

УДК: 336.717

DOI 10.51691/2500-3666_2022_11_9

*ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ КАК СОВРЕМЕННАЯ ФОРМА РЕАЛИЗАЦИИ
БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ*

Платонова Ю.Ю.

Кандидат экономических наук,

доцент кафедры экономического анализа, статистики и финансов,

Кубанский государственный университет,

Российская Федерация, г. Краснодар

Хачатрян Г. С.

Магистрант кафедры экономического анализа, статистики и финансов,

3 курс, направление 38.04.08 «Финансы и кредит»

Кубанский государственный университет,

Российская Федерация, г. Краснодар

Аннотация

В данной научной статье нами проведён анализ факторов обусловивших появление Интернет-банкинга. Также в тексте рассмотрены причины, сдерживающие развитие цифровизации банковского бизнеса. Особое внимание уделено факторам, способствующим распространению банковских продуктов и услуг путем дистанционного обслуживания клиентов, дана оценка его значимости для развития банковской системы страны. В работе приводятся рекомендации по развитию Интернет-банкинга как современной формы оказания банковских услуг и предложены необходимые для этого преобразования технологий удаленного доступа.

Ключевые слова: интернет-банкинг, банковский сектор, финансовый продукт, дистанционное банковское обслуживание, технологии удаленного доступа, онлайн-платежи, цифровые технологии.

***INTERNET BANKING AS A MODERN FORM OF BANKING PRODUCTS
AND SERVICES SALES***

Platonova J.J.

Candidate of Economic Sciences,

Associate Professor of Economic Analysis, Statistics and Finance,

Kuban State University,

Russian Federation, Krasnodar

Khachatryan G.S.

Master of Economic Analysis, Statistics and Finance,

3 course, direction 38.04.08 "Finance and credit"

Kuban State University,

Russian Federation, Krasnodar

Annotation

In this scientific article, we analyzed the factors that led to the emergence of Internet banking. The text also considers the reasons restraining the development of the banking business digitalization. Particular attention is paid to factors contributing to the banking products and services spread through remote customer service, an assessment of its importance for the country's banking system development is given. The paper provides recommendations for the development of Internet banking as a modern form of banking services and proposes the necessary remote access technologies for this transformation.

Keywords: internet banking, banking sector, financial product, remote banking, remote access technologies, online payments, digital technologies.

Развитие цифровых технологий и появление Интернета привели к трансформации традиционного бизнеса финансово-кредитных институтов и оказываемых ими финансовых услуг. Коммерческие банки не стали исключением. Интернет доступ к продуктам и операциям банковских институтов не только открыл огромные возможности для пользователей банковскими приложениями и технологиями удаленного доступа, но и к проникновению в повседневную жизнь социума.

Новая организационная культура, оптимизация бизнес-процессов, цифровизация подавляющего большинства финансовых операций и оказываемых услуг – вот качественно определяющие стороны нового формата современного банкинга, основанного на технологиях удаленного доступа и использовании сети Интернет.

Исследования значимости и роли Интернет-банкинга как формы реализации банковских продуктов и услуг проводятся многими авторами ввиду особой актуальности данного вопроса в момент перехода в цифровую эпоху [1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 11].

Среди причин, сдерживающих распространение Интернет-банкинга и, как следствие, рост цифровизации банковского бизнеса, можно отметить:

- высокий уровень мошенничества в сети Интернет;
- высокие затраты на содержание IT-персонала;
- значительная стоимость разработки мобильных приложений, технологий удаленного доступа;
- сложности в настройке доступа к удаленным каналам дистанционного обслуживания с личных устройств клиентов банка;

– неопределенность в планировании некоторых сфер жизни и бизнеса в совокупности с задачами быстрого реагирования.

В нашей стране благодаря различного рода инновациям и решениям технического и цифрового характера онлайн-доступ к банковским продуктам и услугам стал не только обычной реальностью граждан, но и привел к круглосуточному распространению финансовых услуг и доступа к ним. Уже в глобальном рейтинге доступности цифровых технологий 2020 года для клиентов банковских институтов Россия попала в первую десятку стран-лидеров наряду с такими государствами как Израиль и США. Исследование, проведенное консалтинговой компанией Ernst & Young, выявило, что использование финтех-сервисов в РФ выше на 20-25% чем среднеевропейские показатели или на 36% больше чем североамериканские.

Из пандемии российские финансово-кредитные институты вышли, нарастив дистанционные транзакции, благодаря ускоренному переводу операций в цифровой формат. Всего лишь несколько лет понадобилось большинству финансовых институтов, чтобы увеличить долю повседневных онлайн-платежей и безналичных расчётов и выйти в мировые лидеры по данным показателям. Так, например, в 2019 году наша страна занимала третье место в мире по развитию финтех-сервисов и первое по бесконтактным платежам.

В России коммерческие банки были первыми финансовыми институтами, кто представил набор технологий удаленного доступа и интернет-обслуживание для широких масс пользователей. Произошло это ещё в 90-е гг. прошлого столетия. Клиенты банков получили возможность смотреть остатки на счетах, совершать простейшие операции, такие как денежные переводы или обмен валют. Ввиду того факта, что данные операции производились путём использования технологий удаленного доступа и сети Интернет они получили название Интернет-банкинг. Со временем данный термин стал подразумевать

не только набор определенных операций, но и расширенный круглосуточный доступ из любой точки земного шара к широкому спектру банковских продуктов и услуг.

