

СОСТОЯНИЕ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА В РОССИИ СЕГОДНЯ: ОЦЕНКА, ПЕРСПЕКТИВЫ И ВОЗМОЖНОСТИ*

Юлия Викторовна КУДРЯВЦЕВА

аспирантка кафедры экономики,
Тамбовский государственный технический университет,
Тамбов, Российская Федерация
Deutschenbebi@icloud.com

История статьи:

Принята 10.11.2016
Принята в доработанном
виде 23.11.2016
Одобрена 06.12.2016

УДК 336.71

JEL: F21, F43, F53, H30

Ключевые слова:

цифровой сервис, интернет-
банкинг, безналичная
транзакция, риск, финтех-
компания

Аннотация

Предмет. В статье рассматриваются основные игроки рынка интернет-услуг для массовых платежей граждан. Дается оценка развития в России онлайн-банкинга, который позволяет переадресовывать клиентский поток из стационарных отделений банка в цифровой сервис дистанционного обслуживания.

Цели. Раскрытие современного состояния и перспектив развития интернет-банкинга в России и мире.

Задачи. Анализ современного состояния интернет-банкинга в России, проблем, препятствующих значительному росту числа его пользователей. Оценка перспектив развития бесконтактных платежей в ближайшие пять лет в России и мире, а также появления на рынке альтернативных банкам игроков, которые могут завоевать значительную часть российского рынка финансовых технологий.

Методология. Применялись методы анализа научной и информационной базы, синтеза полученных данных в теоретические выводы и практические рекомендации. Методологическую и теоретическую основу исследования составляют научные труды отечественных и зарубежных ученых по теории и практике экономического и финансового обеспечения.

Выводы. Внедрение интернет-банкинга служит важнейшим средством обеспечения стабильности функционирования банков, их конкурентоспособности, а также повышения эффективности финансового бизнеса. Развитие цифрового сервиса на российском рынке банковских услуг проходит быстрыми темпами. С помощью интернет-сервиса банки смогут предлагать новые виды услуг в своей сфере, тем самым развивая банковскую систему России. Отечественные кредитные организации, как и банки всего мира, в ближайшие годы могут потерять значительную часть рынка массовых платежей. В качестве серьезных альтернативных игроков рынка выступают операторы электронных денег и сотовой связи, системы платежных терминалов.

© Издательский дом ФИНАНСЫ и КРЕДИТ, 2016

Инновационные технологии стали движущей силой развития цифрового сервиса банковских услуг. В современной финансовой системе наиболее частыми точками соприкосновения между банком и клиентом является онлайн-банкинг или банковское мобильное приложение в телефоне, компьютере, смартфоне и планшете.

Следует отметить что такие контакты проходят в десятки раз чаще, чем при стационарном обслуживании в операционных залах и офисах. Если десять лет назад специалисты, эксперты банков обсуждали вопрос, может ли банк работать без клиентов, а пять лет назад была развернута широкая дискуссия о том, как может банк существовать без отделений, то сегодня в мировой практике среди банкиров, финансистов и специалистов активно обсуждается вопрос о вероятном существовании банков без сотрудников.

* Автор выражает признательность доктору экономических наук, профессору, заведующему кафедрой экономики Тамбовского государственного технического университета Николаю Ивановичу КУЛИКОВУ за советы и ценные замечания во время работы над статьей.

Надо понимать, что основной функцией онлайн-банкинга является переадресация клиентского потока из стационарных отделений, филиалов, офисов в цифровой сервис дистанционного обслуживания. Тем самым сокращается поток клиентов в офисные структуры, что приводит к снижению операционных затрат.

По данным компании IBM Global Services, в США стоимость одной операции через Интернет в семь раз дешевле, чем в офисе банка (0,2 долл. США против 1,4). Аналитики называют различные показатели удешевления банковских операций при переводе их во Всемирную паутину – в 2–16 раз.

Чтобы дистанционное обслуживание клиента начало давать результаты, банкам надо создать в системе интернет-банкинга равноценную по функциям замену офисному обслуживанию. Остановимся на опыте Российской Федерации в сфере внедрения прогрессивных информационных решений в банковскую деятельность для обеспечения цифрового сервиса банковских услуг.

