

УДК 336.71

РАЗВИТИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Люлина Т.В.,

бакалавр Института экономики и управления

НИУ «БелГУ»

Россия, г.Белгород

Мартынюк Н.В.

старший преподаватель кафедры инновационной экономики и финансов

НИУ «БелГУ»

Россия, г.Белгород

Аннотация. Данная статья направлена на рассмотрение развития электронных банковских услуг. В процессе анализа нами был составлен рейтинг цифровой зрелости коммерческих банков в России по основным направлениям цифровизации за 2023 год, представлено количество счетов с дистанционным доступом, открытых в коммерческих банках за 2021-2023 гг. На основе собранных данных представлены такие показатели, как доля клиентов, воспользовавшихся электронными услугами коммерческих банков за 2021-2023, доля доверия потребителей к электронным банковским услугам коммерческих банков в РФ.

Ключевые слова: коммерческий банк, интернет-банкинг, цифровизация, электронные банковские услуги, цифровая зрелость, цифровое обслуживание.

DEVELOPMENT OF ELECTRONIC BANKING SERVICES

Lyulina T. V.,

Bachelor of the Institute of Economics and Management

NRU "BelSU"

Russia, Belgorod

Martynyuk N. V.

Senior Lecturer at the Department of Innovative Economics and Finance

National Research University "BelSU"

Russia, Belgorod

Annotation. This article is aimed at considering the development of electronic banking services. In the process of analysis, we compiled a rating of the digital maturity of commercial banks in Russia in the main areas of digitalization for 2023, and presented the number of remote access accounts opened in commercial banks for 2021-2023. Based on the collected data, indicators such as the share of customers who used electronic services of commercial banks in 2021-2023, the share of consumer confidence in electronic banking services of commercial banks in the Russian Federation are presented.

Keywords: commercial bank, Internet banking, digitalization, electronic banking services, digital maturity, digital service.

На современном этапе развития экономической системы произошли серьезные изменения, которые в том числе коснулись и банковского сектора. За это время большую популярность приобрели электронные банковские услуги. Поскольку традиционные методы ведения банковского дела в меняющихся условиях стали терять свою актуальность, возникла потребность внедрения новых технологий, а именно использования интернет-банкинга.

Банковский сектор претерпел множество изменений. Так, финансовые кризисы, развитие информационных технологий и изменение потребительского спроса повлияли на развитие банковского сектора в целом. Эти факторы повлияли также и на развитие банковских операций. Роль ценовой конкуренции между банками снизилась. Вместо этого приоритет был отдан созданию лучших условий для осуществления банковских услуг. Некоторые банки в своей деятельности ориентированы на широкий сегмент потребителей, в то время как другие предпочитают предоставлять услуги узкому сегменту населения [1].

Основой для развития электронной коммерции банка послужил интернет-банкинг. С его помощью у клиентов банка открывается возможность совершать различные операции в режиме online.

Электронный банковский сервис являются новейшим технологическим способом реализации банковских продуктов, который за Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

счет использования современных информационных технологий и методов автоматизации стремится максимально удовлетворить потребности и ожидания клиентов.

Российский рынок банковских услуг занимает одно из ведущих мест в мире по количеству действующих банков, однако сейчас наблюдается тенденция снижения их количества. В таблице 1 отражены счета с дистанционным доступом коммерческих банков в России за 2021-2023 гг.

Таблица 1

Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в коммерческих банках за 2021-2023 гг. [2].

Показатель	Годы			Темп роста, %	
	2021	2022	2023	2023/2022	2022/2021
Общее количество счетов	285563	321183	358556	11,64	12,47
Юридическим лицам, не являющимся кредитными организациями	6808,3	7110,8	8535,7	20,04	4,44
Физическим лицам	278755	314072	350021	11,45	12,67
С доступом через сеть Интернет	268237	301875	336244	11,39	12,54
Посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи	202010	230662	261342	13,30	14,18

Анализируя данные, представленные в таблице 1, можно заметить, количество счетов с дистанционным доступом, открытых в коммерческих банках имеет тенденцию роста. Общее количество счетов выросло на 1,64 % в 2022 и на 12,47% в 2023 годах. Рост количества счетов с дистанционным доступом, юридическим лицам, не являющимся кредитными организациями выросло на 4,44 % в 2022 году по отношению к 2021, на 20,04 % в 2023 по отношению к 2022. Наименьший рост можно заметить по количеству счетов с дистанционным доступом посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи выросло на 14,18% и на 13,30% в 2022 и 2023 годах соответственно.

