

DOI: 10.12731/2218-7405-2015-6-49

УДК 336.717

СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ БАРЬЕРЫ РАЗВИТИЯ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА В РОССИИ

Винникова И.С.

Актуальность работы обусловлена развитием компьютерных систем и электронных коммуникаций в банковской сфере, а так же социально-экономическими проблемами использования интернет-банкинга, возникшими наряду с мировым экономическим кризисом, санкциями и давлением со стороны зарубежных стран.

Цель: *определить основные социально-экономические проблемы развития дистанционного банковского обслуживания на современном этапе.*

Метод и методология: *использовались общенаучные методы: анализа и синтеза, сравнения, обобщения, системного подхода.*

Результаты. *Выделены особенности развития дистанционного банковского обслуживания клиентов в России. Представлены социально-экономические проблемы динамичного распространения интернет-банкинга в будущем с позиции информированности, безопасности и спроса.*

Область применения результатов: *результаты исследования будут востребованы учеными, занимающимися проблемами интернет-банкинга, руководителями коммерческих банков, занимающихся вопросами дистанционного банковского обслуживания, студентами, магистрантами и аспирантами высших учебных заведений.*

Ключевые слова: *интернет-банкинг; электронные платежи; дистанционное банковское обслуживание.*

SOCIAL AND ECONOMIC BARRIERS OF DEVELOPMENT OF INTERNET BANKING IN RUSSIA

Vinnikova I.S.

Relevance of work is caused by development of computer systems and electronic commu-

nications in the bank sphere, and also social and economic problems of use of Internet banking which arose on a row with a world economic crisis, sanctions and pressure from foreign countries.

Purpose: *to define the main social and economic problems of development of remote bank service at the present stage.*

Methodology. *General scientific methods were used: analysis and synthesis, comparison, generalization, system approach.*

Results. *Features of development of remote bank customer service in Russia are excreted. Social and economic problems of dynamic distribution of Internet banking in the future are presented from a position of knowledge, safety and demand.*

Practical implications *results of research will be demanded by the scientists dealing with problems of Internet banking, heads of the commercial banks dealing with issues of remote bank service, students, undergraduate students and graduate students of higher educational institutions.*

Keywords: *Internet banking; electronic payments; remote bank service.*

Развитие банковской отрасли продолжает набирать скорость в настоящее время. При этом аналитики отмечают тот факт, что в каждом коммерческом банке приоритетными направлениями остаются кредитные и депозитные операции. Кроме того на протяжении последних десятилетий, ни одно из направлений науки и техники не развивалось так динамично, как компьютерные системы и электронные коммуникации. Многие банки в последнее время значительно расширили спектр предлагаемых ими услуг. Одним из направлений их предоставления на рынке является интернет-банкинг.

Согласно Письму ЦБ РФ «О рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-банкинга» № 36-Т от 31.03.08 под интернет-банкингом подразумевается «способ дистанционного банковского обслуживания клиентов, осуществляемый кредитными организациями в сети Интернет (в том числе через WEB-сайт(ы) в сети Интернет) и включающий информационное и операционное взаимодействие с ними» [1]. Суть понятия изложена достаточно доступно и лаконично для населения, характеризуя способ связи между банком и клиентом посредством сайта банка. Таким образом, Интернет обеспечивает совершение различных операций, в совершении которых у клиента возникает потребность. Это позволяет не приходиться клиенту каждый раз в банк, чтобы погасить кредит. Он может это сделать посредством

Интернет-банкинга, при этом экономя время, которое ему пришлось бы затратить на путь в банк и отстаивание очередей к специалисту. Также преимуществом интернет-банкинга является круглосуточный контроль счетов и проведение любых онлайн-платежей без задержки и без личного участия владельца счета.

В настоящее время увеличилась активность российских и зарубежных разработчиков специального оборудования и программного обеспечения для нужд интернет-банкинга. Замечательна деятельность компании «БИФИТ» в части разработки, внедрения и сопровождения программного обеспечения для электронного банкинга – системы «iBank 2», являющееся готовым полнофункциональным решением электронного банкинга с поддержкой Internet, SMS, телефон. Система позволяет обслуживать одновременно и корпоративных и частных клиентов, поддерживать единое пространство документов и отчетов, единое пространство ключей электронной подписи, осуществлять поддержку многофилиальных банков, гарантированный уровень безопасности и т.д. [2].

