

УДК 336

## ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ, КАК БАНКОВСКАЯ УСЛУГА ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ

**Колесникова И.В.**

*Санкт-Петербургский университет экономики и финансов, Санкт-Петербург,  
e-mail: iliadaik@yandex.ru*

На современном этапе времени рынок электронных платежей развивается достаточно высокими темпами. За последние годы успели сформироваться основные участники в данном секторе, которые делят данный рынок между собой. Согласно информации, имеющийся на сайтах кредитных организаций, следует констатировать, что множество банков выходят на розничный рынок кредитных карт и разворачивают услуги online-banking, тем самым способствуют укреплению своих позиций в секторе сетевых платежей.

**Ключевые слова:** интернет-банкинг, электронные платежи

## INTERNET BANKING AS BANKING SERVICES TO THE PUBLIC

**Kolesnikova I.V.**

*St. Petersburg University of Economics and Finance, St. Petersburg, e-mail: iliadaik@yandex.ru*

At the current point in time electronic payment market is developing at fast pace. Over the past few years had formed the main actors in the sector, which divide this market together. According to information available on the websites of credit institutions, it should be stated that many banks entering the retail credit card market and deploy services online-banking, thus contributing to the strengthening of its position in the sector of online payments.

**Keywords:** Internet banking, e-payment

Если рассматривать позиции электронных платежных систем и банков на рынке электронных платежных услуг, то, несомненно, банки проигрывают в скорости совершенствования своих автоматизированных банковских систем, внедрении новых видов услуг. Однако именно банки обладают стратегическим преимуществом (например, пользователи предпочитают совершать операции посредством интернет-банкинга при проведении конвертации, осуществлении переводов, оплаты кредитов, открытие депозитов и покупки ПИФов).

Стоит отметить и тот факт, что в последнее время появилась тенденция в интеграции системы интернет-банкинга и платежных систем, что возможно в будущем приведет к эволюционированию до уровня платежных систем. Конечно, это будет еще не скоро, но российские платежные системы – прямое отражение тенденций развития платежных услуг общества: стремление к анонимности, уклонение от уплаты налогов со стороны некоторых интернет-магазинов. На этом фоне банковская услуга интернет-банкинга – вне сомнения, более цивилизованная форма платежных взаимоотношений в сети Интернет-технологий<sup>1</sup>.

2011 год эксперты называют годом интернет-банкинга. У большинства кредитных организаций количество пользователей системы интернет-банкинга увеличилось в несколько раз (прирост уровня проникновения интернет-банкинга за 2011 год составил 2,4%, количество пользователей

сервисов интернет-банкинга увеличилось на 3,4 млн.)<sup>2</sup>. У кредитных организаций, у которых в 2010 году интернет-банкинг отсутствовал, они делали все возможное, чтобы организовать работу данного сервиса в первых месяцах 2011 года. При этом крупные кредитные организации заказывали уникальные решения «под себя», а небольшие и средние финансовые учреждения зачастую подключались к универсальным банковским интернет-сервисам, например, наиболее известным на данный момент времени – это HandyBank и Faktura.ru.

Решение HandyBank в качестве системы интернет-банкинга в 2011 году начали использовать около 30 банков, общее же количество клиентов данного сервиса достигло 62. К системе Faktura.ru за год подключилось около 50 финансовых учреждений, общее число пользователей составляет 220 банков<sup>3</sup>.

Проанализируем рынок интернет-банкинга по итогам 2011 года и конца сентября 2012 года по следующим критериям (табл. 1).

В выборку включено 72 кредитных организации, предоставляющих услугу Интернет-банкинга<sup>4</sup>. На основании выборки проанализируем рынок по указанным выше критериям.

Если учитывать все возможные варианты типа управляемого счета и рассматривать только показатели, характеризующие банки по предоставляемым услугам, то получим следующие результаты (табл. 2):

<sup>2</sup> [http://www.mforum.ru/arc/20120202\\_Internet-banking\\_MForum\\_Analytics.pdf](http://www.mforum.ru/arc/20120202_Internet-banking_MForum_Analytics.pdf).

<sup>3</sup> <http://www.banki.ru/news/daytheme/?id=3491943>.

<sup>4</sup> <http://www.banki.ru/products/remote/systems>.

<sup>1</sup> <http://www.itspecial.ru/post/10068>.

