

УДК 336.717

## ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ В РОССИИ: ПРИЧИНЫ СТАГНАЦИИ И ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ

<sup>1</sup>Винникова И.С., <sup>1</sup>Кузнецова Е.А., <sup>2</sup>Роганова С.Ю.

<sup>1</sup>*Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина (Мининский университет), Нижний Новгород, e-mail: ira\_vinnikova@mail.ru, devinyls@yandex.ru;*

<sup>2</sup>*Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, Нижний Новгород, e-mail: svetlana627@mail.ru*

Актуальность статьи обусловлена сложившейся ситуацией на рынке банковских услуг России в 2015 году, которая характеризуется сдерживанием развития интернет-банкинга. Использование подобной системы дистанционного банковского обслуживания оказывает заметное влияние на формирование конкурентных преимуществ в межбанковской борьбе за клиентов. Определены причины стагнации в сфере дистанционного банковского обслуживания в период реструктуризации экономики, выявлены существующие проблемы системы интернет-банкинга, возникшие в связи с внедрением политических и экономических ограничений по отношению к России. Цель статьи: изучение современного состояния развития интернет-банкинга в России и определение основных направлений развития дистанционного банковского обслуживания в системе интернет-банкинга. В работе применялись общенаучные методы: анализа и синтеза, сравнения, обобщения, системного подхода. В результате определены особенности развития интернет-банкинга в рамках дистанционного банковского обслуживания клиентов в России.

**Ключевые слова:** дистанционное банковское обслуживание, интернет-банкинг, онлайн-платежи, стагнация рынка

## INTERNET BANKING IN RUSSIA: CAUSES OF THE STAGNATION AND FEATURES OF DEVELOPMENT

<sup>1</sup>Vinnikova I.S., <sup>1</sup>Kuznetsova E.A., <sup>2</sup>Roganova S.U.

<sup>1</sup>*Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University, Nizhny Novgorod, e-mail: ira\_vinnikova@mail.ru, devinyls@yandex.ru;*

<sup>2</sup>*Lobachevsky State University of Nizhni Novgorod, Nizhny Novgorod, e-mail: svetlana627@mail.ru*

The relevance of the article is important to the situation on the Russian banking services market in 2015, which is characterized by restraint of the development of internet banking. The use of such e-banking system has a significant influence on the formation of competitive advantage in the struggle for the bank clients. The reasons of stagnation in the area of remote banking services in the period of economic restructuring, were identified the existing problems of internet banking system arising in connection with the implementation of political and economic constraints in relation to Russia. Article aims to study the current state of development of Internet banking in Russia and the determination of the main directions of development of remote banking services in the internet banking system. Scientific methods, that was used: analysis and synthesis, comparison, generalization, systematic approach. As a result were identified features of the development of Internet banking in the framework of e-banking customer service in Russia.

**Keywords:** remote banking, online banking, online payments, the stagnation of the market

Современные интернет-технологии в любой сфере деятельности позволяют максимально эффективно использовать эффективные интернет-сервисы для организации продуктивной работы с информацией. В последние годы большинство коммерческих банков обращают свое внимание на системы дистанционного банковского обслуживания. Появление подобного интереса по отношению к возможности предоставления разнообразных электронных услуг для кредитных организаций, в первую очередь, связана с распространением интернета во все формы ведения бизнеса и повседневную жизнь граждан. С другой стороны, внедрение и использование эффективных разработок упрощающих работу с клиентами, огромный плюс при выборе финансово-кредитного учреждения последними.

Как показывает практика, тенденции и особенности развития рынка дистанционных банковских услуг формируются потребностями клиентов (конечных пользователей систем электронного обслуживания), потребностями кредитных организаций (непосредственно банков, которые предоставляют услугу управления счетами своим клиентам через дистанционные каналы доступа), тенденциями рынка информационных технологий (новых устройств, новых каналов связи, новых программ и технологий). На рынок интернет-банкинга помимо обозначенных основных факторов оказывают влияние изменения нормативно-правовой базы, особенности финансово-экономической ситуации в стране, IT-инфраструктурные региональные особенности и пр.

Последние годы активное развитие коммерческие банки получают в направлении инновационного банковского обслуживания (обслуживания с использованием электронной вычислительной техники и сети интернет). В рамках инновационной деятельности российских банков особое место отведено дистанционному банковскому обслуживанию и использованию электронных расчетов.

