

ОНЛАЙН-БАНКИНГ КАК СОВРЕМЕННЫЙ ВИД ФИНАНСОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Ю.В. Положечникова, А.Н. Бородулин

© Положечникова Ю.В.,
Бородулин А.Н., 2024

Аннотация. В статье рассмотрено понятие «интернет-банкинг», а также проанализирована информация о количестве пользователей, использующих веб-приложения крупных банков РФ. Выделены положительные и отрицательные стороны данного типа финансовых взаимоотношений.

Ключевые слова: онлайн-банкинг, кешбэк, приложения, банк, переводы.

Тема онлайн-банкинга в настоящее время продолжает вызывать общественный интерес. Цифровизация позволяет банкам автоматизировать многие процессы, открывать счета, совершать переводы, формировать заявки на кредиты и даже инвестировать, что значительно упрощает жизнь клиентов. Онлайн-банкинг, мобильные приложения и чат-боты делают доступ к услугам быстрым и удобным. Цифровые инструменты дают возможность банкам анализировать данные клиентов в целях предоставления персонализированных услуг и рекомендаций. Как показывает практика, около 70 % потребителей предпочитают удобство и мобильность при пользовании банковскими услугами [2]. Онлайн-банкинг отвечает этим требованиям, что также подчеркивает актуальность данной тематики.

В последнее время за счет цифровой экономики банковскому сектору страны удалось провести значительные изменения. Во внедрении цифровой экономики в банковской отрасли одним из важных аспектов является использование аналитики и больших объемов данных для того, чтобы улучшить качество обслуживания клиентов и персонализацию финансовых продуктов. Сегодня у банков есть уникальная возможность собирать обширную информацию о поведении клиентов, их расходах и предпочтениях для более эффективного функционирования.

Как утверждает в своей работе Головенчик Г.Г., «цифровой банкинг – реализация финансовых услуг с помощью мобильных и онлайн-платформ, что совершенствует качество работы банка с клиентом, экономит время и издержки, повышает безопасность, увеличивает скорость и качество работы сервисов» [1]. С начала зарождения

банковской деятельности обслуживание клиентов проводилось при их личном присутствии в офисе банка. В процессе активного развития дистанционных банковских услуг появились различные формы: терминальный банкинг, телефонный банкинг, интернет-банкинг, мобильный банкинг, ТВ-банкинг. Однако цифровой банкинг уже не ограничивается только цифровыми каналами общения с клиентами; это также цифровые продукты, обеспечивающие круглосуточное удовлетворение потребностей клиентов.

С мнением Головенчика можно согласиться, поскольку онлайн-банкинг действительно является одним из примеров того, как цифровая трансформация влияет на финансовый сектор, улучшая доступность услуг и повышая уровень обслуживания клиентов.

Линейка платежных систем ежегодно обновляется, крупные компании выпускают на рынок усовершенствованные модели, такие как СБП (система быстрых платежей), Apple Pay, Google Pay, SberPay, Samsung Pay, Mir Pay и др. [6]. Бесконтактная оплата дает ряд значительных преимуществ как для потребителей, так и для предприятий: оплата становится быстрой и удобной, поскольку не требуется ввод пин-кода или подписи; бесконтактная оплата обычно является безопасной благодаря использованию защищенных технологий, таких как NFC (Near Field Communication); быстрые транзакции позволяют увеличить оборот операций и ускорить процесс оплаты; предложение удобной и современной системы оплаты может привлечь больше клиентов и улучшить общий опыт покупателей. С помощью СБП возможно осуществить перевод денежных средств без комиссии до 100 тыс. руб. в другой банк [6]. Согласно данным на 1 января 2024 года, каждый второй житель России осуществлял денежные переводы через СБП, а каждый третий использовал эту систему для оплаты товаров и услуг (рис. 1) [4]. В 2023 г. общий объем покупок, совершенных с использованием СБП, достигал 3 трлн руб. [4]. Повышению привлекательности системы также способствовало внедрение программы лояльности, предоставляющей возможность получать кешбэк при использовании СБП для оплаты. Бесконтактная оплата стала эффективным и важным инструментом в современной платежной экосистеме, обеспечивая высокий уровень комфорта, безопасности и эффективности как для потребителей, так и для компаний.



