

УДК 330.332

Самсонова Е.А.
магистрант

Баранов И.В.
магистрант

Кубанский государственный аграрный университет имени И. Т. Трубилина
Россия, г. Краснодар

ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ОНЛАЙН-БАНКИНГА НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ

В статье отражены проблемы и перспективы развития онлайн-банкинга на современном этапе. Рассмотрена классификация электронных банковских услуг, а также представлена разновидность дистанционного банковского обслуживания клиентов.

Ключевые слова: инновационные технологии, электронные услуги, банк, дистанционное банковское обслуживание, онлайн-банкинг.

На современной ступени развития цифровой экономики следует отметить тенденцию роста повсеместного использования инновационных технологий. Побудительным мотивом для изучения данного вопроса является его актуальность. В свою очередь она проявляет себя в целесообразности внедрения инновационных технологий, предъявлении все более высоких требований к качеству и надежности предлагаемых банковских услуг; оперативной организации онлайн-доступа к продуктам банка, через четкость предоставления данных услуг на сайтах коммерческих банков и обязательности ознакомления с условиями обслуживания клиентов и требованиями для них.

Внедрение инновационных технологий в современную жизнь людей ведет к появлению нового уровня электронных услуг, благодаря которым возникает предпосылка к увеличению качества обслуживания клиентов, значительно сокращается временной отрезок времени осуществления различных операций с людьми, осуществляется рациональное распределение банковских ресурсов, с последующей минимизацией издержек [1].

Электронные услуги представляют собой многоступенчатое содержание, которое раскрывается в инновационной технологии электронного обслуживания клиента. В соответствии с этим электронные услуги можно разделить на следующие основные виды:

1. Обслуживание клиента с помощью виртуальных карт;
2. Дистанционное обслуживание клиентов: управление персональными банковскими счетами;
3. Обслуживание клиента, при котором услуги предоставляются через Интернет.

Повсеместное использование электронных услуг подталкивает клиента к необходимости оформления виртуальной банковской карты, которая позволит быстро совершать платежи по различным потребительским целям, а также по погашению кредита и других различных платежей. Она представляет собой цифровой инструмент платежного назначения, который предназначен для быстрого доступа к денежным средствам, как правило, выпускается без физического носителя (см. рис. 1).



Рис. 1. Виртуальная карта банков ПАО Сбербанк, ПАО «Почта Банк»

Удобство в использовании такого рода карт отмечают носители электронных кошельков, так как виртуальной картой можно оплачивать не только услуги, но и товары на сайтах, где принимаются стандартные VISA, MasterCard, при этом не нужно тратить время, чтобы осуществить перевод наличных денег традиционным способом через банкомат, это не единственное преимущество данного «представителя» банковских карт будущего. К основным из них можно отнести следующие:

1. Минимальная сумма комиссионных сборов при обслуживании;
2. Высокий уровень защиты от мошенников;
3. Оплата услуг и товаров происходит мгновенно, после заполнения реквизитов карты;
4. Можно расплачиваться не только в отечественных заведениях, но еще и зарубежных.

Онлайн-банкинг раскрывает свое содержание в программных продуктах, электронные банковские услуги которых предоставляются в режиме реального времени и с обязательным условием выхода в сеть Интернет. Привлекательность такого рода банковского обслуживания обусловлена тем, что оно способно обеспечить клиентам комфортные условия для взаимодействия с банком, также значительная экономия времени происходит через снижение необходимости посещения офиса банка для проведения банковской операции, и, что не менее важно, не тратится время, которое отводится непосредственно для ожидания очереди в банке. Более того, клиенту не нужно подстраиваться под график работы банка. Онлайн-банкинг доступен 24 часа в сутки, и пользователь может выполнить соответствующую операцию в подходящий момент времени.

