

ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ В РОССИИ: ИСТОРИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ, ВОЗМОЖНОСТИ СОВРЕМЕННЫХ СИСТЕМ, ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ

К.Е.Субботина

(г. Томск, Томский политехнический университет)

INTERNET BANKING IN RUSSIA: HISTORY, POSSIBILITY OF MODERN SYSTEMS, AND DEVELOPMENT PROBLEMS

K.E.Subbotina

(Tomsk, Tomsk Polytechnic University)

The article describes the latest bank information technologies, presents MarkswobbRank & Report analytical agency research, the trends in the field of remote banking services. The structure of the most popular operations in the Internet bank is analyzed, and the top-10 banks with the most popular online banking are identified.

Keywords: banking technologies, remote banking, cash management, online banking, mobile banking.

В настоящее время банковская сфера представляет собой высококонкурентный рынок, где участники должны постоянно совершенствоваться и идти в ногу со временем, чтобы выжить. Один из способов занять ведущие позиции — внедрение финансовых и информационных инноваций, позволяющих уменьшить издержки, с одной стороны, и увеличить клиентскую базу банка - с другой. Для повышения эффективности работы банковских институтов необходимо постоянное внедрение новейших банковских технологий.

Банковские технологии - это совокупность различных информационных технологий, компьютерных сетей, программного обеспечения, внутренних процессов, используемых в банках[1]. Информационные технологии в банковской сфере дают возможность накапливать и максимально эффективно использовать информацию о потребностях клиентов в услугах.

Благодаря современным банковским технологиям у клиентов появилась возможность управлять собственными средствами, находящимися на счетах в банке, дистанционно. Для этих целей можно применить такие способы, как телебанкинг (управление счетом с телефонного центра), интернет-банкинг (с помощью сети Интернет), мобильный банкинг (при помощи приложений на портативных устройствах) и управление с помощью SMS[2].

Аналитическое агентство MarkswobbRank&Report регулярно проводит исследования дистанционного банковского обслуживания физических лиц в России. Результаты одного из исследований, проведенного в январе 2016 года, будут рассмотрены подробнее. 200 российских банков, имеющих наибольший портфель кредитов и депозитов физических лиц по итогам 2015 года, были обследованы на наличие услуг интернет-банкинга и мобильного банкинга[5].

По результатам данного исследования 86% банков предлагают услуги интернет-банкинга, и 54% предлагают мобильный банк. Доля банков, предлагающих своим клиентам физическим лицам услугу интернет-банкинга, выросла за год на 4%. Количество интернет-банков на российском рынке второй год практически не растет, а основные изменения в предложении интернет-банкинга происходят в качественной плоскости – происходит обновление дизайна интерфейсов, подключение новых функций.

Доля банков, предлагающих своим клиентам услугу мобильного банкинга, выросла за год с 47% до 54%. Прирост новых мобильных интерфейсов в 2015 году

значительно замедлился по сравнению с 2014 годом, когда количество мобильных банков на российском рынке практически удвоилось. В январе 2016 года предложение мобильного банкинга все еще далеко от насыщения – почти половина из топ-200 российских розничных банковуслугу мобильного банкинга не предлагают ни в каком виде. Можно сделать вывод о том, что самым популярным способом дистанционного управления средствами является интернет-банкинг[4].

Как правило, услуги интернет-банкинга включают такие операции, как получение справочной информации, внутренние и внешние переводы, принятие заявок на получение кредитов, открытие депозитов, банковских карт, оплата услуг.

Исследование аналитического агентства MarkswobbRank&Report показало, что 23,3 млн российских интернет-пользователей в возрасте от 18 до 64 лет, живущих в городах с численностью населения от 100 тыс. человек (что составляет 66%), используют интернет-банкинг для физических лиц. Почти половина пользователей пользуются возможностями интернет-банкинга в двух и более российских банках (41%). Город с наибольшим проникновением интернет-банкинга – Москва. Здесь имеют доступ хотя бы к одному интернет-банку 63% пользователей сети Интернет [5]. По мере уменьшения размера города проникновение интернет-банкинга сокращается, однако, разница между большими и малыми городами не столь существенная. Динамику проникновения интернет-банкинга в зависимости от размера городов можно проследить на диаграмме 1.

