

*Ващук В.А., Завгородняя А.С.*

*Студенты магистратуры*

*Кубанский государственный аграрный университет имени*

*И.Т.Трубилина*

## **ОНЛАЙН-БАНКИНГ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ**

**Аннотация:** в статье анализируются ряд актуальных проблем онлайн-банкинга, возникающих в современном мире, особое рассматриваются перспективы развития данного направления.

**Ключевые слова:** онлайн-банкинг, инновационные технологии, перспективы, банковское обслуживание

*Vashchuk V. A., Zavgorodnaya A. S.*

*students of a magistracy*

*Kuban State Agrarian University named after I. T. Trubilin*

## **ONLINE BANKING: PROBLEMS AND PROSPECTS**

**Abstract:** the article analyzes a number of topical problems of online banking that arise in the modern world, and considers the prospects for the development of this direction.

**Keywords:** online banking, innovative technologies, prospects, banking services

На сегодняшний день применение инновационных технологий возникает необходимым условием развития банковского сектора. Это требование справедливо и для банков, конкурентная борьба ставит клиента и его потребности на первое место.

Старая схема выбора банковскими продукта по критерию «цена-качество» трансформировалась в многофакторный критерий «цена-качество-ассортимент услуг-удобство». Поэтому именно развитие

инноваций способен обеспечить конкурентные преимущества банков в области ассортимента и удобства, усиливая и развивая их. Стремительное развитие Интернета и переход многих сфер деятельности в онлайн, заставляет и банки работать во всемирной паутине.

Интернет-банкинг является примером работы банков в сети, это технология онлайн обслуживания банком своих клиентов, предоставление банковских услуг через Интернет. Зарубежные банки уже давно поняли перспективы и даже необходимость использования интернет-банкинга, банки также активно внедряют эти технологии, расширяя перечень услуг, которые можно осуществлять через Интернет, совершенствуя и улучшая свои онлайн системы.

Перспективы дальнейшего развития интернет-банкинга весомые, ведь жизнь современного человека все больше переходит в плоскость онлайн, доля операций через Интернет постоянно растет, а клиенты все больше ориентируются на банки, которые смогут обеспечить им скорость, неограниченный доступ и удобство использования банковских услуг.

Установлению интернет-банкинга в РФ посвящено мало исследований. Несмотря на его быстрое развитие и очевидную актуальность тематики банковских онлайн услуг, ученые не слишком проявляют интерес к этой сфере. В то время как зарубежные экономисты основательно и широко освещают эти вопросы. Российские ученые также уже долгое время исследуют развитие интернет банкинга.

Тема дистанционного банковского обслуживания недостаточно освещена в научной литературе, преобладающий информационный материал подается Интернет-изданиями, не успевая быть подробно исследованным и обоснованным в фундаментальной литературе. Причиной этого, вероятно, слишком быстрый темп внесения на рынок новых инновационных услуг и замена их еще более совершенными в короткий срок.

Учитывая постоянные изменения внутренних и внешних факторов, влияющих на банковскую систему, необходимо постоянно изучать возможные проблемы развития Интернет-банкинга, как одного из видов дистанционного обслуживания и исследовать пути решения этих проблем.

Дистанционное банковское обслуживание – термин, определяющий совокупность банковских услуг, которые оказываются клиентам банкам удаленно, то есть не требующие их обязательного визита в отделение банка.

То есть все что не выполняется в офисе банка – осуществляет система ДБО. Данная система направлена, в первую очередь, на модернизацию и совершенствование предоставления банковских услуг путем использования компьютерных технологий и информационных систем.

Главным преимуществом ДБО является то, что перечень услуг, предоставляемых клиентам дистанционно, практически не отличается от того, который они могут получить в отделении банка.

Однако, не стоит забывать о том, что услуги, предоставляемые электронно, не могли возникнуть из неоткуда. Основной предпосылкой их возникновения стала потребность в обслуживании относительно новых банковских продуктов: онлайн платежи, мобильный банк, виртуальные платежные карты и др.

В таблице 1 представлены требования к цифровому интернет-банку.

