

УДК 336.717

## ***РАЗВИТИЕ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА В РОССИИ***

***Быканова Н.И.***

*к.э.н, доцент кафедры инновационной экономики и финансов*

*Белгородский государственный национальный исследовательский университет,  
Белгород, Россия*

***Голубчикова К.В.***

*магистрантка кафедры инновационной экономики и финансов,*

*Белгородский государственный национальный исследовательский университет,  
Белгород, Россия*

**Аннотация:** В рамках научной статьи приводится исследование динамики изменения интернет-банкинга, а также оценивается уровень его развития на современном этапе. Кроме того, представлен рейтинг интернет-банков для частных лиц в 2020 г., с позиции двух бизнес-моделей— Daily Banking и Digital Office, а также на их основе проанализированы произошедшие изменения и приведено их обоснование.

**Ключевые слова:** интернет-банкинг, дистанционное банковское обслуживание, цифровые карты, Daily Banking, Digital Office.

## ***DEVELOPMENT OF INTERNET BANKING IN RUSSIA***

***Bykanova N.I.***

*Candidate of Sciences in Economics, associate Professor of innovative Economics and Finance*

*Belgorod State National Research University*

*Belgorod, Russia*

***Golubchikova K.V.***

*Undergraduate*

*Belgorod State National Research University*

*Belgorod, Russia*

**Abstract:** Within the framework of the scientific article, a study is made of the dynamics of changes in Internet banking, and the level of its development at the present stage is also assessed. In addition, the rating of Internet banks for individuals in 2020 is presented, from the perspective of two business models - Daily Banking and Digital Office, as well as on their basis, the changes that have occurred are analyzed and their rationale is given.

**Keywords:** Internet banking, remote banking, digital cards, Daily Banking, Digital Office.

Интернет-банкинг представляет собой вид дистанционного банковского обслуживания (далее – ДБО) клиентов с предоставлением им доступа к собственным счетам и услугам банка посредством сети интернет.

Такой вид доступа становится возможным для каждого владельца карты, как кредитной, так и дебетовой, а также для юридических лица, которые открыли в одном из банков расчетный счет.

Интернет-банкинг предназначена для самостоятельного совершения финансовых операций без визита в отделение банка.

В силу сложившейся эпидемиологической обстановки, вызванной COVID-19, традиционные каналы для банковских услуг оказались недоступны, поэтому все большее внимание стало уделяться интернет-банкингу. Он дает возможность решить такие проблемы, как посещение офиса, а также облегчить решение финансовых вопросов в условиях блок-аута учреждений, как муниципальных, так и государственных, например:

- выдачу кредитов с онлайн-подписанием договора;
- выпуск кредитной карты в цифровом формате;
- выпуск цифровых карт.

Что касается цифровых карт, то в 2020 г., когда большинство населения страны находилось на самоизоляции, они стали must-have в интернет-банкинге. Сложившиеся условия, вызванные пандемией, укрепила тренд на их использование, поскольку офисы банков были недоступны для посещения, а с курьерами люди предпочитали не контактировать.

При этом клиенты могли иметь проблемы связанные с получением банковского обслуживания, которое вызвано тем, что перевыпущенная карта лежит в отделении.

Преимущество цифровой карты в том, что она обеспечивает доступ ко всем стандартным операциям, пока перевыпущенная карта лежит в отделении.

На сегодняшний день цифровые карты выпускают 9 банков, 4 из которых преобрели такую возможность только в 2020 г., среди них: ВТБ, Банк Открытие, Росбанк, Банк Хоум Кредит.

Примером может являться интернет-банкинг ВТБ, где можно выпустить цифровую мультикарту всего за несколько нажатий, при этом клиенту не нужно заполнения формы или персональные данных, достаточно лишь подтвердить выпуск данной карты с помощью SMS-кода.

В 2020 г. аналитическое агентство Marksw Webb Rank & Report проводило исследование, по результатам которого был составлен и представлен ежегодный рейтинг интернет-банков для частных лиц в России.

