

УДК 336.71:004.7835

## СИСТЕМА ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА В РОССИИ

**Кириченко Л.П., Булавенко О.А.**

*ФГБОУ ВПО «Комсомольский-на-Амуре государственный технический университет»,  
Комсомольск-на-Амуре, e-mail: o-bul@yandex.ru*

В статье рассмотрены сущность, преимущества и проблемы использования системы интернет-банкинга с точки зрения кредитных организаций и их клиентов. Приведена историческая справка по развитию данного вида обслуживания клиентов в банковской системе. Исследованы тенденции развития интернет-банкинга в системе коммерческих банков. Рассмотрены преимущества и недостатки обслуживания в коммерческих банках. Приведены направления использования данной услуги в банковской системе РФ. Проанализирована работа банков по применению данной системы обслуживания в банках Сбербанк, ВТБ 24, Альфа-Банк и Банк24.ру. Раскрыта и определена структура интернет-банковского обслуживания клиентов банка. Определен потенциал для развития интернет-банкинга с использованием возможностей глобальной сети. Сделаны выводы и предложены мероприятия по внедрению и улучшению этой системы работы банка с клиентами.

**Ключевые слова:** коммерческий банк, мобильность, система интернет-банкинга, банковские услуги и операции в сети интернет, глобальная сеть

## SYSTEM THE INTERNET-BANKINGA IN RUSSIA

**Kirichenko L.P., Bulavenko O.A.**

*VPO «KnASTU», Komsomolsk-on-Amur, e-mail: o-bul@yandex.ru*

In article advantages and problems of use of system the Internet – banking from the point of view of the credit organizations and their clients are considered essence. The historical inquiry on development of the given kind of servicing in bank system is resulted. Tendencies of development the Internet – banking in system of commercial banks are investigated. Advantages and lacks of service of commercial banks are considered. Directions of use of the given service in bank system of the Russian Federation are resulted. Work of banks on application of the given system of service in banks the Savings Bank, ВТБ 24, Alpha bank and Bank24.ru is analyzed. The structure the Internet of bank servicing of bank is opened and defined. Conclusions are drawn and actions for introduction and improvement of this system of work of bank with clients are offered. Conclusions are drawn and actions for introduction and improvement of this system of work of bank with clients are offered.

**Keywords:** commercial bank, mobility, system the Internet – banking, bank services and operations in a network the Internet, a global network

Интернет как глобальная сеть оказал и оказывает огромное влияние на все сферы деятельности человечества, включая экономику и бизнес. На практике эта тенденция выразилась в появлении интернет-банкинга. За рубежом крупнейшие банки предоставляют самый богатый набор интернет-услуг. В России же использование интернет-технологий в значительной мере пока является не бизнесом, а похвальным стремлением к новаторству.

Начиная с середины 1990-х годов, все большее число финансовых институтов для предоставления своих услуг используют возможности сети интернет. Первыми, кто представил свои услуги в интернете, были банки. В 1995 году западные банковские организации предоставили своим клиентам прямой доступ к своим счетам, позволяющий управлять ими из любой точки мира, где есть интернет. Такой доступ к счету через сеть получил название интернет-банкинга. Сейчас под данным понятием подразумевается нечто большее, чем просто дистанционное управление счетом. Сегодня банки позволяют клиенту получать в электронном виде выписки со счета, переводить средства на любой счет в другом банке, а также по специальным шаблонам осу-

ществлять коммунальные платежи, оплачивать счета за связь и пр. [1].

Интернет-банкинг направлен на повышение качества обслуживания клиентов и обладает многочисленными преимуществами: оперативность проведения операций (экономия времени), осуществление любых online платежей без задержек; круглосуточный доступ ко многим операциям без посещения офиса банка; отслеживание операций с пластиковыми карточками; возможность совершать безналичные платежи любого назначения и управлять различными счетами одновременно; осуществление денежных переводов; круглосуточный контроль счетов; возможность открытия счета в любом банке.

Используя систему интернет-банкинга, коммерческие банки предоставляют новые возможности при работе со своим банковским счетом через интернет, эта деятельность становится намного проще, функциональнее и доступнее, что отражено в таблице.

