

ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ

Попова В. Г.
к.т.н., преподаватель Департамента «Антикризисное управление
финансы» ИЭАУ

Ключевые слова: Интернет, банкинг, дистанционная работа, банковские услуги.

Аннотация

В статье представлен Интернет-банкинг как разновидность удаленного обслуживания: доступ к счету, обслуживание счетов по телефону, в виде системы интерактивного общения клиента с персоналом банка в режиме реального времени. Рассматривается использование Интернет-банкинга в ряде стран.

Annotation

This article presents Internet banking as a kind of remote service: access to the account, accounts phone service, as a system of interactive communication of the customer with bank staff in real time. The use of Internet banking in several countries is considered.

"Все операции через Интернет!" - лозунг, который совсем недавно выдвинули в ряде европейских стран и США, и вполне преуспели. Теперь там без проблем можно управлять своими деньгами, не выходя из дома, из любой точки мира в любое время суток. Интернет-банкинг может служить основой не только для управления банковскими счетами по широкому спектру банковских услуг, но и для дистанционной работы на рынке ценных бумаг, удаленного страхования, других финансовых услуг, так как он обеспечивает проведение расчетов и контроль над ними со стороны всех участников финансового блока.

Интернет-банкинг является логическим продолжением следующих разновидностей удаленного обслуживания:

* PC banking - доступ к счету, осуществляемый с помощью персонального компьютера посредством прямого модемного соединения с банковской сетью;

* telephonebanking - обслуживание счетов по телефону;

* videobanking - вид системы интерактивного общения клиента с персоналом банка в режиме реального времени.

Классический вариант системы интернет-банкинга включает в себя полный набор банковских услуг, предоставляемых клиентам - юридическим и физическим лицам в офисах банка (кроме операций с наличными деньгами). С помощью систем интернет-банкинга можно обеспечить покупку и продажу безналичной валюты, оплачивать услуги, проводить безналичные внутри- и межбанковские платежи, переводить средства по своим счетам и, конечно, отслеживать все банковские операции по своим счетам за любой промежуток времени. При необходимости этот перечень может быть расширен.

Использование систем интернет-банкинга дает ряд преимуществ:

- * существенно экономится время за счет исключения необходимости посещать банк лично;

- * клиент имеет возможность 24 часа в сутки контролировать собственные счета и оперативно реагировать на изменения ситуации на финансовых рынках;

- * клиент может отслеживать операции с пластиковыми картами, поскольку доступ клиента к работе с системой не зависит от его местонахождения - достаточно иметь доступ в Интернет.

Еще до 1995 года, когда Интернет не был так широко распространен, банки предоставляли удаленный доступ к счету через системы «клиент-банк». Для этого на стороне клиента устанавливалось специальное программное обеспечение, и обмен информацией с банком, как правило, происходил через прямое модемное соединение. Такие системы применялись в первую очередь корпоративными клиентами, и на Западе к сегодняшнему дню почти все банки модернизировали их до уровня клиент-Интернет-банк. Сам факт, что многие услуги могут быть осуществлены дистанционно через глобальную сеть, привел к тому, что банк как физический объект (здание и прочее) в принципе может не существовать. В свою очередь, теоретически это приводит к снижению операционных издержек, уменьшению стоимости услуг и повышению прибыли самого банка. Именно по этим причинам с 1995 по 2000 годы в США и в Европе стали открываться так называемые «виртуальные банки», у которых не существовало ни одного офиса. Открытие счета и управление им, получение кредита - все это осуществлялось через Интернет.

По данным Банка международных расчетов, наибольшее распространение интернет-банкинг получил в Австрии, Финляндии, Корее, Сингапуре, Испании, Швеции и Швейцарии, однако занимаются им преимущественно традиционные, а не «виртуальные» банки. В Финляндии до одной трети клиентов пользуются банковским обслуживанием через Интернет. В США к концу 2000 года интернет-банкинг был сконцентрирован в крупнейших банках, на долю которых приходилось 90% американских активов. Транзакционный интернет-банкинг предлагали 37% банков и 18% планировали его освоение.

Самым первым виртуальным банком считается американский SecurityFirstNetworkBank, открывшийся 18 октября 1995 года. За первые полтора года существования средний прирост капитала банка составлял 20% в месяц, активы выросли до 40 млн долл., было открыто более 10 тысяч клиентских счетов. В Европе первым виртуальным банком был AdvanceBank, дочерняя структура Дрезденской банковской группы (Германия). Подразделение появилось в 1996 году. В 2000 году, когда стереотипы новой экономики развеялись и стало понятно, что не любая компания, действующая через Интернет, может использовать сетевой эффект, а для клиентов банков главное - надежность и безопасность, а не доступ к счету 24 часа в сутки, многие виртуальные банки прекратили свое

существование. Тем не менее большинство из них было приобретено традиционными банками для использования их как одного из каналов предоставления собственных услуг.[1]

Ряд западных брокерских компаний начинает захватывать самых ценных индивидуальных клиентов - тех, кто мыслит категориями Уолл-стрита, то есть активно действует на финансовом рынке. Предоставление on-line-кредитов - еще один перспективный вид бизнеса, которым занимаются специализированные ссудные компании (в частности, компании LendingTree.com и E-LoanInc).

В борьбу вступили и крупнейшие представители «карточного» бизнеса. Корпорация AmericanExpress открыла виртуальный банк Membership, а WingspanBank.com учредила чикагский BankOneCorp. Наконец, банки все чаще сталкиваются с угрозой со стороны совершенно неожиданных конкурентов - компаний, выпускающих программное обеспечение.

