

А.В. Лукерина

ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ (ЭЛЕКТРОННЫЙ БАНКИНГ) В РОССИИ

Развитие Интернет-банкинга в России началось с 1998 г. с появления системы «Интернет Сервис Банк» в Автобанке. Интернет-банкинг – комплекс средств управления банковскими операциями через Интернет. Спрос на предоставление услуг банком посредством Интернета с каждым годом возрастает, так как банковские клиенты при использовании Интернет-банкинга экономят свое личное время, имеют возможность следить за состоянием своих счетов 24 часа в сутки, а также производить необходимые банковские операции, не выходя из дома.

Ключевые слова: интернет-банкинг, тонкий клиент

UDC 004.78.5:336.717

A.V. Lukerina

INTERNET-BANKING (ELECTRONIC BANKING) IN RUSSIA

Internet-banking Development in Russia has begun since 1998 with “Internet Service Bank” in Avtobank. Internet-banking is a complex of control means of bank operations through the Internet. Demand for bank services by means of Internet increases every year, as using Internet-banking bank clients save personal time, can watch their accounts 24 hours a day, and besides can perform necessary bank operations, without leaving their houses.

Keywords: internet-banking, thin client

На западе использование Интернета банками явилось логическим развитием технологии home banking. Домашний банкинг (home banking) – это предоставление банковских услуг клиентам на дому или в другом удобном для них месте, например на работе.

На сегодняшний день выделяют четыре направления домашнего банкинга:

- 1) Телефонный банкинг – осуществление банковских операций посредством использования телефона. Общение с банком может происходить через колл-центр, с использованием технологии маршрутизации звонков (без оператора, нажимая на те или иные кнопки на телефоне), а также через СМС-банкинг;
- 2) Интернет-банкинг – комплекс средств управления банковскими операциями через Интернет;
- 3) Компьютерный банкинг (через систему «Клиент-Банк»);
- 4) Видеобанкинг – посредством использования веб-камер на компьютере или телефоне.

Первое упоминание о российских системах Интернет-банкинга связано с появлением системы «Интернет Сервис Банк» в Автобанке в 1998 г. Вслед за Автобанком подобные системы начали внедряться другими банками, но на тот момент система не получила большого количества подписчиков. Основными причинами такого положения можно назвать незначительный уровень проникновения широкополосного доступа к интернету и слабое развитие самой банковской системы в целом. Тем не менее, с каждым годом количество банков, предоставляющих дистанционное обслуживание, росло. Так, например, в 2004 г. уровень проникновения таких систем в банках России составлял около 30%, а уже к 2006 г. – 55%.

В России, как и на Западе, Интернет-банкинг вырос из систем класса «Клиент-Банк». Данная система позволяет:

- 1) передавать в банк платежные документы;
- 2) получать выписки со счетов клиентов;
- 3) получать электронные копии платежных документов по зачислению средств на счета клиентов;
- 4) обмениваться с банком электронными текстовыми сообщениями;
- 5) получать справочную информацию (перечень выполняемых банковских операций, курсы валют и т.д.);
- 6) осуществлять импорт (экспорт) информации с системой автоматизации предприятия клиента.

Система «Клиент-Банк» обладает многоуровневой системой защиты и обеспечивает достоверность, сохранность и конфиденциальность передаваемой информации и до сих пор остается одной из наиболее популярных технологий дистанционного банковского обслуживания в России [1]. Минусом данной системы является то, что для ее использования, клиенту необходимо устанавливать на свой персональный компьютер специальное программное обеспечение, но, как правило, данной системой пользуются юридические лица.

Интернет-банкинг же не предусматривает установки какого-либо дополнительного программного обеспечения – операционные страницы обрабатываются обычным интернет-браузером. Клиент может совершать банковские операции как посредством использования персонального компьютера, так и посредством всевозможных портативных устройств (телефоны, коммуникаторы, планшеты), что делает данную услугу достаточно мобильной, так как ей можно воспользоваться практически в любом месте, где есть доступ в Интернет.

