

## **ЭЛЕКТРОННЫЙ БАНКИНГ В БАНКОВСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ**

В век быстрого развития информационных технологий, высокого темпа жизни, все возрастающих потребностей клиентов изменяются и требования к поставщикам финансовых услуг. Теперь для клиента банка важно, каким способом, в какое время и где он может вступить в контакт со своим банком.

Последние годы отмечены быстрым ростом числа электронных банковских технологий, предлагаемых на рынке. Это электронная система прямого перечисления платежей, дебетовые карты, банковские терминалы, банковские продукты по Интернету, банковские зарплатные карты.

Будущее банковского обслуживания за дальнейшим развитием технологий дистанционного банковского обслуживания (ДБО). Наиболее динамично развиваются системы электронного банкинга (ЭБ). Этому способствует высокая конкуренция среди кредитных организаций, борьба за клиента, стремление занять новые ниши на рынках финансовых услуг. Клиент отдает предпочтение банку или кредитной организации с широким спектром электронных банковских услуг и их высокой надежностью.

С бурным развитием высокоскоростного Интернета, ростом числа и качества мобильных устройств весьма интенсивно развиваются системы интернет-банкинга и мобильный бандинг.

По определению, данному в письме Центрального банка РФ интернет-бандинг — это способ дистанционного банковского обслуживания клиентов, осуществляемого кредитными организациями в Интернете (в том числе через web-сайт(ы) и включающего информационное и операционное взаимодействие с ними<sup>1</sup>. Интернет-бандинг — это прежде всего возможность управлять банковскими счетами и картами в режиме on-line через Интернет.

В странах Западной Европы и Америки услугами интернет-банкинга пользуется более 50% взрослого населения, а среди совершеннолетних пользователей Интернета эта цифра достигает 90%.

В России интернет-банкинг появился в конце 1990-х гг. Первым банком, который в 1998 г. запустил систему управления счетом он-лайн «клиент-банк», стал «Автобанк» (ныне «Уралсиб»). Сегодня более 90% крупных банков России предоставляют клиентам возможности системы онлайн-банкинга, среди мелких банков — 15%<sup>2</sup>.

Интернет-банкинг позволяет своему пользователю:

- оплачивать коммунальные услуги;
- осуществлять денежные переводы в счет оплаты товаров, в том числе купленных через интернет-магазины;
- пополнять и снимать денежные средства со счета пластиковой карты;
- получать выписки о состоянии счета за определенный период времени;
- получать информацию о поступивших платежах в режиме реального времени;
- оплачивать счета за связь (IP-телефонию, сотовую связь, Интернет) и другие услуги (спутниковое телевидение, обучение);
- производить денежные переводы;
- покупать и продавать иностранную валюту;
- открывать различные виды счетов и переводить на них денежные средства;
- получать другие дополнительные услуги: подписку на журналы и газеты, брокерское обслуживание.

В табл. 1 приведены данные по наличию различных видов электронных услуг 10 банков (данные получены с официальных сайтов).

*Таблица 1. Возможности банков России по видам услуг интернет-банкинга*

Услуга	Альфа-банк <sup>3</sup>	Сбербанк <sup>4</sup>	ВТБ-24 <sup>5</sup>	Уралсиб <sup>6</sup>	Банк Москвы <sup>7</sup>	Петрокоммерц <sup>8</sup>	Росбанк <sup>9</sup>	Сити-банк <sup>10</sup>	Райффайзен-банк <sup>11</sup>	Промбизнесбанк <sup>12</sup>
Перевод денежных средств между своими счетами и картами	+	+	+	+	+	+	+	+		+