Интернет-банкинг в РФ развивается стремительными темпами, растет качество предлагаемых услуг, повышается уровень сервиса. Российские банки успешно осваивают интернет-пространства. В перспективе интернет-банкинг в России займет до-

стойное место в денежном обороте, так как управление счетами с помощью интернета очень удобно, экономит время клиента и позволяет произвести необходимые ему операции, не выходя из дома или офиса. К тому же интернет-банкинг значительно экономит расходы банка [5]. Развитию Интернет-банкинга в России способствуют расширение

функциональных возможностей текущих решений, развитие перспективных сервисов WAP, SMS, создание торговых площадок и отраслевых интернет-аукционов; усовершенствование и доступность карманных персональных компьютеров, цифровых коммуникаторов, смартфонов и мобильных телефонов.

**Таблица 1**

Преимущества и недостатки использования системы интернет-банкинг

Использование системы интернет-банкинга	
Преимущества	Недостатки
Экономичность	Написание грамотного руководства по использованию системы интернет-банкинг
Широкий охват клиентской базы	Психологические трудности
Возможность работы в круглосуточном режиме	Вопрос использования электронной цифровой подписи
Новый источник прибыли	Недостаточная информированность населения об услуге
Возможность интеграции с другими видами банковских операций	Трудно прогнозируемый срок окупаемости
Повышение стандартов обслуживания	Нехватка квалифицированных кадров
Автоматическое отслеживание рисков	Слабое развитие системы интернет-банкинг в розничном банковском секторе

К главным тенденциям развития рынка интернет-банкинга в России можно отнести следующие.

Рост активности и усиление роли разработчиков специализированного оборудования и программного обеспечения для нужд интернет-банкинга: как отечественных компаний, специализирующихся на банковской автоматизации, так и западных, выходящих на российский рынок.

Развитие интернет-банкинга в комплексе либо параллельно с развитием теми же банками средств организации электронной коммерции – платежных и торговых интернет-систем; параллельно с услугами интернет-банкинга развиваются интернет-трейдинг и интернет-страхование.

Расширение внедрения в коммерческих банках одновременно с интернет-банкингом других направлений удаленного банковского сервиса: телефонного банкинга, РС-банкинга и WAP-банкинга; при этом различные формы удаленного банкинга между собой не конкурируют, а во многом дополняют друг друга, предоставляя клиентам широкий выбор каналов доступа к собственным банковским счетам [6, с. 46].

Несмотря на широкие перспективы развития рынка интернет-банкинга, существует ряд проблем, сопутствующих его становлению и успешному функционированию: с одной стороны, они связаны со спецификой банковского дела, а с другой – обу-

словлены особенностями интернета. До недавнего времени коммерческие банки могли игнорировать невысокий спрос населения на банковские интернет-услуги, это не могло ощутимо повлиять на их рыночное положение [3]. Но ситуация резко поменялась, за последние несколько лет выросло потребление товаров как повседневного спроса, так и длительного пользования, увеличивается спрос на платные услуги. Все это уже сейчас заставляет потребителей чаще обращаться к услугам банков и не только. Те ниши, в которых банки оказываются недостаточно активными, очень быстро занимают более мобильные финансовые компании, следовательно, одной из важнейших проблем является слабое развитие интернет-банкинга в розничном банковском секторе на фоне возросшей конкуренции со стороны небанковских платежных интернет-систем. Тем не менее с каждым днем наблюдается существенный прирост количественных показателей деятельности российских банков, продвигающих интернет-сервис.

Разработка и внедрение программных систем всегда требуют значительных организационных усилий. Негативно на состоянии рынка интернет-банкинга сказывается то, что разработчики систем интернет-банкинга не уделяют должного внимания созданию готовых решений. Банки и их клиенты редко сходятся во мнении относительно удобства работы с системами интернет-банкинга.

Кредитные организации уверены, что дистанционные приложения к их сервисам понятны пользователям. В то же время у клиентов при осуществлении операций в сети, напротив, возникает масса вопросов.

Другие банки в дополнение к ссылке на демоверсию или вместо нее указывают на своих сайтах еще одну – на руководство пользователю. Примечательно, что к системам интернет-банкинга одного и того же разработчика одни банки прилагают руководство пользователю и демоверсии, в то время как другие – нет. Они объясняют это тем, что все необходимые рекомендации (в устной или печатной форме) выдают клиентам в офисе во время подписания договора на дистанционное обслуживание [2].

С другой стороны, само по себе наличие инструкции, руководства пользователю, памятки и т.д. не является гарантией системы ДБО. Судя по отзывам на форуме bank.ru, клиенты все равно недовольны системой.

Среди банков, которые всерьез озаботились проблемой обучения своих клиентов работе с интернет-банкингом, выделяются Сбербанк РФ, ВТБ 24, Альфа-Банк и Банк 24.ру. Первые три лидируют по количеству клиентов, пользующихся этой системой.

