



## ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ КАК ИННОВАЦИОННЫЙ ВИД СЕТЕВЫХ ФИНАНСОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

*О.А. Гаврилова, Т.В. Нестеренко, В.С. Кортунова*

Современный мир вступил в период динамичных инновационных изменений, выражающихся прежде всего в процессах глобализации, охватывающих все сферы жизни общества, в том числе сферу финансов и кредита. В связи с указанными процессами финансовые институты испытывают определенное давление и подвергаются дополнительным рискам, заставляющим их корректировать политику в области управления и развития. Новые условия деятельности требуют не только активного использования традиционных банковских решений, но и внедрения передовых достижений науки и техники, реализованных в различных методах дистанционного банковского обслуживания, таких как, например, Интернет-банкинг.

Общепризнано, что развитие банковского бизнеса без использования инновационных методов дистанционного банковского обслуживания (ДБО) невозможно, поскольку реализация задач внедрения новых банковских услуг и продуктов, организация взаимодействия с клиентами, контрагентами, биржами напрямую связана с ДБО. Более того, использование дистанционного банковского обслуживания является одним из ключевых факторов эффективности и конкурентоспособности современного банка. Этим и обусловлена актуальность и особая значимость темы исследования.

На сегодняшнем этапе компьютеризации подавляющее большинство безналичных расчетов в банковской системе осуществляется в электронной цифровой форме через:

- локальные компьютерные сети (например, при использовании в расчетах системы типа «Банк-Клиент»);
- специальные компьютерные сети (например, при использовании расчетных систем SWIFT, расчетных сетей центральных банков и т. д.);
- глобальную компьютерную сеть Интернет (Интернет-банкинг);

- все каналы доступа – комбинированные платформы: Internet, WAP, телефон (голос, факс, модем).

Электронную банковскую деятельность, которая осуществляется в информационной среде глобальной компьютерной сети Интернет, юридически корректно именовать Интернет-банкингом.

Наиболее эффективной разновидностью Интернет-банкинга является система «iBank2», которая внедрена и промышленно эксплуатируется в 192 российских банках, обслуживая более 40 тысяч частных клиентов [1, с. 10]. Эта система с успехом обслуживает как индивидуальных, так и корпоративных клиентов.

Проведенное исследование показывает, что e-banking (e-банкинг) как вид электронной экономической деятельности представляет собой предпринимательскую, а также тесно связанную с ней непредпринимательскую деятельность (включая иную не запрещенную законом экономическую деятельность, а также банковскую), осуществляемую в электронной форме с использованием коммуникационных средств в глобальной информационной среде Интернет.

Интеграция российской банковской системы в мировую, а также конкуренция немалы без опоры на современные информационные технологии высокого уровня. Важно отметить, что в мировой практике банки все чаще пытаются осуществлять развитие не за счет построения широких филиальных сетей и дополнительных офисов, а за счет внедрения передовых банковских технологий, реализованных в различных методах дистанционного банковского обслуживания клиентов.

В связи с этим для многих банков развитие электронных банковских услуг стало не просто новым дополнительным банковским сервисом, а стратегическим на-

правлением деятельности. По мнению экспертов, переход к электронному способу ведения бизнеса – одна из самых значительных тенденций в современном банковском деле.

Содержание современной системы сетевых финансовых отношений представлено на рисунке 1.

Как видно из данного рисунка, технологии дистанционного банковского обслуживания можно классифицировать по типам информационных систем (программно-аппаратных средств), используемых для осуществления банковских операций:

- рс-banking (к этой категории может быть отнесена система «Клиент-Банк»);
- Интернет-банкинг;
- мобильный банкинг;
- телефонный банкинг (иногда используется термин «телебанкинг»);
- обслуживание с использованием банкоматов (АТМ-банкинг) и устройств банковского самообслуживания.

Анализ перечисленных информационных систем позволяет сделать вывод, что самым быстрым способом вывода мобильных финансовых услуг на рынок является объединение усилий крупных финансовых институтов и операторов мобильной связи. Опираясь на общую клиентскую базу, обе сто-

роны вводят в действие свои активы быстрее. Благодаря явлению конвергенции появляется возможность расширения диапазона услуг е-банкинга.

Банковская система – одна из сфер наиболее активного потребления информационных технологий. Общеизвестно, что развитие банковского бизнеса без использования информационных технологий невозможно, поскольку реализация задач внедрения новых банковских услуг и продуктов, организация взаимодействия с клиентами, контрагентами, биржами напрямую связана с информационными технологиями. Более того, использование информационных технологий является одним из ключевых факторов эффективности и конкурентоспособности современного банка.