Перевод денежных средств в другой банк	+	+	+			+		+	+	+
Перевод денежных средств на счета других клиентов банка	+		+		+	+		+		+
Валютные конвертации между счетами	+						+	+	+	
Перевод в иностранной валюте	+		+			+				
Открытие срочных депозитов		+	+	+	+			+	+	
Оплата услуг в реальном времени	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Перевод в пользу любых юридических и физических лиц	+	+		+						
Погашение задолженности по кредитам	+	+	+					+		
Инструкции для платежей с будущей датой и регулярных автоматических платежей	+	+			+			+		+
Блокировка и разблокировка карт	+	+	+				+			
Приостановка операции по вкладу		+								
Получение выписки по счетам и картам	+	+	+				+		+	+
Виртуальная карта для безопасной покупки в Интернете	+	+								
Покупка/продажа драг. металла в обезличенном виде по обезличенному металлическому счету		+								
<b>Получение информации:</b>										
по текущему балансу	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
истории операций	+	+	+	+		+	+	+	+	+
текущей задолженности по кредиту или кредитной карте	+	+		+			+	+		

Наиболее полный набор услуг интернет-банкинга предоставляют Альфа-банк, Сбербанк и ВТБ-24.

Однако не всегда под рукой оказываются компьютер или ноутбук, тогда как сотовый телефон, смартфон, карманный персональный компьютер (КПК), планшет или другое мобильное устройство есть почти у каждого. Поэтому все популярнее (особенно у молодежи) становится мобильный банкинг.

Мобильный банкинг — управление банковскими счетами и картами с различных мобильных устройств: сотовые телефоны, КПК, коммуникаторы, смартфоны.

В первое время мобильный банкинг был sms-банкингом. Многими банками он предлагается и сейчас. Указания банку о совершении операций пере-

даются с помощью sms-сообщений. Мобильные технологии шагнули вперед: многие мобильные устройства уже функционально приближены к компьютеру, а инфраструктура операторов связи позволяет легко получать доступ в Интернет на высоком качественном уровне. Функциональность мобильного банкинга приближается по своим возможностям к интернет-банкингу. Большинство банков предлагают своим клиентам установку на телефон специальных приложений, которые по своим функциям аналогичны приложениям для интернет-банкинга, но приспособлены для работы на платформах и малых экранах современных мобильных устройств.

Существуют разнообразные мобильные устройства и платформы для них: iPhone, iPad от Apple, Android, Java, мобильная платформа Windows от Microsoft. Банкам приходится разрабатывать приложения для наиболее популярных из них. Кроме того, с появлением планшетов банки разрабатывают приложения и для этих устройств. Работа с планшетом удобнее, так как размер экрана больше и аппаратные возможности таких устройств выше.

Чтобы быть конкурентоспособными в современных условиях, банкам необходимо быть быстрыми, технологичными, инновационными. В табл. 2 представлены данные по услугам мобильного банкинга рассматриваемых банков.

*Таблица 2. Виды услуг мобильного банкинга в банках России*

Услуга	Альфа-банк	Сбербанк	ВТБ-24	Уралсиб	Банк Москвы	Петрокоммерц	Росбанк	Сити-банк	Райффайзен-банк	Промбизнесбанк
Перевод денежных средств между своими счетами	+	+	+				+	+		+
Перевод в другой банк	+		+				+			
Перевод в пользу других компаний										+
Перевод другому клиенту банка	+	+	+							+
Конвертация средств из одной валюты в другую	+						+	+		
Оплата услуг мобильной связи,	+	+	+				+	+		+

интернет-провайдера, ЖКХ, коммерческого TV и др.										
Управление вкладами (открытие/ закрытие/ пополнение)			+					+		
Погашение кредита		+								
Информация о доступном балансе счета	+	+					+			+
Получение информации об операциях по карте	+	+	+	+	+	+	+	+		+
Детальная информация по счетам, вкладам	+		+				+	+	+	
Приостановка действия карты		+					+			+
<b>Способ доступа:</b>										
с помощью SMS (сотовые операторы Билайн, МТС, Мегафон)		+		+	+	+	+		+	+
специальное приложение для мобильных устройств или через интернет-соединение	+		+				+	+		+

