

Развитие цифрового банкинга на финансовом рынке России

Басова Н.В. - к.э.н., доцент кафедры теории и практики государственного контроля ИГСУ РАНХиГС, г. Москва

Молчанова Л.А. – к.э.н., доцент кафедры финансов, кредита и страхования Российская академия предпринимательства, г. Москва

Хохлова С.В. - к.э.н., доцент кафедры теории и практики государственного контроля ИГСУ РАНХиГС, г. Москва

Гюнтер И.Н. к.э.н., доцент кафедры финансов и таможенных доходов Белгородский университет кооперации, экономики и права, г. Белгород

Аннотация. Рассмотрены основные тенденции развития банковских инноваций, проблемы внедрения и перспективы развития цифрового банкинга в России и мире. Проанализированы интернет-возможности отдельных крупнейших российских банков по предоставлению банковских услуг. Определены ключевые требования к организации цифрового интернет-банкинга и роста данных операций в банковской деятельности.

Ключевые слова: цифровой бандинг, интернет-бандинг, электронные банковские услуги, дистанционное обслуживание клиентов, банк, финансовая инновация.

Development of digital banking in the Russian financial market

Basova N.V. - Ph. D., associate Professor of the Department of theory and practice of state control IPACS RANEPА, Moscow

Molchanova L.A. – Ph. D., associate Professor of finance, credit and insurance Department Russian Academy of entrepreneurship, Moscow

Khokhlova S.V. - Ph. D., associate Professor of the Department of theory and practice of state control, IPACS RANEPА, Moscow

Annotation. The main trends of development of banking innovations, problems of implementation and prospects of development of digital banking in Russia and the world are considered. The paper analyzes the Internet capabilities of some of the largest Russian banks to provide banking services. The key requirements for the organization of digital Internet banking and the growth of these operations in banking are defined.

Keywords: digital banking, Internet banking, electronic banking services, remote customer service, Bank, financial innovation.

Развитие сети «Интернет» и цифровых технологий изменили коммуникационную политику компаний, приоритеты потребителей, скорость обработки информации. Указанные тенденции не обошли и банковский сектор. В частности, на протяжении последних десятилетий на рынке появляются виртуальные банки, которые не используют классических отделений. Все более распространенным явлением становится уплата различных платежей через мессенджеры социальных сетей, что, несомненно, побуждает банки предусмотреть возможность входа в системы онлайн-банкинга и мобильного сервиса через аккаунты в социальных сетях. Однако такое развитие событий в будущем может привести к исчезновению приложений онлайн-банкинга и превращение банков в простой транзакционный канал для движения финансовых ресурсов. В указанной ситуации для банков, которые хотят успешно функционировать в будущем, необходима адаптация их деятельности к требованиям современной цифровой эпохи.

Внедрение научных достижений и изобретений в организации банковского обслуживания обеспечивает постоянное совершенствование банковских продуктов и применяемых новых технологий обслуживания потребителей. Именно поэтому исследование проблем, связанных с инновационной деятельностью отечественных банков, не теряет актуальности на протяжении последних лет.

Проблемы развития инновационных технологий в банках, понятие банковских инноваций и их классификацию, практику дистанционного обслуживания клиентов рассматривали в своих трудах такие отечественные ученые, как Ю. Юденков, А. Фалько, А. Бобцов и другие.

Значительное внимание вопросу инноваций в финансовой сфере уделяется в трудах Ю. Цой, Я. Гурин, Ю. Чумак, Н. Серпуховитина и др.

Однако быстрые темпы развития финансовых инноваций в банковском и небанковском секторах, а также распространение связанных с такими инновациями рисков обуславливают потребность для перманентных научных исследований в сфере функционирования виртуальных банков, специфики их взаимодействия с клиентами, применения взвешенных на риск подходов при осуществлении надзора за их деятельностью.

Возникновение банковских инноваций обусловлено непрерывным движением предпринимательской мысли, стремлением обойти конкурентов, поступающей информации о банковских нововведениях зарубежных стран, а также кризисами, периодически возникающими в финансовом секторе (общими или локальными).

Банковская инновация проявляется только в процессе своей реализации на финансовом рынке или внутри банка, а спрос на инновационный банковский продукт или услугу определяет степень его новизны.