Данные Росстата говорят о том, что Интернетом охвачена почти вся территория России¹. По данным в ВЦИОМ, доля онлайн-пользователей среди россиян старше 18 лет, которые хотя бы раз в день выходят во Всемирную сеть, в I полугодии 2016 г. составила 73%, а среди молодежи возраста 18–25 лет – 98%.

В этих условиях банки не могли не воспользоваться возможностями и доступностью Интернета и предложили не один десяток банковских услуг и продуктов. В статье «Банки уходят в сеть Интернета» автор приводил примеры, как ведущие банки России, такие как Сбербанк, ВТБ24, Тинькофф Банк, Альфа-Банк, «Русский Стандарт», только в 2015 г. потратили десятки миллиардов рублей

на внедрение инновационного цифрового сервиса в банковскую деятельность.

Количество пользователей интернет-банкинга подсчитать почти невозможно, но оценочные показатели существуют. По разным подсчетам таких насчитывается от 10 до 30% от общего числа клиентов в банках, а по экспертным оценкам средний показатель равен 15%.

Тем не менее в России названных клиентов значительно меньше, чем пользующихся Интернетом и имеющих счета в банках. Итоги I квартала 2016 г. показали, что доля россиян, подключивших интернет-банкинг, составила 29%, из них 65% используют этот сервис только для просмотра информации по банковскому счету, и только 15% постоянно используют Всемирную сеть для работы с банковскими картами. Это в 4–5 раз ниже, чем в Европе, и более чем в 6 раз ниже, чем в США.

Число бесконтактных платежей во всем мире продолжает расти. В качестве примера можно привести Великобританию. По данным отчета Британской ассоциации банкиров, по итогам 2015 г. в стране объем платежей, совершаемых через мобильные приложения, вырос более чем в 1,5 раза и потребители пользовались мобильными приложениями 7,6 раза в минуту. В России же мобильные платежные приложения используются клиентами менее одного раза в минуту. А в I полугодии 2016 г. было совершено более 1,1 млрд бесконтактных транзакций, что в 1,1 раза больше, чем за весь 2015 г.

Эстонские банки Swedbank и LHV в августе 2016 г. выпустили первые бесконтактные карты в стране, и с этого времени все выпускаемые в этих банках новые платежные карты снабжаются технологией бесконтактных платежей [1].

Банки Сингапура разработали систему платежных переводов по номеру мобильного

¹ Российская Федерация уступает по этому параметру четырем-шести странам Евросоюза, Японии, США, Сингапuru, Китаю.

телефона, что позволяет осуществлять быстрые трансферты между людьми, используя только этот номер или национальный регистрационный номер социальной карты. Валютное управление Сингапура сообщило, что банки работают над созданием нового сервиса, который даст возможность совершать клиентам платежи через аккаунты в Twitter и Facebook. Для этого необходимо будет только написать имя пользователя в соцсети вместо введения номера счета получателя платежа.

Вовлеченность в интернет-сервис пользователей зарплатных карт в России, которые приобретаются и оформляются работодателем, составляет чуть более 50%, и это гораздо ниже, чем у владельцев дебетовых и кредитных карт, самостоятельно оформивших их (примерно 75%). Но купленные карты составляют лишь около 40% от зарплатных. Поэтому говорить сегодня о том, что традиционный банковский сервис, предоставляемый россиянам в отделениях, филиалах и офисах банков, постепенно умирает – не имеет оснований.

Резонно возникают вопросы. Почему наши сограждане не доверяют Интернету? Или существуют другие причины, такие как финансовая неграмотность, отсутствие в данной местности устойчивого Интернета, возрастные показатели граждан (в России 26% населения получают пенсию по старости) [2]?

Мошенники в Интернете являются серьезной причиной, чтобы держать определенную дистанцию от онлайн-услуг. В России за 2015 г. в 5,5 раза выросло число несанкционированных снятий денежных средств со счетов владельцев банковских карт через интернет-банкинг. Причем на последний приходится 93% всех убытков, связанных с несанкционированным снятием денег средств со счетов владельцев карт и только 4% – на кражи наличных из банкоматов.