Наиболее передовые позиции на рынке мобильных услуг занимают банки, предлагающие специальные приложения для мобильных устройств. Так, «Альфа-банк» еще в 2005 г. начал разработку мобильных приложений для iOS, Android, Blackberry и других телефонных платформ<sup>13</sup>. Сегодня мобильный банкинг «Альфа-мобайл» предлагает приложения для iPad, iPhone, Java, позволяющие кроме sms-информирования клиентов банка о состоянии счетов и оплаты услуг сотовой связи услуг интернет-провайдеров, ЖКХ и др. осуществлять перевод между своими счетами, в том числе конвертировать средства из одной валюты в другую; переводы в другой банк или другому клиенту Альфа-банка; получать информацию по кредитам и погашать кредит<sup>14</sup>. Абонентская плата за пользование мобильным банкингом в зависимости от тарифа не превышает 59 руб.

ВТБ-24 выпустил приложение для Android, позволяющее оплачивать коммунальные платежи, услуги Интернета, городскую и мобильную телефонную связь и пр., управлять своими вкладами; производить банковские переводы; продавать и покупать любую иностранную валюту; пополнять электронный кошелек<sup>15</sup>.

Среди банков, использующих sms-сообщения, самый широкий набор услуг представляет Сбербанк. Подключившись к мобильному банку, можно не

только оперативно получать на мобильный телефон уведомления об операциях по карте и по запросу информацию о лимите доступных средств, осуществлять перевод денежных средств с одного счета карты банка на другой счет карты банка; платежи со счета карты без явки в банк в пользу организаций, с которыми у банка имеются соответствующие договорные отношения; погашать кредиты, но и управлять мобильным банком: временно блокировать услуги мобильного банка, получать информацию о картах, подключенных к нему<sup>16</sup>. Абонентская плата за услуги мобильного банкинга не превышает 60 руб. в месяц.

Таким образом, наиболее распространенные услуги мобильного банкинга на сегодня — платежи со счета карты, sms-оповещения клиентов обо всех операциях по счету, возможность безналичной оплаты услуг сотовой связи, ЖКХ и др. Мобильный бандинг стал предпочтительным, поскольку он проще, удобнее и всегда рядом.

Несомненным преимуществом электронного банкинга для клиентов стала существенная экономия времени за счет того, что нет необходимости клиенту с целью совершения операций по счету приходить в банк; возможность пользоваться банковскими услугами 24 ч в сутки в любой день недели, чтобы оперативно реагировать на любые изменения на финансовом рынке. Кроме того, доступ к системе не зависит от местонахождения клиента, а только от возможности доступа в Интернет.

В развитии электронного банкинга заинтересованы не только клиенты, но и кредитные организации, так как электронные платежи существенно сокращают операционные расходы, а затраты на совершенствование технологий быстро окупаются за счет абонентской платы за обслуживание.

Однако наряду с ощутимыми преимуществами электронного банкинга существуют недостатки, связанные прежде всего с обеспечением безопасности как самого банка, так и его клиентов.

С внедрением и развитием интернет-банкинга и мобильного банкинга возрастают стратегический, правовой, репутационный (потери деловой репутации), ликвидности (в форме неплатежеспособности) риски.

Особый характер электронного банкинга оказывает влияние на операционный риск и в первую очередь на такие его факторы, как безопасность и работоспособность системы. При использовании электронных каналов связи необходимо обеспечить конфиденциальность информации и целостность обрабатываемых данных путем совершенствования технических и программных средств, административных процедур и методов управления персоналом.

Привлекательность электронного банкинга заключается в возможности круглосуточно обращаться к его услугам и в короткой ответной реакции. Поэтому наряду с безопасностью большое значение имеет такой фактор операционного риска, как работоспособность системы. Для бесперебойного функционирования системы должна существовать надежная система резервирования данных и их восстановления при сбоях.