С помощью Интернет-банкинга клиент имеет возможность совершать следующие операции:

- получать выписки по счетам;
- производить оплату услуг (коммунальные платежи, оплата счетов за связь);
- внутренние переводы на счета банка или переводы на счета в других банках;
- конвертация средств;
- получение информации по банковским продуктам (кредиты, депозиты и т.д.);
- заявки на получение кредитных карт, кредитов, на открытие депозитов.

Подтверждение дистанционных операций производится либо электронно-цифровой подписью (при наличии таковой), одноразовым паролем (присланным по СМС), а также специальным платежным паролем. Все зависит от возможностей банка, а также от предпочтений клиентов.

Таким образом, использование Интернет-банкинга имеет ряд преимуществ: во-первых, экономится время, так как нет необходимости посещать банк лично, а во-вторых, контролировать собственные счета можно 24 часа в сутки, что позволяет в соответствии с изменившейся ситуацией на финансовом рынке мгновенно отреагировать на эти изменения (например, закрыть вклад, купив или продав валюту).

Также к преимуществам Интернет-банкинга можно отнести тот факт, что тарифы на банковские операции (оплата услуг, внутренние переводы на счета банка и т.д.) ниже, чем в отделениях банка. Это обуславливается тем, что клиент по сути сам выполняет роль операциониста.

Но тарифы различных банков сильно отличаются друг от друга и обычно включают в себя 3 составляющие: плата за подключение, абонентская плата, а также комиссия за проведение тех или иных операций. Сейчас банки все реже используют плату за подключение, также все реже банки взимают абонентскую плату за пользование Интернет-банкингом. Так, например, Русский стандарт, Альфа-Банк, Райффайзенбанк, Росбанк, Промсвязьбанк не взимают абонентскую плату, тогда как Сбербанке, ВТБ24 взимают плату за обслуживание. В ВТБ24 ежегодная плата за использование Интернет-банкинга составляет 300 рублей. В некоторых банках размер платы зависит от класса клиента, так, например, в УРАЛСИБе дистанционное обслуживание через Интернет стоит примерно 300 рублей в год, в то время как держатели банковских карт класса GOLD оно является бесплатным [2].

ВТБ24 за перевод денег посредством Интернета на счет в другие банки на сумму до 3000 рублей взимает комиссию в размере 15 рублей, в то время как в отделении банка будет взиматься комиссия в размере до 40 рублей. В Альфа-Банке за те же виды услуг в Интернете и в отделении банка взимают 0,3% (от 20 до 150 рублей) и 1,4% (от 169 до 1690 рублей) соответственно. Часто банки за проведение распространенных операций взимают либо фиксированную, либо чисто символическую сумму. Так, Банк Москвы за перевод на счет в другом кредитном учреждении снимет 10 рублей [4].

Интернет-банкинг имеет значительные преимущества не только для клиентов, но и для самого банка, ведь проведение операций с помощью Интернета значительно экономит расходы банков, по сравнению с непосредственным обслуживанием в филиале банка.

Еще стоит отметить, что себестоимость Интернет-банкинга ниже, чем затраты на обслуживание банкоматной сети. Он не предполагает расходов на содержание, инкассацию и страхование банкоматов. Поэтому Интернет — дешевый канал продаж для банка.

Существуют следующие виды систем Интернет-банкинга:

1) Система «iBank» компании «БИФИТ» - достаточно скромная по возможностям система, в то же время реализующая большинство возможностей, необходимых рядовым пользователям. Клиент банка, работающий с этой системой, может формировать платежные поручения, получать выписки по своим счетам, а также обмениваться с банком письмами. Валютные операции в этой системе доступны только юридическим лицам. Единственное дополнительное устройство, которое понадобится - дискета с электронными ключами. iBank позволяет заменить ее более надежной смарт-картой, однако в этом случае вам понадобится отдельное устройство для считывания. Данную систему используют такие банки, как Форус Банк и Ланта Банк.

