

УДК 336.6

СОВРЕМЕННЫЙ ЭТАП РАЗВИТИЯ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА В СИСТЕМЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Извекова А.Д.

к.э.н., доцент,

*Томский университет систем управления и радиоэлектроники,
Томск, Россия*

Митковская Е.В.

студент,

*Томский университет систем управления и радиоэлектроники,
Томск, Россия*

Аннотация

Актуальность исследования обусловлена высокой ролью цифровых технологий при трансформации банковской деятельности. В рамках статьи рассмотрены теоретические аспекты понятий «интернет-банкинг» и «дистанционное банковское обслуживание». Проанализирована динамика общего количества банковских счетов с дистанционным доступом, открытых в российских банках за последние 4 года. Перечислены преимущества технологии «интернет-банкинг» при банковском обслуживании клиентов. Описаны актуальные проблемы развития интернет-банкинга в системе дистанционного обслуживания российских банков. Исследование посвящено современному этапу развития ДБО.

Ключевые слова: интернет-банкинг; банковский счет, дистанционное банковское обслуживание; цифровые технологии; онлайн-платежи; сервисы и приложения.

***THE MODERN STAGE OF THE INTERNET BANKING
DEVELOPMENT IN THE SYSTEM OF REMOTE BANKING SERVICES***

Izvekova A.D.

*Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
Tomsk State University of Control Systems and Radioelectronics
Tomsk, Russia*

Mitkovskaya E.V.

*Student,
Tomsk State University of Control Systems and Radioelectronics
Tomsk, Russia*

Annotation

The relevance of the study is due to the high role of digital technology in the transformation of banking. The article discusses the theoretical aspects of the concepts of "Internet banking" and "remote banking." The dynamics of the total number of bank accounts with remote access opened with Russian banks over the past 4 years is analyzed. The advantages of the technology of "Internet banking" in banking customer service are listed. Actual problems of the development of Internet banking in the remote service system of Russian banks are described. The study is dedicated to the current stage of development of RBS.

Key words: Internet banking; bank account, remote banking services; digital technology; online payments; services and applications.

На сегодняшний день, банковская система Российской Федерации переживает этап стремительного развития цифровых технологий, позволяющих трансформировать деятельность коммерческих банков и других кредитных организаций. В связи с этим, ключевым направлением

развития конкурентных преимуществ банков выступает практическое внедрение технологии интернет-банкинга в целях совершенствования системы дистанционного банковского обслуживания клиентов.

Дистанционное банковское обслуживание – это комплекс определенных услуг, с помощью которых клиенты банка могут удаленно выполнять разные банковские операции. Для этого им достаточно воспользоваться интернет-связью и гаджетом. Именно в рамках системы дистанционного обслуживания клиентов лежат технологии интернет-банкинга, позволившие применить данный инструмент в целях повышения качества обслуживания клиентов.

Интернет-банкинг – это 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 [1].

Чтобы проанализировать современный этап развития интернет-банкинга в системе дистанционного банковского обслуживания российских банков, обратимся к данным рисунка 1, где изображена динамика количества счетов, открытых с функцией дистанционного обслуживания.

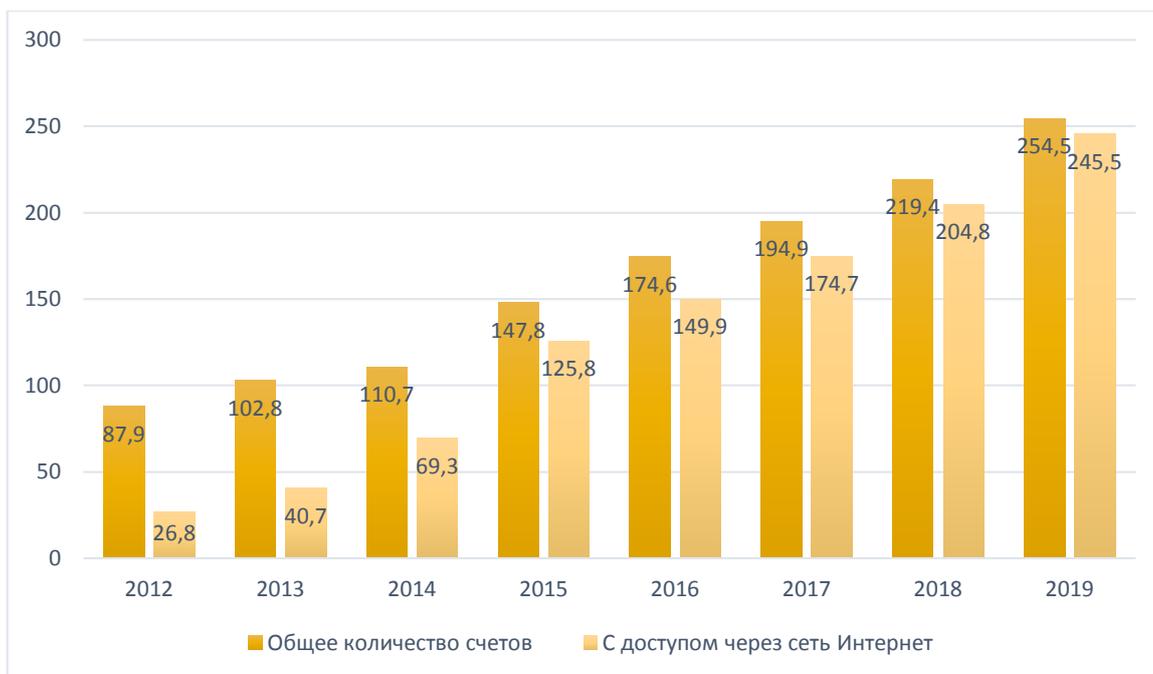


Рисунок 1 – Динамика общего количества счетов (юридических и физических лиц) с дистанционным доступом, открытых в банках России, тыс. ед. [2].