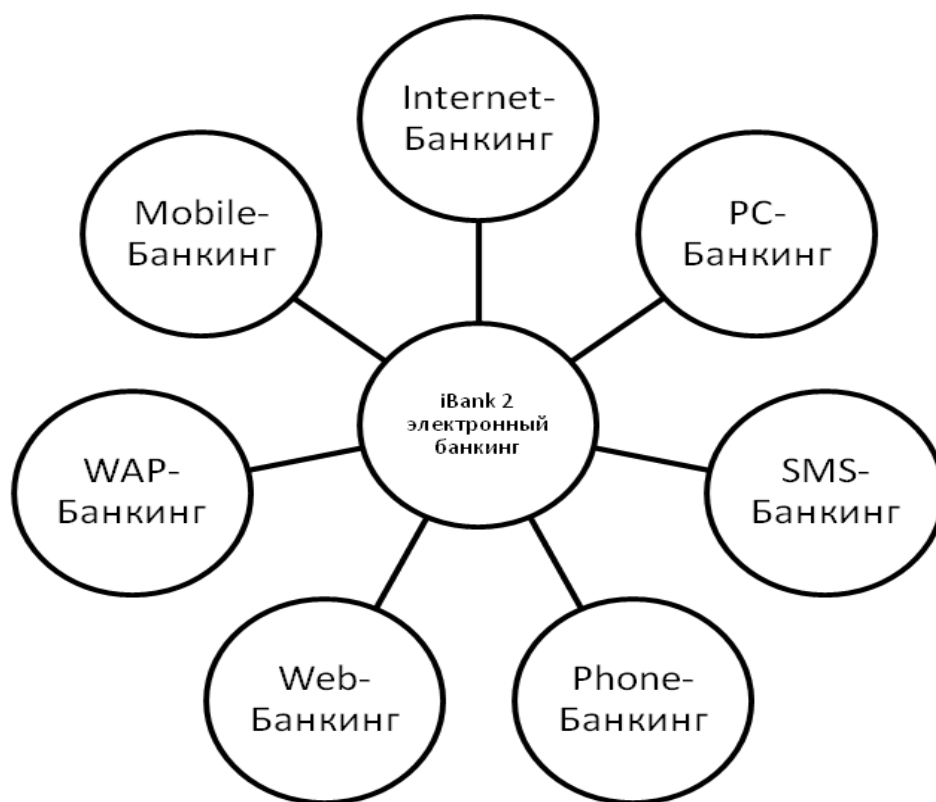


Рис.1. Классификационная схема разновидностей электронного банкинга

На приведенной схеме под обозначением iBank 2 (рис. 1) - понимается новое поколение электронного банкинга, является единой платформой для продвижения и предоставления корпоративным и частным клиентам всего спектра услуг. Система «iBank 2» (программный комплекс) устанавливается в банке и позволяет обслуживать корпоративных и частных клиентов. Система «iBank 2» является единой платформой для электронного банкинга и включает в себя модули, представленные на рисунке:

* Mobile-Банкинг — управление банковскими счетами и картами с КПК, коммуникаторов и смартфонов. Работа в режиме онлайн. Поддерживает все типы финансовых документов. Содержит механизмы шифрования и электронные цифровые подписи (ЭЦП), поддерживает коллективную работу. Mobile-Банкинг реализует концепцию «Банк на ладони» и обеспечивает круглосуточный, мобильный и полнофункциональный доступ клиентов ко всему спектру услуг электронного банкинга.

* Phone-Банкинг — доступ к банковским счетам и картам с телефона. Информация о текущих остатках, выписка за период на факс, пополнение и блокировка карт, телефонные платежи.

* Web-Банкинг — является упрощенной версией Internet-Банкинга, не содержит механизма ЭЦП и предназначен для доступа к банковским счетам и картам через Интернет и любой Web-браузер

* WAP-Банкинг — доступ к банковским счетам и картам с мобильного телефона через WAP. Предоставляется информация о реквизитах банка, курсах валют, текущих остатках по счетам и картам. Клиент может запрашивать выписки за произвольный период, пополнять и блокировать карты, осуществлять WAP-платежи.

* SMS-Банкинг — доступ к банковским счетам и картам через SMS. Предусмотрена возможность рассылки SMS-сообщений о текущих остатках, о движении средств по счетам и картам, выписки по расписанию. Настройка рассылки SMS-сообщений осуществляется клиентом самостоятельно в Internet-Банкинге и PC-Банкинге. Реализована подписка на банковские новостные каналы, поддерживаются SMS-запросы клиентов. Модуль «SMS-Банкинг» предназначен для информирования корпоративных и частных клиентов посредством SMS-сообщений.

* PC-Банкинг — управление банковскими счетами и картами в офлайне. Поддерживает все типы финансовых документов. Является эволюционным развитием классического Банк-Клиента. Содержит механизмы шифрования и ЭЦП, обеспечивает автоматическое обновление клиентской компоненты при синхронизации с банковским сервером, поддерживает коллективную работу, взаимодействует с бухгалтерскими программами. [2]

Internet-Банкинг имеет массу дополнительных преимуществ для клиентов банка:

* нет необходимости ставить дополнительное ПО на компьютер;

* клиент имеет возможность получать самую оперативную информацию о состоянии своего банковского счета (информация о средствах, поступивших в адрес клиента, становится доступной клиенту одновременно с поступлением данной информации в банк);

* весь обмен документами между клиентом и банком осуществляется в электронном виде, и от клиента не требуется предоставления подтверждающих документов на бумажных носителях. Тем не менее, банк

не снимает с себя обязательств в предоставлении по первому требованию клиента любых банковских документов в виде бумажных копий.

Защита передаваемой информации от несанкционированного доступа обеспечивается шифрованием с использованием протокола SSL международного формата криптографии. Контактирующие стороны используют ЭЦП. Система идентификации гарантирует подтверждение подлинности сторон, проводящих операцию.

Все этапы электронного документооборота подтверждаются документально (отчеты о проведенных операциях, выписки по счетам, квитанции, подтверждающие платежи и иные документы). Электронные документы, заверенные ЭЦП сторон, обладают юридической силой наравне с бумажными документами, заверенными подписями сторон и печатью.

Главным преимуществом интернет-банкинга является все-таки удобство. Взаиморасчеты между клиентом и банком проводятся в режиме реального времени. Клиент может отслеживать все этапы обработки платежных документов в банке на экране своего компьютера. Простота процедуры подключения к интернет-банкингу заключается в том, что необходимо лишь наличие банковского счета в банке, договора «Об обслуживании в системе интернет-банкинг» и электронного цифрового сертификата. Возможность получать и осуществлять платежи в адрес любого контрагента, вне зависимости от того, подключен он к Интернет-банкингу или нет. Возможность не опасаться ошибок при заполнении платежных поручений. Система тщательно контролирует правильность заполнения документов и указывает на ошибки.

Хотя система Интернет-банкинга выглядит очень привлекательно, существует несколько существенных недостатков. Во-первых, относительно более низкий уровень защиты по сравнению с системой «Клиент-Банк» и физическим оформлением транзакций. Хотя технология SSL и является стандартом интернет-безопасности, она в силу своей распространенности хорошо известна потенциальным взломщикам и не может гарантировать тот же уровень безопасности, что и система «Клиент-Банк», которая работает, как правило, в замкнутых интернет-сетях, не имеющих выхода в Интернет. Во-вторых, высокие начальные капиталовложения. Для запуска одной системы интернет-банкинга требуется от 1 до 5 млн. долларов США.