Фактором операционного риска стала зависимость от аутсорсинга — поставщика внешних услуг. Качество услуг, например, интернет-провайдера может влиять на работоспособность системы и целостность данных и быть дополнительным фактором операционного риска.

Все это не может не влиять на репутационный риск банков, использующих электронный банкинг. Для банков, опирающихся на электронные каналы обслуживания, степень риска потери репутации выше, чем у банков, работающих с клиентами в офисах. Трудности, которые испытывает один банк, могут повлиять на другие, если клиент потеряет доверие к электронным услугам<sup>17</sup>.

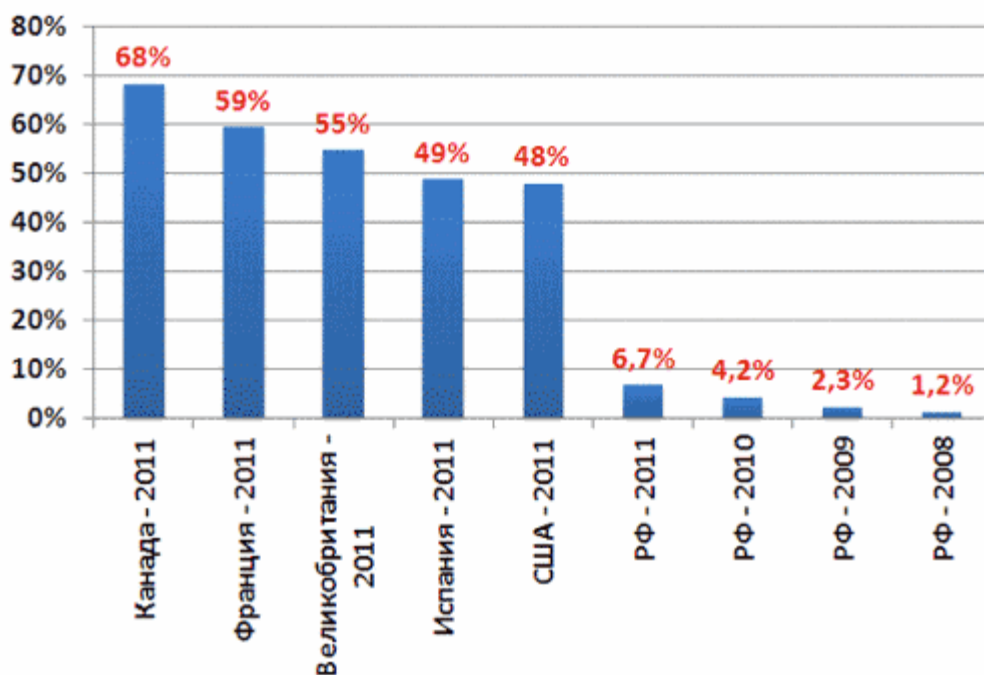
Клиенты дистанционного банковского обслуживания не в меньшей мере, чем сами кредитные организации, подвергаются сопутствующим рискам. Прежде всего это риски, связанные с невозможностью получить затребованную банковскую услугу в некоторый момент времени по техническим причинам, не зависящим от клиента. Среди них сбои, отказы, аварии в телекомму-

никационных или компьютерных системах провайдеров кредитной организации; сетевые атаки на компьютерные системы провайдеров клиента и кредитной организации (например, на web-сайты при интернет-банкинге); выход банковской автоматизированной системы или системы электронного банкинга из штатных режимов работы; ошибочные или нелегитимные действия персонала кредитной организации (например, мошенничество); форс-мажорные обстоятельства (стихийные бедствия, катастрофы и пр.). Кроме внешних для клиента факторов можно назвать и такие случаи, как потеря клиентом средств доступа к системе электронного банкинга, ошибочные действия клиента<sup>18</sup>.