Таблица 1

## Виды предоставляемых услуг системой Интернет-банкинга

Управляемые счета	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Карточный;</li> <li>• Текущий;</li> <li>• Вкладной;</li> <li>• Вкладной до востребования.</li> </ul>
Способы оплаты:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Вручную;</li> <li>• По шаблону;</li> <li>• Автоматически.</li> </ul>
Услуги:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Наличие банкоматов кэш-ин;</li> <li>• Онлайн-заявки;</li> <li>• Просмотр информации по счетам, выписка;</li> <li>• Оплата ЖКУ;</li> <li>• Оплата Интернет;</li> <li>• Оплата мобильной связи;</li> <li>• Оплата городской связи;</li> <li>• Оплата междугородной и международной связи;</li> <li>• Оплата коммерческого телевидения;</li> <li>• Пополнение электронных кошельков;</li> <li>• Бюджетные и налоговые платежи;</li> <li>• Полное управление депозитами;</li> <li>• Полное управление кредитами;</li> <li>• Открытие депозита;</li> <li>• Конвертация валют;</li> <li>• Внутренние переводы;</li> <li>• Внешние переводы по России;</li> <li>• Переводы за рубеж;</li> <li>• Управление банковскими картами;</li> <li>• Переписка с банком в «свободном формате»;</li> <li>• Покупка ПИФов</li> </ul>

Таблица 2

## Отдельные характеристики электронных розничных услуг банков

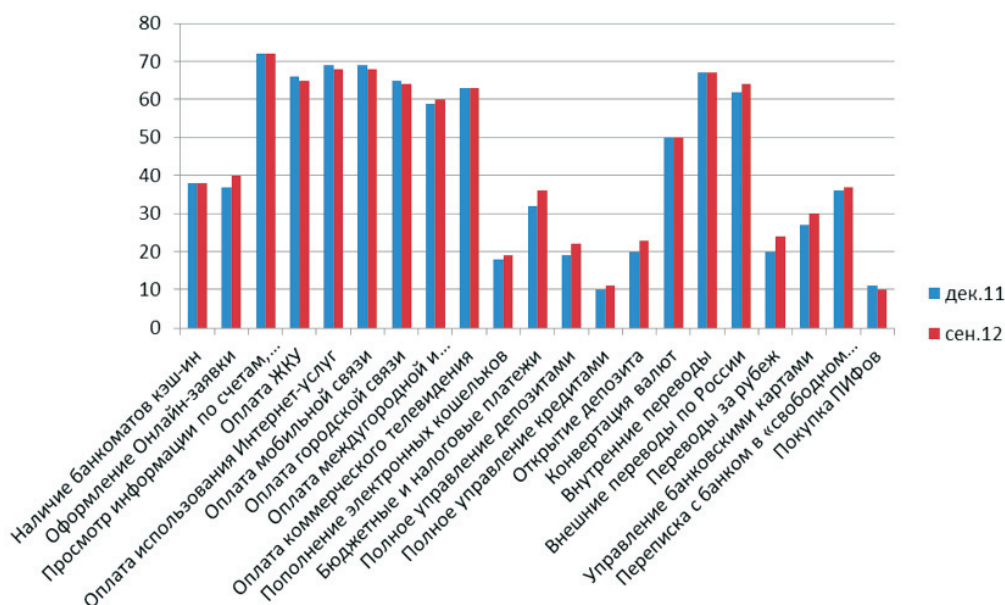
	Декабрь 2011	Сентябрь 2012
Наличие банкоматов кэш-ин	38	38
Оформление Онлайн-заявки	37	40
Просмотр информации по счетам, выписка	72	72
Оплата ЖКУ	66	65
Оплата использования Интернет-услуг	69	68
Оплата мобильной связи	69	68
Оплата городской связи	65	64
Оплата междугородной и международной связи	59	60
Оплата коммерческого телевидения	63	63
Пополнение электронных кошельков	18	19
Бюджетные и налоговые платежи	32	36
Полное управление депозитами	19	22
Полное управление кредитами	10	11
Открытие депозита	20	23
Конвертация валют	50	50
Внутренние переводы	67	67
Внешние переводы по России	62	64
Переводы за рубеж	20	24
Управление банковскими картами	27	30
Переписка с банком в «свободном формате»	36	37
Покупка ПИФов	11	10