Банковское обслуживание, организованное в дистанционной форме, предоставляет возможность клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк, с использованием различных каналов телекоммуникации. В основе данного обслуживания лежит принцип обмена информацией между банком и клиентом с обеспечением должного уровня безопасности и конфиденциальности. Под услугами дистанционного банковского обслуживания понимаются такие электронные услуги, которые позволяют производить обслуживание клиентов с использованием мобильных телефонов, сети интернет, планшетов, терминалов самообслуживания и других, тем самым определяя его главное преимущество.

Среди наиболее распространенных видов дистанционного банковского обслуживания выделяют [8]:

– РС-Банкинг (банковские системы «клиент Банк») – система, ориентированная на юридических лиц, реализуемая при наличии установленного программного обеспечения у клиента и коммерческого банка. Взаимодействие реализуется при помощи модема путем прямого телефонного соединения с сервером коммерческого банка.

– Телефонный-банкинг представляется как информационная система, позволяющая юридическим и физическим лицам получать информацию о состоянии своего счета и управлять им при помощи телефона. Взаимодействие происходит как при помощи связи с операторами, так и автоматизированными системами. К нему относится система «Телебанк», предоставляющая связь между коммерческим банком и клиентами по телефону и позволяющая клиентам отдавать распоряжения банковскому компьютеру для получения информации о курсе валют, информации о счете, о товарах, адреса филиалов и др.

– Мобильный-банкинг – система разработана для физических лиц. Информирование пользователей посредством смс о выполняемых операциях с их банковскими счетами в текущем времени является одной из простых услуг Мобильного-банкинга (уведомления о снятии или поступления денежных средств на счет, уведомления о совершаемых операциях и т.д.).

В рамках системы мобильный-банкинг распространена услуга Смс-банкинг. Отличие ее от предыдущего сервиса заключается в том, что связь устанавливается двухсторонняя и дает возможность клиенту не просто видеть то, что происходит у него на счетах, но и распоряжаться о проведении различных операций (например, проводить операции между своими счетами, оплачивать различные услуги ЖКХ, телевидения, интернет и т.д.).

– Интернет-банкинг – система банковского обслуживания для управления счетами и осуществления операций по ним через сеть интернет. Интернет-банкинг позволяет пользователям получать информацию по своим счетам и осуществлять банковские операции в режиме онлайн на сайте банка, независимо от местонахождения. Данная услуга является бесплатной и направлена на усовершенствование в целом банковской системы. Создавая ее, планировалось облегчение работы, как сотрудников банка, так и клиентов, тем самым избавиться от длинных очередей в отделениях банка, с возможностью экономии времени при выполнении своих задач.

Интернет-банкинг позволяет физическим лицам управлять всеми своими счетами, в том числе картами и вкладами, получать необходимую информацию, расплачиваться за товары и услуги, иметь доступ к расширенной статистике по счетам и вкладам, приобретать различные продукты банка.

Главными характеристиками интернет-банкинга, сформированными специалистами разработавшими данную систему, являются функциональные возможности системы, защита финансово-экономической информации при ее передаче и удобство пользования системой.

Предоставляемые услуги интернет-банкинга для физических лиц на практике разделяют на информационные, коммуникационные и транзакционные уровни.

В рамках информационного уровня рассматривается информация маркетингового и официального характера о кредитной организации. Клиент может ознакомиться с продуктами банка и его услугами, но без возможности передачи информации. Риски такого уровня очень низки, т.к. внутреннюю банковскую сеть и данный сервер ничего не связывает. Такой уровень обеспечен либо самим банком, либо поручен другой фирме.

Второй уровень – коммуникационный – позволяет взаимодействовать клиентам с банком организацией в части передачи информации. Происходит это по средствам передачи информации через электронную почту или

встроенные сообщения, к ним относятся заявки на получение кредитов, получение выписок, просмотр истории проведенных операций, графика платежей по текущим кредитам и пр. Серверы имеют доступность к внутренней сети банка, а поэтому более рискованные, чем на информационном уровне.

Третий уровень – транзакционный – позволяет клиентам совершать различные операции в сети со счетами вкладов, со счетами пластиковых карт, информационные, с платежами и с валютой. Этот уровень еще более рискованный, т.к. непосредственно имеет связь между сервером и внутренней банковской сетью.