Таблица 1

Основные требования к цифровому интернет-банку

С позиции клиента	С позиции инвестора
Целостный потребительский опыт	Биометрия
Полностью цифровые платежи	Цифровые кошельки
Гибкая ИТ-инфраструктура	Новые хранилища цифровых данных
Полностью цифровые процессы (безбумажные)	Мобильность
Расширенная аналитика	Автоматизация продажи продуктов и их создание
	Мультиканальность

	Искусственный интеллект
С позиции банка	
Электронная кредитная карта Финансовое планирование, Комплексная бизнес-модель Поддержка p2p-переводов и краудфандинг, включая p2p-кредитования Поддержка среднего и малого бизнеса	

Будущее развитие банка должно отвечать растущим потребностям клиента, в том числе облегчать им жизнь. Этого можно достигнуть путем создания виртуального помощника, который будет заботиться о финансовом положении клиента и его бюджете, напоминать об обязательных платежах, или цифровых кошельков, пользование которыми существенно снижают налоговое бремя предпринимателей при реализации услуг. С каждым годом ДБО становится все актуальнее и занимает свое место среди основных возможностей банка. Однако, главным препятствием в дальнейшем развитии данной сферы является дороговизна внедрения подобных технологий, что негативно сказывается на работе российских банков.

Основными препятствиями к развитию электронных банковских услуг является недоверие части клиентов к онлайн-банкингу, мошенничества и несовершенство и разногласия в законодательстве по онлайн-идентификации для доступа к финансовым услугам. В то же время глобальные тенденции на рынке финансовых услуг распространяются и на российский рынок, и имеющимся его участникам для сохранения своей доли на рынке в будущем следует адаптировать свою политику к объективным реалиям.

С позиции самого банка, как своего рода технологического моста между финансово-технологическими компаниями и классическими финансовыми институтами, новый цифровой банк должен изменить подходы к проектированию и использования хранилищ цифровых данных, скорость реагирования на новую информацию, модель управления и

контроля. В общем взаимодействие участников системы цифрового уровня обслуживания клиентов банков, однако, безусловно, может вызвать определенные угрозы и трудности как для банков, так и для их клиентов. В таблице 2 представлены преимущества и недостатки цифрового банковского обслуживания.

Таблица 2

Преимущества и недостатки цифрового банковского обслуживания

Преимущества	Недостатки
<b>Для банка</b>	
Для банка экономит время сотрудников фронт-офиса на прием и обработку документов клиентов выступает мощным фактором в конкурентной борьбе за клиентов и позволяет продавать дополнительные услуги	Требует затрат на приобретение или создание системы, ее внедрение и обучение сотрудников банка позволяет унифицировать работу с документами клиентов и обеспечивает их разной справочной информацией Требует затрат на обслуживание (в т. ч. каналам связи с высокой пропускной способностью при обслуживании большого количества клиентов) Риск осуществления мошенничеств через онлайн-банкинг позволяет получать дополнительные доходы путем оплаты за использование системы клиентами Разногласия в законодательстве относительно идентификации клиентов через дистанционные каналы доступа сокращает административные расходы: на персонал, помещения и т.д.
<b>Для клиента</b>	
Для клиента позволяет работать со счетами не выходя из дома, офиса и т.д.	Иногда требуется дополнительное оборудование и более высокой квалификации пользователей электронных устройств позволяет получать справочную информацию из банка в едином связанном виде Обычно банки взимают плату за использование такой системы позволяет выбрать банк, не обращая внимания на его территориальное размещение Риск потери средств от разного рода мошеннических операций экономит время на обслуживание

Интернет-банкинг имеет неоспоримые преимущества по сравнению с услугами РС-банкинга. Во-первых, клиенты применяют типовое Интернет-соединение вместо соединения с компьютерной концепцией банка. Во-вторых, исключается потребность конструкции особого программного обеспечения, все транзакции и платежи происходят с помощью скачанного на компьютере пользователя браузера при

стандартных электронных форм. С целью подсоединения покупателя к концепции.

Интернет-банкинг обладает доступом к всемирной сети, определённую на компьютере программу-браузер, сделать договорённость с банком, достать набор паролей или специализированных приборов для входа в систему и совершения транзакций, зайти на страницу, обладающей защитой услуги Интернет-банкинг, зарегистрироваться и подсоединиться к системе.