В настоящее время предоставление банковских услуг через Интернет является эффективным направлением в банковской деятельности. В перспективе это позволит обеспечить обслуживание клиентов в минимальные сроки без дополнительных затрат. Предложение услуг Интернет-банкинга становится для банка реальным конкурентным преимуществом, которое при прочих равных условиях может иметь решающее значение.[3]



Рис.2. Самые популярные операции через интернет-банк

Для более полного понимания системы Интернет-банкинга далее будут рассмотрены примеры его использования в разных странах мира.

Интернет банкинг в России.

Первая система удаленного управления банковскими счетами «Домашний банк» Автобанка начала функционировать в мае 1998 года, как раз накануне дефолта. Конечно, кризис не мог не отразиться на состоянии дел, но в последние годы интерес к этой услуге возрос, а результаты не замедлили сказаться. По уровню «интернетизации» Россия в 2003 году находилась на одной ступени с Бразилией и Индонезией (4% населения страны). Сегодня большинство российских банков готовы или готовятся предоставлять услуги с помощью Интернета. При этом многие банки ориентируются не на собственные разработки, а на программные продукты, поставляемые «под ключ».

Говоря о системах интернет-банкинга в современной России, обычно подразумевается использование технологии "тонкий клиент", концепция которой сводится к тому, что все данные хранятся централизованно на банковской площадке и передаются на удаленный терминал клиента только по его запросу. Централизованно хранятся справочники валют, БИК, SWIFT, индивидуальные справочники для каждого клиента и прочее. [4]

Клиент с помощью удаленного терминала (это может быть обычный компьютер, ноутбук, КПК или сотовый телефон) и стандартной программы (например, с помощью веб-браузера, если соединение идет через интернет) может просматривать и изменять информацию в "центральной" базе. Понятие тонкого клиента в рамках сервиса интернет-

банкинга подразумевает, прежде всего, использование традиционных веб-технологий.

Как правило, клиент работает через обычный веб-браузер, в банке устанавливается веб-сервер, в рамках которого выполняется веб-приложение. Войти в систему клиент может с любого удаленного терминала, подключенного к интернету. Для этого, как правило, ему требуется лишь ввести свой логин и пароль на сайте банка.[5]

Отечественные банковские организации не уступают сегодня своим западным коллегам в освоении WAP-банкинга - удаленное управление счетами посредством мобильного телефона, оснащенного специальным программным обеспечением на базе протокола беспроводной передачи данных.

Еще одна услуга, предоставляемая банками владельцам сотовых телефонов, - SMS-банкинг. С помощью службы коротких сообщений (SMS), которая есть у любого оператора сотовой связи, клиент сможет получить всю информацию о состоянии расчетных счетов (остатков по счету), а также выписки по счету за требуемый период. По мнению экспертов, эта услуга имеет гораздо больше перспектив, чем WAP-банкинг: во-первых, благодаря дешевизне, а во-вторых, за счет большей скорости передачи данных - в десятки раз быстрее.

Главной национальной особенностью продвижения интернет-банкинга является тот факт, что в России у населения сформировалась привычка хранить сбережения не в финансовых учреждениях, а дома, в наличной валюте. В результате в стране сложилась ситуация, когда потенциальные конкуренты по привлечению средств населения выступают скорее в качестве партнеров. (рис. 3)

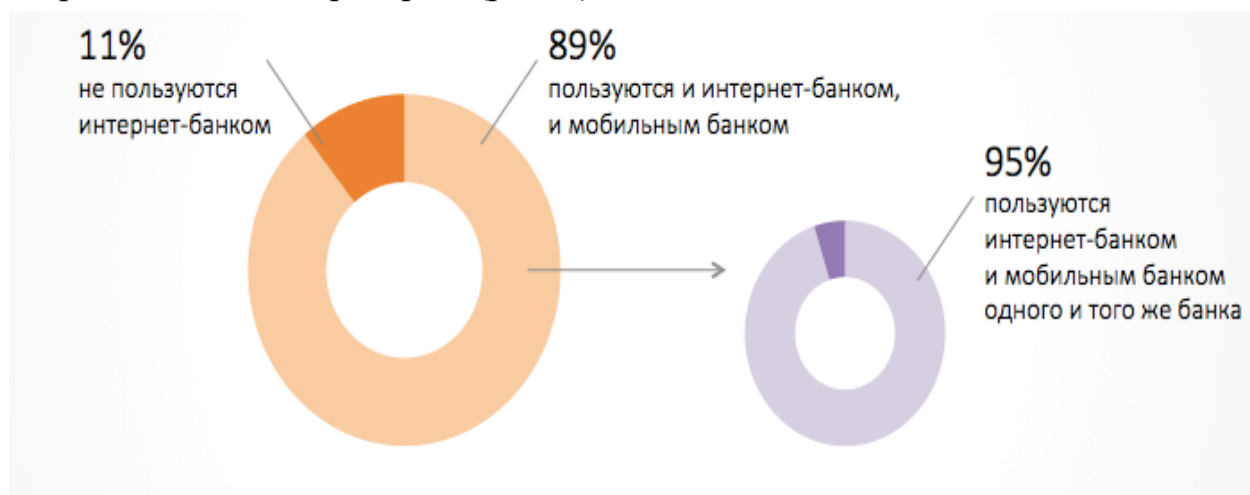


Рис. 3. Пересечение аудиторий интернет-банкинга и мобильных банковских приложений

По сути, речь идет о развитии нового рынка, его инфраструктуры, о решении общих проблем и, наконец, о формировании спроса на новые услуги, что не под силу даже крупнейшим банкам, если они будут действовать в одиночку. С проблемой избыточности филиальной сети в условиях активного распространения интернет-банкинга уже столкнулись такие крупные европейские банки, как Deutsche Bank и банк ABN AMRO.

Однако существуют связанные с интернет-банкингом проблемы, общие для всех российских банков:

- * недостаточность имеющейся правовой базы;
- * вопросы безопасности при организации интернет-сервиса финансовыми институтами;
- * отсутствие массовой культуры потребления финансовых услуг, в особенности online-услуг.

Далее рассмотрим результаты исследования портрета пользователя интернет-банка в России, проведенного в 2016 году (рис.4).