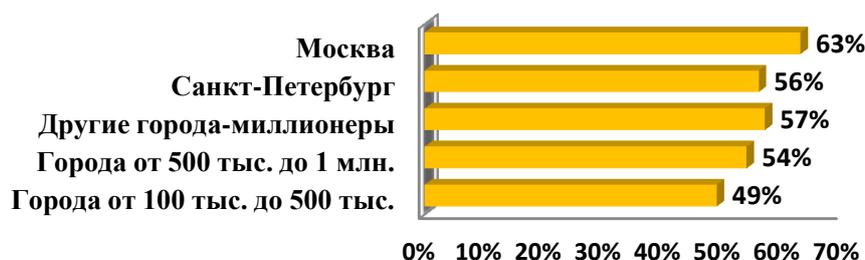


Диаграмма 1- Доля пользователей интернет-банков среди интернет-пользователей по городам проживания

Почти половина существующих пользователей интернет-банкинга начали пользоваться интернет-банком в 2011—2012 годах (диаграмма 2). На данный момент аудитория интернет-банкинга прирастает на 15—20% за год. 54% аудитории интернет-банкинга пользуются интернет-банком хотя бы раз в неделю[4].

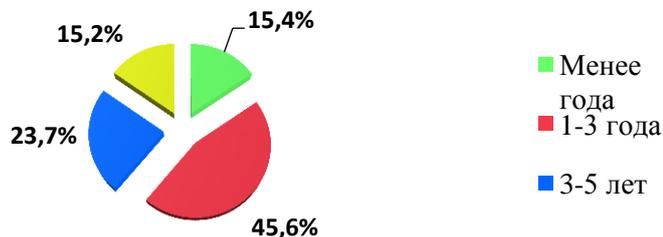


Диаграмма 2 - Распределение пользователей интернет-банков по давности пользования интернет-банкингом

Наиболее популярная операция, которую совершают пользователи интернет-банков –просмотр выписок по счету и истории операций. Три четверти пользователей интернет-банков совершают хотя бы одну платежную операцию через интернет-банк за месяц. При этом наиболее популярными категориями платежей являются мобильная связь, интернет, переводы между своими счетами внутри банка и оплата коммунальных услуг[4]. Более подробные данные представлены в диаграмме 3.



Диаграмма 3 - Доли пользователей интернет-банков, совершивших операции в интернет-банке за месяц

Еще одно исследование рынка дистанционного банковского обслуживания было проведено аналитическим агентством MarkswobbRank&Report в феврале этого года. Исследование фиксирует два основных параметра эффективности интернет-банка:

1) Функциональные возможности – спектр финансовых задач, которые может решить клиент банка через систему интернет-банкинга.

2) Удобство пользования — насколько понятен и удобен для клиента банка процесс пользования интернет-банком[2].

Для исследования были отобраны 32 российских интернет-банка, функциональные возможности интернет-банков оценивались по 108 формальным критериям. Самым популярным интернет-банком в России с существенным отрывом от конкурентов является Сбербанк Онлайн — им пользуются 3 из 4 пользователей интернет-банкинга. У Сбербанк Онлайн также и самая большая доля эксклюзивной аудитории — 46% его пользователей не пользуются другими интернет-банками[6].

В совокупности аудитория интернет-банков Альфа-Банка, ВТБ24, «Русского Стандарта» и ТКС Банка составляет 38% всех российских пользователей интернет-банкинга. Вместе с Сбербанк Онлайн пятерка наиболее популярных интернет-банков охватывает почти 90% пользователей интернет-банкинга (таблица 1).