Вот что говорит юрист группы правовых компаний «ИНТЕЛЛЕКТ-С» Артур Набиуллин: «На протяжении двух последних лет можем наблюдать, как количество обращений в суды и банки, связанных с кражами денежных средств со счетов пользователей, стремительно растет. Клиенту приходится тратить много времени и средств, чтобы вернуть незаконно снятые со счета деньги, и часто приходится обращаться в суд» [3].

Проанализировав судебную практику по таким делам, автор данной статьи делает однозначный вывод: решения о возвращении денежных средств клиенту принимаются значительно реже, чем решения в пользу банка.

Можно, конечно, упрекнуть пользователей интернет-банков, так как большинство случаев несанкционированного снятия денег происходит по вине держателей карт. Так, чаще всего их владельцы предоставляют доступ третьим лицам к конфиденциальной информации, не предполагая возможных негативных последствий.

По мнению экспертов компании «АльфаСтрахование», основной причиной резкого возрастания убытков, связанных с интернет-мошенничеством, является малая грамотность населения в части правильного использования онлайн-сервисов. Жертвами плутов чаще всего становятся люди, не разбирающиеся в новых компьютерных технологиях и современных средствах связи, используемых банками для предоставления своих услуг и продуктов.

Большинство экспертов утверждают, что безопасность сервиса всецело зависит от держателя карты. Считаем, что банки тоже должны нести за это ответственность, так как они, вовлекая клиента в пользование интернет-банком или мобильным банковским приложением, обязаны провести краткое обучение, вручить памятку пользователя, что

позволит клиентам хорошо знать интернет-технологии, доверять им, а самое главное – быть осторожными и соблюдать все полученные от банка рекомендации.

Следует также признать, что Россия находится далеко не на первом месте по масштабам мошенничества с пластиковыми картами, в лидеры вышла Великобритания. В 2015 г. из всего убытка, нанесенного 19 странам Европы действиями проходимцев, 43% приходится на эту страну. Причиной стало активное развитие онлайн-шопинга.

По данным компании – разработчика программного обеспечения FICO, на втором месте по величине ущерба от мошенничества оказалась Греция, затем идут Дания, Франция и Россия. В среднем в 19 странах Европы в 2015 г. масштабы жульничества выросли на 10%, а в Великобритании – на 18%, причем убытки достигли 88,5 млн фунтов стерлингов, и 75% ущерба приходится на онлайн-платежи без физического участия платежных карт, а остальное – на электронную торговлю.

Если пять лет назад основной целью мошенников были банковские счета, то сегодня злоумышленники переключились на взлом данных интернет-магазинов. Во всем мире стремительно растет объем онлайн-торговли. В той же Великобритании за последние восемь лет он увеличился почти вчетверо. При этом следует отметить, что объемы и количество безналичных расчетов в Европе постоянно растут, и это обеспечило снижение доли мошеннических транзакций за последние пять лет с 0,008 до 0,006% от общего количества платежей [4].

Эксперты отмечают: качество интернет-сигнала также играет не последнюю роль в лояльности клиентов к онлайн-банкингу. На 40% территории России слабо развита инфраструктура для широкополосного и мобильного Интернета и всеохватывающего способа удаленной идентификации, подтвержденного государством. Это создает

населению ограничения доступа к финансовым услугам, а также выбора их большего количества на основе современных технологий и поставщиков.

В большинстве сельских населенных пунктов уровень приема интернет-сигнала 3G значительно хуже, чем в городах (не говоря уже о стандарте 4G), практически отсутствует возможность войти в мобильный банкинг со смартфонов. А по данным Росстата, на данный сегмент приходится около 70% использования электронных банковских систем населением России. Если же клиент однажды неудачно попробовал провести операцию через интернет-банкинг, повторная проба может случиться не скоро и, возможно, в другом банке.

В России большинству пользователей интернет-банков в возрасте 45–60 лет неудобен процесс первичной активации. Проще остаться с тем, к чему привыкли, с зарплатными картами и наличными деньгами, и делать с них платежи в офлайн-точках продаж и приема платежей, а переводы родным и близким – через специализированные офлайн-сети и отделения банков [5].