В условиях рыночной конкуренции в стремлении банков расширить клиентскую базу необходимы не только успешная маркетинговая политика, способствующая продвижению различных систем электронного банкинга, но и повышение надежности их использования. Несмотря на возможные риски, электронный банкинг продолжает развиваться достаточно быстро.

Компания MForum Analytics представила результаты исследования мобильного и интернет-банкинга в России за 2011 г.<sup>19</sup> По данным компании, объем рынка sms-банкинга по итогам года составил 1602 млн руб. Прирост объемов рынка относительно 2010 г. составил 36%. Общее количество sms, полученных клиентами банков в рамках услуги sms-банкинга по итогам 2011 г. превысило 2,19 млрд. Число пользователей сервисов интернет-банкинга в РФ превысило 9,4 млн чел., проникновение интернет-банкинга — выше 6%. Прирост уровня проникновения интернет-банкинга в 2011 г. составил 2,4%, количество пользователей сервисов интернет-банкинга увеличилось на 3,4 млн.





**Рис. 1. Сравнение прироста проникновения интернет-банкинга на рынке РФ с другими странами в 2011 г.**

Наблюдается тенденция роста рынка электронного банкинга, которая обусловлена как распространением банковских продуктов среди населения, так и развитием сервисов дистанционного обслуживания. Темпы роста электронного банкинга в России будут зависеть прежде всего от наличия широкого доступа к Интернету в регионах, от финансовой и технической грамотности населения и развития законодательной базы в области электронного документооборота.

Основными тенденциями в развитии электронного банкинга является активная работа банков по привлечению клиентов к использованию этого сервиса, упрощение процессов проведения операций, расширение числа получателей платежей, так как каждый клиент должен иметь возможность оплатить любую необходимую ему услугу. Будут развиваться уже ставшие традиционными услуги: оплата мобильной связи, Интернета, платежи за ЖКХ и др.

В перспективе будут развиваться такие функции, как выдача срочного кредита на банковскую карточку по заявке из интернет-банка, размещение средств в банке на срочный депозит, выпуск виртуальных карт или перечисление средств на другой счет.

Интернет-торговля – одна из наиболее динамично развивающихся отраслей в мире. Практически любой товар или услугу можно заказать через Интернет. Потребители ищут, где можно купить товар дешевле, удобнее, с экономией времени. Этим требованиям отвечает интернет-торговля. Однако встает вопрос об оплате приобретенного товара. Основными способами оплаты являются оплата наличными курьеру при доставке товара, система интернет-платежей, почтовый перевод, оплата банковской картой, банковский перевод.

Нетрудно предположить, что широкое распространение получит интернет-эквайринг — услуга приема платежей, проводимых с использованием банковских карт через Интернет. Это удобно, но еще недостаточно распространено, что объясняется прежде всего низким уровнем распространения банковских карт в регионах и существующими рисками.

Для защиты клиентов банка от риска хакерских атак банки предлагают использовать вместо основной банковской карты виртуальную — отдельную дебетовую карту, привязанную к конкретному счету, на которую может быть перечислена сумма, необходимая для оплаты определенного товара.

Например, Альфа-банк предлагает виртуальную карту MasterCard, которую можно открыть в режиме он-лайн через интернет-банк «Альфа-клик» и сразу же оплатить покупку. Это карта без материального носителя может полноценно использоваться для платежей через Интернет. Основными преимуществами такой карты стало то, что она создается под конкретный платеж. При оплате через Интернет не нужно вводить данные основной карты. Если данные виртуальной карты станут кому-то известны, ею невозможно будет воспользоваться, так как платеж уже проведен. Тем самым снимаются вопросы безопасности, связанные с использованием основной карты.