В данном исследовании было задействовано 22 банка, из них:

- топ-10 рейтинга Daily Banking предыдущего года;
- 10 банков, являющихся самыми большими по объему вкладов и кредитов для физлиц;
- 2 банка, изъявивших желание на участие, по собственной инициативе.

Интернет-банкинги в рейтинге Markswebb Rank & Report были представлены с позиции двух бизнес-моделей— Daily Banking и Digital Office.

При этом рейтинг Daily Banking оценивает интернет-банк как возможность клиента наиболее полно и удобно управлять своими средствами на дебетовой карте, и при этом получать информацию о банковских продуктах.

Так, в таблице 1 изображен рейтинг лучших интернет-банков для частных лиц в России в 2018-2020 гг. на основании бизнес-модели Daily Banking [7].

Таблица 1 - Рейтинг топ-10 интернет-банков для частных лиц 2018-2020 гг. Daily Banking

Мес-то	2018 год		2019 год		2020 год	
	Интернет-банк	Кол-во клиент. опыта при решении ежеднев. задач	Интернет-банк	Кол-во клиент. опыта при решении ежеднев. задач	Интернет-банк	Кол-во клиент. опыта при решении ежеднев. задач
1	Бинбанк	79,2	Тинькофф Банк	78,7	Тинькофф Банк	68
2	Тинькофф Банк	76,7	Банк Левобережный	68	Банк Открытие	67,3
3	Банк Левобережный	73,6	Ак Барс Банк	64	Ак Барс Банк	61,1
4	Почта банк	72,6	Банк Уралсиб	61,7	Банк Левобережный	60,9
5	Банк Траст	72,2	Почта банк	60,5	ВТБ	57,9
6	Промсвязьбанк	72,2	Райффай-зенбанк	60,5	Почта банк	56,5
7	Банк Уралсиб	72	Промсвязьбанк	60	Промсвязьбанк	54,2
8	Альфа-банк	68,6	Банк Открытие	59,5	Райффай-зенбанк	53,4
9	Райффай-зенбанк	66,7	Русский Стандарт	58	Россельхозбанк	53
10	Банк Санкт-Перербург	66,6	СКБ Банк	58	СКБ Банк	52,9

На основании данных представленных в таблице 1, можно заметить, что цифровым лидером по-прежнему остается Тинькофф Банк. Несмотря на уже достаточно высокий уровень развития интернет-банка, Тинькофф не останавливается на достигнутом, а продолжает повышать свой уровень качества.

Так, в 2020 г. данный банк обновил навигацию на экранах продуктов и в меню платежей, улучшил сбор средств, повысил эластичность аналитики, а также ввел продуманный онбординг.

Что касается второго места в рейтинге, то его занимает Банк Открытие, который значительно повысил свои позиции (на 6 пунктов). Данный банк стремительно продвинулся в системе переводов и платежей (появились переводы по СБП, трансграничные переводы на карты и др.), разработал более удобный анализ расходов и доходов, а также в Банке Открытие появился улучшенный поиск.

Третье место, как и годом ранее, принадлежит Ак Барс Банку. Банк в 2020г. делал основной упор на усовершенствование аналитики расходов и доходов, также в интернет-банке появилась настройка лимитов по карте, фильтры и теги в истории, что позволяет смотреть месячную динамику по категориям

Банк Левобережный, занимающий 4 строчку рейтинга, является сильным интернет-банкингом, но за последний год он потерял 2 позиции, что связано с замедлением его развития, он ввел лишь СБП.

Что касается последующих участников рейтинга, а также его аутсайдеров, то они отстают от лидеров по следующим позициям:

- менее информативна история операций;
- оплата осуществляется через запрос задолженности;
- подписка на счета доступна по строго ограниченному количеству услуг;
- повтор операции, автоплатеж или создание шаблона доступны не для не для всех операций;
- в силу отсутствия детальной информации о выписке, нет возможности анализировать расходы;
- отсутствует поддержки в онлайн-чате и др.