Онлайн-банкинг выступает общим определением технологий дистанционного банковского обслуживания, представляет собой разрастающуюся сетку банковских услуг, с помощью которой клиент управляет финансовыми ресурсами через личный кабинет. Включает в себя следующие основные услуги [2]:

1. Онлайн-площадка предоставления информации по банковским услугам, платежным операциям, балансу карты;
2. Осуществление переводов между открытыми, расчетными счетами клиента;
3. Автоматические платежи, оплата коммунальных услуг, налогов;
4. Конвертирование денежных средств происходит с помощью внутренних и внешних переводов;
5. Подача заявления, блокировка или повторный выпуск карты в режиме онлайн;

Несмотря на всю привлекательность использования онлайн-банкинга, стоит отметить проблемные стороны данного вопроса. Первым негативным моментом является низкая степень доверия к электронным операциям у физических лиц, представленное положение вытекает из низкого уровня финансовой грамотности населения во взаимодействии с передовыми технологиями.

Проблема финансовой «неграмотности» возникает у людей с низким уровнем дохода, которые не имеют возможности купить персональный компьютер или мобильный телефон, не поддерживающий интернет. Причем денежные ресурсы нужны не только для приобретения соответствующей техники, но и для оплаты своего рода услуг. Следует отметить, что в большей степени онлайн-банкинг используют люди с высоким доходом, который составляет 80 000 рублей в месяц. Население, получающее доход в пределах от 5 000 до 30 000 рублей, гораздо реже используют электронные банковские продукты и онлайн-услуги.

Проанализировав и оценив общую «цифровую» ситуацию на рынке банковских услуг на 2020 год, можно отметить следующие показатели:

1. На сегодняшний день в мире 5,13 миллиарда пользователей онлайн-банкинга, что на 100 миллионов (4 %) больше, чем в 2019 году;

2. Охват аудитории насчитывает 4,5 миллиарда человек, что на 368 миллионов (9 %) больше, по сравнению с предыдущим годом.

Онлайн-банкинг активно развивается в сфере цифрового пространства, к более полному определению основных практических моментов вопроса удаленного обслуживания клиентов, выделяют следующие их разновидности [3]:

1. PC-банкинг;
2. Video-банкинг;
3. WAP-банкинг;
4. Phone-банкинг;
5. SMS-банкинг.

К первому типу удаленного обслуживания клиентов следует отнести PC-банкинг, он осуществляется через программное обеспечение на персональном компьютере, клиент дистанционно соединяется с сетью любого выбранного банка для осуществления необходимых операций. Наиболее характерным примером удаленного обслуживания в данном сегменте является классическая система «Банк-Клиент» в банке ПАО «ВТБ», см. рис. 2.

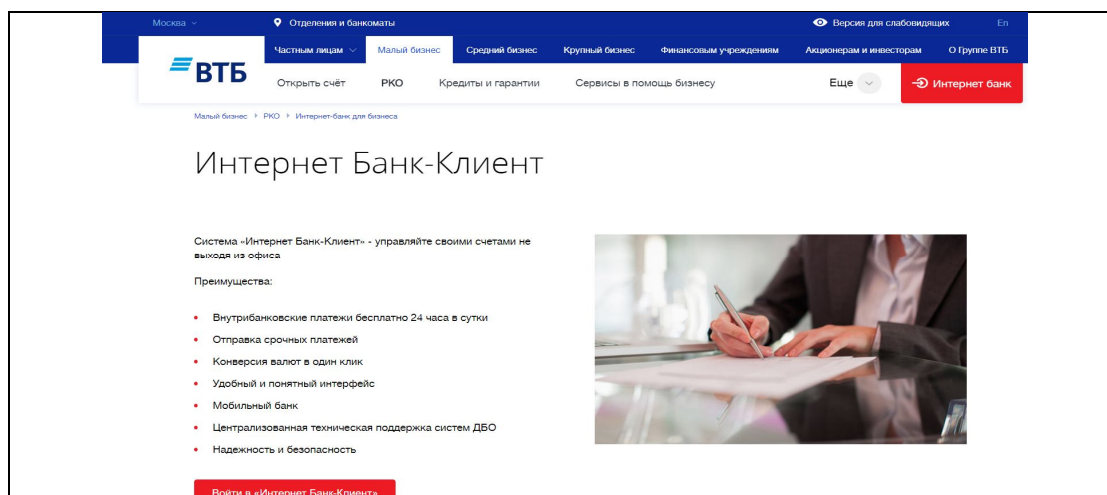


Рис. 2. Система «Банк-Клиент», на примере банка ПАО «ВТБ»