2) Система «ДБО BS-Client» разработана компанией «Банк'с Софт Системс» и представляет собой систему электронного документооборота, ориентированная в первую очередь на обслуживание юридических лиц, и поддерживающая работу с физическими лицами в виде опции. Система позволяет клиенту обмениваться с банком любыми документами, включая платежные поручения, заявления на покупку, продажу, перевод валюты. Большая часть ее возможностей, скорее всего, покажется лишней человеку, желающему просто заплатить за телефон, а такие простые действия, как пополнение карточного счета, грозят в этой системе превратиться в китайскую головоломку. Также система требует установки дополнительного программного обеспечения, однако не требует использования дополнительных технических средств. Данную систему в своей деятельности используют УРАЛСИБ и БВА Банк.

3) Система «Интернет Сервис Банк» является разработкой специалистов «Автобанка» - единственная в списке система третьего поколения. Еще важнее то, что эта система полностью ориентирована на потребности простых пользователей. Система «Интернет Сервис Банк» обладает простым и понятным интерфейсом. Данная система также использует технологию «тонкого» клиента, однако требует для работы использования дополнительного устройства - USB-ключа или адаптера TouchMemoгу, что до определенной степени ограничивает мобильность пользователя. На сегодняшний день пользователем данной системы является СКБ-банк.

4) Система «Интернет Банк-Клиент» - разработка компании «ИНИСТ». Данная система, как и большинство систем в списке, не имеет представления о коммунальных услугах и карточных счетах. Зато эта система не

требует от клиента ни установки специального программного обеспечения, ни использования дополнительных аппаратных средств, и позволяет создавать шаблоны для наиболее частых платежей, что делает ее наиболее востребованной среди банков. Услуги интернет-банкинга на основе данной системы предоставляют следующие банки: Россельхозбанк, Банк Москвы, Росбанк, Юниаструм Банк.

5) Система «Интернет-Банк», разработанная специалистами Банка Первое О.В.К., ориентирована на потребности как физических, так и юридических лиц. Система позволяет просматривать и контролировать текущие остатки по счетам, получать выписку за определенный период времени, вводить и отправлять платежные поручения с рублевых счетов, производить коммунальные платежи, осуществлять безналичную конвертацию средств. Система обладает простым и понятным простому пользователю интерфейсом и использует технологию «тонкого» клиента, т.е. нет необходимости устанавливать дополнительное программное и аппаратное обеспечение на компьютер. Для проведения простейших операций достаточно знать код ПИН2, который можно получить вместе с банковской картой при открытии счета. Именно быстрота подключения к системе и удобство работы в ней выделяют «Интернет-Банк» из ряда подобных предложений прочих банков. Практически все популярные банки используют данную систему – Сбербанк, Русский стандарт, Авангард, Тинькофф.

6) Система «Телебанк» - разработка компании «Степ ап», используемая Гута Банком и ВТБ24. Это второй пример системы, ориентированной на потребности клиентов - физических лиц. Платежи, переводы, оплата коммунальных услуг, размещение средств на депозитах - все это названо своими именами и реализуется просто и логично. Для работы с «Телебанком» также не потребуется ничего, кроме браузера - и, пожалуй, по соотношению удобства, функциональной наполненности и требовательности к ресурсам это один из наиболее интересных вариантов для использования рядовым клиентом банка.

Таким образом, предпочтение отдается той системе, которая будет понятна для простого клиента – физического лица, также и клиент отдаст предпочтение той системе Интернет-банкинга, которая позволит ему как можно быстрее совершить те или иные банковские операции.

Несмотря на все перечисленные ранее преимущества Интернет-банкинга, существуют значимые проблемы, сопутствующие данной системе [5]. Серьезная проблема на пути разработки и внедрения Интернет-проект банка — это кадровая проблема. Качество и оперативность решения любой задачи напрямую зависят от квалификации специалистов, которые за нее берутся. Для разработки и сопровождения систем Интернет-банкинга сегодня необходимы программисты, системные администраторы, веб-дизайнеры, эксперты по компьютерной и коммуникационной защите, экономисты, маркетологи, юристы. Все они должны хорошо представлять себе мир сети Интернет, что сейчас далеко не всегда достижимо.