Рис. 1. Увеличение доли безналичных транзакций при оплате товаров и услуг в розничном секторе, %
(составлено по материалам [4])

Расширение дистанционной работы сопровождается увеличением количества открытых индивидуальных инвестиционных счетов и счетов ценных бумаг, открытых через банки, ростом объема операций по ипотеке, потребительским кредитам и аккредитивам в режиме онлайн, а также увеличением числа документов, обрабатываемых клиентами и финансовыми учреждениями.

Данные обстоятельства расширили потребность банков и других финансовых учреждений внедрять инновации и методы работы, отвечающие постоянно меняющимся потребностям клиентов. Именно это и привело к появлению электронного банкинга, т.е. специальных систем, позволяющих получать информацию и распоряжаться клиентскими счетами из удаленного места [3].

Электронные услуги, предоставляемые банками, включают:

- подачу заявок на открытие депозитов, получение кредитов и банковских карт;
- выписки со счетов клиентов;
- информацию о банковских продуктах (депозитах, кредитах, ценных бумагах);
- переводы на счета в других банках;
- внутренние денежные переводы между банковскими счетами;
- операции по конвертации валюты.

Одним из наиболее востребованных направлений дистанционного банковского обслуживания в России является развитие сервисов, позволяющих быстро и удобно осуществлять различные платежи (штрафы, коммунальные платежи, налоги и т. д.) с использованием технологии

дистанционного банковского обслуживания. Кроме того, дистанционные банковские сервисы активно используются для расчетов за услуги мобильной связи (в большинстве случаев операции осуществляются без необходимости посещать финансовое учреждение) и для перевода денежных средств между клиентами банка.

Так, в качестве поощрения за пользование онлайн-кабинетом большинство банков ввели программу лояльности «Кешбэк», которая подключается только в мобильном приложении.

Например, банк ВТБ начисляет в качестве вознаграждения «мультибонусы», которые копятся у клиентов за счет покупок. Начисленные бонусы, как правило, можно переводить в рубли в соотношении 1 бонус = 85 коп. [5]. Похожую систему использует СберБанк, но потратить накопленный кешбэк можно путем списания бонусов при покупке товаров, без денежного перевода.

Проанализируем крупные банки по частоте входа пользователей в онлайн-кабинет (ежедневно) за 2023 г. Результаты показаны на рис. 2 [7].

