

д-р экон. наук, профессор

***С.М. Бухонова,***

***Т.А. Миронова***

Белгородский государственный

технологический университет

им. В.Г. Шухова

## **ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ И НОВЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ ЧАСТНЫХ КЛИЕНТОВ**

Совершенствование обслуживания частной клиентуры коммерческими банками является одним из приоритетных направлений современной банковской деятельности России. В процессе интеграции России во всемирную банковскую систему на фоне глобализации хозяйственной деятельности и повышения объемов продажи банковских услуг персональным клиентам приобретает особую актуальность.

Электронная банковская деятельность, которая осуществляется в информационной среде глобальной компьютерной сети Интернет получила 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 осуществлять коммунальные платежи, оплачивать счета за связь и пр.

Интернет-банкинг выступает одним из ключевых инструментов коммерческих банков для частных клиентов. Согласно результатам исследований, практически у каждого российского гражданина, достигшего возраста восемнадцати лет, есть банковская карта либо мобильное устройство, посредством которого он осуществляет безналичные платежи за товары и услуги, как в торгово-сервисных предприятиях, так и в организациях, предоставляющих услуги в сети Интернет [3].

Интернет-банкинг – это общее название технологий дистанционного банковского обслуживания, а также доступ к счетам и операциям (по ним), предоставляющийся в любое время и с любого компьютера, имеющего доступ в Интернет. Для выполнения операций используется браузер, то есть отсутствует необходимость установки клиентской части программного обеспечения системы.

Таким образом, интернет-банкингом понимается способ дистанционного банковского обслуживания клиентов, осуществляемого кредитными организациями в сети Интернет (в том числе через WEB-

сайты в сети Интернет) и включающего информационное и операционное взаимодействие с ними [1].

Посредством использования Интернет-банка, клиенты могут в режиме реального времени получать необходимую информацию об активах в банке, совершенных операциях, осуществлять оплату товаров и услуг, открывать вклады, заказывать дополнительные банковские карты, подключать дополнительные банковские услуги и так далее.

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 [4].

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.

Развитие Интернет-банкинга сейчас достаточно перспективно. Все большее количество банков начинают внедрять системы, которые позволяют им взаимодействовать с клиентами через Интернет. Одним из перспективных направлений является предоставление клиентам механизмов, которые позволят быстро производить платежи, вне зависимости от места нахождения получателя и банка, услугами которого он пользуется.

Не менее важными являются современные требования к интерфейсам систем Интернет-банкинга. Они определены необходимостью создания максимально понятной среды для использования функционала в связи с расширением сегмента клиентов не только за счет продвинутых пользователей Интернета, но и за счёт клиентов, не имеющих опыта работы с дистанционными системами обслуживания.

Таким образом, важнейшим правилом отображения контента системы Интернет-банкинга является его интуитивная понятность – очевидная логика действий, которая с первого взгляда чётко ясна любому пользователю.

Так же рост популярности Интернет-банкинга диктует необходимость совершенствования регулятивных требований по информационной безопасности. На фоне массовых хакерских атак 2017 года внедрение с 01.01.2018 ГОСТа об информационной безопасности в банках повысит

защиту online-операций и увеличит степень доверия клиентов к удаленным сервисам [6].

Однако скорость реализации банками требований стандарта будет ограничена бюджетами на поддержание IT-инфраструктуры и медленными темпами выполнения рекомендаций СТО БР ИББС-1.0 [7].

По данным Банка России, на 1 апреля 2018 года только 266 банков и НКО из действующих 581 провели оценку соответствия стандарту силами как сторонних организаций, так и собственными. Повысить защиту удаленных каналов доступа способно также внедрение систем антифрод: на 1 полугодие 2017-го доля банков, использующих антифрод, выросла до 71% с 57% в 2016 году. При этом у 29% банков системы способны обучаться на основе поведенческого анализа операций клиентов [9].

Основные направления развития финансовых технологий на период 2018–2020 годов определяют основные цели и задачи развития инновационных технологий на финансовом рынке Российской Федерации и в Банке России, среди которых поддержка инноваций и обеспечение доступности финансовых продуктов и услуг для населения и бизнеса, что в перспективе будет способствовать устойчивому развитию и повышению конкурентоспособности финансового сектора.

Проникновение сервиса дистанционного банкинга для частных лиц в базу клиентов имеет сильные различия от банка к банку. Самую значительную долю пользователей дистанционного банкинга для частных показывают АО КБ Ситибанк и ПАО Сбербанк (65-66%). Наименьшую долю (15-20%) – АО Россельхозбанк, АО ОТП Банк, АО АК БАРС, АО Газпромбанк и ПАО КБ Восточный Банк [10].

Первая десятка рейтинга интернет-банков за год незначительно поменялась - вместо выбывших из рейтинга по причине потери лицензии АО Связного Банка и ПАО Пробизнесбанка, а также ПАО Сбербанка в первую десятку вошли новые интернет-банки ПАО Запсибкомбанка, ФГ Банка Открытие [8].

