являются показателем современного развивающегося банка, гораздо важнее повышение эффективности сервиса, скорость и многозадачность банка. [1]

Представляется необходимым отметить точки роста на 2021 год: [2]

- выпуск, перевыпуск основных и дополнительных карт в мобильном и интернет-банках;
- закрытие карт и карточных счетов онлайн;
- открытие, закрытие инвестиционных продуктов в мобильном и интернет-банках;
- возможность без дополнительного посещения просматривать кредитную историю в режиме онлайн, и др.

Многие крупные банки расширили возможности интернет-банка, которые в настоящее время приравнены к мобильному банку, например:

Сбербанк провёл впервые с 2013 года редизайн – это не только изменение оформления, но и обширное изменение функционала ресурса, обновление представлено на рисунке 1.

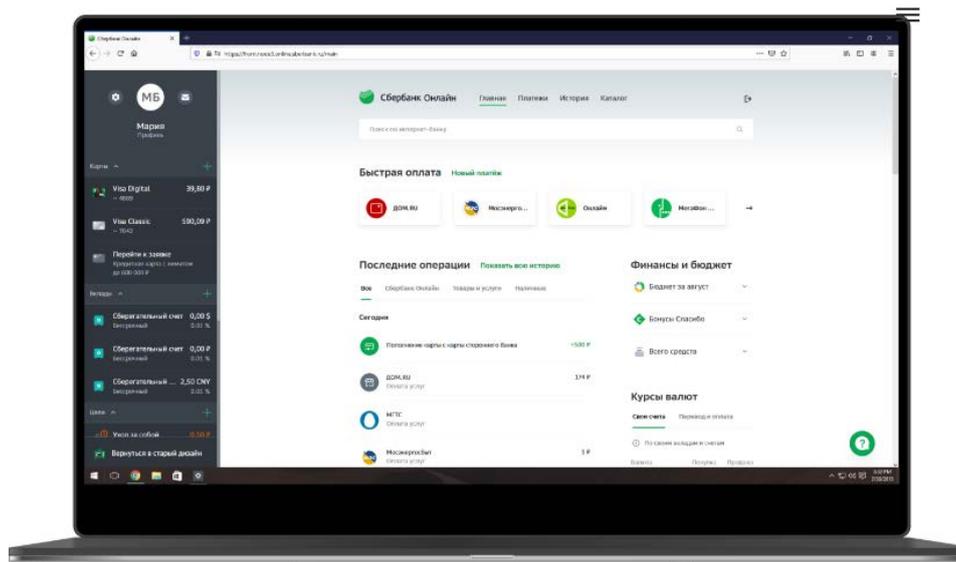


Рисунок 1 – Интернет банк Сбербанк [4]

HOME CREDIT BANK также представил пользователям обновленный интернет-банк с современным интерфейсом. Стало проще ориентироваться в интернет-банке за счет разграничения между продуктами, обновление представлено на рисунке 2. В разделе платежей была проведена работа с выделением блоков оплаты услуг и переводов.

