

УДК 336.717

**ОПРЕДЕЛЕНИЕ НАБОРА УСЛУГ, ВЛИЯЮЩИХ НА РЕЙТИНГ
ИНТЕРНЕТ - БАНКА**

Слободчикова А.В.

магистрант,

Томский государственный университет систем управления и

радиоэлектроники

Томск, Россия

Подопригора И.В.

к.э.н., доцент,

Томский государственный университет систем управления и

радиоэлектроники

Томск, Россия

Аннотация: На сегодняшний день очевидны преимущества обслуживания клиентов через дистанционные каналы связи. Интернет – банкинг экономит временные ресурсы, позволяет следить за состоянием счетов в любое время и в любом месте. Кроме оплаты товаров и услуг, интернет – банки предлагают широкий спектр возможностей, которые делают помогают клиенту управлять личными финансами. При анализе услуг интернет – банков было отмечено, что существуют банки, которые не торопятся с внедрением тех или иных услуг, тем самым создавая дискомфорт для своих пользователей и давая им повод задуматься о сотрудничестве с другим банком. Взяв за основу готовый рейтинг интернет – банков и результаты анализа услуг, мы решили определить какие именно услуги влияют на оценку рейтинга. Результаты исследования могут быть полезны банкам, которые находятся на нижних строчках рейтинга или не попали в него, а также тем банкам, у которых уже введены данные услуги для их дальнейшего усовершенствования.

Ключевые слова: Интернет – банкинг; рейтинг интернет – банков; преимущества интернет – банкинга; анализ услуг интернет – банков, корреляционно-регрессионный анализ.

***DETERMINATION RANGE OF SERVICES IMPINGING ON
INTERNET BANKING RANK***

Slobodchikova A.V.

Graduate student,

Tomsk State University of Control Systems and Radioelectronics

Tomsk, Russia

Podoprigora I.V.

PhD, Associate Professor,

Tomsk State University of Control Systems and Radioelectronics

Tomsk, Russia

Annotation: Nowadays it is obviously that internet – banking have many advantages. People save time, can monitor their accounts every time and everywhere. Besides payments, internet banks offer wide range of services to make more clearly personal finance management. We noticed that there are banks that are not consider that online banking is upcoming trend business development. Such banks slowly intrude new services; because of that clients can change them to another. We decided to define which services are impacts to internet banking rank. This article can be useful for banks which are winners as well as for others that are not at the rank.

Key words: Internet banking; advantages of internet banking; analysis of internet banks services; regression analysis.

В современных условиях инновационный путь развития российской экономики стал главным предметом обсуждений. Специалисты видят в нем возможность отойти от сырьевой экономики и начать эффективную деятельность по совершенствованию и модернизации всех секторов экономики, в том числе банковского сектора. Выступая объектом инноваций, банковская деятельность способствует их распространению и использованию в экономике страны.

Внедрение инноваций позволяет банкам оптимально распределять свои ресурсы, минимизировать издержки, совершенствовать каналы доставки

банковских продуктов до потребителя, улучшать качество предлагаемых услуг и тем самым повышается эффективность банковской деятельности и обеспечивается рост конкурентоспособности банка на финансовом рынке.

К инновационным способам сотрудничества банка и клиента относится интернет – банкинг. Большинство банков страны предоставляют данную услугу своим клиентам, однако недостаточно просто ввести функцию обслуживания через интернет. Инновации должны согласовываться с главной целью банка как предприятия – получение прибыли, следовательно, для наиболее эффективной работы интернет-банкинг должен обладать теми характеристиками, которые важны для клиентов и способствуют ведению эффективной банковской деятельности [1].

По данным исследования аналитического агентства Marksw Webb Rank&Report на сегодня интернет-банк Бинбанка является наиболее удобным в пользовании для клиентов.

Бинбанк поднялся в рейтинге с пятого места на первую строчку, во многом благодаря значительной переработке интернет-банка. Например, появилось календарное представление истории операций и запланированных платежей. Кроме того клиенты могут временно заблокировать карту и восстанавливать ее через интернет-банк. Также через интернет-банк Бинбанка возможно открывать текущие счета, заказывать выпуск дебетовой карты и подавать заявку на оформление кредитной карты. Значительно был доработан функционал и интерфейс интернет-банка.

Газпромбанк традиционно замыкает рейтинг интернет банков. Агентство Marksw Webb Rank&Report проводит оценку эффективности интернет – банков с 2014 года. Результаты представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Оценка эффективности интернет – банка АО «Газпромбанк»

Газпромбанк	2014	2015	2016	2017
Оценка	29	39,9	39,5	33,7

Для удобства представим таблицу 1 в виде графика.

