

УДК 366.7

***ТЕНДЕНЦИИ ПРИМЕНЕНИЯ ИНТЕРНЕТ – БАНКИНГА В РОССИИ И
ФАКТОРЫ, СДЕРЖИВАЮЩИЕ ЕГО РАЗВИТИЕ***

Сапрыкина Т.В.

к.э.н., доцент

*Белгородский государственный национальный исследовательский университет,
Белгород, Россия*

Пашкова Е.Н.

ст. преподаватель

*Белгородский государственный национальный исследовательский университет,
Белгород, Россия*

Войтехович Д.И.

бакалавр

*Белгородский государственный национальный исследовательский университет,
Белгород, Россия*

Аннотация

В данной статье рассмотрены тенденции интернет – банкинга российском банковском секторе. Выявлены факторы, сдерживающие его развитие, а также изучены и представлены оценка бизнес моделей, по которым работает цифровое обслуживание.

Ключевые слова: дистанционно – банковское обслуживание, интернет – банкинг, интернет – технологии, электронные деньги, онлайн услуги.

***TENDENCIES OF USING INTERNET BANKING IN RUSSIA AND FACTORS
CONTAINING ITS DEVELOPMENT***

Saprykina T.V.

PhD, Associate Professor

*Belgorod State National Research University,
Belgorod, Russia*

Pashkova E.N.

Senior Lecturer

*Belgorod State National Research University,
Belgorod, Russia*

Voitekovich D.I.

bachelor

*Belgorod State National Research University,
Belgorod, Russia*

Annotation

This article discusses the trends of Internet banking in the Russian banking sector. The factors hindering its development are identified, as well as the assessment and assessment of business models for which digital service works are studied and presented.

Key words: remote banking services, Internet banking, Internet technologies, electronic money, online services.

Наибольшую значимость в современных условиях приобретает развитие дистанционных каналов доступа к финансовым услугам. Проведенные Банком России замеры индикаторов финансовой доступности показали рост использования потребителями дистанционного доступа к банковским счетам (с 45,1 до 55,2% взрослого населения России). Дистанционные каналы доступа развивались одновременно с существенным распространением сети Интернет. Большинство банков уже решают базовые задачи клиентов на должном уровне, такие как: консультирование, осуществление договорной и претензионной работы. Применением банками онлайн технологий позволяют им экономить

финансы на аренде и содержании офисов, уменьшить численность офисных сотрудников [4].

Преимущества онлайн сервисов для клиентов достаточно точно сформулировал Щецов Ю.Г. - это: бесплатное подключение клиентов к сервисам, более низкие тарифы по сравнению с тарифами «в офисах», круглосуточный доступ к счетам и возможность оперативно осуществлять операции и контроль за ними [7].

Можно сказать, что к настоящему времени достигнут некий «предел» в развитии по этому направлению. Тем не менее, рынок в целом развивается активно, участники добавляют платежные функции, настройки безопасности, улучшают онлайн услуги.

Рассматривая опыт зарубежных банков отчетливо прослеживается тенденция сокращения отделений, например, итальянской группой Unicredit, французским банком Societe Generale, Deutsche Bank (Германия), а также рост числа внедряемых цифровых продуктов. Только Deutsche Bank уже в 2016 г. анонсировал их более 70 единиц [2].

В России тенденции развития финансового сектора в целом соответствуют мировым. Банковский сектор активно достаточно активно настроен на внедрение финансовых технологий. Опираясь на данные статистики отмечается высокая готовность российских компаний к цифровизации деятельности (63%), что практически соответствует данным статистики по мировому рынку (70%) [3].

Анализируя цифровую трансформацию по отраслям экономики в России в целом, отмечается, что темпы цифровизации банковских услуг уступают лишь темпам медиа-сферы и составляет 26% [8].