В последние годы конкуренция на рынке интернет-банкинга растет. «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» [1]. По данным аналитического агентства Marksw Webb Rank & Report 64,5%, или 35,3 млн российских интернет-пользователей в возрасте от 18 до 64 лет пользуются интернет-банкингом для частных лиц. В городах с населением от 100 тысяч человек интернет-банкингом пользуются 68,2% (22,9 млн человек), что на 2% меньше, чем в 2015 году. Для сравнения, за 2015 год количество пользователей интернет-банкинга увеличилось на 51% по сравнению с показателями 2014 года [1, 6].

По данным Центрального Банка в 2015 году выросла доля взрослого населения, использующего интернет-банкинг и/или мобильный банкинг для перевода денежных средств на 4,1%, а также субъектов малого и среднего предпринимательства (с 68% до 74,6%). Благодаря СМС-уведомлениям потребители могут следить за операциями по своим картам и электронным кошелькам и своевременно предотвращать несанкционированные транзакции. Неудивительно, что доля взрослого населения, использующего мобильное устройство для перевода денежных средств, в 2015 году выросла с 16,8% до 20,7%.

Популярность интернет-банкинга в 2014 году среди российских пользователей была наибольшей у Сбербанка Онлайн, Альфа-Клик Альфа-Банка, Телебанк ВТБ24, интернет-банки Тинькофф Банка и Банка Русский Стандарт. Эти пять интернет-банков охватывают 58% интернет-пользователей и 87% всех пользователей интернет-банкинга в России [5].

«Проникновение сервиса интернет-банкинга в клиентскую базу сильно различается от банка к банку. 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» [1].

В 2015 году первая десятка рейтинга интернет-банков поменялась незначительно – вместо выбывших из рейтинга в связи с потерей лицензии Свяznego Банка и Пробизнесбанка, а также Сбербанка России в первую десятку вошли новые интернет-банки Запсибкомбанка, Банка Траст МДМ Банка [6].

Согласно исследованиям агентства Marksw Webb Rank&Report по эффективности интернет-банков по функциональным возможностям, удобству пользования имеем следующие данные (таблица).

Рейтинг эффективности интернет-банков для частных лиц за 2015 год [6]

Позиция в рейтинге	Интернет-банк	Оценка
1	Промсвязьбанк	79,8 (8,2 / 4,1)
2	Тинькофф Банк	79,5 (7,9 / 4,2)
3	Альфа-Банк	78,3 (7,9 / 4,1)
4	Запсибкомбанк	72,5 (7,5 / 3,8)
5	МДМ Банк	69,7 (6,4 / 4)
6	Банк Санкт-Петербург	68,5 (7,4 / 3,5)
7	Банк Москвы	67,5 (6,5 / 3,8)
8	Московский Кредитный Банк	64,3 (6,6 / 3,5)
9	Банк Траст	63,9 (6 / 3,7)
10	Банк Русский Стандарт	63,8 (6,5 / 3,5)

Итоговая оценка эффективности интернет-банков проводилась специалистами агентства, как и в прошлом году, по шкале от 0 до 100 баллов [2]. В скобках представлены оценки функциональных возможностей интернет-банка по шкале от 0 до 10 баллов и оценка удобства пользования по шкале от 1 до 5 баллов [2, 6].

Наиболее эффективными интернет-банками с точки зрения наличия функций и удобства интерфейсов по результатам исследования были признаны интернет-банки Промсвязьбанка, Тинькофф Банка, Альфа-Банка, Запсибкомбанка и МДМ банка. Промсвязьбанк за счет запуска новой версии интернет-банка с обнов-

ленным интерфейсом и новыми функциями улучшил оценки по функциональности и удобству пользования, опередив интернет-банк Тинькофф Банка, который занимал первую строчку рейтинга предыдущие два года.

Российские интернет-банки в настоящее время предлагают пользователям широкие возможности оплаты различных услуг и штрафов, внутрибанковских и внебанковских переводов, открытия вкладов, заказа карт и других банковских продуктов онлайн, возможности для анализа персональных расходов и удобный интерфейс для совершения разовых и повторяющихся операций. С целью увеличения функциональных возможностей и улучшения удобства пользования банки постоянно обновляют и совершенствуют собственные системы, облегчают процессы удобства пользователей. Благодаря этому активность пользователей интернет-банкинга растет.