Повышение эффективности деятельности за счет внедрения инноваций, создает основу для определения необходимого периода времени, материальных, финансовых, трудовых, информационных ресурсов. Отметим, что разработка новых банковских продуктов или услуг – это, прежде всего, процесс изменения стратегии банковской деятельности, составной частью которой является инновационная политика банка, поскольку именно она оказывает огромное влияние на конкурентную позицию банка на рынке.

Исторически первым этапом развития дистанционного банковского обслуживания стало внедрение технологии home-banking, которая позволяла клиенту, не посещая банковского офиса, получать банковские услуги по

финансовой информации, а также осуществлению по их инициативе различных банковских сделок с передачей информации по телефонным каналам, двухсторонней системой кабельного телевизионного связи.

Дистанционное банковское обслуживание – это предоставление банковских услуг по запросу клиента без непосредственного взаимодействия клиента с сотрудником банка.

Благодаря возможностям современных способов дистанционного доступа клиента к банку сегодня стали привычными понятия: direct banking – прямые банковские операции; phonebanking, telebanking – дистанционные операции по телефону; Near Field Communication (NFC) – операции с помощью мобильного телефона; faxbanking – операции по факсу; PC-banking – операции через персональный компьютер.

В настоящее время дистанционное банковское обслуживание в России предоставляют многие финансовые учреждения (порядка 155 банков). Наиболее успешными участниками рынка считают интернет-сервисы Сбербанка, Альфа-Банка, Банка ВТБ, Почта Банка, Райффайзенбанка и других.

Популярность онлайн-расчетов в стране ежегодно растет. По данным компании Смарт Консалтинг, в настоящее время с помощью компьютеров и гаджетов россияне проводят около 40% расчетов. В Польше и Швеции, например, через цифровые каналы проходит 96% розничных платежей и переводов средств.

Больше всего интернет-банкингом пользуются люди в возрасте 25-34 лет, среди них активных пользователей – 43%. В остальных возрастных категориях их доля не превышает 22%. В то же время доля пользователей Интернета среди разных возрастных категорий выше и имеет стабильную тенденцию к росту (рис.). Указанная тенденция, безусловно, свидетельствует о значительных перспективах для развития цифрового банкинга и позволяет спрогнозировать обострение конкуренции в этом сегменте рынка. В высокотехнологичных странах развитие технологий приводит к тому, что появляются учреждения, которые полностью отказываются от традиционного банкинга.

