

УДК 336.717

ПРЕИМУЩЕСТВА И НЕДОСТАТКИ ИНТЕРНЕТ – БАНКИНГА

Слободчикова А.В.

магистрант,

Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники

Томск, Россия

Кернякевич П. С.

к.э.н., доцент,

Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники

Томск, Россия

Аннотация: В настоящее время дистанционное банковское обслуживание уже не развивается такими быстрыми темпами. Несмотря на большое количество преимуществ, проблемы, которые не решаются в течение продолжительного промежутка времени стали причинами замедления развития интернет – банкинга.

Ключевые слова: Дистанционное банковское обслуживание (ДБО), интернет – банкинг, мобильный банкинг, проблемы и преимущества интернет – банкинга, безопасность ДБО.

ADVANTAGES AND DISADVANTAGES OF ONLINE BANKING

Slobodchikova A. V.

Graduate student,

Tomsk State University of Control Systems and Radioelectronics

Tomsk, Russia

Kernyakevich P.S.

PhD, Associate Professor,

Tomsk State University of Control Systems and Radioelectronics

Tomsk, Russia

Annotation: Nowadays direct banking is not developing such rapidly as it used to. Despite of a quantity of advantages of online banking there are some problems, which are causes of recession of online banking.

Key words: Direct banking, internet banking, advantages of online banking, disadvantages of online banking, security of online banking.

Развитие инновационных технологий и конкуренция среди банковских организаций ведет к расширению набора банковских услуг и появлению новых способов сотрудничества банка и клиента. Появляется возможность получать кредиты и управлять банковскими счетами дистанционно, не посещая офис банка. Подобное достижение очень удобно и получило признание среди российской аудитории. Тема интернет-банкинга очень интересна многим ученым и актуальна в наше время, где все больше ценится мобильность предоставляемых услуг. Однако помимо преимуществ существуют и недостатки, которые необходимо рассмотреть и предпринять действия по их устранению и банкам, и клиентам, и государству.

Интернет-банкинг необходим и удобен как для клиентов, так и для банков. Во-первых, это существенная экономия ресурсов, таких как затраты на открытие дополнительного офиса, выплата заработной платы работникам. Во-вторых, себестоимость интернет-банкинга ниже, чем затраты на обслуживание банкоматной сети. И, наконец, интернет – банкинг не предполагает расходов на содержание, инкассацию, а также страхование банкоматов. Существенная экономия времени – преимущество, как для клиентов физических лиц, так и для юридических. В таблице 1 представлены временные затраты для осуществления банковского платежа в отделении банка и через интернет - банкинг.

Таблица 1 – Затраты времени для подготовки и проведения одного банковского платежа [2]

Наименование операции	Обычный банковский платеж	Интернет – банкинг
-----------------------	---------------------------	--------------------

Продолжение таблицы 1

Составление платежного документа	4 мин	4
Проверка платежного документа	2 мин	1
Печать платежного документа на принтере	2 мин	-
Поездка в банк	30 мин	-
Обслуживание в банке через операциониста (при отсутствии очереди)	15 мин	-
Поездка из банка в офис	30 мин	-
Итого	1 час 23 мин	5 мин

Мы видим, что использование интернет – банкинга экономит более одного часа при совершении одного платежа. Таким образом, система клиент – банк для организаций помогает управлять средствами при минимальном расходе временных ресурсов.

На основании таблицы 1 можно также и говорить об удобстве интернет – банкинга для частных клиентов. Кроме того, с помощью системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО) можно осуществлять все типы денежных переводов, управлять картами, находясь в любой точке мира, получать информацию по задолженностям и способам погашения кредита, открывать депозиты, осуществлять различного рода платежи, пополнять электронные кошельки и тому подобное.

Кроме того, некоторые банки предлагают «cashback», то есть возвращают проценты (до 30 %) с покупок у компаний – партнёров; другие предоставляют возможность контролировать свои расходы, участвовать в бонусной программе, ставить цели и накапливать средства. В практику входит предоставление сниженных тарифов при оформлении услуг через интернет. Также бесспорным преимуществом онлайн – банкинга является возможность осуществлять все перечисленные операции 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

Мобильность интернет – банкинга – преимущество, которое сохраняется благодаря появлению мобильных приложений для смартфонов и планшетов. Через них можно совершать все те же операции, что и через интернет банк. Отличие состоит в удобстве, поскольку, интерфейсы приложений становятся

проще и понятнее и зачастую мобильный банк развивается быстрее, чем интернет банк определенного банка.

Согласно исследованию Mobile Banking Rank 2016 в России мобильным банком пользуются 18 млн. человек в возрасте от 18 до 64 лет[7]. Интересно, что 89% пользователей мобильного банка пользуются и интернет-банком, 17% из них пользуются мобильным банком чаще, чем интернет-банком [7]. Лидерами рейтинга Mobile Banking Rank 2016 стали Тинькофф банк, Сбербанк, Альфа – банк, Райффайзенбанк. Все четыре банка заняли первое место и были отмечены специфические черты каждого.