Банкам, которые находятся в середине рейтинга, достаточно тяжело претендовать на такой же высокий уровень решения задач пользователя, как это удается фаворитам рейтинга. Аутсайдеры рейтинга Daily Banking, в свою очередь, решают базовые ежедневные задачи по управлению личными финансами на среднем или низком уровне.

Также аналитическим агентством Markswebb Rank & Report был представлен рейтинг интернет-банкинга, с позиции бизнес-модели Digital Office. При этом рейтинг Digital Office оценивает возможность решения интернет-банкингом задач, требующих обращения клиента в офис банка или контактный центр.

Так, в таблице 2 изображен рейтинг лучших цифровых офисов интернет-банков для частных лиц в России в 2018-2020 гг. на основании бизнес-модели Digital Office [7].

Таблица 2 - Рейтинг топ-10 интернет-банков для частных лиц 2018-2020 гг. Digital Office

Место	2018 год		2019 год		2020 год	
	Интернет-банк	Кол-во клиент. опыта при решении задач циф. офиса	Интернет-банк	Кол-во клиент. опыта при решении задач циф. офиса	Интернет-банк	Кол-во клиент. опыта при решении задач циф. офиса
1	Тинькофф Банк	80,1	Тинькофф Банк	90,5	Тинькофф Банк	64
2	Банк Левобережный	64,5	Банк Левобережный	80,7	Банк Открытие	54,9
3	Банк Траст	50,5	Промсвязьбанк	68,4	Райффайзенбанк	52,3
4	Почта банк	49,1	Ак Барс Банк	66,5	СКБ Банк	49,8
5	Райффайзенбанк	48,3	Сбербанк	63,8	Промсвязьбанк	49
6	Банк Казани	48	Банк Казани	63,1	Сбербанк	48,6
7	МКБ	47,4	СКБ-Банк	61,9	ВТБ	46,9
8	Сбербанк	46,4	Райффайзенбанк	60,7	Банк Левобережный	46,8
9	Альфа-банк	44,4	Альфа-банк	59,8	Банк Казани	44,5
10	Банк Авангард	43,1	Русский Стандарт	56	Ак Барс Банк	43,4

В соответствии с данными, расположенными в таблице выше (таблица 2), можно сделать вывод, что лидером данного рейтинга, как и рейтинга по модели Daily Banking, является Тинькофф Банк. В 2020 г. данный банк показал высокий уровень реализации уникальных возможностей для клиентов, среди которых:

- возможность выпуска дебетовой карты для родственника, в т. ч., в виде виртуальной карты к своему счету;
- страхование от мошенничества с пластиковой картой, после чего можно просматривать страховой полис в интернет-банке, и при желании скачать.
- открытие брокерского счета, покупка и управление облигациями.

Второе место в рейтинге занимает банк, который вырос на 14 позиций, значительно улучшив свой цифровой офис. Таким банком выступает Банк Открытие. В интернет-банкинге данного банка появился онлайн чат, заявки на карты, закрытие счетов и др. В том числе возникла возможность, относительно инвестирования: брокерский счет, ИИС, счет в драгоценных металлах.

Тройку лидеров рейтинга составляет Райффайзенбанк. В 2020 г. он улучшил свое положение на 5 позиций. Улучшения заключались в значительном расширении возможностей чата — то есть иеперь можно закрыть текущий и накопительный счет, дебетовую карты, поменять электронную почту, оспорить карточную операцию. Особенностью данного банка является возможность подачи налоговую декларацию через банк.

В рейтинге по методике Digital Office Сбербанк занимает довольно высокую строчку (6 место) в отличии от рейтинга по методике Daily Banking (15 место). Данный банк инвестирует в канал как инструмент продаж и способ разгрузки офисов.

Сбербанк в 2020 г. осуществил редизайн своего банка, за счет акцентирования внимания своих клиентов на быстром доступе к платежам и истории на главной странице. Также в ходе редизайна были увеличены

элементы, а продукты теперь располагаются с левой стороны, что позволяет быстро и беспрепятственно переходить к ним из других разделов.

В исследуемом году сбербанк задал новый более высокий уровень оценки интерфейса пользователями.