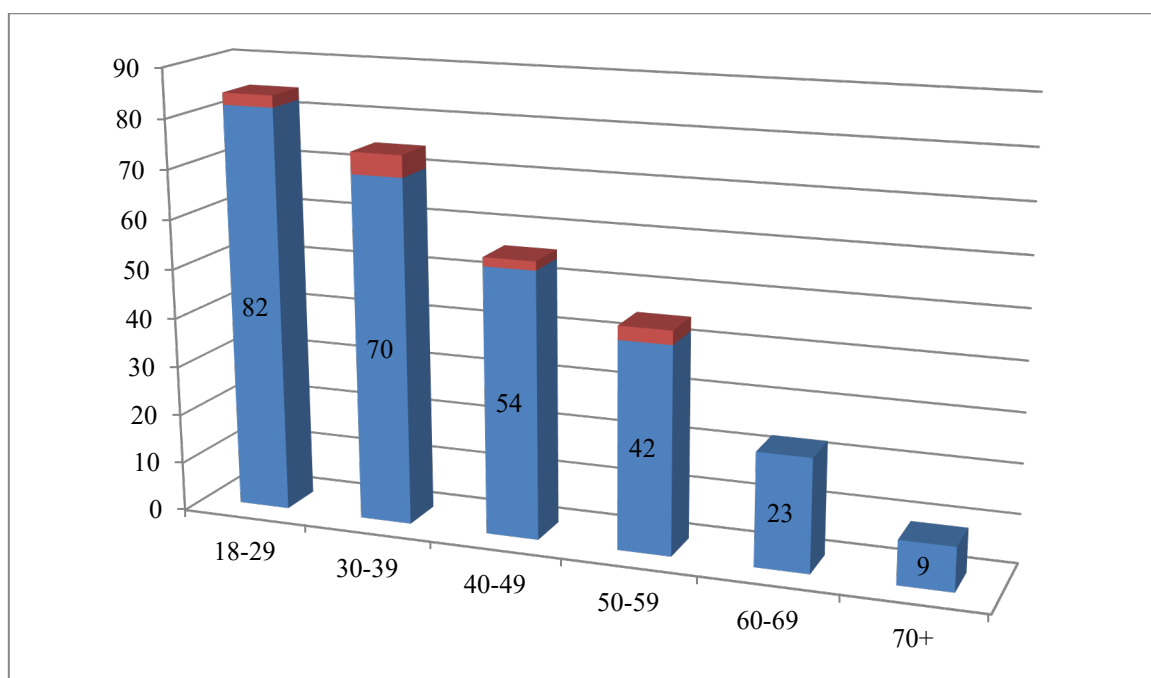


Рис. Доля пользователей Интернета среди разных возрастных групп в России,
%

Например, в 2012 году в Польше появился Mbank онлайн – структура с высокотехнологичной IT-платформой, которая имеет более 200 функций. То есть польский универсальный коммерческий mBank, основанный в 1986 году с главным офисом в Варшаве, специализирующегося на розничном сегменте банковского рынка, владеющий самым популярным на сегодня в стране интернет-банкингом и электронной платежной системой. Также mBankу принадлежит одноименный виртуальный оператор мобильной связи. Этот пример свидетельствует об эффективном сочетании, как прямых продаж банковских продуктов, так и применение дистанционного банкинга.

Одной из преград, стремительного развития интернет-банкинга в России является высокий уровень недоверия клиентов к банкам в целом, что обусловлено кризисными явлениями последних лет, и новейшими финансовыми услугами в частности. По данным немецкой компании B2B International, 59% пользователей Интернета в России считают, что посещение традиционного банковского отделения безопаснее, чем интернет-банкинг [3].

Другой ключевой преградой на пути глобальной интернетизации банкинга в России является законодательное требование проводить очную

идентификацию клиента в отделении. В России, невозможно открыть первичный счет в банке через Интернет – в данном случае нужно лично обращаться к сотруднику финучреждения. Для того, чтобы обойти это требование, банки придумали схему, по которой клиент может зарегистрироваться, открыть вклад или взять кредит онлайн, а затем документы для подписи привозит курьер. Но это все равно замедляет процесс.

Несмотря на указанное, можно утверждать, что мобильный и интернет-банкинг в России неизбежно активно развивается. Главное направление деятельности, ускоряющее развитие интернет-банкинга – это розничная торговля. Например, в феврале 2015 года Сбербанк создал площадку для интернет - торговли Sberbank Markets. Это сервис, где есть электронная база поставщиков товаров и услуг для бизнеса и где можно покупать, продавать, оставлять заявки на тендеры и принимать в них участие.

Новинкой в России стало введение 2017 года возможности бесконтактных расчетов клиентов с помощью Android-смартфонов с поддержкой технологии NFC. NFC-кошелек – это цифровой бесконтактный кошелек на платформе Mastercard Digital Enablement Service (MDES).

Еще одним перспективным направлением развития мобильного банкинга стала онлайн-идентификация для получения различных финансовых услуг, например оформление кредитов и депозитов. Подтвердить личность клиента станет возможным не только через Интернет с помощью цифровой подписи, но и с помощью видеосвязи в платежных терминалах или банкоматах.

Стоит отметить, что возможность осуществлять банковские операции через Интернет пока стоит для потребителей относительно недорого, а именно плата за подключение и абонплата для физических лиц – отсутствуют. Однако если интернет-банкинг бесплатный, это не означает, что банк на нем не зарабатывает. Основным источником дохода для банков становятся комиссии за межбанковские переводы средств.

Как признают банкиры, ключевым аргументом продвижения интернет-банкинга является то, что себестоимость таких операций гораздо ниже, чем

операций, выполняемых в отделениях. Однако удобная для потребителей ситуация может продлиться недолго – можно прогнозировать введение банками платы за обслуживание интернет-банкинга или повышение действующих расценок. По мнению специалистов, платные виртуальные услуги банков станут при повышении уровня распространения интернет-банкинга до 15-25% от общего количества пользователей Интернета. Согласно исследованиям компании Touchroll, 43% пользователей Интернета являются пользователями интернет-банкингов. В ближайший год цифровым банкингом намерены воспользоваться еще 18% интернет-пользователей и около 38% – еще не определились со своим намерением. То есть порядка 10-15% россиян в настоящее время пользуются системами цифрового доступа к банковским сервисам. Эта цифра постоянно растет, впрочем, как и число пользователей Интернета в целом [2].