Например, у Тинькофф банка на период исследования [7], у единственного функционировала авторизация по отпечатку пальца (в том числе, для Android) и технология бесконтактных платежей смартфоном (только для Android). Наличие онлайн-чатов с консультантами банка, возможность привязать к аккаунту в приложении карту любого банка и пополнять карту Тинькофф с карты другого банка стали определяющими функциями для выявления лидера. У Сбербанка отмечается появление формы перевода с карты на карту и онлайн-регистрация по номеру карты. Необходимо добавить введение системы Apple Pay, что не учитывалось при составлении рейтингов, но подтверждает лидирующие позиции банка на сегодняшний день. Альфа-Банк стал лучшим приложением для iPad за счет расширения функционала выписки по карте и экспорта данных, реализации автоматического определения провайдера по номеру телефона, а также за счет увеличения суммы переводов за разовую операцию. Для планшетов Android лучшим мобильным банком стало приложение Райффайзенбанка. В нем появился PFM-сервис (personal financial management), возможность пополнения карты с карты другого банка.

Таким образом, выделим следующие преимущества ДБО

- Удобство;
- Простота в использовании;
- Многофункциональность;
- Выгодные тарифы;

– Мобильность.

Однако наряду с группой преимуществ есть определенные недостатки и проблемы, с которыми сталкиваются банки и клиенты при работе с ДБО.

После стремительного роста аудитории интернет – банкинга, в настоящее время наблюдается его сокращение, которое можно проследить через количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях в период с 2009 года по 2016 год.

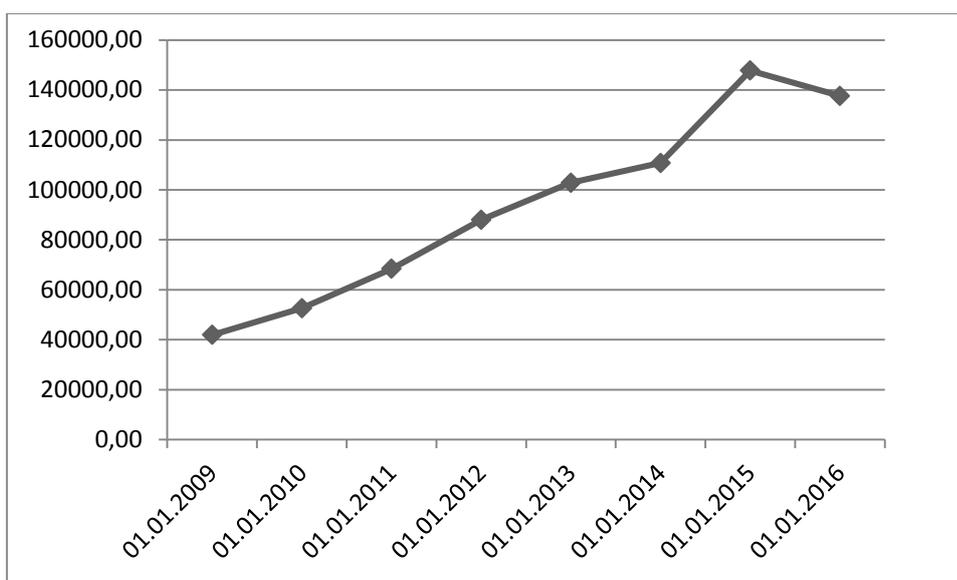


Рис. 1 – Тренд общего количества счетов, по которым с начала года проводились безналичные платежи, в том числе с использованием расчетных и кредитных карт (составлено автором по данным ЦБ РФ)

На рисунке 1 мы видим активный рост количества счетов в период с 2009 года по 2015 год. Далее происходит сокращение, что свидетельствует о замедлении роста аудитории пользователей интернет – банкинга.

В первую очередь это связано с кризисом 2015 года, когда стало очевидно, что банковский сектор имеет существенные проблемы. Центральным банком РФ было отозвано более 200 лицензий, так по состоянию на 01 ноября 2016 года в России действуют 594 коммерческих банка [4]. Во – вторых, компании, предоставляющие программное обеспечение для ДБО потеряли часть своих клиентов и были вынуждены увеличить стоимость обслуживания.

На уровень цен технологических продуктов также повлияло изменение курса валют, что повлекло нежелание банков тратить средства на внедрение технологических инноваций по обеспечению безопасности и удобства пользователей. Наконец, увеличение ключевой ставки Центральным банком РФ привело к удорожанию кредитов, соответственно клиенты стали сокращать использование кредитных карт и объемы потребления. Ввиду неопределенности ситуации для того, чтобы возобновить рост аудитории интернет - банкинга необходима модернизация интернет – обслуживания клиентов, где главными аспектами станут удобство и безопасность предоставляемых услуг.