В научных трудах обозначается, что системы дистанционного обслуживания на современном этапе имеют множество модификаций: банк-клиент, интернет-клиент, АТМ-банкинг и др. Банки, применяя ту или иную модель дистанционного обслуживания, учитывают возможности и пожелания

клиентов [1]. При этом, все технологии дистанционного обслуживания имеют как ряд преимуществ (экономия времени клиента, возможность круглосуточного доступа и контроля за состоянием банковских счетов, отсутствие необходимости личного посещения отделения банка и т.д.), так и недостатками (обеспечение безопасности финансовых операций и программ) [5].

Оценку функциональности и удобства для физических и юридических лиц в 2019 году провело агентство Marksw Webb Rank & Report. Главной задачей исследования стала оценка бизнес моделей, по которым работает цифровое обслуживание: Daily Banking (решение ежедневных задач в интернет-банке) и Digital Office (цифровой офис). Результаты исследования включают в себя публичную метрику оценки эффективности интернет-банков для частных лиц [9, с. 317].

Результаты рейтинга показали, что банк для ежедневных задач Daily Banking более эффективен, так как клиентам каждый день необходимо управлять своими средствами, оплачивать покупки, оплачивать счета, а также получать информацию о банковских продуктах. Лучшие банки для ежедневных задач по данным агентства Marksw Webb Rank & Report: Тинькофф Банк, Банк Левобережный и АК Барс Банк. В этих банках ориентируются на лучшее решение ежедневных задач в интернет-банке [10].

Таблица 1 - Лучшие интернет-банки на отечественном рынке для ежедневных задач

Место	Банк	Оценка	Динамика
1	Тинькофф Банк	78,7	+1
2	Банк Левобережный	68	+1
3	Ак Барс Банк	64	new
4	Банк Уралсиб	61,7	+3
5,5	Почта Банк	60,5	+4
5,5	Райффайзенбанк	60,5	-1
7	Промсвязьбанк	60	-2
8	Банк Открытие	59,5	+10
9,5	Русский Стандарт	58	+7
9,5	СКБ Банк	58	new
16	Сбербанк	53,1	-5

17	ВТБ	52,7	-3
18	Россельхозбанк	52	+1

В интернет-банках Тинькофф Банка, Банка Левобережный и Промсвязьбанка доступно оформление практически всех продуктов, можно заказать справку или выписку, получить в чате консультацию по личным финансам или новым продуктам банка. Результаты исследования агентства Markwebb Rank & Report представлены в таблице 1 [11].

Необходимо отметить, что такие банки как Сбербанк, ВТБ, Россельхозбанк занимают соответственно 16, 17 и 18 места.