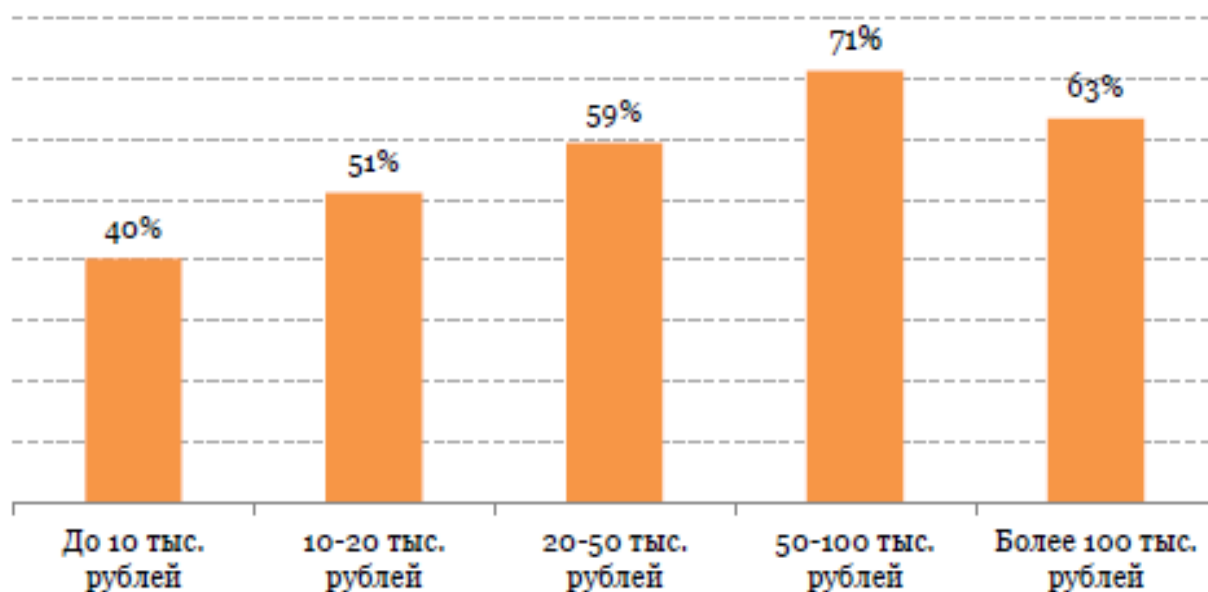


Рис. 4. Доля пользователей интернет-банков среди интернет-пользователей с разным уровнем дохода на одного человека

64,5%, или 35,3 млн российских интернет-пользователей в возрасте от 18 до 64 лет пользуются интернет-банкингом для частных лиц. В городах с населением от 100 тысяч человек интернет-банкингом пользуются 68,2% (22,9 млн человек), что на 2% меньше, чем в 2015 году. Для сравнения, за 2015 год количество пользователей интернет-банкинга увеличилось на 51% по сравнению с показателями 2014 года.

Первая десятка рейтинга интернет-банков за год поменялась незначительно – вместо выбывших из рейтинга в связи с потерей лицензии Связного Банка и Пробизнесбанка, а также Сбербанка России в первую десятку вошли новые интернет-банки Запсибкомбанка, Банка Траст МДМ Банка.

Наиболее эффективными интернет-банками с точки зрения наличия функций и удобства интерфейсов по результатам исследования были признаны интернет-банки Промсвязьбанка, Тинькофф Банка, Альфа-Банка, Запсибкомбанка и МДМ банка. Промсвязьбанк за счет запуска новой версии интернет-банка с обновленным интерфейсом и новыми функциями улучшил оценки по функциональности и удобству пользования, опередив интернет-банк Тинькофф Банка, который занимал первую строчку рейтинга предыдущие два года.

Лучшие российские интернет-банки предлагают пользователям широкие возможности оплаты различных услуг и штрафов, внутрибанковских и внебанковских переводов, открытия вкладов, заказа карт и других банковских продуктов онлайн, возможности для анализа персональных расходов и удобный интерфейс для совершения разовых и повторяющихся операций.

Хорошие результаты после запусков новых версий интернет-банков показали Запсибкомбанк (занял 4-е место, ранее в исследовании не участвовал), МДМ Банк (переместился с 26-го места на 5-е) и Банк Траст (переместился с 31-го места на 9-е).

Далее на рис. 5 и рис.6 приведены рейтинги популярности и эффективности интернет-банков в России. [6]

Наиболее популярными интернет-банками среди российских пользователей являются Сбербанк Онлайн, Телебанк ВТБ24, Альфа-Клик Альфа-Банка, интернет-банки Тинькофф Банка и Банка Русский Стандарт.

Почти 35% аудитории интернет-банкинга пользуются интернет-банками двух и более российских банков.

Топ-10 российских интернет-банков по числу пользователей (в % относительно всей аудитории интернет-банкинга в России):



Распределение пользователей интернет-банкинга в России по количеству используемых интернет-банков:

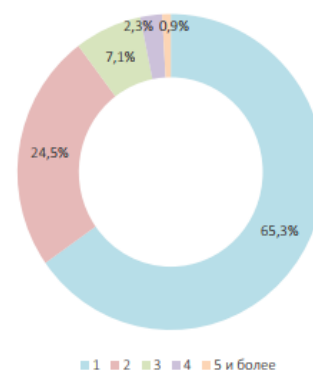


Рис. 5. Самые популярные интернет-банки в России[7]

№	Интернет-банк	Оценка*	№	Интернет-банк	Оценка*	№	Интернет-банк	Оценка*
1	Промсвязьбанк	79,8 (8,2 / 4,1)	11	УБРиР	63,6 (6,7 / 3,4)	21	МТС Банк	53,5 (5,2 / 3,2)
2	Тинькофф Банк	79,5 (7,9 / 4,2)	12	Сбербанк России	62,5 (6 / 3,6)	22	Бинбанк	53,1 (5,6 / 3)
3	Альфа-Банк	78,3 (7,9 / 4,1)	13	Банк Уралсиб	61,1 (5,4 / 3,7)	23	ОТП Банк	51,4 (3,7 / 3,5)
4	Запсибкомбанк	72,5 (7,5 / 3,8)	14	АК БАРС	57,1 (5,4 / 3,4)	24	Банк Казани	51 (5,2 / 3)
5	МДМ Банк	69,7 (6,4 / 4)	15	ВТБ24	56,8 (5,6 / 3,3)	25	ЮниКредит Банк	50,8 (5,6 / 2,8)
6	Банк Санкт-Петербург	68,5 (7,4 / 3,5)	16	Банк Открытие	56,1 (5,2 / 3,4)	26	Райффайзенбанк	50 (5 / 3)
7	Банк Москвы	67,5 (6,5 / 3,8)	17	СМП Банк	55,8 (5,4 / 3,3)	27	Русский Трастовый Банк	49,8 (4,4 / 3,2)
8	Московский Кредитный Банк	64,3 (6,6 / 3,5)	18	Восточный Банк	55,3 (4,7 / 3,5)	28	Ситибанк	49,5 (4,9 / 3)
9	Банк Траст	63,9 (6 / 3,7)	19	Хоум Кредит Банк	54,3 (5,1 / 3,3)	29-30	Банк Возрождение	48 (3,6 / 3,3)
10	Банк Русский Стандарт	63,8 (6,5 / 3,5)	20	Банк Авангард	54,2 (6,2 / 2,8)		Росбанк	48 (4,3 / 3,1)
							ЦТБ**	47,3 (4,7 / 2,9)
						31	Россельхозбанк	46,6 (4,3 / 3)
						32	ИнтерПрогрессБанк	41,6 (3,8 / 2,8)
						33	Ренессанс Кредит	41,4 (2 / 3,2)
						34	Газпромбанк	39,5 (3,9 / 2,6)
						35	Кредит Европа Банк	36,8 (3,6 / 2,5)

* Итоговая оценка эффективности интернет-банка по шкале от 0 до 100 баллов. В скобках приведены оценки функциональных возможностей интернет-банка по шкале от 0 до 10 баллов и оценка удобства пользования по шкале от 1 до 5 баллов.