Стоит отметить, что изменилась также парадигма digital-banking. Юсупова О.А. пишет, что изначально речь велась «...о технической и операционной составляющих – переводе рутинных операций, повышении функциональности сервиса, развитии мобильного приложения и т.д., а сейчас на первый план выходит маркетинг – привлечение клиентов через сеть, дополнительные продажи через интернет-банк и мобильные приложения, обслуживание, а также взаимодействие с клиентами посредством электронной почты, СМС-сообщений, социальных сетей» [12, с. 27].

Интернет-банкинг привел к росту качества обслуживания клиентов коммерческих банков. Причиной этому стало сокращение вероятности совершения ошибок клиентскими менеджерами и сотрудниками фронт и бэк-офисов (программный алгоритм практически никогда не ошибается); сокращение времени обслуживания, очередей в отделениях, совершения операций; отсутствие необходимости личного присутствия в офисах и филиалах кредитных организаций и т.д.

Среди факторов, способствующих распространению услуг Интернет-банкинга со стороны коммерческих банков, чаще всего выделяют следующие:

- сокращение издержек и экономия на стоимости совершаемых операций;
- возможность реализовывать банковские услуги и продукты более широким массам клиентам и как следствие увеличивать доходную базу банка;
- возможность предоставлять доступ к банковскому обслуживанию круглосуточно и как следствие расширение географического поля деятельности банковского института;

– рост качества обслуживания и моментальная фиксация удовлетворенности клиентов путем работы горячей линии, оценки работы операторов и т.д.

В частности, И.В. Попова и Я.В. Фесенко пишут, что «...перспективы развития интернет-банкинга в России заключаются во внедрении новых сервисов и расширение возможностей функционирующих систем со стороны банков, направленное на то, чтобы создать наиболее удобный, понятный, безопасный и полноценный способ предоставления банковских услуг через Интернет» [10, с. 157]. Аналогичной точки зрения придерживается и Бежан М.В.: «Увеличение применения дистанционных каналов доступа к финансовым предложениям возместит сокращение физической доступности финансовой инфраструктуры» [3, с. 87].

Развитие дистанционных технологий доступа к клиентским счетам обуславливает особое внимание к безопасности и контролю за движением средств в режиме реального времени [7].

Подводя итоги, следует перечислить ряд цифровых решений, которые необходимо принять для дальнейшего развития Интернет-банкинга и преобразования технологий удаленного доступа:

1. Наладить электронный документооборот, путем использования электронной цифровой подписи, входа в личные кабинеты через пароль на Госуслугах и пр.

2. Реализовать цифровую подпись договоров и справок.

3. Автоматизировать открытие депозитов, кредитных линий, в том числе путем увеличения продолжительности операционного дня в Интернет-банке.

4. Осуществлять подбор индивидуальных условий и клиентских предложений в цифровом канале.

Реализация вышеуказанных мероприятий будет способствовать усиленной качественной реструктуризации, прогрессу банковских сервисов

дистанционного обслуживания и цифровой трансформации российского банковского сектора. Также качественный Интернет-банкинг повысит доверие к коммерческим банкам и оказываемым банковским услугам со стороны экономических субъектов.

Библиографический список:

1. Алексеенко Л.Д., Зиниша О.С. Банк в смартфоне как направление цифровизации банковского сектора // Валютное регулирование. Валютный контроль. – 2022. – № 7. – С. 40-45.
2. Базилевич А.Р., Зиринова Д.В., Рындина И.В., Сорокина Е.И. Основные проблемы развития Интернет-банкинга в деятельности коммерческих банков // Экономика устойчивого развития. – 2019. – № 1. – С. 262-265.
3. Бежан М.В. Проблемы и перспективы развития Интернет-банкинга в России: сборник научных трудов «Цифровое образование в РФ: состояние проблемы и перспективы» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://elibrary.ru/download/elibrary_41471034_64800851.pdf (Дата обращения 21.11.2022).
4. Венгеровский Е.Л. Инновации Интернет-банкинга как фактор конкурентоспособности кредитных организаций на современном рынке банковских услуг // Банковское право. – 2018. – № 1. – С. 47-52.
5. Зиниша О.С., Козлова М.О., Позоян Д.П. Российский и зарубежный опыт цифровизации банковской сферы // Вектор экономики [Электронный ресурс]. – 2021. – № 4. Режим доступа: https://elibrary.ru/download/elibrary_46116189_91975533.pdf (Дата обращения 14.11.2022).
6. Изотова А.Г., Литвинова Н.А. Продвижение услуг Интернет-банкинга в России и зарубежом // Modern Science. – 2021. – № 1-2. – С. 54-57.

7. Караева Ю.А., Сайбель Н.Ю. Кибербезопасность в системе Интернет-банкинга // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2021. – № 2-1 (53). – С. 172-177.
8. Лыткина А.Ю., Пастухова К.И. Интернет-банкинг и мобильный банкинг как форма дистанционного банковского обслуживания // Science Time. – 2015. – № 12 (24). – С. 486-493.
9. Плоскова В.А. Интернет-банкинг как перспективный и быстроразвивающийся сегмент банковского дистанционного обслуживания // Молодой учёный. – 2016. – № 4- (108). – С. 65-67.
10. Попова И.В., Фесенко Я.В. Сущность и перспективы развития Интернет-банкинга // Бюллетень науки и практики: научный журнал. – 2017. – № 1 (14). – С. 155-158.
11. Проценко В.С., Кудрявец А.С. Особенности развития Интернет-банкинга в России // Вестник науки. – 2018. – № 6. – С. 16-20.
12. Юсупова О.А. Безопасность транзакций при использовании Интернет-банкинга // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2016. – № 35. – С. 26-40.

Оригинальность 82%