

Бабенко К. А.

*аспирант,
Московский финансово-юридический университет
e-mail: konstantin.babenko@db.com*

Роль интернет-банкинга в современной банковской системе

В настоящей работе рассматривается опыт предоставления банками услуги интернет-банкинга в России, анализируется развитие данной услуги в последние годы, на основании полученных данных делается вывод о целесообразности предоставления такой услуги в современных условиях.

Ключевые слова: интернет-банкинг, удаленное управление счетом, дистанционное банковское обслуживание.

Babenko K. A.

*Postgraduate student
of Moscow Finance and Law University*

Role of the internet banking in the modern banking system

The article examines the experience of the banks which provide internet banking services in Russia. The analysis of the development of such services in recent years is represented. On the basis of the obtained data the conclusion on the feasibility of such services in the modern world is made.

Keywords: online banking, remote account management, remote banking services.

В настоящее время в России активно действует огромное количество как российских банковских организаций, так и филиалов иностранных банков, а также некоторое число небанковских кредитных организаций (по данным ЦБ РФ на 01.10.2014 в России действовало 1056 кредитных организаций, в том числе 984 банка и 72 небанковские кредитные организации¹). Несмотря на то что за последние несколько лет укрепилась тенденция к уменьшению количества банков, перед клиентом банка встает нелегкий вопрос о выборе именно той организации,

¹ Рейтинги банков [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.banki.ru/banks/ratings> (дата обращения 25.10.2014).

которая наиболее полно отвечает его требованиям, Поскольку список предоставляемых крупными банками услуг во многом стандартен, одним из ключевых факторов при выборе банка является удобство проведения интересующих клиента операций. Одной из главных причин, которая может повлиять на окончательное решение при выборе финансовой организации, является предоставление банком услуг удаленного контроля и управления своими счетами, чаще называемых интернет-банкингом. Данная услуга, появившаяся всего 20 лет назад и активно внедряемая на протяжении последних 10 лет по всему миру, коренным образом меняет образ банка в современном мире. Бретт Кинг охарактеризовал изменения в банкинге следующим образом: «сегодня банк, это не то, куда вы ходите, а то, что вы делаете»².

Статистические исследования, проведенные in4media/Forrester-Russia, говорят о том, что в 2013 года у 93% банков присутствовала услуга интернет-банкинга. В область интернет-банкинга 41% банков намеревается постоянно инвестировать средства в ближайшие два года, причем абсолютное большинство банковских менеджеров рассчитывает за счет этого привлекать новых клиентов, увеличить прибыль и повысить качество предоставляемых услуг. Половина банков видит в этом возможность оптимизации расходов, а 11% даже рассматривает развитие данной услуги как возможность сокращения штата сотрудников³. При этом возможно совершенствование услуги согласно новомодным трендам в иностранных интернет-банкингах: интеграция с социальными сетями, оцифрованный дизайн и работающая система управления личными финансами.

Данная статистическая информация показывает, что, несмотря на широкое распространение услуги интернет-банкинга, менеджмент российских финансовых организаций, далеко не всегда понимает необходимость дополнительных инвестиций в данное направление деятельности и дальнейшее развитие услуги, являющейся одним из ключевых неценовых конкурентных преимуществ банков. Современный рынок банковских услуг наполнен, в большинстве своем, идентичными банковскими продуктами, продажа которых зависит не от ценовых характеристик, а от удобства пользования. В современном банковском мире роль IT-решений, позволяющих предоставлять клиентам наи-

² Банк 3.0. Почему сегодня банк — это не то, куда вы ходите, а то, что вы делаете / Бретт Кинг [Пер. с англ. М. Мацковский]. — М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2014.

³ Исследование: у 93% российских кредитных организаций есть интернет-банкинг [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://moneynews.ru/News/18242> (дата обращения 25.10.2014).