По результатам исследования чикагской организации ВАІ, которая занимается предоставлением финансовых сервисов, а также консолидацией информации, нужной для внедрения инноваций в банковской сфере, было выявлено, что 95% из 400 опрошенных респондентов отметили, что клиенты банка могут проверять баланс своего счета с помощью мобильного телефона. В течение ближайших лет 34% опрошенных американских банкиров готовы внедрить р2р платежи, 25% – возможность удаленного перевода средств между счетами различных банков, еще 25% – услугу открытия счета через мобильные приложения [4].

Указанное позволяет говорить о наличии фундаментальных оснований для развития цифровых банков, несмотря на то, что на современном этапе они функционируют преимущественно в гибридной форме, сочетая традиционный и цифровой банкинг. Основы цифровой обработки данных и дистанционного банкинга заложил в 1996 году еще NetBank, и в этом направлении идут Fidor (ФРГ), Atom (Великобритания), LHV Pank (Эстония) и DBS Digibank (Сингапур). Подобные банки используют прицельно спроектированную IT-инфраструктуру, которую на 60-80% дешевле реализовать и на 30-50% дешевле

поддерживать, чем инфраструктуру классического банка [5]. Однако цифровые гибриды все еще применяют централизованные базы данных, облачные хранилища и примитивные протоколы взаимодействия – своего рода мост между традиционными, классическими банками и полностью цифровыми интернет-банками.

Согласно исследованиям Массачусетского технологического института (Massachusetts Institute of Technology), к числу цифровых относят банки, которые используют новейшие информационные технологии и тесно интегрируются с повседневной жизнью современных людей возраста 50 лет и младше [6]. Новые банки откажутся от единого централизованного хранилища данных, которые легко могут стать целью для злоумышленников, в пользу безопасных зашифрованных распределенных хранилищ и будут использовать биометрию для контроля доступа к ценной информации.

Ключевые требования к банкам будущего следует рассматривать с позиции потребителя, инвестора и самого банка, его ИТ-архитектуры. С точки зрения клиента к цифровому банку будущего будут относиться такие основные требования, как интерактивный и интуитивно понятный обзор движения его денег в частности и, в более широком смысле, применение биометрии как средства доступа и автоматизация всех платежных расчетов (табл. 2).

С позиции инвестора цифровой банк будущего должен иметь возможность создавать новую стоимость при помощи инструментов на основе искусственного интеллекта, которые заботятся о финансовом состоянии клиента и следят за его бюджетом и обязательными платежами; цифровых кошельков, которые очень важны для реализации услуг с добавленной стоимостью; цифровых платформ продаж и т. п.. С позиции самого банка, как своего рода технологического мостика между финансово-технологическими компаниями и классическими финансовыми институтами, новый цифровой банк должен изменить подходы к проектированию и использованию хранилищ цифровых данных, скорость реагирования на новую информацию, модель управления и контроля.

Таблица 2 - Основные требования к цифровому интернет-банку

С позиции клиента	С позиции инвестора	С позиции банка
Целостный потребительский опыт	Полностью цифровые платежи	Гибкая ИТ-инфраструктура
Биометрия	Цифровые кошельки	Новые хранилища цифровых данных
Мобильность	Автоматизация продажи продуктов и их создание	Расширенная аналитика
Полностью цифровые процессы (безбумажные)	Мультиканальность	Искусственный интеллект
Электронная кредитная карта	Финансовое планирование, робоэдвайзинг	Комплексная бизнес-модель
Поддержка p2p-переводов и краудфандинга, включая p2p-кредитования	Поддержка среднего и малого бизнеса	Безопасность

В целом взаимодействие участников системы цифрового банкинга будет способствовать повышению качества финансовых услуг и уровня обслуживания клиентов банков, однако, бесспорно, может обусловить определенные угрозы и трудности, как для банков, так и для их клиентов (табл. 3).