Процесс внедрения информационных технологий в деятельность российских банков можно представить как последовательность нескольких этапов (см. табл. 1).

Исследования показывают, что важнейшими факторами успеха в банковской деятельности сегодня становятся способность к инновациям и повышение качества оказываемых услуг. В свою очередь, качество услуг благодаря передовым технологиям можно сделать очень высоким. Чтобы удержать клиентов и упрочнить свое положение на рынке, кредит-



Рис. 1. Система сетевых финансовых отношений \*

\* Составлено автором.

ным учреждениям необходимо осваивать новые виды услуг, проводить анализ своей работы и минимизировать собственные издержки.

Таким образом, эволюция банковских услуг происходит в непрерывной связи с развитием информационных технологий, что позволяет автоматизировать и совершенствовать бизнес-процессы в обслуживании и поддержке клиентов. Внедрение передовых достижений науки и техники реализуется в различных инновационных методах дистанционного банковского обслуживания, одним из которых является Интернет-банкинг.

Ряд факторов, которые оказывают влияние на развитие Интернет-банкинга в России, представлен на рисунке 2.

Системы дистанционного банковского обслуживания являются инструментом расчетных систем, которые, в свою очередь, являясь элементом платежной инфраструктуры, играют важную роль в функционировании Национальной платежной системы (НПС).

Национальная платежная система Российской Федерации представляет собой один из основных компонентов денежно-кредитной и финансовой системы страны, и, следовательно, является важным фактором ее экономического развития. НПС включает в себя все формы институционального и инфраструктурного взаимодействия в финансовой системе при переводе денежных средств от плательщика к получателю.

В настоящее время почти половина российских банков используют различные системы дистанционного банковского обслуживания через Интернет. Услуги с помощью Интернет-банкинга предоставляют сегодня 40 % российских банков.

Внедрение и использование в банковской деятельности Интернет-технологий регулирует Центральный банк России.

Электронные банковские услуги являются неотъемлемой частью электронного бизнеса, и естественно, что интерес со сто-

Таблица 1

**Направления внедрения информационных технологий в банковскую деятельность \***

Этапы внедрения	Развитие
1. Создание корпоративных компьютерных сетей	Поддержание систем: - электронного документооборота; - расчетных межфилиальных сетей; - расчетно-клиринговых систем
2. Продажа банковских и сопутствующих услуг в сети Интернет	Направления услуг: - «Банк-Клиент»; - Интернет-банкинг; - телебанк; - мобильный банк, WAP-сервис; - Интернет-трейдинг; - электронная коммерция
3. Развитие внутрибанковских систем управления и их автоматизация	Направления: - управление взаимоотношениями с клиентами с помощью технологических систем CRM (Customer Relationship Management); - планирование ресурсов банка по системе ERP (Economy Resources Performance); - управление эффективностью бизнеса, бюджетирование в системе корпоративного управления BPM (Business Performance Management); - получение управленческой информации и мониторинг значений показателей эффективности; используют системы управленческой отчетности MIS (Management Information System)
4. Интеграция банковских систем как с ЭПС, так и расчетными системами телефонных операторов	Варианты: - банк – ЭПС (телебанк «ВТБ-24» и Yandex-кошелек); - ЭПС – телефонный оператор (Keeper Mobile); - виртуальный банк – ЭПС (RuPay и РЭД)
5. Создание мобильных интегрированных платежных систем	Экспериментальная зона мобильных расчетов (Санкт-Петербург – Москва – Сочи), в которой для расчетов используется баланс мобильного телефона оператора сотовой связи

\* Составлено автором по: [2, с. 15].

роны клиентов к различным формам электронного банковского обслуживания неуклонно растет. Тенденция этого роста наглядно прослеживается по данным аналитических исследований.

К платежам с использованием электронных технологий в платежных системах Банка России и частных платежных системах относятся платежи, по которым не требуется передача расчетных документов на бумажных носителях, а зачисление средств получателям осуществляется на основании электронных платежных документов; остальные платежи относятся к платежным с использованием бумажной технологии.

В сложившихся условиях для банка чрезвычайно важно предоставлять своим клиентам перспективные электронные сервисы, одним из которых является Интернет-банкинг, занимая тем самым ключевые позиции в инфраструктуре их электронного бизнеса.