** Программное решение компании ЦТБ (Цифровые Технологии Будущего) обследовалось на тестовом сервере без подключения к работающим сервисам банка. Оценка приводится без места в рейтинге в качестве иллюстрации возможного уровня эффективности реального интернет-банка, построенного на данном решении.

Рис. 6. Рейтинг эффективности интернет-банков в России[8]

Ключевые тенденции развития интернет-банкинга в 2016 году в России:

* Распространение сервисов платежей по заранее заданному расписанию и автоплатежей (автоматический платеж по выставленному счету от провайдера услуг). Подобные сервисы позволяют клиентам максимально автоматизировать рутинные повторяющиеся операции, сведя к минимуму количество действий, необходимых для их проведения.

* Распространение сервисов проверки задолженностей и начислений по коммунальным платежам, штрафам, налогам и прочим госуслугам с последующей оплатой без необходимости ввода полных реквизитов получателей платежа.

* Выписки и история операций становятся удобнее в использовании за счет более понятных формулировок (сложные коды операций уступают место простым описаниям и пиктограммам). Появляются дополнительные возможности поиска и фильтрации выписок, а также их выгрузки в отдельные файлы или отправки на электронную почту.

* Распространение сервисов card2card платежей не только для переводов другим лицам, но и для пополнения собственных карт с карт других банков. Сами card2card переводы становятся удобнее за счет возможностей создания шаблонов переводов по картам, быстрого повтора ранее совершенных операций, возможности сохранить квитанцию о совершенном переводе.

* Распространение онлайн-чатов для быстрой поддержки пользователей интернет-банкинга.[9]

Подводя итоги, можно сказать, что для сложившейся в настоящий момент ситуации в российском интернет-банкинге характерны следующие тенденции:

* большинство действующих систем явно не охватывают весь спектр банковских операций, причем некоторые системы усечены до информационного уровня, без возможности проведения клиентом каких-либо транзакций;

* системы электронного банкинга недостаточно интегрированы. Существуют примеры, когда в банке действуют системы интернет-банкинга и интернет-трейдинга, но между собой они практически никак не связаны;

* большинство банков не желают вводить в действие системы интернет-банкинга комплексно: для обслуживания и физических, и юридических лиц.

Далее приведены примеры Интернет-банкинга в других странах.

Интернет банкинг в Республике Беларусь.

Сегодня система Интернет-банкинга в банках Беларуси позволяет работать в режиме онлайн, имея любой современный компьютер, с любой операционной системой, любым web-браузером и доступом в Интернет.

ЗАО "Минский транзитный банк" стал первым в Беларуси банком, начинающим использовать систему Интернет-банкинг.

Как результат - с сентября 2006 года ЗАО "Минский транзитный банк" предложил своим клиентам первый в Республике Беларусь, полноценный интернет-банкинг ("Мой Банк"). "Мой банк" представляет собой современную систему дистанционного банковского обслуживания, позволяющую частным клиентам банка безопасно совершать банковские операции через Интернет.[10]

На сегодняшний день данную электронную банковскую услугу, предназначенную исключительно для физических лиц, предоставляют 11 банков Республики Беларусь, лидирующее место среди которых как по количеству, так и по качеству предоставляемых населению услуг через Интернет занимает ЗАО "Минский транзитный банк". Его система Интернет-банкинга "Мой Банк" включает в себя наиболее полный набор банковских услуг, а такие виды услуг как осуществление платежей в республиканский и местный бюджеты (налоговые платежи, штрафы и др.), совершение произвольных платежей в пользу юридических лиц на территории Республики Беларусь являются характерными только для него.

Большинство белорусских банков, активно развивающих электронные офисы, считают интернет-банкинг, прежде всего, дополнительным сервисом для клиентов и не рассчитывают на получение значительного дохода от данного бизнеса. Сегодня для банков на первое место выходит не прибыль, получаемая от предоставления клиентам дистанционных функциональных сервисов, а экономия на издержках, возможность обслуживать оптом розничных клиентов. Следует отметить, что сами банки стимулируют своих клиентов к приобретению услуг интернет-банкинга: абонентская плата за ведение счета в Интернете гораздо ниже платы за обычное ведение счета, существует еще и некоторое число бонусов, например, скидки на банковские переводы (ОАО "Приорбанк") и оплату покупок в интернет-магазине BelPay (ЗАО "Минский транзитный банк").

Интернет банкинг в Казахстане.

Фактически интернет-банкинг появился в Казахстане в 2000 году. Первым на рынок электронного банкинга в РК вышел Техакабанк со своим продуктом InternetOffice. Затем практически сразу появились интернет-банкинг от Народного банка Казахстана и Homebank от Казкоммерцбанка. В 2005 году на этот рынок вышел Банк ЦентрКредит.

В последние года начался настоящий бум. На рынок вышли БТА Банк, Альянс Банк, АТФБанк.

Понятие электронного банкинга в Казахстане пока весьма размыто. Чаще всего этим термином обозначают интернет-банкинг и мобильный банкинг, иногда также сеть банкоматов.

В рамках интернет-банкинга в РК уже оказывается более сотни услуг. Самые простейшие – проверка карточных счетов, блокировка карточки, проведение простейших платежей. Причем в различных валютах:

Народный банк работает через Интернет с тенге, долларами, евро, рублями и фунтами стерлингов.

Лидерами рынка являются Народный банк Казахстана (44% рынка) и Казкоммерцбанк (39% рынка). Появившись на рынке одновременно, эти два банка избрали разные пути развития.