Анализируя данные рисунка 1, можно прийти к следующему выводу: начиная с 2015 года, доля счетов, открытых клиентам с доступом через сеть Интернет, резко возросла. По состоянию на 1 января 2020 года, в России открыто 254,5 тысяч счетов дистанционного банковского обслуживания, из которых 245,5 тысяч счетов с доступом к интернет-банкингу.

Стремительное развитие вышеуказанной тенденции увеличения открытия счетов, стало возможным благодаря тому, что интернет-банкинг в рамках системы дистанционного обслуживания обладает следующими преимуществами [3]:

- оптимизация финансовых расходов банка при обслуживании клиентов;
- увеличение скорости передачи информации;
- возможность предложения высокотехнологичных банковских продуктов для клиентов банка;

- режим обслуживания клиентов 24 часов и 7 дней в неделю.

Однако, несмотря на позитивные процессы в сфере ДБО, существует следующий ряд актуальных проблем развития интернет-банкинга, которые выступают барьером для развития системы дистанционного обслуживания клиентов в банках России [4; 5]:

- несовершенство законодательного регулирования цифрового банкинга;
- несанкционированные операции со счетами клиентов банков, а также другие формы проявления мошенничества в интернет-пространстве;
- усиленная конкуренция со стороны небанковских организаций, которые предлагают альтернативные продукты в сфере онлайн-платежей по более приемлемым ценам и комиссиям.

Согласно исследованию Markswebb, в 2019 году российские банки продолжили расширение возможностей своих онлайн-сервисов, превращая их в цифровые офисы и экосистемы.

Основными трендами современного этапа развития интернет-банкинга в системе дистанционного банковского обслуживания выступают [6]:

- внедрение системы быстрых платежей и внедрение оплаты большего количества услуг через QR-коды;
- упрощений сервисов и приложений интернет-банкинга;
- внедрение цифрового офиса, благодаря которому клиенты способны оформлять кредиты и ипотеку, покупки страховки и инвестиций в режиме онлайн, изменять условия продукта, персональные данные, а также отказаться от отдельных услуг;
- применение чат-ботов, заменяющих персональных менеджеров в рамках поддержки клиентов;
- создание экосистем и суперприложений (Экосистемы включают сервисы банка и его партнеров, которые помогают клиентам в бизнесе и

жизни. Например, «Тинькофф Банк» предлагает сервисы для инвестиций, бизнеса, оплаты штрафов и налогов, а также услуги собственного оператора связи и приложение для детей. Среди приложений Сбербанка – «ДомКлик» для покупки недвижимости, онлайн-оператор сотовой связи «СберМобайл», маркетплейс «Беру», онлайн-кинотеатр Okko и другие).

Таким образом, завершая рассмотрение вопроса современного этапа развития интернет-банкинга, можно прийти к следующим заключениям:

- интернет-банкинг становится ключевой технологией развития банковского обслуживания клиентов, что подтверждают 229,5 тысяч дистанционных счетов, открытых с доступом через сеть Интернет;

- основными проблемами развития интернет-банкинга в системе дистанционного банковского обслуживания в России выступают трудности, возникающие в рамках регулирования цифрового банкинга, высокий уровень рыночной конкуренции со стороны небанковских организаций, которые предлагают альтернативные продукты по более низкой стоимости и мошеннические/незаконные действия, осуществляемые с банковскими счетами клиентов со стороны различных злоумышленников.

Библиографический список:

1. Винникова И.С., Кузнецова Е.А., Роганова С.Ю. Интернет-банкинг в России: причины стагнации и особенности развития // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2016. – № 11-2. – С. 285-289.
2. Статистика национальной платежной системы // Сайт ЦБ РФ. URL: <https://www.cbr.ru/statistics/nps/psrf/> (дата обращения: 13.06.2020).
3. Пинчук В.В. Развитие дистанционных каналов продаж банковских продуктов. URL: <http://sci-article.ru/stat.php?i=1561409449> (дата обращения: 17.06.2020).

4. Смородина С.С. Проблемы функционирования интернет-банкинга в России // Проблемы Науки. 2017. №8 (90).
5. Швецов Ю.Г. Цифровой банк: проблемы и перспективы // Налоги и финансы. 2019. №4 (44).
6. 4 тренда интернет банкинга. URL: <https://rb.ru/longread/4-trenda-mobilnogo-bankinga/> (дата обращения: 19.06.2020).

Оригинальность 87%