Главной тенденцией развития рынка электронных банковских услуг является цифровизация и внедрение инноваций во внутреннюю работу. Российский рынок электронных банковских услуг по праву занимает лидирующие позиции по количеству действующих банков. Услуги интернет-банкинга предоставляют более 200 российских банков. Одни банки разрабатывают собственное ПО, другие приобретают системы у специализированных производителей. Банки вводят в свои интернет-сервисы новостной канал с информацией о курсах валют, ценовых предложениях драгоценных металлов и важных событиях в экономике страны. Кроме того, также предлагается использование интерактивного помощника.

На рис. 1 представлена краткая характеристика интернет-банкинга коммерческих банков в Российской Федерации.

Тинькофф Банк	• Лаконичное представление информации позволяют быстро получить доступ к любому продукту. Простые и понятные тарифы,
Сбербанк	• Сайт легкий и простой в использовании. Доступен живой поиск, все элементы находятся в удобных местах.
Совкомбанк	• Все интерактивные элементы отображаются на первом экране. Возможность открытия депозита или кредита дистанционно.
Альфабанк	• Самый быстрый сайт. Бесплатная доставка карты. Тарифы просто оформляются на фирменных бланках. Видеоинструкция для интернет-банкинга.
ЮниКредит Банк	• Наиболее востребованные продукты отображаются первыми. Реализованы интерактивные сервисы.
Банк Открытие	• Легко адаптируется, имеет структуру по категориям, благодаря которой можно ввести больше продуктов одним движением.
Хоум кредит Банк	• Сайт достаточно простой. Помимо обычных банковских услуг, начал продавать товары в кредит в сети.
Райффайзенбанк	• Интересное адаптивное решение, крупный текст для товарных разделов.

Рис.1 Рейтинг лучших банковских сайтов России за 2023 год [3].

Исходя из данных таблицы, видно, что Тинькофф Банк лидирует благодаря цифровому способу обслуживания клиентов. Отсутствие офисов улучшает, сокращает и автоматизирует ряд банковских процессов.

WAP-банкинг (мобильный банкинг) – получение банковских услуг с помощью гаджетов с использованием беспроводного доступа. В его основе лежит протокол WAP – технический стандарт беспроводной передачи данных. С его помощью клиент может выйти в интернет без дополнительного оборудования, используя банковское приложение или встроенный браузер. Сюда же относятся услуги, предоставляемые через SMS: информация о счете, денежные переводы, пополнение мобильного телефона и т.д. [5].

Преимуществом такой системы является свобода доступа, а недостатки связаны с неудобством получения информации на маленьком дисплее и низким качестве мобильной связи. Вместе с развитием услуг и возможностей мобильной связи растет и перечень операций WAP-банкинга. Если текущие тенденции сохранятся, то через несколько лет клиенты банка смогут получать намного больше электронных банковских услуг.

Потенциальная клиентская база банка определяет эффективность электронных банковских услуг [1].

На рис.2 наглядно отображена доля клиентов, воспользовавшихся электронными услугами банка за 2021-2023 гг.