Надо учитывать также, что в России недостаточно разветвлена банковская сеть в виде офисов, отделений и филиалов. Чем обширнее будет география отделений банка в России, тем, следовательно, будет меньше доля пользующихся интернет-банкингом. Но нынешняя экономическая ситуация в России заставляет банки больше уходить в цифровой сервис, в том числе выстраивая отношения с клиентами с помощью интернет-банка [6].

Существует еще один аспект доступности населению интернет-банка. Если не принимать во внимание статистику пользователей крупных банков, то во многих мелких количество пользователей интернет-банка исчисляется десятками или сотнями. Рынок кредитных карт, как и пять лет назад,

сосредоточен в 20 крупных банках, и концентрация усиливается.

Совокупная доля пяти названных крупнейших банков на рынке кредитных карт увеличилась до 71,9% (71,1% в I квартале 2016 г.). При этом рост показали только Сбербанк (0,5 п.п.), Тинькофф Банк (0,7 п.п.) и ВТБ24 (1 п.п.). Альфа-Банк сумел сохранить свою долю в 7,2%, в то время как «Русский Стандарт» потерял 0,6% рынка.

Совокупная доля первой десятки банков выросла на 0,6 п.п. и составила 83,5%. Доля двадцати крупнейших кредитных учреждений выросла на 0,5 п.п. до рекордного показателя в 2016 г. уровня и составила 94,3%².

Однако следует признать, что не все так плохо и так очевидно, на самом деле количество людей, пользующихся интернет-банком, в России неуклонно растет.

Если безналичные транзакции в 2013 г. составляли около 20%, то к декабрю 2015 г. их было около 27%, а по итогам I полугодия 2016 г. они занимали 30% от общего объема платежей. За 2015 г. оборот по картам вырос более чем на 20%, а рост количества транзакций составил более 35%. По мнению главы VISA в России Екатерины Петелиной, через три-пять лет доля покупок в магазинах по картам будет 40% и выше³.

Следует отметить еще одну тенденцию: за последние два года количество транзакций в России выросло быстрее, чем обороты денежных средств по картам.

По нашему мнению, это очень хороший признак, который снижает стоимость среднего чека; знак того, что все больше совершается безналичных транзакций в категории ежедневных покупок.

² Куришев О.Ю. Банковские карты как важный элемент банковского розничного бизнеса // Банковский ритейл. 2007. № 1. С. 18–22.

³ Лукашок Ю.В. Российский рынок пластика: тенденции развития и перспективные продукты // Банковский ритейл. 2008. № 3. С. 12–16.

Россияне стали платить картой не только при покупках чего-то дорогого, но и везде и всегда: на автозаправках, в продуктовых магазинах, ресторанах, при оплате коммунальных услуг и т.п. Сегодня в России более одной трети оборота карт VISA приходится на такие ежедневные покупки. Та же Е. Петелина пообещала, что до конца 2016 г. мы увидим в России «несколько запусков» мобильных платежных сервисов, использующих технологии токенизации, которые VISA продвигает на глобальном рынке.

Сегодня многие услуги практически полностью переключались в Интернет. Например, в подмосковных электричках в 2016 г. начали принимать оплату за билеты банковскими картами VISA, Mastercard и российской «Мир»⁴.

С учетом того, что электрички Подмоскovie за год перевозят более 150 млн чел., это позволит включить в безналичные расчеты огромную массу людей.

Важными условиями привлечения клиентов к интернет-технологиям являются удобство и наглядность предлагаемых услуг. Примером таких действий может служить Тинькофф Банк, показатели которого для большинства банков недостижимы.

Эта кредитная организация активно использует мобильный банк для предоставления цифрового сервиса. В мобильный банк она вынесла как можно больше различных услуг, что пока не доступно для клиентов других банков.

Во II квартале 2016 г. Тинькофф Банк стал лидером по абсолютному объему прироста портфеля кредитных карт, который вырос на 5,8 млрд руб. до 95,3 млрд руб., что укрепило позиции второго крупнейшего игрока на рынке (первый – Сбербанк) в сегменте

⁴ Лямин Л.В. Анализ факторов риска, связанных с интернет-банкингом // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. 2006. № 5. С. 52–63.