Наиболее эффективным дистанционным банкингом для частных лиц с позиции удобства интерфейсов и наличия функций по итогам исследования признаны ДБО ПАО Промсвязьбанка, АО Тинькофф Банка, АО Альфа-Банка, ПАО Запсибкомбанка. ПАО Промсвязьбанк за счет запуска новой версии интернет-банка с новыми функциями и обновленным интерфейсом улучшил оценки по удобству и функциональности пользования, опередил интернет-банк Тинькофф Банка, предыдущие два года занимавший первую строчку рейтинга.

Лучшими российскими интернет-банками предлагаются для пользователей обширные возможности оплаты разных штрафов и услуг, внебанковских и внутрибанковских переводов, открытия вкладов, заказа

карт и иных продуктов банковских онлайн, возможности анализа персональных расходов и удобный интерфейс для выполнения повторяющихся и разовых операций. Хорошие результаты после запусков новых версий интернет-банков показаны Запсибкомбанком (попал на 4-е место, раньше не участвовал в исследовании), Бинбанк (переместился с 26-го места на 5-е) и ФГ Банк Открытие (переместился с 31-го места на 9-е) [8].

Быстрый рост популярности дистанционного банкинга для частных лиц подтверждает наличие платежеспособного и устойчивого спроса на данный новый вид услуг банков. Поскольку затраты на обслуживание клиентов с использованием интернета являются минимальными, то и со стороны клиентов возникает высокий интерес к нетрадиционному обслуживанию.

Однако не только для клиентов банковской организации, но и для самих банкиров данная система обладает привлекательностью, так как она дает возможность привлечения потенциальных клиентов и максимального снижения нагрузки на банковские отделы, поскольку документация поступает уже в готовом виде, после прохождения всех проверок [2].

В соответствии с данными 2017 г., рост предложения кредитных продуктов через системы дистанционного банковского обслуживания не наблюдается, кроме подачи заявки на получение кредита, а вот согласование и выдачу кредитов, банки все же проводят в офисах.

Удельный вес систем с возможностью оформлять заявки на получение кредитов в 2016 г. составил 35%, что точно соответствует значению 2015 г. В то же время дистанционное подписание кредитного договора представляется возможным только в 14% рассмотренных Интернет-банках [10].

Также почти не увеличилась доля систем, которые предлагают операции по брокерским клиентским счетам: 14% против 12% годом раньше.

Помимо перечисленных выше тенденций в развитии интернет-банкинга, могут быть выделены следующие возможности данной системы, позволяющие клиенту: получать документацию и справки по всем счетам; отправлять разные документы в банковскую организацию; просматривать и печатать исходящие и входящие операции; мгновенно получать сообщения об ошибках и прочее. В некоторых банках сейчас предлагается расширенный спектр брокерских услуг с применением современной системы интернет-трейдинга.

Популярность дистанционных банковских сервисов продолжает показывать стабильный рост, но возникли признаки постепенного насыщения рынка ДБО.

Темп прироста доли платежей через интернет в числе банковских транзакций граждан почти не поменялся, а в их совокупном объеме - замедлился. Небольшое сокращение темпа прироста в сравнении с прошлым годом является свидетельством взросления рынка услуг Интернет-банкинга, и по этой причине для обеспечения роста доли активных пользователей систем ДБО провайдеры дополняют их многими функциями, которые не связаны напрямую с выполнением платежей [8].

Ключевой установкой является – предоставление пользователю полного набора средств управления личными финансами. В числе дополнительных функций – визуализация расходов, персональный бюджет, автоматические платежи по заданному графику. Дополнительный функционал не ограничен финансами. Провайдерами ДБО предлагается интеграция систем с популярными внешними сервисами и обеспечивается возможность персонализации пользовательского интерфейса.

Борьба за клиентов разворачивается за пределами функциональной плоскости. При этом по мере постепенного насыщения рынка интернет-платежей банки вынуждены вести борьбу уже и за активных пользователей. Системы, которые наиболее наполнены функциями, в ближайшие годы сделают упор на создании самого дружелюбного и понятного для пользователей интерфейса. В качестве возможного объекта конкурентной борьбы банковских организаций могут выступать участники зарплатных проектов, которым с конца 2014 года разрешается менять банк для начисления зарплаты.

На сегодня проблемы в области Интернет-банкинга в РФ обладают скорее локальным характером, однако их решение может повлечь за собой значительное улучшение дистанционного банковского обслуживания. Можно не сомневаться, что банки осуществляют работу в данном направлении.

Банки заинтересованы в том, чтобы максимально эффективно продавать клиентам свои продукты или предложения партнеров. Каналы ДБО в этом смысле исторически оказались наименее развиты, т.к. были ориентированы на выполнение рутинных стандартных операций, а не на тесное взаимодействие с клиентом.