Другой актуальной проблемой системы дистанционного банковского обслуживания является его нормативно – правовое регулирование. Создаются трудности при взаимодействии банков с организациями, которые не являются участниками банковской деятельности и, следовательно, не попадают под банковский надзор. Интернет-провайдеры, различные технологические фирмы и компании являются источниками рисков, и увеличивает зависимость банков от их качества работы. Установление границ ответственности при взаимодействии с третьими лицами при организации интернет-банкинга, установление мер ответственности за сбои, утечку информации и другие противоправные действия со стороны третьи лиц приведет к снижению количества сбоев и наладит правовую базу дистанционного обслуживания.

Проблема обеспечения безопасности является наиболее актуальной для банков России. Со стороны кадрового обеспечения, согласно статистическим данным, 70–80 % преступлений в банковской сфере совершается либо непосредственно работниками банка, либо при их соучастии [5]. Также умышленные неправомерные деяния руководителей банков обходятся возглавляемым ими организациям очень дорого. С технической стороны бывает, что банки вводят инновации, не подвергая их достаточно тщательной проверке и тестированию. Кроме того, сегодня вопросами безопасности ДБО заинтересовался Центральный банк, что подтверждает злободневность

проблемы. На сайте РБК приводятся следующие данные: за январь—сентябрь 2016 года было совершено 102,7 тыс. несанкционированных операций со счетами физлиц. В то время, как за период с января по сентябрь 2015 года – 16 тыс. операций. Ущерб частным клиентам от действий мошенников составил около 1,25 млрд руб [6]. Получается, что на сегодняшний день эффективность борьбы банков с растущим числом мошенничеств достаточно низка. Однако они предпринимают ряд действий по снижению операционных рисков

- Шифрование данных при помощи SSL-протокола;
- Использование виртуальной клавиатуры в системах интернет-банкинга;
- Использование электронной цифровой подписи, удостоверяющей личность владельца счета;
- Использование системы временных паролей для подтверждения финансовых операций [3].

Также в сети появилась информация о том, что уже в 2017 году российские банки смогут на законных основаниях применять биометрические технологии для подтверждения операций [1]. В первую очередь это коснётся только уже идентифицированных по паспорту клиентов. Для внедрения новых технологий кредитным организациям придется создать локальные базы биометрических данных и сертифицировать их в ФСБ и ФСТЭК (Федеральная служба по техническому и экспортному контролю). По словам экспертов, банкам будет несложно справиться с задачей технически, но экономическая целесообразность ее решения вызывает вопросы.

В заключение, можно отметить, что сегодня уже нет такого активного развития онлайн – банкинга, как в период 2009-2015 годов, замедляется рост числа пользователей и сокращается количество счетов с дистанционным доступом. Наряду с этим, существуют банки, которые продолжают модернизировать свою систему ДБО и предлагать клиентам, кроме всех базовых операций, дополнительные возможности. Однако главным вопросом дистанционного банковского обслуживания остается безопасность, поэтому

банку необходимо при внедрении инноваций уделять огромное внимание тестированию нового продукта. Следует отметить, что не только банки несут ответственность, клиенты также должны реагировать на уведомления банков об увеличении мошенничеств и сохранять бдительность. Актуальной остается проблема государственного регулирования, и разработка нормативно – правового обеспечения ДБО, поскольку имеющиеся нормативные документы не охватывают всю область ответственности, а также создают пробелы в системе обеспечения безопасности интернет - банкинга.

Библиографический список:

1. Банки смогут законно применять биометрию в 2017 году [Электронный ресурс] / Электрон. Дан. – URL:<http://comfortfin.ru/2016/09/banki-smogut-zakonno-primenyat-biometriyu-v-2017-godu/>(дата обращения 25.11.2016).

2. Лосевская С.А. Интернет – банкинг и его роль в системе банковского обслуживания / С.А. Лосевская // Вестник Донского государственного аграрного университета. – 2013. - №2 – С.52-58.

3. Назаренко В. А., Бочкова Е. В. Основные проблемы и пути совершенствования интернет-банкинга в России / В. А. Назаренко, Е. В. Бочкова // Молодой ученый. – 2015. - №8. – С.587-590.

4. Сколько банков в России [Электронный ресурс] / Электрон. Дан. – URL: <http://www.profbanking.com/blitz-answer/630-how-many-banks-in-russia.html> (дата обращения 15.12.2016).

5. Страхование банковской деятельности, как спасение от возможных рисков [Электронный ресурс] / Электрон. Дан. – URL : <http://www.tatcenter.ru/article/97992/> (дата обращения 02.12.2016).

6. ЦБ проверит дистанционное банковское обслуживание [Электронный ресурс] / Электрон. Дан. – URL : <http://www.rbc.ru/newspaper/2016/12/05/5841a0d09a7947609e31b649> (дата обращения 02.12.2016).

7. Mobile banking rank [Электронный ресурс] / Электрон. Дан. – URL :
<http://markswebb.ru/e-finance/mobile-banking-rank-2016/>(дата обращения
02.12.2016).