

Интернет-банкинг в России: проблемы и перспективы развития

Научный руководитель – Нургазина Гульмира Есимбаевна

Ананьева Анастасия Сергеевна

Студент (бакалавр)

Российская государственная академия интеллектуальной собственности, Москва, Россия

E-mail: ananeva-nastya@bk.ru

Сейчас в большинстве стран происходит переход от классической модели филиального обслуживания в коммерческом банке к модели удаленного (дистанционного) банковского обслуживания, и значительная часть операций проводится клиентами без визита в банк. Эволюция в сторону удаленной (дистанционной) модели банковского обслуживания обусловлена рядом таких объективных особенностей как изменения в образе жизни людей, внедрение новых информационных коммуникационных технологий, а также автоматизацией операций коммерческих банков. Дистанционное обслуживание представляет собой технологии предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом. ДБО можно классифицировать по различным критериям: по каналам предоставления услуг (мобильный или стационарный телефон, персональный компьютер), по технологиям, используемым при оказании дистанционных услуг (интернет-банкинг, терминальный банкинг и т. д.), по субъектам и т. д. В настоящее время наиболее востребованными являются интернет и мобильный банкинг (мобильный банкинг как разновидность интернет-банкинга: по каналу предоставления услуг – через мобильный телефон, по технологии — интернет-банкинг).

По уровням выделяют информационный и транзакционный банкинг. Информационный банкинг направлен на предложения клиентам банка финансовой информации. Транзакционный уровень позволяет клиентам проводить финансовые операции. Интернет-банкинг включает широкий перечень услуг: переводы между своими счетами, картами, платежи по кредитам, оплату услуг ЖКХ, мобильной связи, штрафов, управление банковскими счетами, а также предоставляет возможность доступа к информации по своим счетам, курсам валют и иной финансовой информации.

У большинства коммерческих банков перечень услуг практически стандартный, включающий переводы денежных средств (теперь и между банками), платежи, автоплатежи, получение информации о состоянии счета и проведенных операциях, получение выписок по счетам. Банки активно развивают свои системы интернет-банкинга, расширяя предлагаемые услуги.

Исследование услуг интернет-банкинга позволило выделить также следующие тенденции:

- распространение сервисов автоплатежей и платежей по заранее заданному расписанию. Такие сервисы позволяют пользователям интернет-банка в максимальной степени автоматизировать свои рутинные повторяющиеся транзакции, сводя к минимуму количество действий, которые необходимо выполнить;
- распространение сервисов проверки задолженности, а также начислений по штрафам, коммунальным платежам, налогам и прочим госуслугам с возможностью последующей оплаты без необходимости ввода полных реквизитов получателя платежа;

- активное развитие услуг по финансовому планированию. Банками предполагается, что клиент сможет не только анализировать свои затраты, но и получать предложения и рекомендации по управлению личными финансами;
- распространение сервисов по «card2card» платежам не только для переводов другим лицам, но и для пополнения собственных карт с карт других кредитных организаций. Сами «card2card» переводы становятся более удобными за счет возможностей формирования шаблонов переводов по картам, сохранить квитанцию о переводе, а также быстрого повтора ранее совершенных операций (транзакций); \
- повышение удобства и упрощения интерфейсов интернет-банков;
- распространение онлайн чатов для оперативной поддержки клиентов интернет-банкинга и внедрение сервисов онлайн-переводов по номеру мобильного телефона между всеми банками партнерами без дополнительных запросов по информации.

Интернет-банкинг - это ключевая услуга, качество которой является 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 эксплуатации систем интернет-банкинга имеют большое значение. К проблеме безопасности банковского интернет-сервиса нужно подходить, как и к любым другим рискам, - прикладывать разумные усилия по их минимизации за счет внедрения профессиональных решений и страховать риски.

Источники и литература

- 1) Винникова И. С., Кузнецова Е.А., Роганова С. Ю. Интернет-банкинг в России: причины стагнации и особенности развития // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. — 2016. — № 11. С.285–289
- 2) Электронный журнал «Государство. Бизнес.ИТ»: <http://www.tadviser.ru/index.php/>