лучший сервис, нельзя переоценить. Постоянное финансирование IT-разработок, совершенствующих интернет-банкинг, позволит в дальнейшем крупным банкам остаться лидерами отрасли, а некрупным финансовым организациям — найти свою клиентскую базу и сосредоточиться на удовлетворении ее потребностей.

Вопросы, связанные с предоставлением банками услуги интернет-банкинга поднимались еще в конце XX века, когда в России данный продукт был еще слабо развит. С начала XXI века услуга интернет-банкинга стала часто упоминаться в учебниках по банковскому делу. Так, Е. Жарковская пишет, что интернет-банкинг, также называемый «удаленным» банкингом, — это предоставление банковских услуг не в банковском офисе при непосредственном контакте клиента и банковского служащего, а на дому, в офисе клиента, т.е. везде, где это удобно последнему; отличительными особенностями данной системы автор считала полную автоматизацию, доступность системы в любой день недели ⁴. Г. Коробова описывает интернет-банкинг следующим образом: системы предоставления банковских услуг посредством Интернета, для использования которых клиенту, как правило, не нужно иметь специальное программное обеспечение и можно работать со своим банковским счетом с любого компьютера, подключенного к сети Интернет ⁵. Данные определения, однако, обладают излишней конкретикой. В современных условиях интернет-банкинг является очень широким понятием, включающим в себя многие виды банковских операций, а услуга интернет-банкинга предоставляется через множество различных каналов, что вносит сложности в формулирование точного определения данной услуги. Формулируя определение кратко, можно сказать, что интернет-банкинг — это услуги, предоставляемые банком клиенту, позволяющие ему самостоятельно совершать банковские операции удаленно.

А. Турбанов и А. Тютюнник, выделяют некоторые виды дистанционного банковского обслуживания, включающие в себя понятие «интернет-банкинг» ⁶.

Среди них они выделяют следующие **основные** виды.

⁴ Банковское дело: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Финансы и кредит» / Е.П. Жарковская. — 7-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство «Омега-Л», 2010.

⁵ Банковское дело: Учебник / Под ред. д-ра экон. наук, проф. Г.Г. Коробовой. — изд. с изм. — М.: Экономистъ, 2006.

⁶ Банковской дело: Операции, технологии, управление / А. Турбанов, А. Тютюнник. — М.: Альпина Паблишерз, 2010.

Информационный сервер банка. Данная услуга представляет собой сайт кредитной организации и преследует главным образом маркетинговые цели, однако на подобных ресурсах банки также предоставляют финансовую отчетность и другие необходимые данные: реквизиты, адреса отделений и банкоматов и прочее. Также информационный сервер банка предоставляет некоторые возможности удаленного заказа услуг для тех, кто еще не стал клиентом банка. Так, через официальные страницы многих банков у будущего клиента существует возможность онлайн заказа дебетовой карты, с последующей проверкой указанных данных при получении карты в отделении, либо предварительный скоринг на возможность предоставления кредитного лимита. Некоторые банки, такие как «2ТБанк» или «Тинькофф Кредитные Системы», специализирующиеся на онлайн обслуживании клиентов, также предоставляют возможность оставить заявку на открытие расчетных счетов и вкладов через информационный сервер. Не стоит забывать и о роли качественно сделанного сайта в привлечении новых сотрудников, поэтому на сайте практически каждого банка можно найти ссылку на вакансии кредитной организации.

Удаленное управление счетом. Данный сервис является основным из рассматриваемых нами. Он активно используется клиентами для совершения платежей онлайн, оплаты услуг, запроса баланса и выписок по счетам. В настоящее время продвигаются возможности онлайн открытия счетов и депозитов, выпуска банковских карт, конвертации валюты и прочих разнообразных услуг.

Телефонный банкинг. Телефонный банкинг активно рекламируется банками, однако действительный процент населения, который использует данный вид услуг, не столь велик. Это происходит по причине платности данной услуги в большинстве банков, при том что функционал мобильных приложений обычно урезан и не совпадает с полным перечнем функций интернет-банкинга. В основном телефонный банкинг используется для просмотра выписок по счетам и оплаты услуг по заранее созданным в других ресурсах «шаблонам».