Но банки крайне редко рассылают персональные предложения через интернет-банк или мобильный банк. И это, большое упущение, т.к. когда клиент заходит в систему ДБО, он уже настроен на контакт, в отличие от звонков, которые часто бывают в неподходящее время и раздражают. Таким образом, есть все основания полагать, что по мере дальнейшего усиления роли дистанционного обслуживания в работе с клиентами, необходимость осуществления продаж через каналы ДБО будет расти.

Необходимо развивать дистанционный банкинг для обслуживания частных клиентов в на основе кросс –продаж.

Кросс-продажи (crossselling) – это продажи различных услуг или товаров одному клиенту. Основной идеей кросс продаж является использование существующих взаимоотношений с клиентом для продажи ему дополнительного товара или услуги [2].

Кроме того, перекрестные продажи можно подразделять по временному принципу. К примеру, банк может осуществлять единовременную продажу нескольких продуктов. К этому типу отнесены пакетные предложения финансовых учреждений.

Пакет услуг клиенту обходится дешевле, нежели использование каждой отдельной услуги. Или кредитная организация имеет возможность в течение определенного времени предлагать клиенту к основному его продукту дополнительные, в том числе на льготных условиях. Например, банковская организация дает возможность существующему клиенту взять кредит со скидкой.

Онлайн-продажи для банков удобны тем, что здесь в распоряжении находится большое количество данных. Это является преимуществом таких продаж перед обычными. При продаже через интернет можно легко сделать выяснить, какой товар больше всего покупается посетителями сайта и, отталкиваясь от этой информации, сделать кросс продажи автоматическими. Но для такой функции необходим определенный бюджет.

Если такового пока нет, то можно ограничиться размещением дополнительных продуктов в аналогичные категории. Например, посетитель ищет на сайте банка кредит. В эту категорию можно добавить продажу страховки. Такая незначительная продажа позволит увеличить прибыль банка в разы. Еще можно провести анализ часто покупаемой продукции и товаров, которые идут с ней совместно (это можно сделать, проверив, как часто посетители переключают страницы сайта с одного товара на другой).

С помощью полученной информации более обоснованно можно сделать вывод, какие товары покупатели чаще всего приобретают вместе, и сделать соответствующий sellcross. Оформить сайт банка нужно так, чтобы посетитель, не выходя с главной страницы, смог легко найти информацию о дополнительно предлагаемых товарах. Каждую страницу сайта нужно оптимизировать под кросс продажи и затем регулярно отслеживать, насколько услуга в комплекте с сопутствующей продукцией эффективна. Лучше всего для этого на страницах веб-сайта банка разработать корзины, которые предварительно созданы с опцией upselling.

На сегодняшний день на окупаемость систем Интернет-банкинга в современных условиях оказывают большое влияние кросс-продажи банковских продуктов – вкладов, кредитов, банковских карт.

Во-первых, продажа банковских продуктов через систему интернет-банкинга снижает нагрузку на отделения обслуживания, что, как уже указывалось выше, ведет к росту косвенных доходов банка.

Во-вторых, такая продажа может быть заметно эффективнее продаж по другим каналам, что также ведет к росту доходов банка.

### Библиографический список

1. Банковское дело. Управление и технологии: учебник/под ред. А.М. Тавасиева. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 671 с
2. Боровский В.Н. Организационно-экономический механизм менеджмента банковских услуг / В.Н. Боровский, Л.В. Боровская, И.А. Муртазаев // Science Time. 2016. № 10 (34). С. 23–27.
3. Васильева И.А. Актуальные тенденции развития систем Интернет-банкинга // Экономика и современный менеджмент: теория и практика: сб. ст. по матер. XLVI междунар. науч.-практ. конф. № 2(46). - Новосибирск: СибАК, 2015. С.35–39.
4. Зварыкина Е.Б. Внедрение банковских инновационных технологий// Финансы и кредит. 2016. № 38. С. 47–49.
5. Касперская Н. Цифровые технологии. Угрозы финансово-банковской сферы и пути решения. М.,2018. 21с.
6. Ларионова Ю.В., Павлова С.А., Гордеева Е.В. Инновационная деятельность в банковском секторе: особенности и тенденции развития. М.: Изд-во СГУ, 2014. 112 с.
7. Основные направления развития финансовых технологий на период 2018–2020 годов. [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://www.cbr.ru/content/document/file/35816/on\\_fintex\\_2017.pdf](http://www.cbr.ru/content/document/file/35816/on_fintex_2017.pdf)
8. Обзор «Интернет-банкинг в России: автоматизируй это». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://marketing.rbc.ru/research/39334>
9. Цифровое развитие банков // Съезд Ассоциации российских банков. [Электронный ресурс]. Режим доступа:[https://arb.ru/b2b/calendar/cherednoy\\_sezd\\_assotsiatsii\\_rossiyskikh\\_bankov-10176347](https://arb.ru/b2b/calendar/cherednoy_sezd_assotsiatsii_rossiyskikh_bankov-10176347)
10. Internet Banking Rank 2017. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://markswebb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2017>.

Рекомендовано кафедрой  
финансового менеджмента  
БГТУ