Следует обратить внимание на банки, позиции которых в рейтинге интернет-банков для частных лиц 2020 г. значительно ухудшились, а именно: Банк Левобережный и Ак Барс Банк потеряли 6 позиций. Таким образом, заняв 8 и 10 место соответственно.

Банк Левобережный прекратил борьбу за лидерство цифрового обслуживания на региональном уровне и в 2020 г. практически не развивал интернет-банкинг.

Ак Барс Банк, в свою очередь, заметно отстал от конкурентов в части удаленной смены данных, открытия цифровых карт и инвестиционных продуктов.

Также, нельзя не заметить стремительное улучшение положения в рейтинге Банк Хоум Кредит. Он вырос на 7 позиций и занял в 2020 г. 12 место. Банк Хоум Кредит развивал интернет-банкинг с упором на цифровой офис: начался выпуск виртуальной карты, расширились возможности чата, заявки на кредиты стали удобнее.

Что касается последующих участников рейтинга, а также его аутсайдеров, то они отстают от лидеров по следующим позициям:

- не возможна смена персональных данных путем удаленного доступа;
- не все банки осуществляют управление SMS-информированием;
- мало функций заказа документов по кредитным продуктам;
- еще существуют интернет-банки не предоставляющие возможность онлайн открытия продуктов;
- исключена возможность перевыпуска карт;



- ограничен функционал заказа документов, таких как: выписки по картам, справки по кредитам и др.

Банки, о которых говорится выше, разрешают задачи цифрового офиса только на базовом уровне. Им необходимо пересмотреть ряд вопросов, которые не позволяют им достичь высокого качества сервиса.

В заключение необходимо сказать, что цифровизация традиционных офлайн-задач движет развитие интернет-банкинга: ежегодно наблюдается изменение рынка и расширение его границ.

Многие банки в последние годы делали упор на развитие своего интернет-банкинга, что является действительно важным. Поскольку, как показала практика, интернет-банкинг обладает внушительной аудиторией. Те банки, которые это понимают, и прибегают к улучшению интерфейса, к включению и развитию новых сервисов, находиться у клиентов в приоритете и занимают более высокие позиции в рейтинге интернет-банков для частных лиц.

Что касается перспектив развития интернет-банкинга в России, то, как показала пандемия и карантинные меры, введенные в 2020 г., он будет развиваться еще стремительнее. Намеченные перспективы заключаются в дальнейшем расширении банками функционала своих интернет-сервисов, увеличении количества клиентов, а также в обеспечении пользователей простым, удобным и доступным интерфейсом.

### **Библиографический список:**

1. Быканова Н.И., Потапова А.В., Гордя Д.В. Интернет-банкинг как вид сетевых финансовых отношений // Экономика и предпринимательство. - 2020. - № 12 (125). - С. 327-331.
2. Извекова А.Д., Митковская А.Д. Современный этап развития интернет-банкинга в системе дистанционного банковского обслуживания // Вектор экономики. - 2020. - № 6 (48). - С. 52-58.

3. Ларченко О.В., Можайкова М.В. Развитие интернет-банкинга на современном этапе в России // Ученые записки российской академии предпринимательства. – 2021. - №1 (20). – С. 87-97.

4. Сенин В.Б., Компанийцева К.В. Цифровой банкинг: проблемы использования цифровых технологий в банковской сфере в России и в мире // Бизнес. Общество. Власть. - 2021. - № 4 (42). - С. 55-72.

5. Muravetskiy A.N. Vaganova O.V., Goncharenko T.V., Vykanova N.I. System properties of the loan portfolio: evidence from commercial banks // International Journal of Economic Perspectives. - 2017. - № 3. - С. 1884-1888.

6. Банки.ру [Электронный ресурс].- Режим доступа: URL: <https://www.banki.ru/wikibank/internet-bank/>, свободный. – (дата обращения: 15.03.2022).

7. Internet Banking Rank 2020. Marksw Webb [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <https://www.marksw Webb.ru/report/internet-banking-rank-2020/#pandemy>, свободный. – (дата обращения: 15.03.2022).

*Оригинальность 77%*