кредитных карт с долей 9,4% (в I квартале – 8,7%). В относительных показателях во II квартале 2016 г. рост составил 6,4%. В то же время у Сбербанка рост составил только 0,04%, или в 160 раз меньше. Эксперты утверждают, что сегодня у Тинькофф Банка самая эффективная модель работы в России⁵.

Приведем таблицу рейтинга эффективности интернет-банков с точки зрения наличия различных функций и удобства интерфейсов для клиентов (табл. 1).

Построим диаграмму для наглядности оценок функциональных возможностей и удобства использования в 2015 г. интернет-банков (рис. 1).

Данные табл. 1 свидетельствуют о том, что в рейтинге по всем трем показателям лидирует Тинькофф Банк со значительным отрывом, второе место уверенно занимает Промсвязьбанк, Сбербанк в рейтинге эффективности интернет-банков занимает четвертое место, а по функциональным возможностям – только восьмое. Но справедливости ради надо отметить: Сбербанк в рейтинге эффективности интернет-банков за год поднялся на шесть позиций, в то же время один из самых крупных банков России ВТБ24 по этому показателю занимает 16-е место и потерял за год четыре позиции [7].

Одним из механизмов перевода клиентов на интернет-обслуживание, по нашему мнению, является предоставление особых условий клиентам. Сотрудники в офисах должны быть мотивированы и ориентированы на подключение интернет-банкинга клиенту. Значительную роль играют и правильно выстроенная рекламная кампания, настроенная система электронного маркетинга.

Тинькофф Банк активно и грамотно использует все это в своей деятельности: у вкладов, открытых через онлайн-кабинет, процентная ставка выше, сотрудники банка

получают материальное вознаграждение за вовлечение клиентов в интернет-банкинг. Грамотно используя маркетинг, работники банка рассказывают клиентам о преимуществах новейших технологий и обучают правилам пользования. И вот результат: сегодня каждый четвертый клиент Тинькофф Банка пользуется онлайн-технологиями, в то время как только каждый десятый активный клиент России пользуется интернет-банкингом⁶.

Вот только один пример работы банка. С 1 по 31 августа 2015 г. он объявил акцию: успей получить ипотеку по сниженной ставке через интернет-банкинг. Сумма кредита – до 100 млн руб., первоначальный взнос – от 15%, процентная ставка – от 10,9%. Экономия для клиентов банка может составить до 1,6%, так как средняя ставка в России по ипотеке в I полугодии 2016 г. составила 12,5%⁷.

Можно предложить банкам для отдельных видов их продуктов с целью привлечения клиентов к интернет-услугам ввести добровольное страхование ответственности за содержимое онлайн-банка. Считаем, что Россия (вслед за Китаем) стоит на грани бума интернет-банкинга. Поколение 18–25-летних людей, для которых Интернет – неотъемлемая часть жизни, еще только подходит к деятельному возрасту – получили образование, обзаводятся семьями, открывают счета в банке. Независимых людей, которые почти половину жизни проводят в Интернете, будет все больше с каждым годом. Думаем, что через пять-шесть лет открыть вклад, получить кредит в интернет-банкинге станет гораздо удобней и быстрее, чем в ближайшем отделении банка.

⁶ Платежные и расчетные системы: международный опыт. Вып. 3. Общее руководство по развитию национальной платежной системы. URL: <http://www.cbr.ru/publ/?Prtid=prs>

⁷ Пухов А.В. Организация операционной работы по приему платежей физических лиц без открытия счета // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. 2007. № 5. С. 15–19.

⁵ Маценуро Н.А. Принимаем к оплате «пластик» // Главная книга. 2009. № 9.

Все перечисленное не означает отсутствия немалых скрытых рисков, трудностей и неопределенностей, связанных с бурным развитием в России финансовых интернет-услуг. Нельзя сбрасывать со счетов иррациональность российских потребителей, дефекты предоставляемых интернет-услуг и активность мошенников. Все это потребует от участников рынка тщательно продуманных действий и известного маневрирования [8].