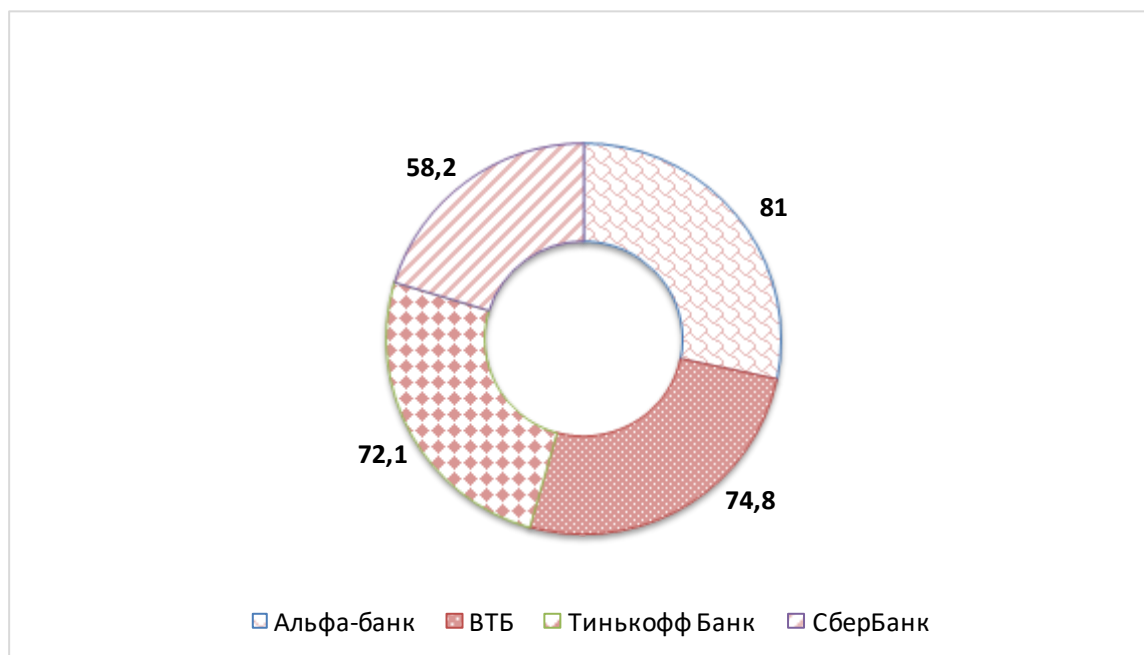


Рис. 2. Рейтинг веб-приложений по ежедневным задачам за 2023 г., %

Результатирующая оценка веб-приложения в рейтинге отражает уровень пользовательского опыта в области финансового управления повседневными деньгами. Сюда относятся все операции по переводам и платежам, работа с историей транзакций и поиском банкоматов. Процентное значение показывает различие в опыте, который пользователь

получает при использовании веб-версии, по сравнению с приложением.

Первое место в рейтинге занимает Альфа-Банк, причем приложение непрерывно совершенствуется и практически не отличается от нативной версии (различия присутствуют только в 7 % функций) [7]. Только пользователи Альфа-банка могут увидеть информацию о комиссии за платежи и переводы до ввода своих реквизитов, а также фотографии правонарушения при оплате штрафа. Зоны роста здесь следующие: полнота информации по инвестиционным продуктам; расширение возможностей для других клиентов по запросу денежных переводов.

Сравнивать приложения разных банков, таких как Альфа-Банк и СберБанк, можно по нескольким критериям, которые влияют на пользовательский опыт и удобство пользования. Альфа-банк предоставляет своим клиентам повышенный лимит на переводы денежных средств, высокие проценты по вкладам (у СберБанка возможность открытия онлайн-вклада под увеличенный процент только с дополнительными услугами), кешбэк на множество категорий, в том числе на актуальные направления «заправки, аптеки, супермаркеты». Кроме того, СберБанк взимает комиссию за обслуживание карт, а у Альфа-Банка обслуживание бесплатное. Если сравнивать с ВТБ, то он предоставляет клиентам возможность оплачивать ЖКХ без комиссии как через банкоматы, так и через онлайн-приложение, в то время как в Альфа-Банке оплата без комиссии доступна только для определенных пакетов услуг. Тинькофф Банк отличается от всех других банков отсутствием своих отделений по стране, что заставляет клиентов решать проблемы только по телефону горячей линии либо в чате приложения. Присутствует также комиссия при перевыпуске карты и за ежемесячное обслуживание. Определить, какое приложение лучше, можно на основе личных предпочтений клиента, удобства использования и важности конкретных функций для операций и потребностей.

Рассуждая об интернет-банкинге как о современной форме финансовых отношений, следует выделить его преимущества и недостатки.

Положительные стороны интернет-банкинга: возможность открыть счет; эффективный и быстрый способ управления банковскими счетами; контролирование операций по пластиковым картам; предоставление доступа из любой точки мира к своему счету; снижение банковских комиссий [3].