Количество счетов, доступ к которым предоставлен через сеть Интернет, неуклонно растет, чему способствовало применение кредитными организациями современных банковских технологий и технологий дистанционного доступа к счетам.

Удаленное обслуживание привлекает мобильную часть клиентуры, позволяет снизить издержки на экспансию в другие регионы и в будущем, когда Интернет-банкинг станет массовым, обещает принести хорошую выгоду в первую очередь за счет существенного снижения себестоимости транзакции. При этом основное удобство заключается в том, что клиенты, использующие данную технологию, получают доступ к банковской сети в любой точке мира круглосуточно и постоянно.

Таким образом, Интернет-банкинг представляет собой технологическую систему, которая обеспечивает предоставление дистанционного доступа клиентов к счетам и общей информации о банковских услугах с помощью



Рис. 2. Факторы, способствующие и препятствующие развитию Интернет-банкинга [3]

персонального компьютера или другого устройства с процессором. То есть Интернет-банкинг не является отдельным банковским продуктом, а характеризует способ, с помощью которого совершаются банковские операции.

Преимущества системы Интернет-банкинга представлены в таблице 2.

Исследования показывают, что будущее Интернет-банкинга в России тесно связано с развитием розничного банковского обслуживания. Крупным клиентам важнее эксклюзивный, нестандартный сервис и персональное внимание. В отношении мелких и средних предприятий, предпринимателей и частных лиц обслуживание в системе Интернет-банк более продуктивно, поскольку позволяет предоставить массовый высококачественный и, что очень важно, недорогой сервис.

Анализ данных о состоянии региональной банковской системы позволяет сделать следующие выводы: согласно данным статистической отчетности Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Волгоградской области, на 1 апреля 2008 г. банковская сеть Волгоградской области представлена 16 коммерческими банками с 65 филиалами и 15 действующими филиалами иностранных банков. В нее также входят 10 операционных касс этих банков и филиалов.

В январе – июне 2008 г. в банковском секторе региона наблюдались следующие тенденции:

- продолжилось расширение сети банковских учреждений;
- увеличился положительный финансовый результат, полученный кредитными организациями (филиалами);
- сохранилась положительная динамика основных показателей деятельности кредитных организаций (филиалов): собственных и привлеченных ресурсов, активов, приносящих доход;
- увеличались объемы депозитов физических и юридических лиц;
- ускорился рост ресурсов, привлеченных на срок свыше 1 года;
- вырос объем кредитов, предоставленных предприятиям и организациям, индивидуальным предпринимателям, физическим лицам;
- увеличались темпы роста долгосрочных кредитов;
- выросли объемы кредитов, полученных физическими лицами на покупку жилья, в том числе ипотечных жилищных кредитов;
- продолжился рост количества и объема платежей, проведенных через региональную платежную систему;
- значительно выросло количество платежей, проведенных через частные платежные системы;
- расширилась инфраструктура, предназначенная для осуществления расчетов

Таблица 2

**Преимущества системы Интернет-банкинга \***

Для клиента кредитной организации	Для кредитной организации
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Возможность открывать счет в любом банке.</li> <li>2. Быстрый и эффективный способ управления банковским счетом.</li> <li>3. Конкуреноспособность услуг, предоставляемых с помощью системы Интернет-банкинга.</li> <li>4. Получение доступа к счету с любого компьютера из любой точки земного шара, имеющего вход в Интернет.</li> <li>5. Возможность одновременного управления различными счетами в разных банках.</li> <li>6. Отслеживание операций с пластиковыми картами (любое списание средств с карточного счета оперативно отражается в выписках по счетам), а также перевод денег и пользование услугами Интернет-магазинов</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Более широкий охват клиентской базы.</li> <li>2. Обслуживание системы Интернет-банкинга дешевле, чем содержание разветвленной сети филиалов и высококвалифицированного персонала.</li> <li>3. Для банка исчезает необходимость трудоемкой работы с наличностью.</li> <li>4. Предложения более конкурентоспособных услуг по привлекательным ценам.</li> <li>5. Возможность работы кредитной организации в круглосуточном режиме, совершение операций в режиме реального времени.</li> <li>6. Автоматическое отслеживание рисков, возникающих при операциях с клиентами</li> </ol>

\* Составлено автором.