Также банкам следует опасаться потери части бизнеса на рынке финансовых услуг и продуктов, который может перейти к финтех-компаниям, так как они оказались более подготовленными к меняющимся потребностям клиентов. Большинство экспертов сходятся во мнении, что самое сильное влияние финтех-компаний на банковский бизнес проявилось во внимании к потребностям клиента. Именно слабая ориентированность на него со стороны большинства традиционных банков позволяет финтех-компаниям усиливать свои позиции на рынке финансовых услуг [9].

Кредитные организации, работающие по традиционно сложившимся схемам, с запозданием реагируют на ситуацию на рынке и зачастую вносят лишь небольшие усовершенствования в используемые информационные технологии. Подавляющее большинство представителей банков понимают это и выражают озабоченность, связанную с возможной потерей части бизнеса, которая в течение трех-пяти лет может перейти к новым финтех-компаниям. По данным Всемирного обзора финтех-сегмента, подготовленного агентством PwC, так считают 76% респондентов [10].

В банках понимают складывающуюся ситуацию на рынке финансовых услуг и стремятся к партнерским отношениям с финтех-компаниями. Около 42% опрошенных, представляющих кредитные учреждения, сказали, что вступили или в ближайшее время вступят в партнерские отношения, или уже

создают венчурные фонды финансирования компаний финтех-сегмента.

Руководитель международной практики PwC по оказанию услуг в сфере финтех-сегмента Манош Кашьяп сказал: «Для клиентов важны удобство, персональный подход, доступность и простота использования технологий. И чтобы оправдывать эти ожидания, банкам и финтех-компаниям следует сосредоточиться на преимуществах, которые имеются у каждой из сторон, как в части дизайна и разработки продуктов, в чем преуспели стартапы, так и в части ресурсов в сфере дистрибуции и инфраструктуры, которыми обладают банки. Сила финтех-компаний кроется в простоте продуктов и полной интеграции, но это не гарантирует надежную информационную безопасность и определенность в отношениях с регуляторными органами. При этом такими возможностями обладают банки. Сейчас мы наблюдаем следующий процесс: обе стороны приходят к осознанию того, что новые взаимовыгодные отношения возможны, и в конечном итоге выиграет от этой ситуации клиент» [11].

Российским банкам придется искать ответы на те же самые вопросы, продиктованные жизнью.

Уже сегодня в качестве серьезных, альтернативных банкам, игроков выступают на рынке операторы электронных денег, а также системы платежных терминалов. Существенную долю рынка могут захватить операторы сотовой связи, на абонентских счетах которых размещено около 1 трлн руб. Имея огромные деньги, сотовики, чтобы привлечь клиентов, могут позволить себе выдавать кредит на 3–5% ниже, чем предлагают традиционные банки. Это вынудит последних снизить процентную ставку по кредиту. И тогда может вспыхнуть настоящая конкуренция между финтех-компаниями и банками в борьбе за клиента.

В частности, компания QIWI способна выйти на российский рынок потребительских кредитов уже к концу 2016 г. Об этом сказал генеральный директор компании Сергей Солонин: «Мы думаем, что к концу года сможем показать несколько новых продуктов, которые планируем выпустить на рынок. Мы работаем с нашей клиентской базой и смотрим на конкурентоспособные рынки в глобальном масштабе, чтобы запустить сервисы в области потребительских финансов» [12].

Причем QIWI имеет возможность предоставлять небольшие по сумме кредиты за счет собственных средств.

Именно сейчас российским банкам крайне важно заняться вопросами, связанными с финтех-компаниями. И банковское сообщество понимает серьезность для его бизнеса перемен, исходящих из финтех-сегмента. 13–14 октября 2016 г. уже во второй раз в Казани собрались основные игроки финансового рынка на форум Finopolis 2016, который проводили Центральный банк РФ и правительство Татарстана. Были обсуждены

проблемы развития инновационных технологий в финансовом секторе, рассмотрены перспективы развития финансового рынка, проблемы обеспечения кибербезопасности. В работе форума приняли участие председатель Банка России Эльвира Набиуллина, председатель правления ПАО Сбербанк Герман Греф. На секционных заседаниях речь шла о регулировании инновационных финансовых технологий и бизнес-моделей, развитии конкретных финтех-проектов на российском рынке. Благодаря такому сотрудничеству банки смогут сохранить свою значимость для нынешних и будущих клиентов на быстрорастущем и меняющемся рынке⁸.