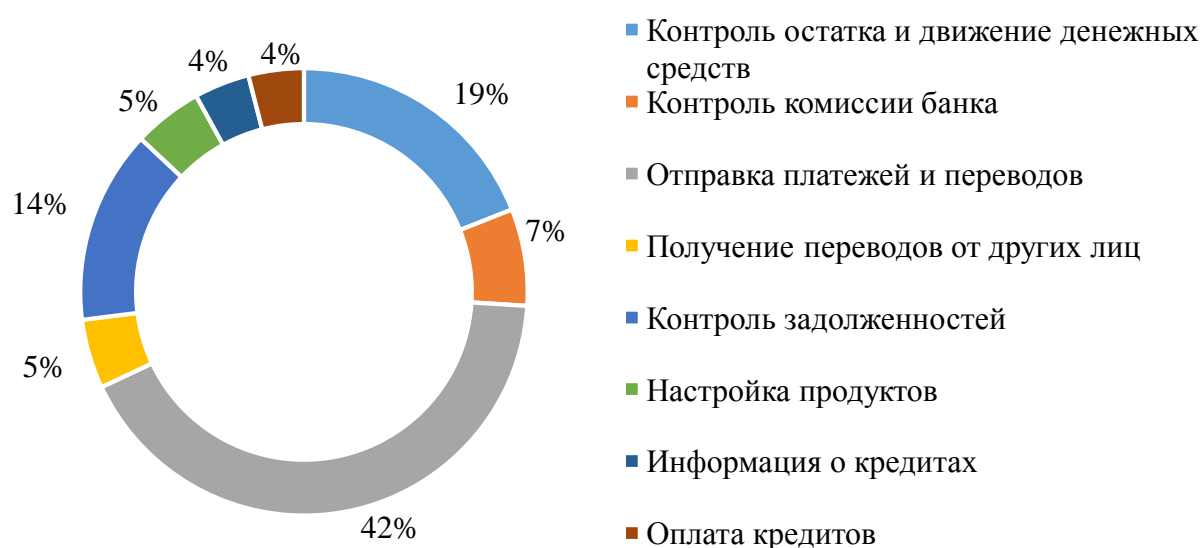


Рис.1 - Оценка функциональности Интернет-банка для ежедневных задач

Анализ функциональности интернет-банки для ежедневных задач у ведущих банков показал, что контроль остатка и движение денежных средств - 19%, Контроль комиссии банка -7%, Отправка платежей и переводов - 42%, Получение переводов от других лиц - 5%, Контроль задолженностей - 4%, Настройка продуктов -5 %, Информация о кредитах - 4%, Оплата кредитов - 4%.



Рис.2 - Оценка удобства интернет-банка для ежедневных задач

Анализ удобства интернет-банки для ежедневных задач ведущих банков отражен на рис. 2. [11].

Результаты рейтинга цифрового офиса Digital Office оценивались с полноты реализации клиентских задач, при решении которых необходимо обращаться напрямую в офис или осуществлять звонок в контакт – центр. За исследуемый период более удобный и функциональный офис предлагали Тинькофф Банк, Банк Левобережный и Промсвязьбанк. При и этом в 2019 году Промсвязьбанк поднялся на 8 позиций вверх. Прорывные шаги в улучшении Digital Office также сделали Русский Стандарт (+ 6), ВТБ (+13), Россельхозбанк (+6). Результаты исследования агентства Marksw Webb Rank & Report представлены в таблице 2 [11].

Таблица 2 - Лучшие интернет – банки на отечественном рынке цифровой офис

Место	Банк	Оценка	Динамика
1	Тинькофф Банк	90,5	0
2	Банк Левобережный	80,7	0
3	Промсвязьбанк	68,4	+8
4	Ак Барс Банк	66,5	new
5	Сбербанк	63,8	3
6	Банк Казани	63,1	0
7	СКБ Банк	61,9	new

8	Райффайзенбанк	60,7	-3
9	Альфабанк	59,8	0
10	Русский Стандарт	56	+6
11	ВТБ	52,3	+13
15	Россельхозбанк	39,1	+6

Дистанционные банковские услуги уже на сегодня имеют ряд преимуществ, которые экономят время и деньги клиента, а также дают возможность стать разработчиком дизайна собственной карточки или выпустить собственную электронную карту.