с использованием платежных карт и получения наличных денег;

- увеличился объем операций, совершаемых с использованием платежных карт в торгово-сервисной сети;
- снизились средневзвешенные процентные ставки по кредитам в российских рублях, предоставленным физическим лицам на покупку жилья;
- увеличился объем привлеченных и предоставленных межбанковских кредитов и депозитов;
- вырос объем операций по выпуску кредитными организациями (филиалами) собственных долговых обязательств;
- возросла активность использования кредитными организациями (филиалами) внутрисдневных кредитов Банка России и участия кредитных организаций региона в депозитных аукционах.

Однако при этом имели место следующие негативные моменты:

- сократился портфель ценных бумаг кредитных организаций (филиалов);
- снизился объем активных операций кредитных организаций (филиалов) с ценными бумагами.

Проведенная сравнительная характеристика услуг дистанционного банковского обслуживания в коммерческих банках Волгоградской области говорит о том, что в предоставляемых сервисах дистанционного банковского обслуживания в коммерческих банках усиливается тенденция расширения спектра возможных каналов доступа для управления банковским счетом. Относительно новым сервисом становится услуга мобильного банкинга.

Стремительно выходят на рынок банковских услуг все новые и новые технологии. Один из новых проектов на территории России и стран СНГ – технология мобильной коммерции «iBank2».

В настоящее время система «iBank2» внедрена и промышленно эксплуатируется в нескольких банках Волгоградской области, в том числе в НЗ-банке г. Волжского. Как показывают исследования, система «iBank2» эффективно используется многими банками Москвы и Московской области, однако в Волгоградской области он используется только

Национальным залоговым банком. Система «iBank2» предназначена для предоставления банком своим клиентам услуг электронного банкинга с поддержкой всех каналов доступа – Internet (он-лайн и офф-лайн), WAP, SMS, телефон (голос, факс, модем) – и обслуживает корпоративных и частных клиентов.

Среди преимуществ системы «iBank2» можно выделить такие, как:

- возможность обслуживания корпоративных и частных клиентов;
- поддержка всех каналов доступа для управления счетом;
- единое пространство документов;
- единое пространство ключей электронно-цифровых подписей (ЭЦП);
- гарантированный уровень безопасности;
- весь спектр банковских документов;
- упрощенные организационные процедуры;
- поддержка большого документооборота;
- интеграция со всеми российскими промышленными АБС и карточными процессингами.

Система «iBank2» – это система нового поколения, она успешно работает со схемами: зарплатных проектов; обслуживания корпоративных карт; потребительского кредитования; и других, что свидетельствует о ее высокой практичности и эффективности.

Результаты исследования банковской сферы Волгоградской области свидетельствуют о том, что при всем благополучии положения дел имеются направления, в которых наметилось отставание в темпах развития электронного банкинга в регионе. На данный момент в аналитических обзорах отмечаются отдельные тенденции развития электронного банкинга в регионе. Например, значительно выросло количество платежей, проведенных через частные платежные системы.

Анализ тенденций, развивающихся в банковской сфере, говорит о том, что возникли две конкурирующие модели финансовых институтов: традиционные банки и банки, сочетающие традиционные филиальные сети с предоставлением онлайн-услуг. Оптимальной моделью будущего представляется новый вид банка, который сможет инкорпорировать два важнейших нововведения: полную интеграцию всех каналов распределения и интеграцию наиболее совершенных инстру-

ментов (агрегирование банковских счетов, электронное представление и оплата счетов, финансовое консультирование).

Несмотря на то, что применение систем дистанционного банковского обслуживания имеет массу неоспоримых преимуществ перед традиционными формами оказания банковских услуг, специалисты высказывают опасения, что высокотехнологичные, нетрадиционные для российского рынка услуги просто не найдут потребителя. Действительно, если учитывать, что, по данным ВЦИОМ, 27 % населения страны ничего не знает об Интернете и что аудитория сети сгруппирована в основном в Москве и Санкт-Петербурге.

Интернет в России развивается довольно высокими темпами, однако имеется множество проблем, препятствующих получению населением услуги Интернет-банкинга. Спрос на услугу Интернет-банкинга зависит прежде всего от количества, интересов и потребностей собственно пользователей сети Интернет.

В исследовании была предпринята попытка выявления предпочтений круга потенциальных клиентов при помощи анкетирования. Анкетирование проводилось в один этап, состоящий из нескольких фаз. Для отбора целевых рынков в начальной фазе производился опрос среди всех групп населения Волгограда и Волжского. Этот отбор производился для сосредоточения внимания на удовлетворении потребностей отдельных групп клиентов.