Система дистанционного взаимодействия клиента с банковским персоналом в режиме онлайн определяет тип удаленного обслуживания Video-банкинг. Он позволяет клиенту получать доступ к ин-

формационному хранилищу данных посредством дистанционной коммуникации со специалистом банка по возникающим вопросам, касающихся проведения платежных операций, через систему Skype.

Несомненно, стоит сказать о главных преимуществах системы WAP-банкинга, они состоят в управлении счетами клиента с помощью мобильного WAP-телефона, который имеет специализированное программное обеспечение [4]. При подключении к системе клиент получает доступ к персональным данным по логину и паролю в защищенном режиме. В 2019 году отмечается, что при пользовании услугами системы WAP-банкинга 3,29 миллиарда человек используют мобильное устройство [5]. Недостатком системы является низкая степень защиты передаваемых данных клиентов, многие компании мобильной связи не гарантируют должную конфиденциальность. При данном аспекте банки не берут на себя ответственность за конфиденциальность осуществляемых финансовых платежей. Банк предлагает клиенту с помощью мобильного телефона проследить остаток денежных средств на счете и список последних операций. В данный промежуток времени происходит внедрение нового программного обеспечения, которое способно увеличить безопасность услуг системы WAP-банкинга.

Следует рассмотреть один из наиболее популярных типов дистанционного обслуживания клиента SMS-банкинг. Клиент сможет получить всю подробную информацию по расчетному счету за интересующий период времени, бесперебойно осуществлять операции по карте, при этом не нуждаясь в банковских учреждениях. ИТ-специалисты отмечают, что данная услуга имеет гораздо больше перспектив использования, чем WAP-банкинг, данное положение подтверждается следующим:

1. Дешеви́зна распространения и использования данной услуги;
2. Высокая скорость передачи мобильных данных;
3. Высокая степень безопасности осуществления операций;
4. Большой спрос у клиентов.

В современных условиях онлайн-банкинг развивается стремительными темпами, данное положение подтверждается значительным увеличением платежей, проводимых через интернет. Отечественные банки создают «благоприятную почву» для интернет-платформ, увеличивают количество оказываемых услуг и улучшают сервис. В перспективном направлении онлайн-банкинг в ближайшие годы займет достойное место в денежном обороте страны.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Белоглазова Г.Н., Кроливецкая Л.П. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка. – М.: Юрайт : Высшее образование, 2017. – 424 с.
2. Печникова А.В. Банковские операции: учебник. – М.: Форум, 2017. – 368 с.
3. Печникова А.В., Маркова О.М., Стародубцева Е.Б. Банковские операции. – М.: Форум : Инфра-М, 2017. – 352 с.
4. Севрук В.Т. Банковские риски. – М.: Дело ЛТД, 2017. – 72 с.
5. Челноков В.А. Банки и банковские операции. – М.: Мир, 2017. – 292 с.

Samsonova E.A.

Candidate for a Master's Degree

Baranov I.V.

Candidate for a Master's Degree

Kuban state agrarian University named after I. T. Trubilin
Russia, Krasnodar

PROBLEMS AND PROSPECTS OF ONLINE BANKING DEVELOPMENT AT PRESENT STAGE

The article reflects the problems and prospects of online banking development at the present stage. The classification of electronic banking services is considered, as well as a variety of remote banking services for clients is presented.

Key words: *innovative technologies, electronic services, Bank, remote banking, online banking.*