Торговые операции на биржах (интернет-трейдинг). Многие банки предоставляют услуги по торговле ценными бумагами или валютой на MICEX, FOREX и других биржах. Практика, однако, показывает, что клиент, у которого отсутствует оперативная аналитическая информация (например, с REUTERS), является заведомо проигрывающим участником рынка: выигрыш в большинстве случаев получает банк. Для подключения к данной услуге часто используются различные бонусы, такие как бесплатные семинары и небольшой подарочный депозит на счете.

Также можно выделить услуги по предоставлению SMS-банкинга и обслуживанию интернет-магазинов.

Итак, интернет-банк — это система удаленного доступа к управлению своими счетами через Интернет. Это виртуальное общение с банком, через сайт или специальное программное обеспечение в интерактивном режиме.

Первые системы интернет-банкинга появились в США в начале 1980-х годов. Такие системы, существующие и по сей день, давали вкладчикам возможность проверять свои счета, подключаясь к банковскому компьютеру через свой телефон, посредством набора определенного номера, заранее оговоренного договором с банком. Впервые же возможность перевода денежных средств через интернет-банкинг была предоставлена в 1994 году в США Стэнфордским федеральным кредитным союзом, однако данная услуга не пользовалась популярностью, так как степень знакомства рядовых пользователей с Интернетом была еще минимальна, и данная возможность не вызывала доверия.

В России активное развитие интернет-банкинга началось в 1997 году, когда Гута-банк (ныне ВТБ-24) запустил услугу «Телебанк», предоставляющую возможность клиентам банка узнавать балансы счетов, посредством набора определенного номера на телефоне в тоновом режиме. В 1999 году функционал был значительно расширен, и услуга стала полноценным интернет-банкингом. Однако к этому времени уже существовал полноценный интернет-банкинг от Автобанка (ныне Уралсиб), начавший работу в 1998 году. К 2001 году количество пользователей «Телебанка» Гута-банка составило 4 тысячи⁷. В период с 2002 по 2008 год большинство крупных российских банков обзавелось подобным сервисом: в 2006 году Альфа-Банк запустил интрнет-банкинг «Альфа-Клик», получивший в 2008 году звание лучшего интернет-банкинга России по версии международного финансового журнала Global Finance⁸; также в 2008 году случилось долгожданное событие — был введен первый интернет-банкинг Сбербанка России⁹.

⁷ Телебанк от ВТБ24. Тестдрайв [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.banki.ru/products/remote/testdrive/?id=4403910> (дата обращения 25.10.2014).

⁸ Альфа-клик вновь признан лучшим интернет-банком в России [Электронный ресурс] // Официальный сайт ОАО «Альфа-Банк» // Режим доступа: <http://alfabank.ru/retail/internet/2011/10/12/27118.html> (дата обращения 25.10.2014)

⁹ Электронная сберкасса пока без клиентов [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.banki.ru/news/daytheme/?id=561620> (дата обращения 25.10.2014).

Услуга интернет-банкинга становится более популярной с каждым днем. Одной из основных причин является изменение привычных еще в начале XXI века конкурентных преимуществ банков. Различия в типах продуктов, ставках и местоположении банковских офисов уходят на второй план по сравнению с сервисом, предоставляемым банковской организацией. В современном открытом мире информация распространяется свободно, и каждый человек имеет доступ ко всей информации, размещенной банками. Личное посещение офиса банка требуется не более нескольких раз в год. Продвинутый пользователь интернет-услуг выберет тот банк, который обеспечит клиенту услуги высочайшего качества по всем каналам доступа,

По статистическим данным, предоставленным ООО «инФОМ» количество пользователей интернета в России росло следующими темпами: в 2002 году количество тех, кто хотя бы раз в месяц пользовался доступом к Интернету в России, составляло 7% от общего количество совершеннолетних жителей России; к 2013 году данный показатель составлял уже 55%. При этом Россия еще далека от максимальных значений проникновения Интернета в массы, так в Австралии этот показатель составляет 89% от совершеннолетнего населения, в Великобритании — 84%, в Германии — 83%, во Франции — 80%¹⁰.