По полученным результатам, сравнивая, в том числе итоги 2011 года и данные на конец сентября 2012 года можно сделать следующий вывод, что более 80% банков, предоставляющих своим клиентам в пользование систему интернет-банкинга, оказывают большинство стандартных услуг для обычного пользователя, не нуждающегося в сложных операциях по ведению счета. Такими услугами являются, например, просмотр информации по счетам, выписка по счету, оплата ЖКУ, Интернета, мобильной и городской связи, междугородней и международной связи, оплаты коммерческого телевидения, а также внутренние и внешние переводы по России. В интервале от 50% до 80% находятся банки, предоставляющие по системе интернет-банкинг услуги такого типа как: оформление онлайн-заявки по услугам, предоставляемым банком, конвертации валют, и переписки с банком в «свободной форме». Одновременно с этим, менее 50% банков могут предоставить клиентам при помощи интернет-банкинга услугу пополнения электронных кошельков, осуществить бюджетные и налоговые

платежи, управлять депозитами и кредитами, открыть депозит, осуществить перевод за рубеж, управлять банковскими картами, а также приобрести ПИФы.

Конечно, большинство банков пытаются соответствовать запросам требовательных клиентов, но пока это не у всех получается, но самое главное, что система интернет-банкинга развивается и все больше клиентов начинают ее использовать в полном объеме, будь то оплата ЖКУ или покупка ПИФов. Главный вопрос в использовании системы интернет-банкинга заключается и в том, что до сих пор клиент не уверен в безопасности совершаемых операций, а также в том, что в части маркетинга реклама данной системы не настолько развита. С одной стороны, рынок постоянно развивается, однако его развитие происходит только с технологической стороны, со стороны социума имеется приток большого количества пользователей, желающих получить среднего качества услуги по минимальным ценам, в идеале – бесплатно, что на данный момент банки не предоставляют.

Более наглядно результаты представлены на диаграмме.



Сравнительная таблица по видам услуг, предоставляемым Интернет-банком

Стоит также отметить и то, что российский рынок молод и по емкости, и по оборотам осуществляемых на нем операций. Данный факт находит отражение и в том, что большинство людей испытывают страх покупать товары через интернет. Как правило, покупки через интернет осуществляют жители крупных городов. Также это касается и осуществления операций при помощи интернет-банкинга, население старается осуществлять простые (с точки зрения функци-

ональности) единоразовые операции (оплата ЖКУ, просмотр информации и т.д.), не требующие сложных действий, таких как, открытие ПИФов, управление кредитами, депозитами, и даже осуществление переписки с Банком. Проблема в последнем может заключаться в том, чтобы правильно выразить свои желания и при получении ответов задать дополнительные вопросы и получить ответ практически мгновенно, а не ожидать ответа в установленные законом и банком сроки.

Услуги интернет-банкинга связаны с широкими возможностями по обеспечению безопасности совершения платежей. Уровень технологического развития защиты online-транзакций в настоящее время достаточно высок. При этом необходимо понимать, что при индивидуальном подходе к взлому «аккаунта» и обходу всех степеней защиты VIP-клиента банка или платежной системы всегда найдется возможность недостаточной защищенности данного субъекта. В то же время, возможность массовых взломов платежных систем и массового увода денег сейчас практически исключена<sup>5</sup>. Но при этом, сложившаяся ситуация в прошлом, со взломами оставила отпечаток на будущем и привыкнуть к тому, что защита существует, и при этом высокая – достаточно сложно. Но если учиты-

вать, что с развитием средств защиты и расширением процесса регулирования системы интернет-банкинга будут также и развиваться средства взлома, то вероятность взлома не исключается и по-прежнему остается на высоком уровне.

Таким образом, согласно приведенным данным, на настоящий момент времени остаются нерешенными вопросы в области распространения услуги системы интернет-банкинга среди населения, а также в сфере технической безопасности и доверия пользователей к самой системе.

#### Список литературы

1. <http://www.itspecial.ru/post/10068>.
2. [http://www.mforum.ru/arc/20120202\\_Internet-banking\\_MForum\\_Analytics.pdf](http://www.mforum.ru/arc/20120202_Internet-banking_MForum_Analytics.pdf), 2012, аналитик Дмитрий Деев, MForum Analytics.
3. <http://www.banki.ru/news/daytheme/?id=3491943>, Леонид ЧУРИКОВ, Banki.ru.
4. <http://www.banki.ru/products/remote/systems>.

<sup>5</sup> <http://www.itspecial.ru/post/10068>.