Результаты свидетельствуют о наличии интереса со стороны потенциальных клиентов и даже об участии некоторого процента опрошенных в системе Интернет-банкинга.

Также необходимо отметить, что по мере роста потребностей в перечислении денежных средств банковским методом, при увеличении количества транзакций в расчете на одного клиента происходит изменение критериев, по которым клиент рассматривает осуществление банковских переводов.

В существенном повышении эффективности банковской деятельности важная роль отводится математическим моделям. Задействование в банковской практике математических моделей позволяет пересмотреть известные методы экономического анализа, ис-

пользовать значительно большее количество информации, производить многовариантные решения, получать более достоверные и устойчивые результаты.

Подводя итог проделанному анализу, следует отметить, что применение математических методов и моделей позволяет найти наилучшие варианты решений задач коммерческой деятельности и является перспективным направлением банковского планирования, в особенности планирования финансовых результатов. Использование математического моделирования в банковской сфере является эффективным по практическим результатам, поскольку они опираются на сильный аппарат математического программирования и обеспечивают оптимальное управление процессом в каждой отдельно взятой ситуации.

В качестве объекта расчета экономической эффективности системы мер по продвижению услуги Интернет-банкинга в работе был выбран Национальный залоговый банк. Национальный залоговый банк осуществляет дистанционное банковское обслуживание посредством системы «Клиент-Банк» «iBank2» фирмы «БИФИТ» с доступом к счетам через Интернет. В случае возникновения проблем с доступом в Интернет АКБ «НЗ-банк» клиенту предлагается воспользоваться резервным способом подключения к серверу банка через dial-up (телефонный канал). Данный способ подключения возможен только для модуля re-banking с режимом работы офф-лайн. В этом случае документы готовятся на компьютере пользователя, а затем через модемный сеанс связи осуществляется обмен информацией.

Расчеты по внедрению услуги Интернет-банкинга «iBank2» в КБ НЗ-банке в Волжском филиале показывают высокую эффективность применения Интернет-банкинга (см. табл. 3).

Очевидный плюс инновационного электронного обслуживания – расширение его «географии», но он, однако, способен обернуться повышением кредитного риска, особенно учитывая отсутствие личных контактов с клиентами. Интернет-банкинг делает услуги банка не только максимально удобными для клиентов, но и экономически эффективными.

## Затраты времени для подготовки и проведения одного платежа \*

Наименование операции	Обычный банковский платеж	Интернет-банкинг
Составление платежного документа	около 4 мин	около 4 мин
Проверка платежного документа	2 мин	1 мин
Печать платежного документа на принтере	2 мин	—
Поездка в банк	30 мин	—
Обслуживание в банке через операциониста (при условии отсутствия очереди)	15 мин	—
Поездка из банка в офис	30 мин	—
<i>Итого</i>	1 ч 23 мин	5 мин

\* Составлено автором.

Как показывают исследования, проведенные в НЗ-банке, потребуется внедрение системы, включающей в себя следующие мероприятия:

- оптимизация стоимости подключения и использования услуги, что позволит увеличить число реальных пользователей;
- изменение организационной структуры путем внедрения должности специалиста по продвижению Интернет-услуги;
- реконструкция программного модуля системы «iBank2» таким образом, чтобы можно было использовать не только собственный сервис SMS-рассылок как элемент в системе маркетинга, но и услуги SMS-сервисов третьих сторон, например, GSM-inform;
- выделение дополнительных затрат на рекламный бюджет банка для продвижения системы «iBank2».

На основании вышеизложенного можно сделать вывод о том, что в условиях формиро-

вания рынка Интернет-услуг, в том числе Интернет-банкинга, большое значение имеют вопросы их продвижения в условиях формирования инновационного рынка. В связи с этим вопросы определения экономической эффективности мероприятий, направленных на расширение числа реальных пользователей в составе огромной аудитории потенциальных пользователей, становятся особо актуальными.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Система электронного банкинга «iBank2». – М. : БИФИТ, 2007. – 230 с.
2. Коробов, Ю. И. Развитие информационных технологий и их влияние на банковскую деятельность / Ю. И. Коробов, А. В. Канюшев // Банковские услуги. – 2003. – № 5. – С. 15–17.
3. Агентство финансовой информации «МЗ-медиа». – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: [www.internetbank.ru](http://www.internetbank.ru). – Загл. с экрана.