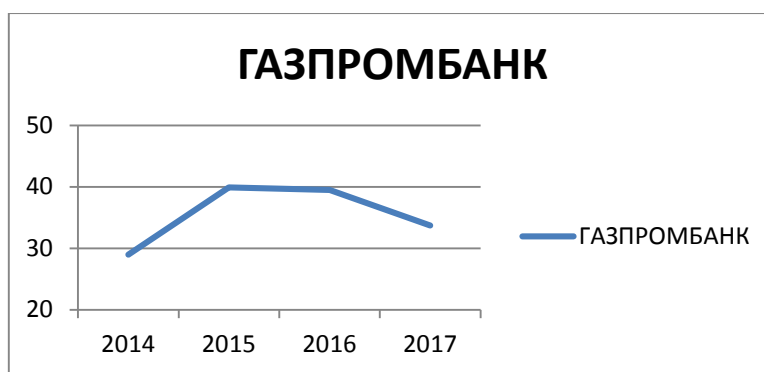


Рисунок 1 – Изменение уровня эффективности интернет – банка Газпромбанка.

Активная фаза развития с 2014 по 2015 года совпадает с общим трендом развития интернет – банкинга в России. В 2015 году количество пользователей интернет – банка составило 23,3 млн. человек, что на 51 процент больше, чем в предыдущем [4]. Далее мы наблюдаем стагнацию и с 2016 года спад в развитии интернет – банка АО «Газпромбанк». Нужно отметить, что за все периоды исследования Газпромбанк занимал последние строчки рейтинга (30-32 места), в 2017 году 36 место.

В связи с этим и на основании анализа услуг интернет – банков была выдвинута гипотеза о том, что существуют конкретные услуги, которые влияют на рейтинг интернет – банков. Для того чтобы определить этот набор услуг мы использовали корреляционно-регрессионный анализ.

На основании данных сайта банков нами был составлен список услуг, которые банки оказывают дистанционно. Значения рейтинга интернет – банков получены из исследования агентства Marksw Webb Rank&Report «Internet banking rank 2017 [6]» Далее были определены услуги, которые влияют на рейтинг интернет – банков. Наиболее значимые услуги представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Наиболее значимые услуги, которые влияют на рейтинг интернет – банков.

	Коэффициенты	Стандартная ошибка	t-статистика	P-Значение	Нижние 95%	Верхние 95%
Y-пересечение	28,00151	3,880873	7,2152	0%	20,03	35,96
Бонусы (x ₁)	7,609766	3,484453	2,183	4%	0,460	14,75
Перевод с карты на карту сторонних банков (x ₂)	6,981313	2,431741	2,870	1%	1,991	11,97

Продолжение таблицы 2

Открытие и закрытие вклада (x ₃)	13,3184 7	3,79705 3	3,50 7	0 %	5,52 7	21,1 0
Автоплатежи по операциям (x ₄)	5,40574 3	2,55327 8	2,11 7	4 %	0,16 6	10,6 4
Наличие бесконтактного способа оплаты смартфоном (x ₅)	5,97003	2,63483 5	2,26 5	3 %	0,56 3	11,3 7

Из таблицы 2 видно, что позиция в рейтинге интернет – банков с вероятностью 99,99% зависит от наличия возможности открытия и закрытия вклада, причем наличие этого сервиса повышает рейтинг интернет – банкинга на 13,3 балла. Далее на 7,6 баллов поднимется банк в рейтинге, если введет персональную бонусную систему для своих клиентов. Перевод с карты на карту сторонних банков с вероятностью 99% оказывает влияние на позицию интернет – банка в рейтинге. Автоплатежи и сервис бесконтактной оплаты смартфоном обладают всеми преимуществами дистанционного обслуживания [3], и их введение повышает рейтинг банка на 5,4 и 5,9 балла соответственно.