С ростом числа активных пользователей Интернета пропорционально растет и количество тех из них, кто контролирует свои финансы и сотрудничает с банками. При этом Интернет помогает удовлетворить три основные потребности, за которыми клиент обращается в банк: осознание того, что денежные средства находятся в безопасности; распоряжение имеющимися денежными средствами: получение наличных или осуществление денежных переводов; получение финансовой поддержки в случае возникновения необходимости. Рассмотрим более подробно, как использование Интернет технологий позволяет решать каждую из указанных потребностей.

Безопасность — это в первую очередь санкционированный доступ к денежным средствам, а также к информации о них. Введение услуги интернет-банкинга, казалось бы, противоречит выполнению задачи хранения средств в безопасности, так как является еще одним возможным путем доступа к денежным средствам для мошенников.

¹⁰ Интернет в России: динамика проникновения. Зима 2012–2013 [Электронный ресурс] // Официальный сайт Фонда «Общественное мнение» // Режим доступа: <http://runet.fom.ru/Proniknovenie-interneta/10853> (дата обращения 25.10.2014).

Однако предоставляемая возможность отслеживать состояние счета ежедневно в любое время суток нивелирует данный недостаток, давая возможность клиенту банка своевременно оповестить банк о проведении сомнительных операций и заблокировать расходные операции в случае, если служба безопасности банка не сделала этого самостоятельно.

Удаленное управление собственными средствами – это главное удобство интернет-банкинга. Любой клиент, обладающий базовыми знаниями касательно правил заполнения платежных поручений, способен совершить операцию банковского перевода самостоятельно в домашних условиях, экономя время, которое, в ином случае, требовалось бы потратить на дорогу до отделения банка и общение с его представителем. Банки, со своей стороны максимально заинтересованы в проведении платежных операций в таком виде, так как это снижает их операционные издержки и предоставляет возможность для концентрации на работе с другими банковскими продуктами, все еще требующими от клиентов обращения непосредственно в офис банка. Для работы с наличными денежными средствами были изобретены банкоматы и пластиковые карты, которые, хоть и не относятся к интернет-банкингу, являются видами дистанционных каналов доступа к денежным средствам клиента и в современном мире работают при использовании интернет технологий. Все более активное хождение пластиковых карт в России подтверждается статистическими данными Банка России, который предоставляет следующую информацию: на 01 января 2008 года российские банки эмитировали более 103 миллионов пластиковых карт, а на 01 июля 2014 года данный показатель превысил отметку в 220 миллионов ¹¹.

Выполнение третьей функция интернет-банкинга, а именно работа с кредитными продуктами, может быть проиллюстрирована сравнением временных затрат, необходимых на получение кредитного продукта в 1980 году, до широкого распространения интернет-банкинга, и затрат времени, необходимых в современном банковском мире. Так, рассмотрение заявки на кредитную карту 30 лет назад занимало до 14 дней. Прохождение процедур проверки всех служб в настоящее время практически полностью автоматизировано, а системы хранения дан-

¹¹ Центральный Банк Российской Федерации/ Статистика/ Банковский сектор [Электронный ресурс] // Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации // Режим доступа: <http://www.cbr.ru/statistics> (дата обращения 25.10.2014).

ных о клиенте позволяют выдвигать предодобренные предложения со стороны банка самостоятельно, что снижает время получения одобрения по данному продукту до одного дня. Схожая ситуация наблюдается и на рынке кредитов наличными. Ипотечная же сделка, занимающая в конце XX века более 30 дней, при наличии у заемщика всех необходимых документов в настоящее время может быть осуществлена в течение 24 часов.

