

TENDENCIES AND PROSPECTS FOR THE DEVELOPMENT OF INTERNET BANKING IN RUSSIA

Fokin V.V. (Russian Federation) Email: Fokin550@scientifictext.ru

*Fokin Vladimir Vladimirovich – Graduate Student,
DEPARTMENT OF WORLD ECONOMY,
INSTITUTE OF ECONOMICS AND MANAGEMENT, SIMFEROPOL*

Abstract: *the article describes Internet banking as a part of the banking sector, examines current trends and prospects for the development of Internet banking in the Russian Federation. A general analysis of the Russian Internet banking market is carried out as part of the global financial market, and separately. The problems of the formation and development of Internet banking are defined, recommendations are given for their overcoming in the conditions of the modern economy and under the influence of restrictions and sanctions from other countries and their associations.*

Keywords: *remote banking services, remote service, Internet banking, interaction of the bank with the client, Internet bank.*

ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА В РОССИИ

Фокин В.В. (Российская Федерация)

*Фокин Владимир Владимирович – магистрант,
кафедра мировой экономики,
Институт экономики и управления, г. Симферополь*

Аннотация: *в статье дается характеристика интернет-банкинга как части банковского сектора, рассматриваются актуальные тенденции и перспективы развития интернет-банкинга в Российской Федерации. Проводится общий анализ российского рынка интернет-банкинга как части мирового финансового рынка, так и отдельно. Определяются проблемы становления и развития интернет-банкинга, даются рекомендации по их преодолению в условиях современной экономики и под действием ограничений и санкций со стороны других стран и их объединений.*

Ключевые слова: *дистанционные банковские услуги, дистанционное обслуживание, интернет-банкинг, взаимодействие банка с клиентом, интернет-банк.*

Банковские услуги, как неотъемлемый элемент современного общества, эволюционируют вместе с общим научно-техническим прогрессом. Наравне с уже устоявшимися формами оказания банковских услуг начинают возникать и закрепляться новые, тщательно проработанные и наиболее отвечающие нынешнему уровню жизни людей и их потребностям. Речь, в данном случае, идет о дистанционных банковских услугах, разновидностью которых выступает интернет-банкинг.

Под интернет-банкингом принято понимать возможность для пользователя дистанционно взаимодействовать со своим банковским счетом посредством сети Интернет с использованием компьютера и обычного браузера.

Распространение интернет-банкинга сопряжено с множественными объективными причинами. К ним можно отнести высокую конкуренцию во внутрироссийской банковской сфере, активность зарубежных банков, внешние европейско-американские санкции, направленные против экономики России после присоединения Крыма. Все эти обстоятельства приводят к тому, что банки вынуждены находить менее затратные способы осуществления своей деятельности и улучшать методы взаимодействия с клиентами для их удержания и привлечения новых потребителей.

Еще одной причиной является широкий спектр услуг, которые предоставляют банки через интернет сервисы.

Исследование лидирующих российских банков показало основной перечень услуг, предоставляемых посредством интернет-банкинга, который условно можно разделить на три вида:

- операционные услуги, включающие в себя возможность перевести денежные средства между своими картами и счетами, как в пределах своего банка, так и стороннего; возможность оплачивать коммунальные услуги, мобильную связь, осуществлять платежи по кредитам, создавать вклады, непосредственно управлять банковскими счетами и электронными средствами платежа и т.д.;
- информационные услуги, включающие в себя возможность для клиента иметь своевременную и достоверную информацию о состоянии электронного счета, курсе валют, узнавать сведения о задолженностях, кредитах и об иной финансовой информации;

- вспомогательные услуги, включающие возможность редактировать свои данные, взаимодействовать с менеджерами банка, отправлять жалобы, замечания или предложения по совершенствованию услуг.

К безусловным преимуществам дистанционного способа взаимодействия с банком для клиента относится возможность в любой момент проконтролировать свой банковский счет, а также сохранить драгоценное время на обращение в банк, которого и так катастрофически не хватает современному человеку.

Банк также получает определенную выгоду от внедрения и улучшения сервиса интернет-банкинга. Во-первых, он сокращает финансовые издержки на содержание филиальных представительств, уменьшает затраты на инкассаторов и фондирование наличности; во-вторых, увеличивает свою привлекательность для граждан, ценящих научно-технический прогресс и внедрение новых технологий в повседневную жизнь.

Таковы общие причины стремительного развития интернет-банкинга в России, которое характеризуется определенными тенденциями.

На основе проведенного анализа функционала интернет-банкинга можно выделить следующие тенденции:

- постепенная оптимизация и упрощение интерфейса, что в свою очередь повышает удобство пользования интернет-банком для клиентов;
- повсеместное внедрение онлайн-чатов, при помощи которых клиент может обратиться к менеджерам и в кратчайшие сроки получить необходимую помощь;
- внедрение функции автоплатежа по предварительно определенному шаблону, которая позволяет экономить время и избегать рутинных действий;
- внедрение функции финансового планирования, позволяющей клиентам более эффективно расходовать свои средства;
- упрощение процесса онлайн-переводов, которые можно осуществлять с помощью одного мобильного телефона, не прибегая к дополнительным действиям;
- развитие сервисов по проверке наличия штрафов, задолженностей, неуплаченных налогов и других начислений.