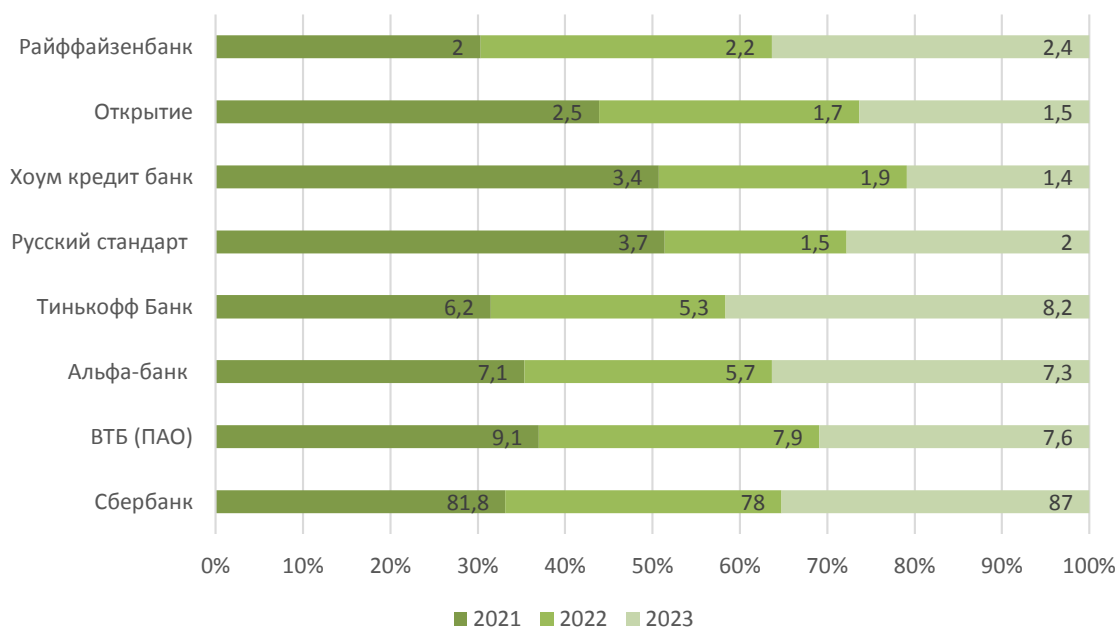


Рис.2. Доля клиентов, воспользовавшихся электронными услугами коммерческих банков за 2021-2023 гг., % [3].

Относительно потребительских ожиданий в сторону использования электронных банковских услуг ПАО Сбербанк является одним из лидеров среди российских банков по использованию электронных банковских услуг за рассматриваемый период. Такие банки как: АО «Тинькофф Банк», АО «Альфа-Банк», Банк ВТБ (ПАО) и ПАО «Промсвязьбанк» продолжают активно укреплять свои позиции.

Банк ВТБ (ПАО) и ПАО Сбербанк улучшению взаимодействия с клиентами за счет ускорения цифровизации. АО «Тинькофф Банк» основной упор делает на создание клиентской базы среди молодежи. ПАО «Промсвязьбанк» начал активно развивать электронные банковские услуги относительно недавно.

На рис. 3 наглядно отображена структура цифрового обслуживания электронных банковских услуг в коммерческих банках.

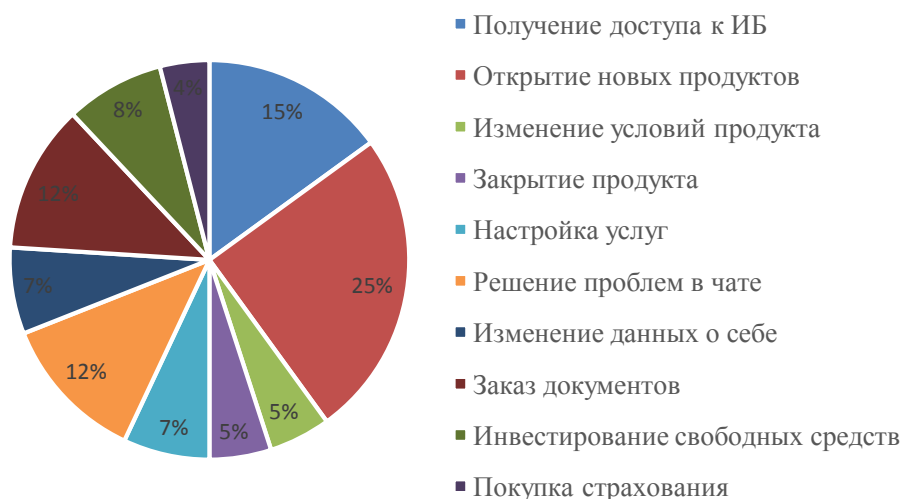


Рис.3 Оценка цифрового обслуживания электронных банковских услуг за 2023 год, % [4].

Исходя из данных рисунка 3, можно отметить, что 25% цифрового обслуживания электронных банковских услуг приходится на открытие новых продуктов. 15 % приходится на получение доступа к ИБ, 12% на решение проблем в чате, заказ документов. Наименьшую долю занимают покупка страховых продуктов, всего покупают 4%.

Продуктовое предложение банка – еще один фактор, определяющий эффективность использования электронных банковских услуг. Анализ основных электронных услуг и продуктов банков дает представление о финансовых потребностях населения.

