

# **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.

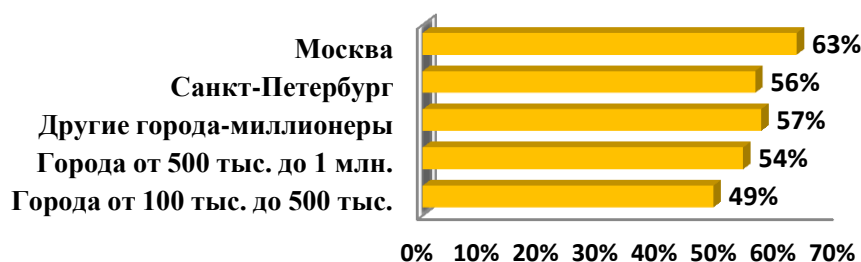


Диаграмма 1- Доля пользователей интернет-банков среди интернет-пользователей по городам проживания

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].

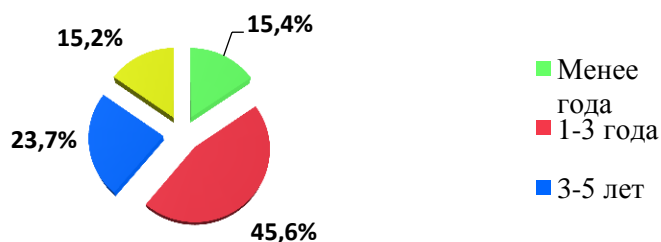


Диаграмма 2 - Распределение пользователей интернет-банков по давности пользования интернет-банкингом

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/](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>