Недостатки интернет-банкинга: риск взлома системы банка; задержка банком денежных переводов; риск потери денежных средств; необходимость наличия интернета и устройства для доступа к услугам интернет-банкинга, что может создать проблемы в случае сбоев соединения [3].

Серьезным препятствием на пути развития интернет-банкинга в России являются некавалифицированные кадры, и сегодня система интернет-банкинга требует высококлассных специалистов, таких как программисты, маркетологи и юристы, от которых зависит качество, а также скорость принятия решений. Необходимо переобучать специалистов, причем эффективнее переобучать специалистов в области информационных технологий, чем банковский персонал. Еще одним серьезным препятствием для развития интернет-банкинга является недостаточная финансовая грамотность населения, и для решения данной проблемы важно проводить бесплатные образовательные мероприятия и консультации по использованию онлайн-банкинга.

Интернет-банкинг в целом является положительным явлением с множеством преимуществ для клиентов и банков. Однако, как и у любой другой технологии, у него есть и свои недостатки, которые могут иметь значение в конкретных ситуациях.

Таким образом, управление банковским счетом через интернет обеспечивает удобство пользования, круглосуточный доступ, не предполагающий посещать банковское отделение без необходимости, что делает управление финансами более гибким и эффективным для клиентов. Данный вид банковского обслуживания активно развивается, предлагая дополнительные удобства, включая онлайн-кредитование, инвестирование, аналитику расходов и многое другое.

Библиографический список

1. Головенчик Г.Г. Цифровая экономика: учебно-методическое пособие. Минск: БГУ, 2020. 143 с.
2. Доля пользователей мобильным банком выросла до 70 %. URL: <https://nafi.ru/analytics/dolya-polzovateley-mobilnym-bankom-vyroslo-do-70/?ysclid=luegnp8ugb27886537> (дата обращения: 11.03.2024).
3. Зубакина Ю.К. Интернет-банкинг как современная форма банковского обслуживания // Молодой ученый. 2019. № 22 (260). С. 526–528.
4. Итоги работы Банка России 2023: кратко о главном. URL: https://cbr.ru/about_br/publ/results_work/2023/razvitie-sistemy-platezhey-i-raschetov/ (дата обращения: 08.03.2024).
5. Программа лояльности «Мультибонус». URL: <https://multibonus.ru/about/rules> (дата обращения: 10.03.2024).
6. Радов В., Солдатова Т. Система быстрых платежей: как подключить и как работает. URL: <https://journal.tinkoff.ru/guide/sbp/> (дата обращения: 05.03.2024).

7. Рейтинг мобильного веб-банкинга 2023. URL: <https://www.markswebb.ru/report/mobile-web-banking-rank-2023/#daily> (дата обращения: 03.03.2024).

Об авторах:

Положечникова Юлия Вячеславовна – студентка кафедры бухгалтерского учета и финансов, ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет», Тверь. E-mail: yuliya201610@mail.ru

Бородулин Алексей Николаевич – к. т. н., доцент, заведующий кафедрой бухгалтерского учета и финансов, ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет», Тверь. E-mail: bor74@mail.ru

ONLINE BANKING AS A MODERN TYPE OF FINANCIAL RELATIONS

Yu.V. Polozhechnikova, A.N. Borodulin

Abstract. The article examines the essence of the concept of "Internet banking", as well as analyzes information on the number of visited users of web applications of large banks of the Russian Federation. The advantages and disadvantages of this type of financial relations are highlighted.

Keywords: online banking, cashback, applications, bank, transfers.

About the authors:

Polozhechnikova Yuliya Vyacheslavovna – Student of the Department of Accounting and Finance, Tver State Technical University, Tver. E-mail: yuliya201610@mail.ru

Borodulin Aleksey Nikolaevich – Candidate of Technical Sciences, Associate Professor, Head of the Department of Accounting and Finance, Tver State Technical University, Tver. E-mail: bor74@mail.ru