Народный банк сделал ставку на предоставление большого количества сервисов и сразу ввел систему электронной цифровой подписи (ЭЦП). Однако это сделало более сложной регистрацию на портале (для этого нужно ехать в банк) и его дальнейшую эксплуатацию. Казкоммерцбанк, напротив, сделал ставку на простоту работы с Homebank.kz, но пришлось сильно ограничить набор предоставляемых услуг. Сейчас, увидев конкурентные преимущества друг друга, Казкоммерцбанк и Народный банк, не сговариваясь, приняли одно и то же решение. В ближайшее время они создадут двухфакторную идентификацию. Клиент, который хочет выполнять какие-то простейшие операции, сможет регистрироваться через Интернет и работать. А если вам нужны более сложные операции, то нужно будет прийти в банк и получить ЭЦП. Соответственно Народный банк Казахстана работает над отдельным упрощенным порталом, а Казкоммерцбанк объявил о введении ЭЦП.

Интернет банкинг в Германии.

Несмотря на стремительный технологический прогресс немцы все еще очень недоверчиво относятся к технике и к переносу собственных данных в интернет. Под их подозрение попали не только веб-камеры на ноутбуках, которые, к слову, у многих заклеены, но и банковские услуги. Исходя из опроса, проведенного консалтинговой компанией Ernst & Young, многие немцы предпочитают держаться подальше от онлайн-банкинга. Только **49% немцев** проводят финансовые операции онлайн. Половина из них предпочитает делать это на ноутбуке, а многие на домашнем компьютере. Новинки техники, такие, как, например, смартфоны, с этой целью использует только каждый пятый, а планшет – каждый десятый.

Многие пользователи (23% опрошенных) боятся за сохранность своих персональных данных. Велика также доля тех, кому просто неинтересно ведение своего бюджета онлайн. Из опроса также стало ясно, что чем старше участник, тем более скептически он относится к новым предложениям и технологиям. Согласно информации Федерального статистического ведомства, ежегодно количество пользователей онлайн-банкинга будет возрастать. Сейчас, по их расчетам, 53% населения пользуются финансовыми онлайн-службами.

Показательным также является тот факт, что в возрастной группе 25-34-летних 74% используют онлайн-банкинг. А среди тех, кому больше 65-ти этот показатель составляет только 28%. Неожиданной оказалась информация о том, что в сельской местности, где представлено гораздо меньшее количество банковских филиалов, чем в городах, услугами интернет-банкинга пользуется только 49% населения. А в больших

городах, где выбор банков гораздо шире, и само их количество намного больше – 57% жителей платят онлайн. Другие новшества в Германии принимают также неохотно. Например, только каждый пятый расплачивается в супермаркете с помощью смартфона, а 70% опрошенных сообщили, что вообще не представляют, как это делать. Отношение немцев к технологиям можно легко описать с помощью американской платежной системы PayPal. Несмотря на то, что она появилась в Германии более 10 лет назад, только 43% населения используют ее.[11]

Интернет банкинг в Великобритании.

68% граждан Великобритании заявили о том, что пользовались банковскими услугами через Интернет, что на **50%** выше по сравнению с 2005 годом. Такие данные приводятся в исследовании британского банка Lloyds TSB.

Любопытно, что **70%** опрошенных (люди старшего возраста) рассматривают возможность использования интернет-банкинга в качестве предпочтительного способа управления финансами. Молодежь же, напротив, к услугам онлайн-банкинга прибегает значительно реже.

Из тех же респондентов, которые никогда не пользовались онлайн-банкингом, **43%** вообще не находят для себя никакого резона в дистанционном управлении средствами.

По словам главы интернет-подразделения Lloyds TSB Аниты Хокин (Anita Hockin), на данный момент в Lloyds TSB зарегистрировано свыше 4-х миллионов клиентов интернет-банкинга. Услуга развивается феноменальными темпами и в текущем году обещает побить все рекорды популярности.[12]

Интернет банкинг в Нидерландах.

В Нидерландах интернет-банкинг становится все более распространенным явлением, и голландцы и эмигранты в Нидерландах организуют свои финансовые дела в Интернете через интернет-банкинг. Интернет-банкинг в Нидерландах удобен, безопасен и позволяет выполнять практически все транзакции, которые вы могли бы сделать лично. Некоторые банки в Нидерландах предлагают интернет-услуги только на голландском языке.[13]

Интернет банкинг в Китае.

Южно-китайская IT-корпорация Tencent запустила веб-сайт, который, вероятно, будет самым первым частным банком в КНР. Правительство Китая запустило пробную программу, благодаря которой 5 частных банков смогут зарегистрироваться на территории КНР.

Веб-гиганты Alibaba (Шанхайский регион) и Tencent (Южный Китай) подписали соглашение и открыли интернет банк - WeBank, название которого происходит от самого популярного в Китае голосового мессенджера WeChat (китайское название - Вэйсинь - 微信).

В настоящий момент, сайт webank.com содержит всего одну страницу с QR-кодом. Стоит лишь отсканировать QR-код и вы получите на своем мобильном телефоне всю информацию о банке. Принуждение

пользователей к QR-коду и мобильным устройствам - знак, который говорит о том, что это банк будет мобильным.

Tencent владеет 30% акций WeBank, в то время как инвестиционные фирмы Baiyeuan Investment и Liye Group владеют по 20% каждая. Полный капитал банка составляет 3 млрд юаней (\$ 482 млн). Банк был зарегистрирован в июле, а получил все лицензии и разрешения 22 октября. Несколько интернет-гигантов уже вступили на путь "высоких процентов по сберегательным вкладам". С новым банком также сотрудничают Baidu (крупнейший в Китае поисковик - "китайский Яндекс"), Tencent и Alibaba. Открывая собственный банк, все инвесторы свободно могут пользоваться вкладами своих клиентов, что говорит о том, что банки будут предлагать более гибкие условия на выдачу кредитов и соответственно проценты обещают быть низкими.

WeBank будет обслуживать, как и физические лица, так и вести корпоративное банковское обслуживание, а также международное обслуживание. Дата запуска банка еще не известна.[14]

Интернет банкинг в Южной Корее.

Один из наиболее популярных интернет банков Южной Кореи – K-Bank.

Интернет-банк предоставляет возможность проведения всех операций через интернет на компьютере или мобильном телефоне, в том числе, операции по депозитам, отправка денег, получение кредита и другие. К тому же он работает без выходных и 24 часа в сутки. Экономия инвестиций позволяет вкладывать средства в повышение качества услуг.

Благодаря очевидным преимуществам таких банков, уже через три дня после начала работы счета в K-Bank открыли более ста тысяч человек. Обычные банки начали предоставлять услуги по открытию счетов через интернет с конца 2015 года. Однако в самом начале таким способом открывалось в среднем 16 счетов в день. Общий накопленный показатель всех банков к настоящему моменту составил 16 тыс. человек. Но в случае с K-Bank среднесуточный показатель превышает 30 тысяч счетов.