Итак, участникам финансового рынка интернет-услуг по мере стремительного развития интернет-технологий следует с большой осторожностью относиться к скрытым кредитным рискам и рискам ликвидности и не забывать, что Банк России намерен осуществлять жесткий контроль в данном сегменте рынка [13].

⁸ Шеремет А.Д., Ионова А.Ф. Банковское дело на внутренних и международных рынках. Кембридж: MIT Press, 2014. 497 с.

Таблица 1

Рейтинг эффективности интернет-банков для частных лиц (2015 г.)

Table 1

Performance ranking of online banks for individuals, 2015

№ позиции	Банк	Итоговая оценка эффективности интернет-банка по шкале от 0 до 100 баллов	Оценка функциональных возможностей интернет-банка по шкале от 0 до 10 баллов	Оценка удобства пользования по шкале от 1 до 5 баллов
1 (1)	Тинькофф Банк	76	7,7	4
2 (3)	Промсвязьбанк	68,5	6,7	3,8
3 (5)	Альфа-Банк	66,1	6,2	3,8
4 (10)	Сбербанк	65,2	5,7	3,9
5 (13)	«Русский Стандарт»	63,5	6,2	3,6
6 (7)	«Санкт-Петербург»	62,9	7	3,2
7 (25)	Банк Москвы	61,6	5,5	3,7
8 (6)	Пробизнесбанк (ФГ «Лайф»)	60,7	6,6	3,2
9 (4)	Связной Банк	60	4,8	3,8
10 (2)	Московский Кредитный Банк	59,3	5,6	3,5
11 (15)	Банк УРАЛСИБ	58,5	4,4	3,8
12 (18)	«Открытие»	55,7	5,1	3,4
13 (-)	«Авангард»	54,9	6,5	2,7
14 (-)	Интерактивный Банк	54,3	6,7	2,5
15 (18)	МТС Банк	53,5	5,2	3,2
16 (12)	ВТБ24	53	4,8	3,3
17 (25)	Райффайзенбанк	51,6	4,5	3,3
18–19 (-)	Соверен Банк	51,4	4,1	3,4
18–19 (-)	УБРиР	51,4	5,5	2,9
20 (14)	Банк Хоум Кредит	50,2	4,5	3,2

Примечание. В скобках приведены позиции интернет-банка в рейтинге 2014 г. Internet Banking Rank 2014. Прочерк показывает, что интернет-банк не участвовал в исследовании 2014 г.

Источник: Internet Banking Rank 2015

Note. Digits in brackets indicate the position of online banking in the 2014 rating – Internet Banking Rank 2014. Dash sign means that the online bank is not included into the 2014 survey.