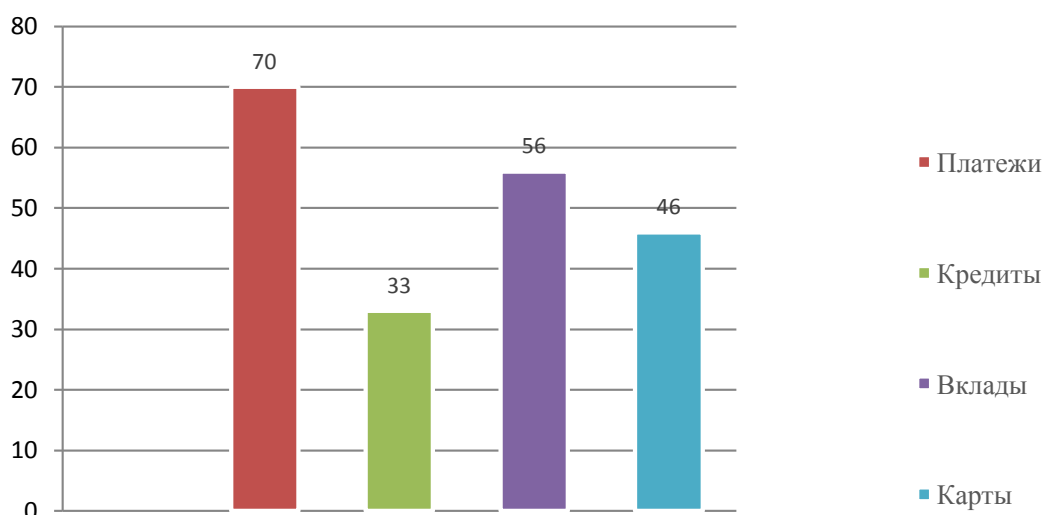


Рис. 4 Рейтинг электронных продуктов и услуг банков по востребованности клиентами за 2023 год, % [4].

Анализируя данные, представленные на рисунке 4, отметим, что наиболее востребованной услугой у клиентов банков является совершение платежей – 70%, открытие новых вкладов – 56%, 46 % – оформление карт, 33% – получение кредитов.

Еще одним компонентом в оценке эффективности оказания электронных банковских услуг является активность использования банковских мобильных приложений. За последние годы российский банковский сектор сделал значительный шаг в области цифровизации услуг и организации взаимодействия с клиентами.

На сегодняшний день банки уделяют значительное внимание развитию интернет-банкинга, дистанционного банковского обслуживания, поскольку большое количество клиентов являются активными пользователями сети интернет. Банки постоянно работают над совершенствованием данного направления, делая его более удобным для клиентов.

Сейчас электронные банковские услуги набирают популярность среди населения. С появлением онлайн-банкинга у пользователей появилась

возможность совершать онлайн-операции, не прибегая к кошелькам и высоким комиссиям. Главное их преимущество в том, что они позволяют совершать практически любые операции без посещения банка, что очень удобно для клиентов. Кроме того, данное условие способствует снижению операционных расходов банка на обслуживание физических и юридических лиц в офисе. Поэтому современные информационные технологии являются неотъемлемой частью современного банковского дела

Таким образом, в условиях конкуренции банки стремятся разрабатывать и внедрять новые продукты и услуги, а также формы обслуживания клиентов с целью получения конкурентных преимуществ и привлечения новых клиентов.

Библиографический список

1. Ваганова О.В. Особенности структуры каналов электронного банкинга в развитых и развивающихся странах // Финансовая экономика. – 2019. – №11. – С. 193-197.
2. Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cbr.ru/Content/Document/File/105964/T9.xlsx> - (дата обращения: 10.02.2024).
3. Использование цифровых банковских сервисов в России в 2023 году [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ict.moscow/research/ispolzovanie-tsifrovyykh-bankovskikh-servisov-v-rossii-v-2023-godu/>– (дата обращения: 10.02.2024).
4. Официальный сайт Центрального Банка РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.cbr.ru>, свободный. – (дата обращения: 10.02.2024).
5. Рейтинг кредитных организаций по уровню цифровизации банковских услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<https://ict.moscow/research/reiting-kreditnykh-organizatsii-po-urovniu-tsifrovizatsii-bankovskikh-uslug/>– (дата обращения: 10.02.2024).

6. Сапрыкина Т.В., Пашкова Е.Н., Войтехович Д.И. Тенденции применения интернет-банкинга в России и факторы, сдерживающие его развитие // Вектор экономики. – 2020. – №7 – С. 49-51.

7. Цифровая зрелость розничных банков в 2023 году [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ict.moscow/research/tsifrovaia-zrelost-roznicnykh-bankov-v-2023-godu/>– (дата обращения: 10.02.2024).

Оригинальность 86%