Таблица 1 - 10 наиболее популярных интернет-банков по доле пользователей интернет-банкинга

Интернет банк	Доля пользователей
Сбербанк России	73,6%
Альфа-Банк	15,0%
ВТБ24	14,1%
Русский Стандарт	7,8%
ТКС Банк	5,6%
ХоумКредит Банк	4,2%
Райффайзенбанк	4,1%
Промсвязьбанк	3,0%
Банк Уралсиб	2,8%

9 из 10 пользователей интернет-банкинга в России пользуются одной из этих пяти систем

По результатам исследования с точки зрения наличия функций и удобства интерфейсов самыми эффективными были признаны интернет-банки Альфа-Банка, Сбербанка, Банка Тинькофф, Промсвязьбанка и Банка Русский Стандарт. Они предлагают своим клиентам удобный, интуитивно понятный интерфейс, широкий спектр возможностей оплаты услуг, внутрибанковских и внешних переводов, заказа кредитных и дебетовых карт, открытия вкладов и других банковских продуктов онлайн. Также с помощью интернет-банка клиенты могут проанализировать персональные расходы [6].

На основе проведенного исследования можно выявить следующие тренды и проблемы развития интернет-банкинга в 2015 году:

1. Борьба с ограничениями программных платформ

В интернет-банках даже ведущих российских банков можно встретить интерфейсные решения, которые обусловлены ограничениями со стороны программных модулей, но с точки зрения пользователей являются нелогичными. Например, функция сохранения в шаблоны платежей по штрафам ГИБДД (поскольку идентификатором платежа является номер постановления об административном правонарушении, который будет разным при каждом следующем платеже).

2. Преодоление предела масштабирования платежных функций

Банки стараются расширить платежные возможности пользователей интернет-банков, путем добавления большого числа новых контрагентов в список возможных платежей. Список названий контрагентов настолько велик, что пользователям сложно понять, какие возможности платежей им предлагает интернет-банк. Особо актуальной эта проблема стала при оплате коммунальных, государственных и муниципальных услуг, в которых названия контрагентов либо незнакомы пользователям, либо конфликтуют между собой[5].

3. Информационная поддержка

Давно существующая проблема интернет-банков – отсутствие удобных справок и руководств пользователя, встроенных в интерфейс интернет-банка. Данная проблема становится все более актуальной в виду увеличения функциональных возможностей интернет-банков.

Для решения приведенных выше проблем можно предложить следующие мероприятия:

1. Создание интерфейсов исходя из потребностей пользователя, а не от возможностей платформ и удобства разработки.

2. Дальнейшее расширение платежного функционала путем перехода от парадигмы «выбор контрагента» к парадигме «выбор услуги» с удобным нелинейным поиском услуг.

Приведенные в работе данные говорят о стремительном развитии информационных технологий, в особенности интернет-банкинга в банковском секторе. Применение интернет-банкинга позволит сэкономить время клиентов, а также оптимизировать работу офисов банка. Использование банками Российской Федерации новейших банковских технологий влияет не только на развитие внутреннего банковского сектора, но и на позиционирование банковской системы России на международной арене.

ЛИТЕРАТУРА

1. Старенков М.Ю. Банковские финансовые инновации: дистанционное банковское обслуживание на примере интернет-банкинга // Экономический вестник Ростовского государственного университета. - 2010. - Т. 8. - № 1. - С. 106-111.

2. Козырь Н.С., Толстов Н.С. Интернет-банкинг в РФ: состояние и перспективы развития // Экономика: теория и практика. - 2013. - Т. 1. - № 4. - С. 37-44.

3. Российский рынок банковских автоплатежей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.json.ru/poleznye_materialy/free_market_watches/analytics/rossijskij_rynok_bankovskih_avtoplatezhej/

4. Куда идет рынок электронных платежных систем в России? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://habrahabr.ru/post/177781/>

5. InternetBankingRank 2015 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://markswebb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2015/>

6. У кого из российских банков лучший интернет-банкинг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://m.forbes.ru/article.php?id=238360>