Таблица 3 – Набор услуг, существенно влияющих на рейтинг интернет – банков

	Рейтинг ИБ 2017 апрель	Услуги				
		Бонусы	Перевод с карты на карту сторонних банков	Открытие и закрытие вклада	Автоплатеж и по операциям	Наличие бесконтактного способа оплаты смартфоном
Бинбанк	77,8	1	1	1	1	1
Тинькофф Банк	77,4	1	1	1	1	1
Промсвязьбанк	73,5	1	1	1	1	1
Альфа-Банк	66,3	1	1	1	1	1
ВТБ	65,5	1	0	1	1	1
Сбербанк России	64,3	1	0	1	1	1
Банк Уралсиб	64	1	1	1	1	1
Почта Банк	63	1	0	1	1	1
Райффайзенбанк	62,5	1	0	1	1	1
Совкомбанк	61,8	1	1	1	1	1
МКБ	61,5	1	1	1	1	0
Запсибкомбанк	61,3	1	1	1	1	0

Продолжение таблицы 3

Банк Русский Стандарт	59,1	1	0	1	1	1
ВТБ24	58,5	1	0	1	1	1
Ренессанс Кредит	58,4	1	0	1	0	0
Банк Санкт-Петербург	58,2	1	0	1	1	1
Банк Открытие	57,6	0	1	1	1	1
Банк Абсолют	57,3	1	1	1	1	0
Банк Казани	54,7	1	0	1	0	0
Хоум Кредит Банк	54,3	1	0	1	0	1
УБРиР	53,3	1	1	1	0	0
ЮниКредит Банк	53,1	0	1	1	0	1
Россельхозбанк	52,8	1	0	1	1	0
АК Барс Банк	52,3	1	1	1	0	1
Банк Авангард	50,6	1	1	1	0	0
МТС Банк	47,8	1	0	0	0	1
Росбанк	45,7	1	0	1	0	0
Банк Зенит	41,6	0	0	0	1	1
ОТП Банк	40,5	0	0	1	0	0
Ситибанк	39	1	0	1	0	1
Кредит Европа Банк	37,1	0	1	0	0	0
Банк Возрождение	36,7	1	0	0	1	1
Газпромбанк	33,7	0	0	0	0	1

Таким образом, из таблицы 3 мы видим, что в Газпромбанке отсутствуют четыре услуги из пяти. Бонусы – это персональные бонусные предложения и скидки за оплату через интернет банк. Перевод с карты на карту сторонних банков предоставляет клиентам свободу выбора и в совокупности с преимуществами банка способствует их дальнейшему сотрудничеству. Открытие и закрытие вклада онлайн способствует привлечению клиентов и увеличению активов банка. Автоплатежи необходимы в современном мире, где все больше ценится мобильность и удобство предоставляемых услуг. Оплата смартфоном в настоящее время возможна только через систему мобильных платежей «Apple pay». Соответственно, эта позиция реализуется не на полную мощность и введение «Samsung Pay» и «Android Pay» способствует повышению рейтинга Газпромбанка.

Таким образом, формула для определения позиции интернет-банкинга в общем рейтинге имеет вид:

$$y = 28,001 + 7,609 x_1 + 6,981 x_2 + 13,318 x_3 + 5,406 x_4 + 5,97 x_5$$

Проводим вычисления, используя значения из Таблицы 2, и получаем 67,3 балла - прогнозное значение интернет – банка АО «Газпромбанк». Таким образом, при внедрении рассмотренных услуг, Газпромбанк займет ориентировочно 4 позицию в рейтинге интернет – банков.

Библиографический список:

1. Виноградова Е.П. Влияние глобализации на инновационное развитие в банковском секторе [Электронный ресурс] / Электр.дан. - URL: http://www.econ.msu.ru/cmt2/lib/a/1158/file/vinogradova_13.pdf (дата обращения 12.05.2017).
2. Назаренко В. А., Бочкова Е. В. Основные проблемы и пути совершенствования интернет-банкинга в России // Молодой ученый. — 2015. — №8. — С. 587-590.
3. Слободчикова А.В., Кернякевич П.С. Преимущества и недостатки интернет-банкинга// Вектор экономики. 2017. № 1 [Электронный ресурс] / Электр.дан. - URL:http://www.vectoreconomy.ru/images/publications/2017/1/financeandcredit/Slobodchikova_Kernyakevich.pdf (дата обращения: 21.05.2017).
4. Слободчикова А.В., Подопригора И.В. Определение конкурентной позиции интернет-банкинга // Вектор экономики. 2017. № 4 [Электронный ресурс]. URL: http://www.vectoreconomy.ru/images/publications/2017/4/financeandcredit/Slobodchikova_Podoprigora.pdf (дата обращения: 02.05.2017).
5. Шустов А. А. Инновационная деятельность в банковской сфере. Электронные инновации // Молодой ученый. – 2013. - № 9. - С. 269-275.
6. Internetbankingrank 2017 [Электронный ресурс] / Электрон. Дан. – URL: <http://markswebb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2017> (дата обращения 22.05.2017).