Интернет-банкинг на сегодняшний день даёт возможность его пользователям реализовывать подобные процедуры, совершать транзакции с любого компьютера, подсоединенного к всемирной сети Интернет в офисе, квартире или в командировке осуществить платёж услуги проводного и спутникового телевидения, операторов сим-карт, телефонии, интернет, виртуальные игры, совершать коммунальные платежи, забирать выписки о совершении средств по карте или счёту за недавние несколько суток, календарный месяц, другой произвольный промежуток времени, открывать депозит, оплачивать кредит совершать транзакции между своими счётами, другие операции по кредитным картам, следить за курсом валют, новостей банка, делать заказы на покупку / продажу / конвертации валюты и др.

Современные Интернет-технологии позволили банкам существенно ускорить и упростить документооборот, снизить себестоимость банковских операций, уменьшить объём бумажной работы. Интернет-банкинг снижает расходы банка, повышает комфорт и позволяет банку получать дополнительный комиссионный доход.

Благодаря этому, чтобы привлечь и удержать клиентов, банки часто предлагают более выгодные условия клиентам, которые заключают договоры с помощью системы Интернет-банкинга более высокие процентные ставки по депозитам и возможность их досрочного закрытия,

вводят небольшую фиксированную ставку за операцию, единую плату за любое количество платежных поручений. Более того, благодаря системе Интернет-банкинга клиент может выбирать банк не по территориальному принципу, а ориентируясь на предоставляемый сервис и установлены тарифы того или иного банка.

Проведенные исследования позволяют сделать следующие выводы. Интернет-банкинг для РФ является одним из наиболее перспективных рынков развития банковской системы. Интернет-банки предоставляют почти все обычный пакет услуг, предоставляемых в обычных банках. все расчеты в системе Интернет-банкинг проводятся в режиме реального времени, клиенту не надо иметь специальных знаний, чтобы управлять своим Интернет-счету, он имеет возможность осуществлять операции быстро, безопасно, круглосуточно, без каких-либо ограничений.

Несмотря на весомые преимущества уж существуют недостатки, которые замедляют внедрение Интернет-банкинга в РФ. Во-первых, это отсутствие постоянного интернет-связи во многих населенных пунктах. Хотя сейчас и наблюдается тенденция роста доли населения, пользующегося всемирной сетью, однако эта доля все еще существенно меньше по сравнению с долей лиц, пользующихся интернетом в развитых странах. Во-вторых, это сомнения населения насчет уровня безопасности реализации финансовых операций с помощью сети «Интернет». Ведь случаи мошенничества с использованием интернета происходят довольно часто.

На сегодняшний день в процессе использования Интернет услуг существуют различные причины, негативно влияющие на развитие инновационных систем. Одна из них, это повышенные риски и высокая стоимость надежных систем, которые имеют широкие возможности, реализуют различные каналы информационного взаимодействия

(Интернет, мобильная связь, телефонное обслуживание и т.д.) и хорошо защищены от несанкционированного доступа.

Использование систем электронного банкинга, предоставляя определенные преимущества банкам, сопровождается ростом рисков. Развитие технологий Интернет-банкинга в РФ будет продолжаться в двух основных направлениях: во-первых, в расширении функциональных возможностей существующих предложений, внедрение перспективных сервисов; и во-вторых, в освоении новых интерфейс-платформ. Именно банки, которые представлены как мощные интерфейс платформы, имеющих открытые API (Application Programming Interface) - интерфейс) и предлагают лучшие продуктовые решения и мобильные приложения, являются наиболее конкурентоспособными и имеют перспективы существования в ближайшие десять лет.

На сегодняшний день применение инновационных технологий возникает необходимым условием развития банковского сектора. Это требование справедливо и для банков, Конкурентная борьба ставит клиента и его потребности на первое место. Старая схема выбора банковскими продукта по критерию «цена-качество» трансформировалась в многофакторный критерий «цена-качество-ассортимент услуг-удобство». Поэтому именно развитие инноваций способен обеспечить конкурентные преимущества банков в области ассортимента и удобства, усиливая и развивая их. Стремительное развитие Интернета и переход многих сфер деятельности в онлайн, заставляет и банки работать во всемирной паутине.