Развитие интернет-банкинга идет в комплексе или параллельно с платежными и торговыми интернет-системами, как основных средств коммерции электронных ресурсов. Из крупнейших универсальных мультибанковских систем электронных платежей в России, кроме того исторически первых систем, можно выделить КиберПлат (CyberPlat). По данным на конец 2014 года, через систему принимались платежи в пользу почти 3500 поставщиков услуг практически во всех регионах Российской Федерации, включая компании сотовой и фиксированной связи, кабельного ТВ, провайдеров проводного и мобильного интернета, систем охранной сигнализации, предприятий ЖКХ и энергосбытовых компаний [4].

Развитие вместе с интернет-банкингом дополнительных видов банковского сервиса: телефонного банкинга, РС-банкинга, WAP-банкинга предоставляет больше возможностей управления банковским счетом при приобретении клиентом через банк мобильного телефона, подключенного к системе.

В настоящее время можно отметить, что число специалистов, которые пользуются данными услугами, стремительно увеличивается. Многие банки понимают, что это способы для привлечения клиентов, так как возможности, которые они представляет, обеспечивают легкость в совершении банковских операций. Именно поэтому банки стараются внедрить такую принципиально новую систему работы с клиентами. Стремительное развитие интернет-банкинга подтверждается следующими цифрами: если ранее услугами этой системы пользовались только чуть более 100 000 человек, то теперь это цифра перевалила за 23 миллиона и продолжает увеличиваться.

Согласно данным агентства Markswebb 66% российских интернет-пользователей в возрасте от 18 до 64 лет, проживающих в городах с населением от 100 тысяч человек, пользуются интернет-банкингом для частных лиц. Количество пользователей интернет-банкинга для частных лиц выросло за последний год на 51%. 41% пользователей дистанционных банковских услуг имеют доступ и пользуются интернет-банкингом в двух и более российских банках.

Наибольшей популярностью среди российских пользователей интернет-банками пользуются Сбербанк Онлайн, Альфа-Клик Альфа-Банка, Телебанк ВТБ24, интернет-банки Тинькофф Банка и Банка Русский Стандарт – эти 5 интернет-банков вместе охватывают 58% интернет-пользователей и 87% всех пользователей интернет-банкинга в России.

Проникновение сервиса интернет-банкинга в клиентскую базу сильно различается в каждом банке. Наиболее высокую долю пользователей интернет-банкинга по отношению ко всем клиентам банка, имеющим доступ к интернету, показывают Сбербанк России, Банк Авангард и Ситибанк (65-66%). Наименьшую долю (20-30%) – ОТП Банк, Росбанк, Газпромбанк, Ренессанс Кредит, Банк Траст и ряд других крупных российских банков.

С точки зрения наличия функций и удобства интерфейсов наиболее эффективными интернет-банками по результатам исследования были признаны интернет-банки Тинькофф Банка, Промсвязьбанка, Альфа-Банка, Сбербанка и Банка Русский Стандарт. 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, возможности для анализа персональных расходов и удобный интерфейс для совершения повторяющихся операций [7].

Рейтинг эффективности топ-10 интернет-банков для частных лиц по данным агентства Markswebb представим в таблице 1:

Таблица 1

Рейтинг эффективности интернет-банков для частных лиц

Позиция в рейтинге	Интернет-банк	Оценка
1	Тинькофф Банк	76
2	Промсвязьбанк	68,5
3	Альфа-Банк	66,1
4	Сбербанк России	65,2
5	Банк Русский Стандарт	63,5
6	Банк Санкт-Петербург	62,9
7	Банк Москвы	61,6
8	Пробизнесбанк	60,7
9	Связной Банк	60
10	Московский Кредитный Банк	59,3

Однако в развитии данного направления есть негативные моменты, которые затрудняют его продвижение и применение большинством банков. Прежде всего, это сами клиенты банков, которые считают эту услугу достаточно сложной и кроме этого ненадёжной. Население осуществляет простые единоразовые операции (например, оплата ЖКУ), которые не требуют сложных действий. Поэтому клиенты по старинке для совершения кредитных операций, управления кредитами, приобретения ПИФов и др., вне зависимости от их значимости, предпочитают совершать их в отделениях банка [5]. Хотя доля систем дистанционного банковского обслуживания, предлагающих базовый набор популярных среди населения платежей продолжает расти (рис. 1).