Анализ рынка интернет-банкинга в России позволяет говорить об общей тенденции роста пользователей дистанционных услуг, как среди юридических, так и физических лиц [1]. Все больше банков автоматизируют наиболее распространенные онлайн-операции, интегрируются с информационными базами данных органов власти [2]. Для продвижения своих сервисов по дистанционной оплате банки идут на уменьшение тарифов, установление фиксированной ставки за совершение онлайн-операций, используют иные мотивирующие программы [3].

Указанные тенденции прямо свидетельствуют о желании банков использовать функционал интернет-банкинга для расширения своей аудитории, привлечения новых потребителей банковских услуг.

Что касается перспектив развития интернет-банкинга в России, то они, очевидно, имеют огромный потенциал. Так, большинство аналитиков сходятся во мнении, что в будущем произойдет удешевление, упрощение и повышение безопасности интернет-банкинга, а сами банки почти полностью будут осуществлять свою деятельность в виртуальной плоскости.

С таким мнением трудно не согласиться, поскольку уже сейчас существуют банки, которые полностью или в большей части осуществляют свою деятельность в виртуальном пространстве. В качестве примера можно привести всем известный «Гинькофф банк», который к тому же занимает одну из лидирующих позиций в рейтинге удобства использования для частных лиц [4]. Помимо указанного банка существуют и другие виртуальные площадки (Рокетбанк.ру и Инстабанк.ру), которые хотя и не являются банками, в полном смысле этого слова, поскольку не имеют лицензии на осуществление банковской деятельности, но по факту предоставляют «банковские услуги» населению.

При всей положительности картины развития интернет-банкинга в России необходимо сказать и о проблемах в данной сфере.

Перспективы развития интернет-банкинга тесно связаны с общим экономическим состоянием российского общества, с уровнем зарплат и свободных средств, которые граждане могли бы использовать для осуществления покупок услуг и товаров. Малообеспеченность россиян приводит к тому, что интернет-банкинг получает наибольшее развитие в Москве, Санкт-Петербурге, а также в региональных центрах страны. Окраины же не включаются в сферу его действия, а их вовлечение идет достаточно медленно и затрудняется объективными экономическими условиями.

Также следует отметить неудовлетворительную обстановку в инфраструктуре банковского розничного обслуживания. Значительное наличие на рынке недобросовестных поставщиков товаров и услуг, недостаточную законодательную регламентацию, что негативно отражается на распространении интернет-банкинга.

На перспективы развития влияет и общее состояние финансовой грамотности населения России, которое на сегодняшний момент находится на низком уровне [5]. Отсюда вытекают следующие проблемы: неприятие новых технологий и решений, тотальный консерватизм и негибкость мышления в финансовой сфере. В конечном итоге это выражается в полном недоверии к электронным сервисам и деньгам.

Для решения этих проблем и продвижения интернет-банкинга можно дать некоторые рекомендации банкам:

- сосредоточение на потребностях и нуждах клиентов, чуткое понимание их меняющихся потребностей;
- проводить постепенное и непрерывное окультуривание населения в области электронных финансов и новых технологий, что требует грамотного составления и подачи рекламы;
- на внутрибанковском уровне необходимо работать с персоналом, ознакомливать его с действующим законодательством и постоянно повышать профессиональную квалификацию;
- оперативно реагировать на все нарушения в области безопасности персональной информации потребителей и принимать неотложные меры, что в конечном итоге должно повысить доверие граждан.

Таким образом, можно с уверенностью констатировать, что хотя на сегодняшнем этапе и существует определенный ряд проблем в области интернет-банкинга, которые тормозят его развитие, все же, в конечном итоге, рано или поздно он охватит всю территорию России.

Неизбежность экспансии интернет-банкинга связана с объективными факторами, такими как научно-технический прогресс, изменение ритма жизни населения России, автоматизация социальных средств взаимодействия, появление новых информационно-коммуникационных технологий.

Список литературы / References

1. Официальный сайт Центрального банка России. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.cbr.ru/statistics/print.aspx?file=p_sys/sheet009.htm/ (дата обращения: 02.08.2018).
2. RAEX рейтинговое агентство. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://raexpert.ru/researches/banks/internet-2016/> (дата обращения: 02.08.2018).
3. Куршакова Н.Б. Банковский маркетинг. СПб. и др.: Питер, 2014. 150 с.
4. Internet Banking Rank, 2018. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://markswebb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2018/> (дата обращения: 02.08.2018).
5. Россияне уступили в финансовой грамотности Монголии и Зимбабве. РБК. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.rbc.ru/economics/18/11/2015/564cb0b49a794735ec96b7d2/> (дата обращения: 02.08.2018).