Интернет-банкинг является примером работы банков в сети, это технология онлайн обслуживания банком своих клиентов, предоставление банковских услуг через Интернет. Зарубежные банки уже давно поняли перспективы и даже необходимость использования интернет-банкинга, банки также активно внедряют эти технологии, расширяя перечень услуг, которые можно осуществлять через Интернет, совершенствуя и улучшая



свои онлайн системы. Перспективы дальнейшего развития интернет-банкинга весомые, ведь жизнь современного человека все больше переходит в плоскость онлайн, доля операций через Интернет постоянно растет, а клиенты все больше ориентируются на банки, которые смогут обеспечить им скорость, неограниченный доступ и удобство использования банковских услуг.

Внедрение новых прогрессивных услуг технологий банками повышает их конкурентоспособность на рынке, позволяет увеличить количество клиентов, что приводит к повышению прибыли. Одним из преимуществ банковских услуг путем использования интернета является экономия времени клиента и работников банка. С использованием Интернет-банкинга существенно снижаются расходы банковского учреждения на персонал. Интернет-банкинг является наиболее экономически выгодным способом дистанционного обслуживания клиентов по сравнению с терминалами и банкоматами. Интернет-банкинг является экономически выгодной услугой для клиентов: обычно комиссия за транзакцию через интернет стоит в несколько раз по сравнению с соответствующей комиссией при традиционном механизме обслуживания, или в отдельных случаях вообще отсутствует. Кроме того, интернет-банкинг позволяет контролировать собственные счета клиентов как в России так и зарубежом.

Стимулирование процесса развития виртуальных услуг является важным и перспективным путем расширения перечня банковских услуг, привлечения новых клиентов и повышения общего уровня рентабельности деятельности финансовых учреждений. Нужно создать надежное и многофункциональное программное обеспечение, которое бы удовлетворяло широкий спектр потребностей клиентов банковских учреждений и характеризовалась бы должным уровнем безопасности. Интернет-банкинг в РФ - это перспективное направление развития

банковских услуг, который обеспечивает сокращение затрат на персонал для банков и экономию времени и средств для их клиентов. Существенные преимущества виртуальных банковских услуг обеспечивают стремительный рост целевой аудитории. Клиентов привлекает доступность услуг в любое время и в любом месте, достаточным условием является наличие Интернета. Масштабы использования Интернет-банкинга в РФ в последнее время выросли, но все еще остаются незначительными по сравнению с развитыми европейскими странами. Для содействия развитию Интернет-банкинга в России государству следует усовершенствовать нормативно-правовую базу его использования и уделить особое внимание предотвращению мошенничества в данной сфере.

#### Список использованной литературы:

1. Аналитическое агентство MarkswebbRank&Report. [Электронный ресурс] / InternetBankingRank 2017. — Режим доступа: <http://markswebb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2017/>.
2. Официальный сайт Казначейства России. [Электронный ресурс] / Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП). — Режим доступа: <http://www.roskazna.ru/gis-gmp/>.
3. ПИЭ.Wiki. Прикладная информатика в экономике. [Электронный ресурс] / Интернет-банкинг. — Режим доступа: <http://wiki.mvtom.ru/index.php/Интернет-банкинг>.
4. Сайбель Я. В. Перспективы развития банковских инноваций в России // Политическое и социально-экономическое развитие Юга России: история, современность, перспективы развития: сборник научных статей Международной научно-практической конференции / под ред. В. П. Басенко, В. П. Зайкова. — Москва: ЧОУ ВО «МУ им. С. Ю. Витте», 2015. С. 68–73

5. Руснакова В. Н. Преграды развития электронного бизнеса в России // Феномен рыночного хозяйства: от истоков до наших дней: материалы II-ой Международной научно-практической конференции / под ред. Я. С. Ядгарова, В. А. Сидорова, В. Г. Ткаченко, В. В. Чапли. Краснодар: Издательство НИИ экономики ЮФО, 2014. С. 472–480.

6. Климин С. А. Интернет-банкинг: современное состояние и перспективы развития // Молодой ученый. — 2016. — №2. — С. 512-514. — URL <https://moluch.ru/archive/106/25053/> (дата обращения: 19.11.2019).