Исследования специалистами рынка онлайн-платежей в 2015 году показали определенную стагнацию [6, 7]. Исследования связывают данную проблему с падением доходов населения и со структурными изменениями. Совокупный объем интернет-платежей физических лиц за 2015 год увеличился менее чем на 1%, в то время как средние темпы прироста с 2010 по 2014 год составляли 44%. Основная причина невысокого роста заключается в общем снижении на 9% объемов операций физических лиц в 2015 году – это реакция банковских клиентов на девальвацию национальной валюты и снижение реального дохода. Суммарное количество интернет-платежей физических лиц аналитики оценивают снижением на 5% за 2015 год, до 88 млн. единиц. Уменьшению количества операций отчасти способствовало структурное изменение рынка: по итогам 2015 года доля количества платежей, совершенных через Интернет, упала с 40% до 35%. Число платежей, совершенных клиентами посредством СМС-сообщений, выросло более чем в три раза, а их доля в общем количестве транзакций физлиц за год увеличилась с 2% до 5%. Клиенты банков стали чаще использовать СМС-банкинг вместо классического интернет-банкинга для переводов и оплаты услуг на небольшие суммы. По оценкам Эксперт РА, в 2016 году объем онлайн-платежей покажет скромный прирост на уровне 6-9% за счет работы банков по автоматизации части клиентских операций и роста доли активных пользователей.

Оценки рынка интернет-банкинга показывают, что потенциал по переводу в он-

лайн клиентских операций сохраняется. В 2015 году, по данным исследователей, доля активных пользователей в совокупной клиентской базе физических лиц составила 18%, что на 5% выше данных предыдущего года. Рост показателя на падающем рынке связан с активной работой участников анкетирования по продвижению интернет-банкинга за счет перевода клиентских операций из отделений на онлайн-каналы. Большинству пользователей систем уже доступно оформление вкладов и обслуживание кредитов. Увеличению доли активных пользователей также может способствовать упрощение интерфейса и повышение удобства систем дистанционного банковского обслуживания. Внедрение сервиса онлайн-переводов по номеру мобильного телефона между всеми банками-партнерами без дополнительных запросов информации о реквизитах достаточно перспективное направление.

Автоматизация пользовательских функций при интеграции с информационными базами органов власти даст дополнительные возможности пользователям. Оценивая автоматизацию операций по оплате штрафов ГИБДД и налогов можно говорить о ее возможности при взаимодействии банков с системой ГИС ГМП. На данный момент лишь треть банковских дистанционных операций из числа принявших участие в исследовании позволяют, единожды заполнив идентификационные данные плательщика, получить информацию о новом платеже. Запуск дополнительных возможностей функционала требует существенных вложений. В этом году в работу запущена единая платформа ГИС ЖКХ, включающая информацию обо всех поставщиках коммунальных услуг. Интерес провайдеров к системе позволит увеличить наполняемость интернет-банка поставщиками услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства и позволит дальше развивать дистанционное обслуживание [6, 7].

Развитие функционала мобильного банкинга позволило привлечь дополнительных пользователей. Пользователи свыше 80% систем ДБО могут совершать операции через приложения для мобильных устройств, тогда как в 2011 году только треть банков имели мобильные приложения. Как и годом ранее, лидером являются приложения на платформе iOS, однако только 18% систем имеют доступ ко всем основным мобильным платформам (Android, iOS и Windows Phone). Привлекательность мобильного банкинга связана с более простыми способами идентификации пользователя по сравнению с классическим интернет-банком,



но при этом выше и риски информационной безопасности. Одним из безопасных и удобных способов доступа является аутентификация по отпечатку пальца. Часть провайдеров ДБО уже реализовали данную опцию для приложений на платформе iOS, что в сочетании с проверкой смартфонов на наличие вирусов дает пользователю высокий уровень защиты.