Можно предположить, что такой успех вызван тем, что клиенты простых банков, испытывавшие неудобства, нашли решение в виде K-Bank. Интернет-банки вкладывают значительно меньшие инвестиции в поддержание своей функциональности. Для предоставления практически таких же услуг, как и в обычных банках, K-Bank достаточно в 10 раз меньшего по численности персонала. Всё это позволяет предоставлять ставки на 1-2% выгоднее, чем в обычных банках.

Причина такой популярности K-Bank заключается в удобствах для клиентов. В обычном банке для проведения какой-либо операции необходимо предоставить много документов и пройти ряд сложных процедур. В виртуальном банке достаточно иметь лишь смартфон и удостоверение личности. Даже если вы не знаете номер счёта человека, которому хотите отправить деньги, сделать это можно очень просто через

sms. Такая простота и удобство, а также различные льготы для клиентов сыграли свою роль. Всё это дает повод ожидать революцию в финансовой отрасли. [15]

Самым важным является сам факт выдачи правительством новой лицензии на ведение банковской деятельности. Поскольку это создаёт возможность для изменения нынешней структуры финансовой сферы, сложившейся вокруг крупнейших банков. Кроме того, стоит указать на замаячившую на горизонте четвёртую промышленную революцию, в рамках которой активно происходит сращивание самых разных отраслей, особенно связанных с информационными технологиями. В сфере финансов такой синтез называется 'Fintech'. Интернет-банк является самым представительным примером подобного синтеза высоких информационных и финансовых технологий. Это придает К-Bank и последующим подобным учреждениям особый смысл.

Интернет-банкинг в США.

С развитием интернет-технологий системы онлайн-банкинга совершенствовались и получали все большее распространение. Первый полностью сетевой банк - Security First Network Bank - открылся в Интернете 18 октября 1995 года. За первые 1,5 года существования средний прирост капитала банка составил 20% в месяц, активы выросли до 40 млн. долларов, было открыто 10 000 клиентских счетов. К 2000 году в США насчитывалось 26 подобных кредитных организаций. Для взаимодействия с клиентами не были предусмотрены физические офисы. Открывать счета и управлять своими деньгами каждый клиент мог только с помощью функционала Web-сайт (SFP). Однако стоит отметить, что он не пользовался большой популярностью по причине массового недоверия среди потенциальных клиентов к абсолютно электронной системе.

По данным компании Celent в 2010 году 46% американских семей, а это 56 млн. человек пользуются услугами интернет-банкинга. Для сравнения: в 2006 году услугами онлайн-банкинга пользовались 37 5 семей США, а это 43 млн. человек.

Сейчас в США почти все крупнейшие банки оказывают услугу интернет-банкинга, в том числе Citicorp, Bank of America, Вэллс Фарго, Bank One, First Union. Несмотря на то, что все банки стараются предоставить своим клиентам полный спектр финансовых интернет-услуг, у некоторых банков существуют свои специфические черты в интернет-обслуживании. Так, Вэллс Фарго позволяет своим частным клиентам интегрировать свою систему с такими программами учета личных финансов, как Microsoft Money и Quicken, а Citibank позволяет клиенту составить годовую схему платежей по коммунальным и прочим услугам.

Рынок интернет-банкинга в США является одним из наиболее развитых в мире. Клиент американского банка может получить максимальное количество услуг через интернет: помимо всех операций со

счетом, покупки/продажи валют, торговли на фондовых рынках, можно застраховать свои депозиты, получить различные кредиты, персонализированную финансовую информацию и пр. Также, в отличие от Европы и России, вход в саму систему интернет-банкинга для клиентов некоторых американских банков может осуществляться путем ввода данных пластиковой карточки (выданной банком клиента) на сайте банка. Основной же услугой, которой клиенты американских банков пользуются через интернет, является получение выписки со счета.

Подводя итоги, можно сказать, что сегодня уже никого не удивить дополнительным обслуживанием в режиме онлайн, которое предлагают все крупные финансовые учреждения любой страны мира. Надо сказать, что в современном обществе растет число сервисов по работе с виртуальной валютой, это объясняет рост популярности электронного банкинга (если использован медиаконвертер).

В США почти все крупнейшие банки оказывают услугу интернет-банкинга, и на Интернет приходится 3 %, а в Европе — 4 % от общего объема всех банковских операций.

На Западе количество банковских операций, осуществляющихся через сеть, уже превысило 30 % от общего объема операций, проводимых клиентами кредитных учреждений. Количество клиентов интернет-банкинга в Европе и США уже превысило 120 млн чел., при этом в одной только Европе оборот интернет-банкинга составляет сегодня 5 млрд евро.

На Рис. 7. представлен общий рейтинг интернет-пользователей, использующих услуги интернет-банкинга за 2012 год.

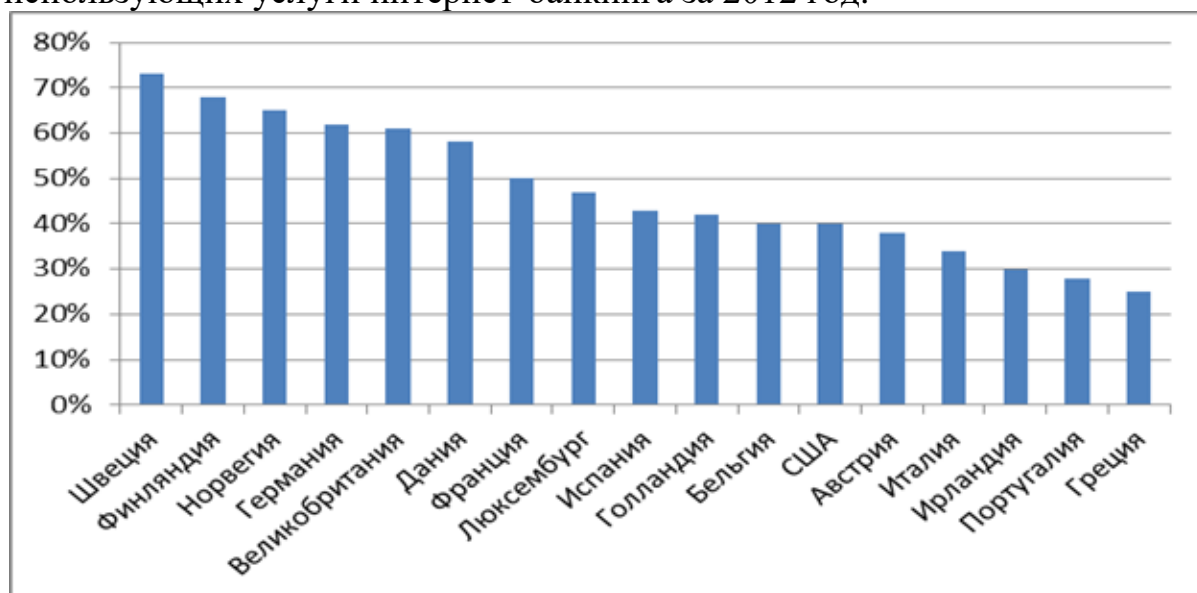


Рис.7. Общий рейтинг интернет-пользователей, использующих услуги интернет-банкинга за 2012 год

Также, сравнивая рынки России и США, можно отметить следующие особенности:

* во-первых, американская интернет-система, через которую клиент осуществляет все операции, чаще всего не отделяется от сайта банка: у нее

нет отдельного названия, пользовательский интерфейс / дизайн похож на интерфейс / дизайн сайта, вход в систему осуществляется с главной страницы банка и прочее.