Альфа-Банк построил систему обучения, которая в значительной степени опирается на запросы непонятливых пользователей. Кликая на тот или иной вопрос из серии «как я могу...», клиент может прочитать совет-рекомендацию банковских специалистов [6].

Сбербанк обзавелся самым длинным в России руководством, которое претендует на звание полноценного учебника, учитывая его объем в 43 страницы. Прочитавший их клиент будет подкован не только практическими советами, но и теоретическими знаниями.

Так, ознакомившись со словарем основных терминов, можно понять, что означает словосочетание «идентификатор пользователя» (так в Сбербанке называют логин), и понять, чем отличается одноразовый пароль от постоянного. Есть в инструкциях Сбербанка полезные для продвинутых пользователей рекомендации. Например, раздел по грамотной настройке интернет-браузера для работы с системой «Сбербанк ОнЛ@йн». Для тех же, кто не любит много читать, у кредитного учреждения имеется довольно подробная видеоинструкция.

Банк 24.ру, в свою очередь, смонтировал не один, а шесть учебных роликов. Отдельные видеоуроки предусмотрены для обучения входу в систему ИБ, работе с картами, вкладами, платежами, счетами и мобильным информированием. Правда, попытка

увидеть ролики с помощью iPad не увенчалась успехом.

В ВТБ 24 пользовательских инструкций едва ли не больше, чем в Сбербанке. Отличие в том, что свои рекомендации банк не собрал в единый файл, поэтому доступ к информации клиент получает, кликая по разным главам-заголовкам. Форумчанин «koshalot» тем не менее назвал руководство банка «толстым талмудом» и посетовал на нечеловеческий язык: «Какие-то УПИ (типовые операции), СПИ (персональные операции) и еще какие-то ПИ... это точно программисты придумали, но нормальным людям это вообще непонятно» [6, с. 56].

Разумеется, инструкции к интернет-банкингу читают далеко не все. Некоторые системы интернет-банка требуют от клиента создать цифровой ключ для электронной подписи платежных поручений. И именно этот технический аспект вызывает наибольшее количество вопросов клиентов таких банков.

Статистика банка ВТБ 24 говорит о том, что 6–7% клиентов, обратившихся в службу поддержки по телефону или по электронной почте, испытали сложности с работой или подключением к системе интернет-банкинга.

В банках подсчитали, что самые распространенные причины обращения клиентов, испытывающих затруднения с работой в системе интернет-банкинга, – это забытый логин или пароль, а также невозможность подключения к системе ДБО с помощью любимого браузера. Но такая статистика характерна не для всех. Кроме того, клиентам требуются консультации по вопросам самостоятельного заполнения различных форм (советы, как правильно указать назначение платежа, и т.п.). Актуальны также проблемы, связанные с порядком генерации, активации и устранения ошибок при работе с электронно-цифровой подписью, тарифная политика банка и, наконец, сам порядок подключения системы интернет-банкинга.

В этом случае пользователь интернет-банкинга готов мириться с тем, что он выглядит в глазах сотрудника колл-центра или даже в своих собственных необразованным в части работы с банковским приложением. Ведь любой клиент имеет законное право требовать от банка и от разработчиков финансовых приложений «интуитивной понятности». Тем более что в ней так уверены и кредитные организации, и создатели систем интернет-банкинга. Это очень сдерживает развитие рынка.

Важно подчеркнуть, что интернет-проект банка окупается за счет косвенных факторов: увеличения активов, привлечения новых клиентов, роста оборотов и т.д. Серьезная проблема на пути разработки и вне-

дрения интернет-проекта банка – это кадровая проблема. Качество и оперативность решения любой задачи напрямую зависят от квалификации специалистов. Для разработки и сопровождения систем интернет-банкинга необходимы программисты, системные администраторы, веб-дизайнеры, веб-программисты, эксперты по компьютерной и коммуникационной защите, экономисты, маркетологи, юристы. Порой трудно отыскать юриста, который разбирается в электронных коммуникациях. То же самое относится к профессионалам сетевой безопасности.

На пути развития эффективной системы интернет-банкинга возникают и психологические проблемы. В среде банкиров встречаются две полярные точки зрения. Одни считают, что интернет – опасная сеть, и банку он не нужен. Другие полагают, что интернет – очень перспективное направление, интернет-бизнес необходимо развивать. Оба суждения лишь отражают стадии, которые обычно проходят люди, начинающие знакомиться с услугой интернет-банкинга.