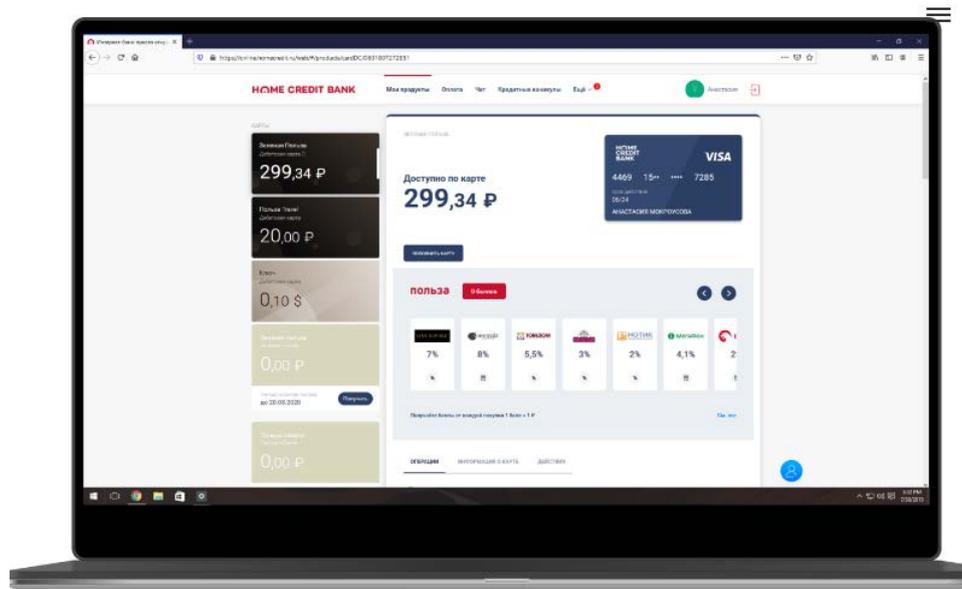


Рисунок 2 – Интернет-банк HOME CREDIT BANK [5]

Наиболее удобным для пользования остаётся мобильный банк, однако интернет-банк в настоящее время стремительно развивается. [3]

Необходимо отметить, что пандемия ускорила и дала толчок для быстрого развития и обновления продаж финансовых услуг и продуктов:

– Онлайн-кредитование – Московский кредитный банк, Банк Русский Стандарт, Россельхозбанк, и др.

– Выпуск в интернет-банке дебетовых и кредитных карт – ВТБ, Росбанк, ПАО Банк «ФК Открытие», NOME CREDIT BANK, Сбербанк, и др.

Для полноценного пользования цифровой картой банки дали возможность пользователям выпустить карту со всеми действующими условиями.

В таблице 1 представлен рейтинг интернет-банков 2020, Daily Banking, разработанный автором на основании данных агентства Markswebb, специализирующегося на исследованиях, аудите и консалтинге в области развития эффективных интернет-продуктов.

Таблица 1 – Рейтинг интернет-банков 2020. Daily Banking [6]

	Наименование банка	Качество клиентского опыта при решении ежедневных задач	Изменение рейтинга в сравнении с 2019 годом
1	Тинькофф Банк	67	-
2	Банк Открытие	67,3	+6
3	Ак Барс Банк	61	-
4	Банк Левобережный	60,9	-2
5	ВТБ	57,9	+12
6	Почта Банк	56,5	-1
7	Промсвязьбанк	54,1	-
8	Райффайзенбанк	53,4	-3
9	Россельхозбанк	52	+8
10	СКБ-Банк	51,8	-1

1 место – Тинькофф сохраняет свои позиции с высоким уровнем качества интернет-банка. [7]

2 место – Банк Открытие стремительно продвинулся в плане переводов и платежей (система быстрых платежей, оплата ЖКУ). [8]

3 место – Ак Барс Банк закрепился на своей позиции. Наблюдается значительное продвижение в плане аналитики расходов и доходов, упростилась форма системы быстрых платежей. [9]

4 место – у Банка Левобережный замедлилось развитие, добавилась только система быстрых переводов. [10]

5-10 места – отставание от лидеров в плане меньшей информативности и возможностям.

В таблице 2 представлен рейтинг интернет-банков 2020, Digital Office, разработанный автором на основании данных агентства Markswebb, специализирующегося на исследованиях, аудите и консалтинге в области развития эффективных интернет-продуктов.