На пути Интернет-банкинга возникли и психологические проблемы. В среде банкиров встречаются две крайние точки зрения. Те, кто придерживается первой из них, считают, что Интернет — это опасно и нам он не нужен. Позиция вторых противоположна: «Интернет — это чрезвычайно перспективно, и необходимо развивать интернет-бизнес чего бы это нам не стоило». Оба радикальных суждения лишь отражают разные стадии, которые обычно проходят люди, начиная знакомиться с Интернетом. Следствием первого из заблуждений может стать технологическое отставание банка, а результатом второго — расходование значительных средств без конкретной отдачи.

Есть единственный верный способ, позволяющий выработать более профессиональное отношение к Интернету, — нужно просто продолжать его освоение.

Существуют еще и серьезные технические трудности, и проблемы, связанные с электронно-цифровой подписью (ЭЦП). Основных технических проблем несколько:

1) Реализация. В дополнение к обычным трудностям добавляются те, что связаны с выбором инструмента и программной технологии.

2) Создание нужной конфигурации. Сложность заключается в огромном разнообразии системного программного обеспечения для Интернет-банкинга. Вследствие этого обычно начинают доминировать кадровый и финансовый подходы — предпочтение отдается системам, которые либо знакомы сотрудникам отделов автоматизации, либо будут проще в освоении, либо специалисты по их обслуживанию обойдутся банку дешевле.

3) Защита. Специалисты отказываются обсуждать ее в техническом аспекте.

Наряду с другими проблемами расширения рынка Интернет-банкинга две причины — недостаточное предложение услуг и проблемы безопасности, — безусловно, являются ключевыми для сегодняшнего этапа его развития в России. Остается надеяться, что отечественные банки, наконец, поймут, что перспективы развития рынка онлайн-услуг находятся целиком в их руках и зависят от их инициативы.

Итак, Интернет-банкинг - это система удаленного получения банковских услуг через Интернет. Виртуальное общение с банком осуществляется в интерактивном режиме - через сайт банка.

Новые возможности Интернет-банкинга делают его одним из наиболее динамично развивающихся банковских сервисов в мире. Есть все основания предполагать, что банки скоро просто не смогут обходиться без предоставления Интернет-услуг, иначе они будут терять клиентов. В наше время большое значение имеет скорость оказания банковских услуг, что возможно при условии управления счетами в режиме реального времени из любого места. Через год-два услуги Интернет-банкинга станут стандартными для большинства банков, когда основными требованиями клиентов станут удобство, мобильность и оперативность. Самые смелые аналитики уже сейчас сходятся во мнении, что Интернет-банкинг можно рассматривать как самое полезное изобретение со времен появления телефона. В любом случае каждый из нас может уже сейчас оценить возможности Интернет-банкинга.

Список литературы:

1. Дистанционное банковское обслуживание [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://u.to/EMWsAg>. Дата обращения 24.02.2013.
2. Дистанционное банковское обслуживание в России и странах Европы и США [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bankir.ru/tehnologii/s/distancionnoe-bankovskoe-obslyjivanie-v-rossii-i-stranah-evropi-i-ssha-2268240/>. Дата обращения 24.02.2013.
3. Домашний банкинг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.banki.ru/wikibank/domashniy_banking_home_banking/. Дата обращения 24.02.2013.
4. Интернет-банк [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru/wikibank/internet-bank/>. Дата обращения 21.02.2013.
5. Интернет-банкинг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.grandars.ru/student/bankovskoe-delo/internet-banking.html>. Дата обращения 24.02.2013.
6. Интернет-банкинг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://u.to/_cWsAg. Дата обращения 24.02.2013.
7. Интернет-банкинг: медленно, но верно. Обзор рынка услуг в России, Европе и США [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cnews.ru/reviews/free/finance/ibanking/>. Дата обращения 26.02.2013.

Лукерина Анастасия Викторовна
студентка 4 курса факультета управления
Орловского государственного института экономики и торговли
e-mail: nastena963@bk.ru

Научный руководитель:
Лаврова Екатерина Сергеевна
старший преподаватель кафедры финансов и кредита
Орловского государственного института экономики и торговли
т.: 89202872347