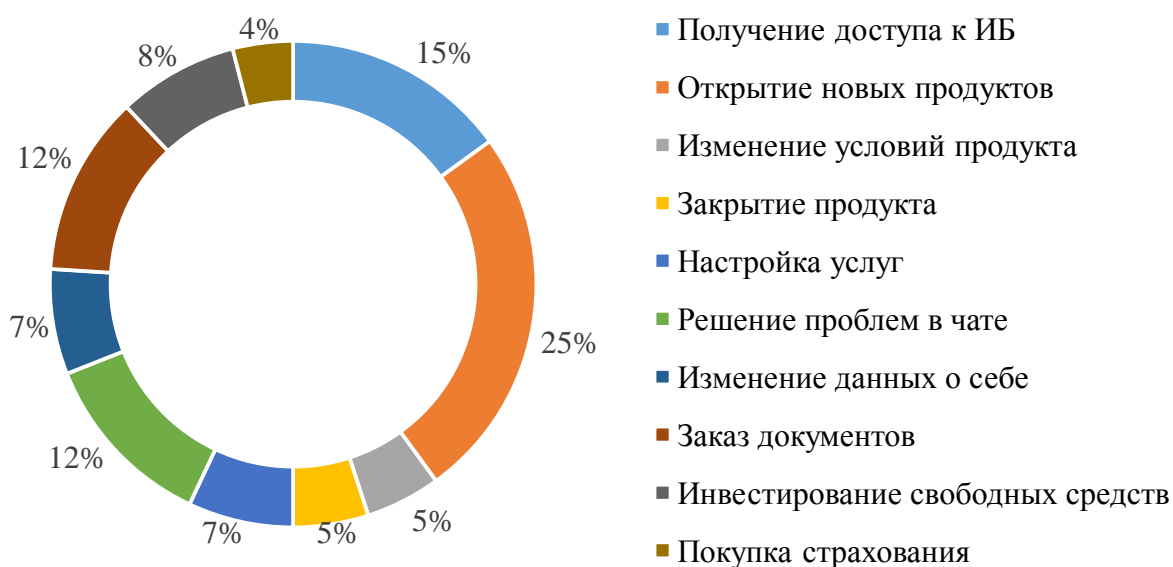


Рис.3 - Оценка цифрового обслуживания Интернет - банкинга

Считаем необходимым отметить, что за последние годы достаточно эффективно проведены мероприятия по обеспечению безопасности в сфере интернет-банкинга. Так, объем хищений в результате совершенных киберпреступлений в банковском секторе за 2016-2018 гг. сократился более чем в 10 раз [6].

Но, несмотря на этот процесс есть факторы психологического, технического, финансового, юридического, организационного и кадрового характера, сдерживающие развитие Интернет – банкинг в России.

1. Одним из основных факторов сдерживающего развитие Интернет-банкинга – психологический: недоверие к новым технологиям, электронным деньгам и нежелание уйти в Онлайн банк. Страх потерять свои деньги присутствует у многих граждан. Многие по старинке желают посещать офисы и общаться с сотрудниками банка. Изучая эту проблему западные ученые при изучении потребности клиентов банковских услуг установили, что банковские работники через Интернет – банкинг не могут полностью удовлетворить запросы своих клиентов. А автоматическая рассылка ответов онлайн банка не всегда удовлетворяет потребности клиента. Поэтому перед банками стоит задача максимально удобно и понятно разрабатывать Онлайн услуги используя Интернет – банкинг.

Понятие электронные деньги не так быстро прижилось в отечественной практике. Многие граждане предпочитают до сих пор деньги держать в руках, но с развитием платежной системы потребность в электронных платежах возросла, и граждане постепенно заменяют традиционные платежи электронными используя Интернет – банкинг. Электронные деньги имеют высокий уровень конкуренции. Они конкурируют с традиционными наличными, пластиковыми картами и новыми электронными «квазиденьгами». Наличие жесткой конкуренции ведет к риску банкротству. Этот риск клиенты банка воспринимают на свой счет, что понижает степень доверия к электронным деньгам.

2. Применение Интернет технологий в банке и его технические возможности, безопасность - самый основной фактор сдерживающий развитие Интернет – банкинг. В условиях цифровизации экономики информационные технологии развиваются быстрыми темпами. Банкам необходимо соответствовать определённым техническим требованиям, своевременно

внедрять и совершенствовать Онлайн банк. При этом острым вопросом для банка остается выбор поставщика системного программного обеспечения. Вопросы безопасности банка являются главными при реализации любого банковского продукта через Онлайн банк. Банки ведут активную работу по безопасности данных банковской системы.

3. Не у всех участников финансового рынка хватает финансовых ресурсов для вложения в интернет технологии. Банки не исключение. Применение информационных технологий в современных условиях является крупной статьей расходов. Сегодня на рынке лидируют те коммерческие организации, которые уже не менее 5 лет вкладывают свои денежные средства в это направление. Финансовые вложение кредитной организации в Интернет – банкинг, также является основным фактором сдерживающий развитие российского рынка предоставления услуг через Интернет- банкинг.

4. Неудовлетворительное состояние законодательной базы, регламентирующей работу с электронными деньгами, также можно назвать сдерживающим фактором развития Интернет- банкинга. Выпуск, обращение и погашение электронных денег сейчас четко не регулируется, по причине отсутствия проработанного законодательства. Это проблема и не решена и за рубежом. Главный шаг в этом направлении сделал Европарламент, который принял две директивы, посвященные регулированию основных вопросов в сфере обращения электронных денег. Европарламент странам ЕС рекомендовал с этими директивами привести в соответствие внутреннее законодательство. Этими директивами воспользовались не все. Достаточно часто электронные деньги по сути признаются идентичными денежным суррогатам, эмиссия которых напрямую запрещена законодательно в большинстве стран.