Таблица 2 – Рейтинг интернет-банков 2020. Digital Office [6]

	Наименование банка	Качество клиентского опыта при решении ежедневных задач	Изменение рейтинга в сравнении с 2019 годом
1	Тинькофф Банк	64	-
2	Банк Открытие	54,9	+14
3	Райффайзенбанк	52,3	+5
4	СКБ-Банк	49,8	+3
5	Промсвязьбанк	49	-2
6	Сбербанк	48,6	-1
7	ВТБ	46,9	+4
8	Банк Левобережный	46,7	-5
9	Банк Казани	43,5	-3
10	АК Барс Банк	43,4	-6

Тинькофф Банк реализует возможность выпуска дополнительных карт, возможность изменить персональные данные, и др. [7]

В интернет-банке ПАО Банка «ФК Открытие» появился блок заявки на карты, закрытие счетов, изменение персональных данных, заказ справок и помощь сотрудников онлайн в виде чата с уже встроенным возможным блоком наиболее часто задаваемых вопросов. Возможность открытия инвестиционных продуктов. [8]

У Райффайзенбанка появилась возможность закрытия счетов, карт, возможность изменения персональных данных, подача налоговой декларации дистанционно. [11]

СКБ-Банк в скором времени достигнет уровня Тинькофф Банка по качеству клиентского опыта в концепции Digital Office. [12]

На местах с 5 по 10 расположились банки, предоставляющие хороший сервис, но которым пока сложно конкурировать с лидерами.

Таким образом, следует отметить, что в 2020 году в условиях эпидемиологической ситуации в стране ДБО резко стало развиваться, в интернет-банках появились всевозможные новые функции, новые услуги и возможности.

Лучшие интернет-банки в настоящее время решают задачи клиентов быстро и качественно, интерфейсы продумываются до мелочей и сокращают лишние действия, что положительно влияет на перевод клиентов в ДКО.

Библиографический список:

1. Бурулина Т.А., Юденков Ю.Н. Дистанционное банковское обслуживание / Т.А. Бурулина, Ю.Н. Юденков // Символ науки. – 2019. – №8. – С. 19-27.
2. Зубакина Ю.К. Интернет-банкинг как современная форма банковского обслуживания / Ю.К. Зубакина // Молодой ученый. – 2019. – №22 (260). – С. 526-528.

3. Кудряшов В.С., Загоскина Е.О. Интернет-банкинг в Российской Федерации: проблемы и перспективы развития / В.С. Кудряшов, Е.О. Загоскина // *Juvenis scientia*. – 2017. – №4. – С. 27-31.
4. Интернет-банк Сбербанк. [Электронный ресурс]. URL: <https://online.sberbank.ru/CSAFront/index.do#/> (дата обращения: 10.11.2020)
5. Интернет-банк HOME CREDIT BANK. [Электронный ресурс]. URL: <https://ib.homecredit.ru/ibs/login> (дата обращения: 10.11.2020)
6. Сайт агентства Marksw Webb, специализирующегося на исследованиях, аудите и консалтинге в области развития эффективных интернет-продуктов. [Электронный ресурс]. URL: <https://marksw Webb.ru/report/internet-banking-rank-2020/#anchor-about> (дата обращения: 12.11.2020).
7. Интернет-банк Тинькофф. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.tinkoff.ru/> (дата обращения: 14.11.2020)
8. Интернет-банк ПАО Банк «ФК Открытие». [Электронный ресурс]. URL: <https://ib.open.ru/webbank/#/login> (дата обращения: 14.11.2020)
9. Интернет-банк АК Барс Банк. [Электронный ресурс]. URL: <https://online.akbars.ru/> (дата обращения: 13.11.2020)
10. Интернет-банк Банк Левобережный. [Электронный ресурс]. URL: <https://cabinet-bank.ru/levoberezhnyj-bank/> (дата обращения: 12.11.2020)
11. Интернет-банк Райффайзенбанк. [Электронный ресурс]. URL: <https://online.raiffeisen.ru/#/login/main> (дата обращения: 12.11.2020)
12. Интернет-банк СКБ-Банк. [Электронный ресурс]. URL: <https://ib.skbbank.ru/login> (дата обращения: 12.11.2020)

Оригинальность 87%