При обилии всевозможных удобств и выгод, как в предоставлении банком, так и в использовании клиентами данной услуги, необходимо обратить внимание и на возникающие сложности, которые банкам приходится преодолевать. Основной трудностью является повышенная возможность несанкционированного доступа к счетам клиента. Существует большое количество факторов, подвергающих систему риску — «дыры» в браузерах и операционных системах, уязвимость защитных протоколов и человеческий фактор, включающий в себя как ошибки сотрудников банка, так и недостаточную осторожность клиентов, вводящих свои данные на фишинговых ресурсах или на дубликатах интернет-банкингов. Не вдаваясь в технические особенности обеспечения безопасности интернет-банкинга, можно отметить такие способы защиты от взлома, как одноразовые пароли (выдаются как сеансовые ключи или приходят посредством СМС-сообщений), виртуальная клавиатура, тест на определение того, является ли пользователь человеком или компьютером, более широко известный как «капча», возможность подключения услуги в режиме «readonly», что накладывает ограничение на функционал интернет-банкинга, различные виды криптографические средства защиты.

Данные, приведенные на сайтах газеты «Московский комсомолец» и «Banki.ru», говорят о том, что в 2013 года количество клиентов, пользующихся услугами интернет-банкинга, существенно отличается в зависимости от банка. Так, в ВТБ 24 этот показатель составлял 18,4%, банк «Открытие» добился 10% проникновения интернет-банкинга, доля зарегистрированных пользователей интернет-банкинга в Росбанке — около 24%¹². Однако сложности в подсчетах добавляет неопределенность понятия «пользование интернет-банкингом», так для одних банков достаточен факт подключения данной услуги (иногда даже без активации пользователем), а для других — совершение определенного количества операций в месяц. Тем не менее услуга пользуются все большим спро-

¹² Интернет-банкинг уходит в социальные сети [Электронный ресурс] // Официальный сайт газеты «Московский комсомолец» // Режим доступа: <http://www.mk.ru/economics/article/2013/09/16/916113-internetbanking-uhodit-v-sotsset> (дата обращения 25.10.2014).

сом: по примерным подсчетам, доля пользователей интернет-банкинга за последние пять лет выросла в 4–5 раз.

На сегодняшний момент существует множество рейтингов и «онлайн-книг отзывов», направленных на оценку работоспособности банковских интернет-систем. Так, если сравнить данные Internet Banking Rate рейтинга, составляемого аналитическим агентством Marksw Webb Rank&Report, за 2012 и 2014 годы, можно определить, какие из банков ставят развитие дистанционного банковского обслуживания приоритетной задачей. Среди таких можно назвать Альфа-Банк, Банк Санкт-Петербург, Сбербанк¹³. Отдельно хочется отметить банки, ориентированные на обслуживание клиентов преимущественно онлайн, среди которых явное лидерство держит ТКС банк.

Главные причины резкого развития данной услуги заключаются как в росте клиентоориентированности банков, стремящихся предоставить максимальный перечень услуг клиенту, так и в том, что при предоставлении клиенту возможности самостоятельно выполнять интересующие его операции банк существенно снижает операционные издержки: устраняется необходимость содержать дополнительный штат сотрудников, арендовать помещения, закупать дорогостоящее оборудование и прочее. В настоящее время многофункциональный сервис интернет-банкинга является важным направлением работы практически любого крупного банка как с физическими, так и юридическими лицами.

На настоящий момент ключевой задачей банковских организаций, нацеленных на привлечение новых и удержание состоявшихся клиентов, является создание удобного, многофункционального интернет-банкинга с максимальным уровнем безопасности от мошеннических операций и профессиональной службой технической поддержки.