Сбербанк предлагает виртуальную карту Visa Virtuon, которая выпускается на пластиковом носителе. Ею могут оплачиваться только покупки через Интернет (невозможно рассчитываться в магазинах, снимать деньги с карточки или пополнять ее через банкомат). Это надежный способ обезопасить де-

нежные средства. Нельзя не отметить, что применение различных карт и способов оплаты интернет-товаров требует от потребителей специальных навыков и знаний. Поэтому эти средства оплаты применяются в основном молодежью и активными людьми среднего поколения. С развитием Интернета, увеличением числа его пользователей такие услуги станут все более востребованными.

Что касается мобильного банкинга, то со временем он будет занимать все большую долю на рынке в связи с широким распространением смартфонов и планшетов. В московском метро и пригородных автобусах запускается WiFi, развиваются сотовые сети 4-го поколения. В дальнейшем, возможно, произойдет размывание границ между интернет-банкингом и мобильным банкингом за счет разработки гибких интерфейсов, применимых как для компьютеров, так и смартфонов. Ясно одно: с каждым годом доля наличного оборота среди физических лиц будет снижаться, а доля платежей, проводимых с использованием мобильного или интернет-банкинга, — расти.

## Примечания

---

<sup>1</sup> Письмо ЦБ России от 31.03.2008 № 36-Т «О рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-банкинга».

Pismo Banka Rossii ot 31.03.2008 № 36-T «O rekomendatsiyakh po organizatsii upravleniya riskami, vznikayushchimi pri osushchestvlenii kreditnymi organizatsiyami operatsiy s primeneniyyem sistem internet-bankinga».

<sup>2</sup> *Шадрина Е.А.* PR в сфере внедрения технологий электронного банкинга (2012) / [http://pr-club.com/pr\\_lib/pr\\_raboty/2012](http://pr-club.com/pr_lib/pr_raboty/2012)

*Shadrina E.A.* PR v sfere vnedreniya tekhnologiy elektronnoy bankinga (2012) / [http://pr-club.com/pr\\_lib/pr\\_raboty/2012](http://pr-club.com/pr_lib/pr_raboty/2012)

<sup>3</sup> <http://www.alfabank.ru>

<sup>4</sup> <http://www.sbrf.ru>

<sup>5</sup> <http://www.vtb24.ru>

<sup>6</sup> <http://www.uralsibins.ru>

<sup>7</sup> <http://www.bm.ru>

<sup>8</sup> <http://www.pkb.ru>

<sup>9</sup> <http://www.rosbank.ru>

<sup>10</sup> <http://www.citibank.ru>

<sup>11</sup> <http://www.raiffeisen.ru>

---

<sup>12</sup> <http://www.prbb.ru>

<sup>13</sup> *Костылев И., Меднов С.* (Альфа-банк). «Многоканальный банк с нуля не создать» // Банковское обозрение. 2012. № 1.

*Kostylev I., Mednov S.* (Alfa-bank). «Mnogokanalniy bank s nulya ne sozdat» // Bankovskoye obozreniye. 2012. № 1.

<sup>14</sup> <http://www.alfabank.ru/retail/alfamobile/>

<sup>15</sup> <http://www.htc2android.ru/soft/386-oficialnoe-prilozhenie-mobilnyj-bank-vtb-24>

<sup>16</sup> [http://www.sbrf.ru/moscow/ru/person/dist\\_services/mobile\\_bank/](http://www.sbrf.ru/moscow/ru/person/dist_services/mobile_bank/)

<sup>17</sup> *Саркисянц А.* Электронный банкинг: современные тенденции // Бухгалтерия и банки. 2012. № 2.

*Sarkisyants A.* Elektronniy banking: sovremenniy tendentsii // Bukhgalteriya i banki. 2012. № 2.

<sup>18</sup> *Лямин Л.В.* Риски клиентов электронного банкинга: опыт классификации // Управление в кредитной организации. 2010, № 5.

*Lyamin L.V.* Riski kliyentov elektronnoy bankinga: opyt klassifikatsii // Upravleniye v kreditnoy organizatsii. 2010, № 5.

<sup>19</sup> <http://www.mforum.ru/analit/pubs/100612.htm>