Таким образом, дистанционное банковское обслуживание давно уже перешло из разряда дополнительных услуг банковского учреждения в основные. Однако разработка и внедрение систем онлайн-обслуживания требует немалых капиталовложений, что часто является барьером для российских банков. Основными препятствиями к развитию электронных банковских услуг является недоверие части клиентов к онлайн-банкингу, мошенничеству и несовершенство и расхождения в российском законодательстве по онлайн-идентификации для получения доступа к финансовым услугам.

Таблица 3 - Преимущества и недостатки цифрового банковского обслуживания

Преимущества	Недостатки
Для банка	Для банка
Экономит время работников фронт-офиса на прием и обработку документов клиентов	Требует затрат на приобретение либо создание системы, ее внедрение и обучение

	сотрудников банка
Позволяет унифицировать работу с документами клиентов и обеспечивает их разную справочной информацией	Требует затрат на обслуживание (в т. ч. каналов связи с высокой пропускной способностью при обслуживании большого количества клиентов)
Выступает мощным фактором в конкурентной борьбе за клиентов и позволяет продавать дополнительные услуги	Риск совершения мошенничеств через онлайн-банкинг
Позволяет получать дополнительные доходы путем оплаты за использование системы клиентами	Расхождения в законодательстве по идентификации клиентов через дистанционные каналы доступа
Сокращает административные расходы: на персонал, помещения и т. п.	
Для клиента	Для клиента
Позволяет работать со своими счетами, не выходя из дома, офиса и т. д.	Иногда требуется дополнительное оборудование и более высокая квалификация пользователей электронных устройств
Позволяет получать разнообразную справочную информацию из банка в едином связанном виде	Обычно, банки взимают плату за использование такой системы
Позволяет выбрать банк, не обращая особого внимания на его территориальное размещение	Риск потери средств от разного рода мошеннических операций
Экономит время на обслуживание	

В то же время глобальные тенденции на рынке финансовых услуг распространяются и на российский рынок, и имеющимся его участникам для сохранения своей доли на рынке в будущем следует адаптировать свою политику к объективным реалиям. Отдельные банки уже начали активную борьбу в сегменте цифрового банкинга, другие находятся на начальном этапе. Лучшие шансы стать победителями в такой конкурентной борьбе будут иметь те учреждения, которые смогут закрепиться на рынке цифрового банкинга и перенести большую часть своих операций в онлайн-сегмент.

Библиографический список

1. Дзансолова Б. С. Новые банковские продукты и проблемы их внедрения на Российском рынке // Актуальные проблемы теории и практики. – 2012. – №2. – С. 14-16.

2. *Нестеренко В.Ф. Альтернативный рынок банковских услуг: тенденции и угрозы // Банковское дело. – 2011. – № 3. – С. 8-13.*

3. *Новиков А. Дистанционное банковское обслуживание: тенденции и перспективы развития // Аналитический банковский журнал. – 2013. – № 2. – С. 14.*

4. *Серпуховитина Н.В., Фомин И.А. Техническое обеспечение безопасности дистанционного обслуживания. практические рекомендации по использованию услуги интернет – банкинга/ Научный вестник Московского государственного горного университета.-2013.-№10.-С. 123-129*

5. *Теплицкий Д. Мобильный банкинг сегодня и завтра // Банковское дело. – 2013. – № 5. – С.72-76.*

6. *Юдин В.В. Перспективы дистанционного банковского обслуживания физических лиц //Банковские услуги. – 2013. – № 2. – С. 27-29.*

References

1. *Dzansolova B. S. New banking products and problems of their implementation on the Russian market // problems of theory and practice. – 2012. – №2. – P. 14-16.*

2. *Nesterenko V. F. Alternative market of banking services: trends and threats // banking. – 2011. – № 3. – P. 8-13.*

3. *Novikov A. Remote banking: trends and prospects of development // Analytical banking journal. – 2013. – № 2. – P. 14.*

4. *Serpukhovitina N. V. Fomin I. A. Technical security of remote maintenance. practical recommendations on the use of Internet banking services/ Scientific Bulletin of the Moscow state mining University.-2013.-№10.-P. 123-129*

5. *Teplitsky D. Mobile banking today and tomorrow // banking. – 2013. – № 5. – P. 72-76.*

6. *Yudin V. V. Prospects of remote banking services for individuals //Banking services. – 2013. – № 2. – P. 27-29.*