* во-вторых, в США для обеспечения защиты используются только стандартные методы, в том числе самый распространенный протокол шифрования информации SSL.

* в-третьих, никакой абонентской платы и платы за подключение не существует. Можно смело сказать, что в США данный рынок услуг является рынком совершенной конкуренции, соответственно цены сводятся к издержкам по оказанию данной услуги. Понятно, эти издержки очень малы, поэтому могут быть покрыты за счет минимальных комиссионных. [16]

На рис. 8 представлены доля банков, оказывающих интернет-услуги, и пользователи интернет-банкинга в разных странах мира.

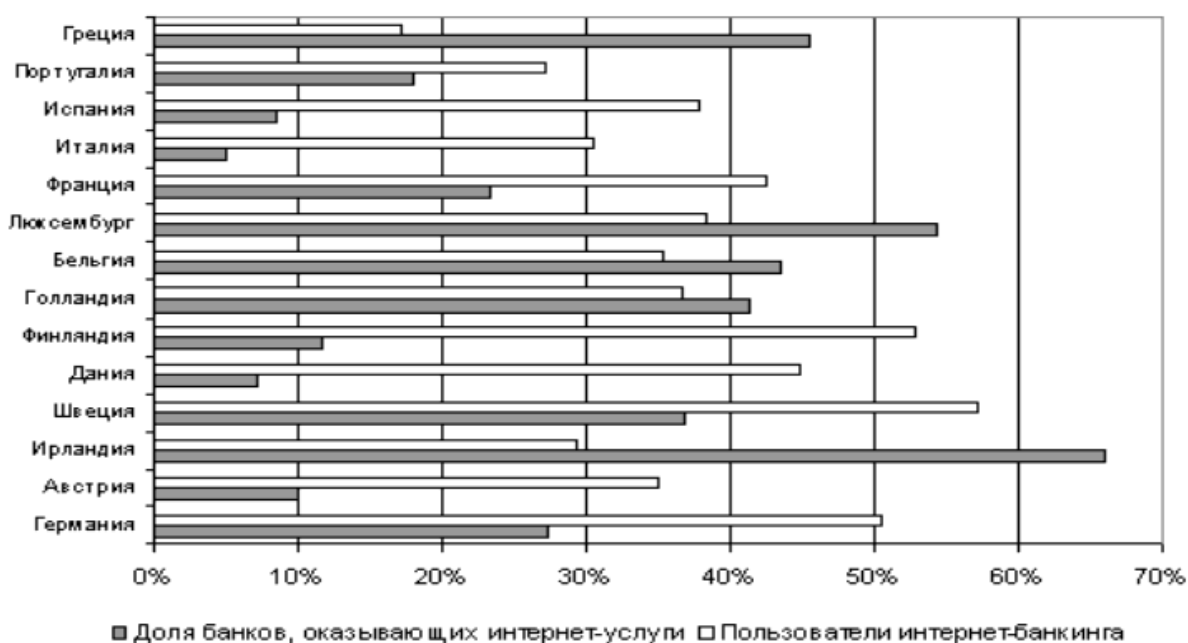


Рис. 8. Доля банков, оказывающих интернет-услуги, и пользователи интернет-банкинга

Самые смелые аналитики уже сейчас сходятся во мнении, что интернет-банкинг можно рассматривать как самое полезное изобретение со времен появления телефона.

Через год-два услуги интернет-банкинга станут стандартными для большинства банков, когда основными требованиями клиентов станут удобство, мобильность и оперативность.

Список информационных источников:

1. <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82-%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D0%B8%D0%BD%D0%B3>
2. http://www.e-biblio.ru/book/bib/09_ekonomika/el_raschet_v_kom_deajt/posob/docs/piece006.htm
3. <http://constructor.ru/finansy/internet-banking-v-rossii.html>
4. <http://studentbank.ru/view.php?id=872>
5. <http://www.cnews.ru/reviews/free/finance/ibanking/>
6. <http://markswebb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2016/>
7. <http://markswebb.ru/e-finance/e-finance-user-index-2016/>
8. http://markswebb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2016/?strIMessage=%D1%EF%E0%F1%E8%E1%EE%21+%CC%FB+%F1%E2%FF%E6%E5%EC%F1%FF+%F1+%C2%E0%EC%E8+%E2+%E1%EB%E8%E6%E0%E9%F8%E5%E5+%E2%F0%E5%EC%FF.&show_link=yes#research-form-jakor
9. http://economic-definition.com/Financial/Banking_Banking__eto.html
10. https://ibank.asb.by/wps/portal/ibank!/ut/p/a1/hY65DoJAFEW_hYKWeexoN0JkEUNhgjCNmUkQUAQyjCT-vUAsLFxed2_OyX2IoAyRlo51SUXdtbSZM7FOgH1D3SUQJdtUA-yqiWpqqX5IzAnIZ-DLYfjnHxFZENfHgWHHk2M4GoTeJvDs1R4gtF7Aj4kIkbLp2PJujlumOyUivDgXvODKnU91JUQ_rGWQoWa0vSp0YAp7yPBjQLpBoOydQ_0tg4vZjDGWpCfHPEEN/dl5/d5/L2dJQSEvUUt3QS80SmlFL1o2XzBBRzQxS08wSk9GVjIwQUMxTzE1MIYzT1Yz/
11. <https://germania.one/2017/08/05/polzujutsja-li-nemcy-internet-bankingom/>
12. <http://moneynews.ru/old/4974/>
13. <https://www.iamexpat.nl/expat-info/official-issues/banking-in-the-netherlands&prev=search>
14. <https://www.south-insight.com/node/1083>
15. https://ru.wikipedia.org/wiki/Woori_Bank
16. <https://moluch.ru/conf/econ/archive/133/7635/>