Возрастание востребованных клиентами функций позволило повысить конкуренцию среди провайдеров дистанционного банковского обслуживания. На рынке перспективными являются новые функциональные решения такие, как функции по выставлению платежей и новый дополнительный способ защиты – контроль смены сим-карты, мгновенное открытие виртуальной карты, выставление платежей и персональный бюджет для клиента. Работы по обновлению системы дистанционного банковского обслуживания проводятся практически всеми банками в настоящее время. В частности, в ряде банков реализуется возможность дистанционного оформления кредита, система может осуществлять автоплатеж по заданному графику и выставлять счета на оплату услуг [7, 8].

Основной проблемой развития системы дистанционного банковского обслуживания является увеличения объемов и количества несанкционированных операций. Введение единых требований к уровню безопасности систем должно повысить защиту онлайн-операций и, следовательно, доверие пользователей к интернет-банкингу. Однако это приведет к росту расходов банков, не соответствующих новым требованиям, что станет для них серьезным вызовом на фоне общего снижения рентабельности банковского сектора. Законодательные новации ЦБ РФ должны простимулировать кредитные организации к внедрению систем антифрода, позволяющих выявлять и блокировать несанкционированные операции при помощи ряда индикаторов. На сегодняшний день большая часть банков уже имеют возможность отслеживать и предотвращать нетипичные транзакции, отсеиваемые при срабатывании таких индикаторов, как несвойственный для клиента IP, аномальное время платежа и т.д. [7]. Таким образом, вопросы безопасности в рамках дистанционного обслуживания остаются первоочередной проблемой для большинства российских банков.

Давая обобщенную оценку степени развития и востребованности интернет-банкинга в России можно сделать следующие выводы: актуальность дальнейшего развития систем дистанционного банков-

ского обслуживания в России очевидна. Учитывая многообразие услуг, которые предоставляют банки населению, этот показатель уже не является ведущим в конкурентной борьбе за клиента. Внедряя в свою работу интернет системы обслуживания, банки, вместе с этим, предоставляют своим клиентам свободное от посещения банков время, возможность оперировать средствами в удобный для них момент, не подстраиваясь под работу самого банка. Поэтому большинство банков рассматривают процедуру внедрения интернет банкинга как первостепенную в рамках планирования своей деятельности. Вместе с этим, как и все инновации, процедуры дистанционного банковского обслуживания в настоящее время проходят период условной «адаптации» под отечественные реалии: недостаточный уровень защиты информации, наличие несанкционированных операций, несовершенство законодательной базы относительно интернет операций банков. Все это заставляет задуматься о необходимости устранения подобных препятствий на пути развития дистанционного банковского обслуживания, как действенного инструмента развития банковской системы в целом.

#### Список литературы

1. Винникова И.С. Социально-экономические барьеры развития интернет-банкинга в России // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал). – 2015. – № 6(50).
2. Винникова И.С., Кузнецова Е.А. Социально-экономические направления развития IT-технологий в системе интернет-банкинга // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал). – 2015. – № 10 (54).
3. Винникова И.С., Кузнецова Е.А. Особенности использования биометрических показателей при защите сбережений населения // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ». – 2016. – Том 8, № 2; URL: <http://naukovedenie.ru/PDF/60EVEN216.pdf> (доступ свободный) (дата обращения: 30.09.2016).
4. Винникова И.С., Рыбакова А.С. Оценка современного состояния интернет-банкинга в России // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ». – 2015. – Том 7, № 5; URL: <http://naukovedenie.ru/PDF/240EVEN515.pdf> (доступ свободный) (дата обращения 22.10.2016).
5. Internet Banking Rank 2015. Аналитическое исследование агентства Marksw Webb Rank & Report. URL: <http://markswwebb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2015/> (дата обращения: 21.10.2016).
6. Internet Banking Rank 2016. Аналитическое исследование агентства Marksw Webb Rank & Report. URL: <http://markswwebb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2016/> (дата обращения: 22.10.2016).
7. Интернет-банкинг в России: время для автоматизации. Обзор рейтингового агентства Эксперт РА. URL: [http://static3.banki.ru/ugc/0b/97/f2/d3/Internet-banking\\_v\\_Rossii.pdf](http://static3.banki.ru/ugc/0b/97/f2/d3/Internet-banking_v_Rossii.pdf) (дата обращения: 29.09.2016).
8. ДБО – Системы дистанционного банковского обслуживания (рынок России). URL: <http://www.tadviser.ru/index.php/> (дата обращения: 30.09.2016).