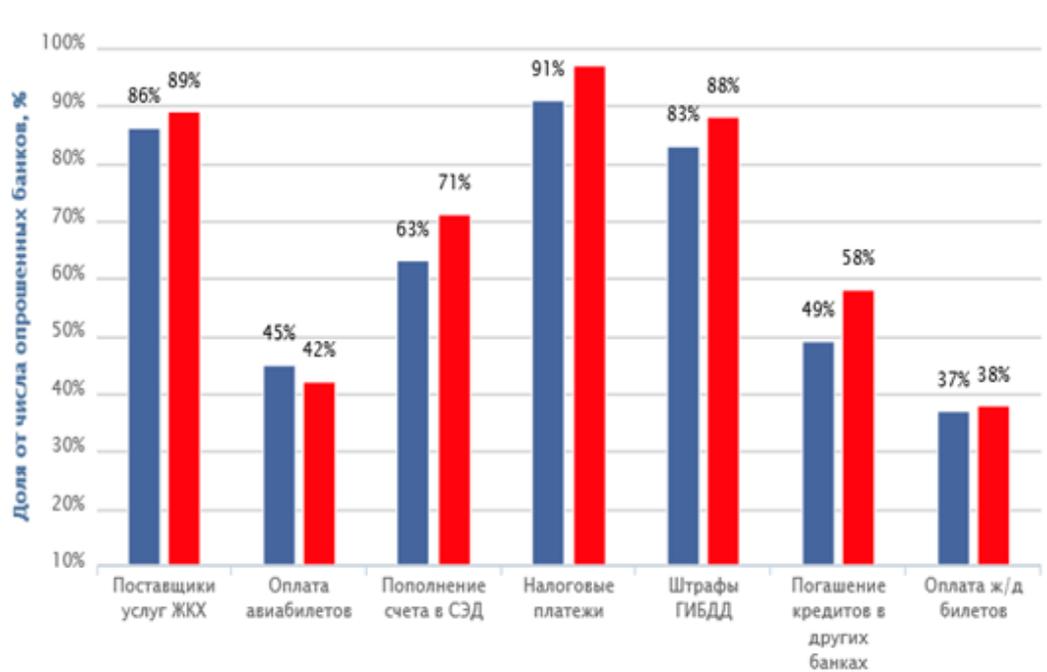


Рис. 1. Доля систем ДБО, предлагающих базовый набор наиболее популярных среди населения платежей (оценка «Эксперт РА»)

Кроме того особенности менталитета российских граждан позволяют сделать вывод о нежелании осваивать и пользоваться услугой в полной мере, слабые навыки работы в сети Интернет и также низкий уровень дохода – причины препятствующие развитию Интернет-банкинга.

Кроме того это направление в России развивается, является достаточно перспективным, но пока представлено не во всех банках. В целом интернет-банкинг предполагает совершение как приходных, так и расходных операций, а также использование для погашения кредита частных

лиц, в дистанционном режиме доступа. Барьером развития данного вида услуг банков можно считать недоверие потребителей к системе электронных платежей в части рисков, связанных с применением интернет-технологий, а также рост мошенничества в этой сфере. Клиенты не уверены в безопасности совершаемых операций с помощью интернет-банкинга. Нередкими являются попытки неправомерного получения персональной информации пользователей систем дистанционного обслуживания банков.

Имеются случаи использования телефонного мошенничества, отправка SMS-сообщений о необходимости позвонить по номерам телефонов, которые не принадлежат данным организациям или звонки клиентам с предложением нажать определенные клавиши на телефоне для подтверждения согласия на их приобретение. Клиенты тем самым провоцируются к вступлению в контакт с мошенниками, целью которых является получение конфиденциальной информации о клиенте: номер карты, ПИН-код.

Известны случаи прямого хищения средств со счетов фирм с использованием системы дистанционного обслуживания банков. Также имеются факты того, что некоторые сотрудники банков, не обладающие определенными полномочиями, осуществляют управление расчетными счетами коммерческих фирм. Деятельность фиктивных фирм в рамках данной проблемы также является актуальной [6]. Возможности использования интернет-банкинга для отмывания денег, проволочки в принятии необходимых норм и регламентов, характеризуют слабость нормативно-правовой базы.

Еще одним из аспектов проблемного характера развития интернет-банкинга можно считать недостаточную информированность, отсутствие явной необходимости в совершении онлайн-платежей и сложность интерфейсов систем для новичков.