Абсолютное отрицание характерно только для тех, кто поверхностно знаком с принципом работы данной услуги. Фанатичная вера свойственна тем, кто только что узнал об открывающихся горизонтах. Следствием первого из заблуждений может стать технологическое отставание банка, а результатом второго – расхождение значительных средств без конкретной отдачи.

Сложнее обстоит дело с обществом в целом. Препятствием для распространения в Российской Федерации услуги интернет-банкинга является недостаточная информированность населения о возможностях дистанционного обслуживания счета и выполнения банковских операций посредством интернет-банкинга.

В связи с этим население относится к данной услуге недоверчиво, считает его рискованным и предпочитает пользоваться услугами филиальных сетей.

Что касается психологических трудностей, то к ним следует отнести страх потерять в сети свои деньги. Интернет-банкингу совсем не приносят пользы многочисленные публикации о массовых взломах и кражах из компьютерных систем. Однако эта проблема, на наш взгляд, имеет скорее общественные и юридические корни, чем технические [2]. Кроме того, существуют серьезные технические трудности и проблемы, связанные с электронной цифровой печатью:

- выбор инструментов и программных технологий при реализации системы интернет-банкинга;
- создание нужной конфигурации (сложность заключается в огромном разнообразии

системного программного обеспечения для интернет-комплексов, в выборе веб-сервера, прокси-сервера, почтового сервера и т.д.; вследствие этого здесь обычно доминируют кадровый и финансовый подходы – предпочтение отдается системам, которые либо знакомы сотрудникам отделов автоматизации, либо нетрудно освоить, либо специалисты по их обслуживанию обойдутся банку недорого);

- защита и безопасность для потребителя услуги интернет-банкинга.

Необходимо также затронуть вопрос лицензирования. Техническое обслуживание средств криптографической защиты информации подлежит лицензированию, однако это не означает, что каждый участник информационного обмена должен получать такую лицензию, достаточно, чтобы такую лицензию имел организатор системы.

Вторая волна ежегодного исследования эффективности сервисов интернет-банкинга физических лиц – «Internet Banking Rank 2013» – проводилась аналитическим агентством Marksw Webb Rank & Report. Цель исследования – повысить уровень российского дистанционного банковского обслуживания [7].

Исследование фиксирует два основных параметра эффективности:

- Наличие той или иной функциональной возможности, то есть принципиальной возможности решить некоторую задачу клиента банка (пользователь: «Хочу передать деньги родственнику на банковскую карту»; интернет-банк: «Вот форма перевода по номеру банковской карты»).

- Удобство пользования, то есть сможет ли клиент воспользоваться имеющейся функциональной возможностью, сколько времени у него на это уйдет и останется ли он доволен.

Для исследования были отобраны 40 систем интернет-банкинга, работающих в России, 30 из которых представляют топ 30 российских банков, имеющих максимальный совокупный портфель кредитов и депозитов физических лиц. Еще 10 интернет-банков были отобраны экспертно.

По результатам второй волны ежегодного исследования Internet Banking Rank 2013 эффективности российских сервисов интернет-банкинга физических лиц лучшими по общему баллу эффективности стали интернет-банки Альфа-Банка, Банк 24.ру и Банка Санкт-Петербург; лучшим по функциональным возможностям стал интернет-банк Русский Стандарт; лучшими по удобству пользования стали сервисы интернет-банкинга Альфа-Банка, Банк24.ру, Банка Санкт-Петербург и ТКС Банка. ВТБ 24 занял лишь 23–25 позицию в общем рейтинге из 40 [6, 7]. При этом под эффективностью интернет-банка в исследовании понимается

степень удовлетворения им потребностей пользователей в следующих аспектах работы: функциональные возможности, удобство пользования, безопасность и ценовые качества.

Существует прямая зависимость между полнотой функциональных возможностей и удобством пользования – чем больше возможностей предлагает интернет-банк, тем в среднем удобнее его интерфейс. Вероятно, это связано с объективной необходимостью упорядочивать и ранжировать большой объем информации и форм совершения операций, что неизбежно приводит к общему повышению качества интерфейсов, навигации и поиска информации.

Однако из этого наблюдения есть исключения. Так, «Citibank Online», обладая функциональными возможностями на уровне лучших российских интернет-банков, имеет одну из самых низких оценок удобства пользования. С другой стороны, интернет-банк «ТКС Банка», имея среднюю оценку функциональности, является одновременно одним из самых удобных интернет-банков в России [4, 5].