5. Факторы организационного характера, также необходимо учитывать при развитии Интернет-банкинга. Наблюдается тенденция несоответствия требований банка к функциональным возможностям систем Интернет- банкинга

это влечет за собой сложность интеграции систем Интернет – банкинга с банковскими автоматизированными системами.

6. Отсутствие полного доверия к провайдерам услуг, требуемых кредитным организациям и операторам связи. Низкое качество каналов и линии связи, требуемых кредитным организациям для дистанционного обслуживания клиентов, также является основной причиной сдерживания развития Интернет-банкинга в России.

7. Недостаточная подготовка персонала кредитных организаций для работы с системами дистанционного обслуживания – фактор, который сдерживает развитие Интернет – банкинга. Проблемы кадрового состава для банков остаются также первостепенными. Для реализации новых технологий и систем необходимы новые обученные кадры, которые смогут увеличить темп роста их внедрения.

Таким образом, новые тенденции применения Интернет – технологий в банковской деятельности несомненно верное направление развития каждого банка. В условиях цифровизации экономики, необходимое и правильное решение выбора применения новых технологий в деятельности коммерческих организаций.

Библиографический список:

1. Бурмистрова П.Д. Дистанционное банковское обслуживание как средство модернизации банковских услуг / П.Д. Бурмистрова, Е.П. Шаталова // Вестник университета. – 2018. – 11. – С. 159-163.
2. Куликов Н.И. Банки уходят в сеть интернета / Н.И. Куликов, Кудрявцева Ю.В. // Финансы и кредит. – 2016. – 29. – С. 2-10.
3. Никонец О.Е. Дистанционное банковское обслуживание как элемент экосистемы современного банка / О.Е. Никонец, К.А. Попова // Вестник Волжского университета имени В.Н. Татищева. – 2020. - №1. – Т. 2 – С. 280-292.

4. Сапрыкина В.Д. Дистанционное обслуживание как направление банковского бизнеса / В.Д. Сапрыкина, Ю.В. Болтенкова, В.И. Болтенков, А.А. Гулько // Актуальные проблемы развития национальной и региональной экономики: Сборник научных трудов VII Международной научно-практической заочной конференции для студентов, магистрантов, аспирантов и молодых ученых, посвященной празднованию 140-летия НИУ «БелГУ». - 2016. - С. 312-316.
5. Тропынина Н. Е. Дистанционное банковское обслуживание: анализ и перспективы развития / Н.Е. Тропынина, Л.Н. Никитина // Финансовая грамотность - залог благополучия населения: Материалы всероссийской научно-практической конференции. – 2019. – С. 198-202.
6. Тропынина Н. Е. Проблемы и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в России / Н.Е. Тропынина // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. - 2020. - №. 1. - С. 156-161.
7. Швецов Ю.Г. Цифровой банк: проблемы и перспективы / Ю.Г. Швецов // Налоги и финансы. - 2019. - №. 4 (44). - С. 15-26.
8. Щеголев А.В. Тенденции цифровизации банковского сектора в Российской Федерации // Вектор экономики. - 2019. - № 12 (42). – С. 79:
9. Юсупова О.А. Интернет-банкинг как направление диджитализации банковского бизнеса: состояние, проблемы, перспективы / О.А. Юсупова // Финансовая аналитика: проблемы и решения. - 2016. - №. 34 (316).
10. Системы дистанционного банковского обслуживания [Электронный ресурс]. - Режим доступа - URL: <http://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D0%B8%D1%81%8F>
11. Internet banking rank 2019 [Электронный ресурс]. - Режим доступа - URL: <https://markswebb.ru/upload/iblock/945/9455cc74e905b8494492f5f846c1c2df.pdf>

Оригинальность 91%