Подводя итоги, следует сказать, что интернет-банкинг в ближайшее время повысит свою популярность среди пользователей. Но успех во многом зависит от качества и безопасности программного обеспечения системы. Наряду с этим популярность интернет-банкинга можно повысить путем поддержки ее со стороны сторонних организаций, как государственных, так и частных. Чем больше они будут поддерживать оплату их услуг и товаров посредством интернет-банкинга, тем соответственно выше спрос на использование этого ресурса. Коммерческим банкам же следует обратить внимание на совершенствование функциональной составляющей системы, упрощение для клиентов процедуры использования и повышение безопасности в части денежных средств и информации пользователей.

Список литературы

1. О рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-банкинга: Письмо ЦБ РФ №36-Т от 31.03.2008 г.
2. Банковские и финансовые интернет технологии. О компании BIFIT. URL: <http://www.bifit.com/ru/company/index.html> (дата обращения 12.06.15).
3. Исследование «Интернет-банкинга в России: клиент всегда прав». Оценка «Эксперт РА». URL: <http://raexpert.ru/researches/banks/internet-2014> (дата обращения 13.06.15).
4. КиберПлат. URL: <http://www.cyberplat.ru/advantages/> (дата обращения 12.06.15).
5. Колесникова И.В. Интернет-банкинг, как банковская услуга населения // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – Пенза: Изд.Дом «Академия Естествознания». 2013. №3. С. 85-88.
6. Трохалев М.В. Обеспечение информационной безопасности в системах Интернет-банкинга // Деньги и кредит. 2009, №9. С. 61-63.
7. Internet Banking Rank 2015. Аналитическое исследование агентства Marksw Webb. URL: <http://markswwebb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2015/> (дата обращения 11.06.2015).

References

1. *O rekomendacijah po organizacii upravlenija riskami, vznikajushhimi pri osushhestvlenii kreditnymi organizacijami operacij s primeneniem sistem internet-bankinga: Pis'mo CB RF №36-T* [About recommendations about the organization of risk management, by the credit organizations of operations with use of systems of Internet banking arising at implementation] 31.03.2008 g.
2. *Bankovskie i finansovye internet tehnologii. O kompanii BIFIT* [Bank and financial Internet technology. About the company BIFIT] URL: <http://www.bifit.com/ru/company/index.html> (accessed 12.06.15).
3. *Issledovanie «Internet-bankinga v Rossii: klient vseгда prav».* *Ocenka «Jekspert RA»* [Research «Internet banking in Russia: the client is always right». Assessment of «Expert RA»] URL: <http://raexpert.ru/researches/banks/internet-2014> (accessed 13.06.15).
4. KiberPlat. URL: <http://www.cyberplat.ru/advantages/> (accessed 12.06.15).
5. Kolesnikova I.V. *Internet-banking, kak bankovskaja usluga naselenija* [Internet banking as banking service of the population] // *Mezhdunarodnyj zhurnal prikladnyh i fundamental'nyh issledo-*

vanij. Penza: Izd.Dom «Akademija Estestvoznaniija». 2013. №3. Pp. 85-88.

6. Trohalev M.V. *Obespechenie informacionnoj bezopasnosti v sistemah Internet-bankinga* [Ensuring information security in systems of Internet banking] // Den'gi i kredit. 2009, №9. Pp. 61-63.
7. Internet Banking Rank 2015. Analiticheskoe issledovanie agentstva Markswebb. [Internet Banking Rank 2015. Analytical research of Markswebb agency]. URL: <http://markswebb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2015/> (accessed 11.06.2015).

ДААННЫЕ ОБ АВТОРЕ

Винникова Ирина Сергеевна, доцент кафедры страхования, финансов и кредита, кандидат экономических наук, доцент

Нижегородский государственный педагогический университет им. Козьмы Минина (Мининский университет)

ул. Ульянова, д. 1, г. Нижний Новгород, 603005, Россия

e-mail: ira_vinnikova@mail.ru

SPIN-код в SCIENCE INDEX: 5158-7044

DATA ABOUT THE AUTHOR

Vinnikova Irina Sergeevna, associate professor of subdepartment of insurance, finance and credit, candidate of economic sciences, associate professor

Nizhny Novgorod state pedagogical university of Kozma Minin

Ulyanov St., 1, Nizhny Novgorod, 603005, Russia

e-mail: ira_vinnikova@mail.ru