В заключение можно сделать следующие выводы. Интернет-банкинг в России развивается быстрыми темпами. В перспективе интернет-банкинг займет достойное место в денежном обороте ввиду удобства управления счетами с помощью интернета. Интернет-банкинг при этом значительно экономит расходы банка.

Важно включить стратегию развития удаленного банковского сервиса в список приоритетных направлений развития бизнеса банка. И это будет оправданно, поскольку интернет-банкинг – это ключевая услуга, качество которой будет определяющим для клиентов при принятии решения о выборе банка. Чем шире функциональные возможности системы интернет-банкинга, тем более полноценна и востребована такая система.

Удобство системы интернет-банкинга для пользователя должно выражаться в том, насколько дружелюбный пользовательский интерфейс имеет клиентская часть системы, насколько понятна и доступна установка и настройка программного обеспечения, насколько удобны и просты приемы выполнения операций в системе для получения различных банковских услуг, особенно для пользователей-новичков. Именно эти характеристики интернет-банкинга – слабое место большинства отечественных систем. Вопросы организации безопасности при создании эксплуатации систем интернет-банкинга имеют большое значение. К проблеме безопасности банковского интернет-сервиса нужно подходить, как и к любым другим рискам, – приклады-

вать разумные усилия по их минимизации за счет внедрения профессиональных решений и страховать риски.

Будущее интернет-банкинга связано с развитием розничного банковского обслуживания. При этом очевидно, что первенство будет за крупными отечественными банками, которые уже успешно осваивают интернет-пространства, увеличивают количество предоставляемых услуг и повышают уровень сервиса.

Таким образом, у системы интернет-банкинг в России имеется огромный потенциал для дальнейшего развития с использованием возможностей глобальной сети.

#### Список литературы

1. Булавенко О.А., Маркова И.С. Оценка влияния иностранных инвестиций на развитие Хабаровского края // Вестник Брянского государственного университета. – 2011. – № 3. – С. 175–178.
2. Булавенко О.А., Литовченко В.В. Проектирование стратегий в структурах предпринимательского типа: монография. – Владивосток: ДВГУ, 2005. – 115 с. (авторский текст 83 с).
3. Вахитов Я. Что мешает развитию Интернет-банкинга // Финансовые известия. – 2004. 23 июня.
4. Волчик А. Интернет-банкинг: тотальность и мгновенность // Банковское дело. – 2008. – № 8. – С. 42–69.
5. Говядинова Н.Н., Голенда Л.К. Автоматизированные системы безналичных расчетов: учебник. – М., 2004. – 219 с.
6. Разумов И. Интернет-банкинг: рейтинг услуг в России. URL: <http://www.cnews.ru> (дата обращения 03.03.2011).
7. Уорнер М., Витцель М. Виртуальные организации. Новые формы ведения бизнеса в XXI веке. – М., 2005. – 108 с.

#### References

1. *Bulavenko O.A., Markova I.S.* Estimation of influence of foreign investments on development of Khabarovsk territory//the Bulletin of Bryansk state university. 2011. no. 3. pp. 175–178.
2. *Bulavenko O.A., Litovchenko V.V.* Proektirovanie of strategy in structures of enterprise type: the Monography. Vladivostok: DVSU, 2005. 115 p.
3. *Vaxitov J.* Chto stirs to development the Internet-bankinga // Financial news. 2004. On June, 23rd.
4. *Volchik A.* Internet-banking: totality and instantaneousness // the Banking. 2008. no. 8. pp. 42–69.
5. *Govjadinova N.N., Golenda L.K.* Automat of system of clearing settlements: the textbook. M., 2004. 219 p.
6. *Razumov I.* Internet-banking's Reasons: a rating of services in Russia. URL: <http://www.cnews.ru> (date of the reference 03.03.2011).
7. *Vorner M, Vitcel M.* Virtualnye the organisations. New forms of business dealing in the XXI-st century. M., 2005. 108 with.

#### Рецензенты:

Литовченко В.В., д.э.н., профессор, декан факультета экономики и менеджмента, ФГБОУ ВПО «Комсомольский-на-Амуре государственный технический университет», г. Комсомольск-на-Амуре;

Грищенков А.И., д.э.н., профессор, заведующий кафедрой «Маркетинг», проректор по экономическим и бюджетно-финансовым вопросам, ФГБОУ ВПО «Брянский государственный университет им. акад. И.Г. Петровского», г. Брянск.

Работа поступила в редакцию 19.12.2013.