Выполнение данной задачи осуществляется следующим образом:

1. Привлечение профессионального разработчика банковского программного обеспечения (вендора);
2. Совместная с вендором разработка дизайна и функционала интернет-банкинга, позволяющих выгодно отличить банк по сравнению с конкурентами;
3. Постоянная доработка интернет-банкинга после внедрения, наличие специального технического отдела, позволяющего «на месте» решить текущие IT проблемы;

¹³ Business Internet Banking Rank 2014 [Электронный ресурс] // Официальный сайт аналитического агентства Marksw Webb Rank&Report // Режим доступа: <http://www.marksw Webb.ru/e-finance/business-internet-banking-rank-2014> (дата обращения 25.10.2014).

4. Мониторинг актуальных решений в работе интернет-банкинге на рынке, своевременная имплементация лучших идей.

Подводя итог, хочется отметить все возрастающую роль интернет-банкинга в жизни людей. Потребность в быстрой оплате различного типа услуг и проведения банковских операций крайне актуальна, интернет-банкинги выступают как услуга, призванная удовлетворить данную потребность. Несмотря на то что фактическая часть клиентской базы банков, пользующихся интернет-банкингом, еще далека от полного охвата, а данные последних лет говорят о постоянном увеличении интереса к данной услуге, мы предполагаем, что постоянное совершенствование дистанционных банковских услуг является необходимым требованием в стратегическом планировании банковской деятельности.

Используемые источники

1. Рейтинги банков [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.banki.ru/banks/ratings> (дата обращения 25.10.2014).
2. Бретт Кинг Банк 3.0. Почему сегодня банк – это не то, куда вы ходите, а то, что вы делаете / Пер. с англ. М. Мацковский. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2014.
3. Исследование: у 93% российских кредитных организаций есть интернет-банкинг [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://moneynews.ru/News/18242> (дата обращения 25.10.2014)/
4. Банковское дело: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Финансы и кредит» / Е.П. Жарковская. – 7-е изд., испр. И доп. – М.: Издательство «Омега-Л», 2010/
5. Банковское дело: учебник / Под ред. д-ра экон. наук, проф. Г.Г. Коробовой. – изд. с изм. – М.: Экономистъ, 2006.
6. Банковской дело: Операции, технологии, управление / А. Турбанов, А. Тютюнник. – М.: Альпина Паблишерз, 2010.
7. Телебанк от ВТБ24. Тестдрайв [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.banki.ru/products/remote/testdrive/?id=4403910> (дата обращения 25.10.2014).
8. Альфа-клик вновь признан лучшим интернет-банком в России [Электронный ресурс] // Официальный сайт ОАО «Альфа-Банк» / / Режим доступа: <http://alfabank.ru/retail/internet/2011/10/12/27118.html> (дата обращения 25.10.2014).
9. Электронная сберкасса пока без клиентов [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.banki.ru/news/daytheme/?id=561620> (дата обращения 25.10.2014).

10. Интернет в России: динамика проникновения. Зима 2012–2013 [Электронный ресурс] // Официальный сайт Фонда «Общественное мнение» // Режим доступа: <http://runet.fom.ru/Proniknovenie-interneta/10853> (дата обращения 25.10.2014).
11. Центральный Банк Российской Федерации/ Статистика/ Банковский сектор [Электронный ресурс] // Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации // Режим доступа: <http://www.cbr.ru/statistics> (дата обращения 25.10.2014).
12. Интернет-банкинг уходит в социальные сети [Электронный ресурс] // Официальный сайт газеты «Московский комсомолец» // Режим доступа: <http://www.mk.ru/economics/article/2013/09/16/916113-internetbanking-uhodit-v-sotsset> (дата обращения 25.10.2014).
13. Business Internet Banking Rank 2014 [Электронный ресурс] // Официальный сайт аналитического агентства Marksw Webb Rank&Report // Режим доступа: <http://www.marksw Webb.ru/e-finance/business-internet-banking-rank-2014> (дата обращения 25.10.2014).