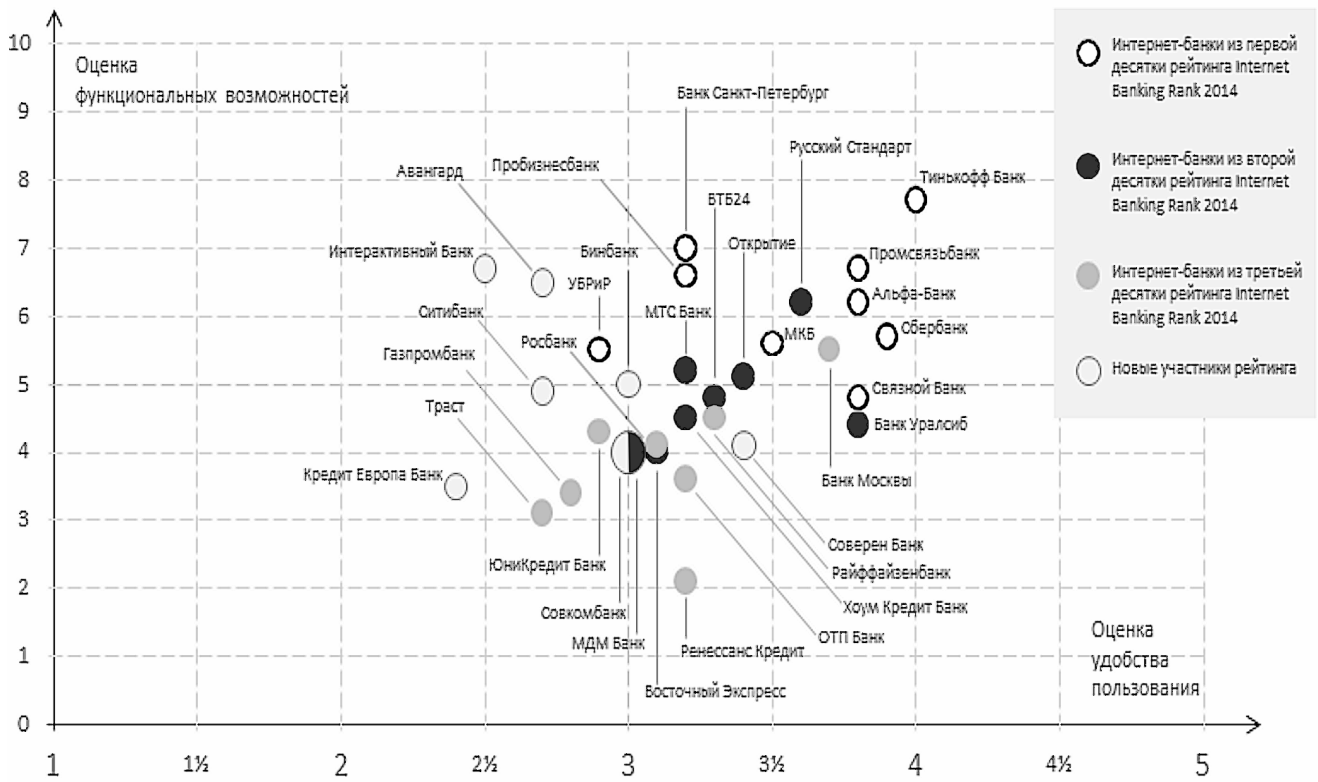
Source: Internet Banking Rank 2015

Рисунок 1

Распределение оценок функциональных возможностей и удобства использования интернет-банков

Figure 1

Map of assessed functional capabilities and convenience of online banking use



Источник: Internet Banking Rank 2015.

Source: Internet Banking Rank 2015

Список литературы

1. Швед Д.Е. О понятиях «банковский продукт» и «банковская услуга» // Маркетинг в России и за рубежом. 2011. № 1. С. 56–64.
2. Данилин В.А., Барманова О.Р. Рынок банковских карт в Самарской области – проблемы и перспективы // Деньги и кредит. 2004. № 12. С. 18–21.
3. Киреева О.Л. Банковская карта – прошлое, настоящее и будущее (гражданско-правовой аспект). URL: <http://protivkart.org/main/515-kireeva-ol-bankovskaya-karta-proshloe-nastoyashee-i-budushee-grazhdansko-pravovoy-aspekt.html>.
4. Кондрашов В.А. Тенденции развития банковских инноваций в современной России // Российское предпринимательство. 2012. № 8. С. 101–105.
5. Косой А.М. Современные деньги // Деньги и кредит. 2002. № 6. С. 42–52.
6. Крахмалев С.В. Современная банковская практика проведения международных платежей. М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2007. 208 с.
7. Панова Г.С. Инновации в банковском бизнесе – искусство банковских технологий / Современные банковские технологии: теоретические основы и практика. М.: Финансы и статистика, 2005.
8. Спиранов И.А. Правовое регулирование операций с банковскими картами. М.: ИнтерКрим-пресс, 2000. 160 с.
9. Cohen B.J. Electronic Money: New Day or False Dawn? *Review of International Political Economy*, 2001, vol. 8, iss. 2.
10. Issing O. New Technologies in Payments: A Challenge to Monetary Policy. URL: <https://www.ecb.europa.eu/press/key/date/2000/html/sp000628.en.html>.
11. Мельников О.Н., Абрамов Е.Г. Почему самые важные активы современных предприятий до сих пор остаются неучтенными? // Российское предпринимательство. 2006. № 6. С. 55–59.
12. Лисица М.И. Интервальная теория портфеля: концепция и эксперимент: монография. СПб: Международный банковский институт, 2012. 138 с.
13. Парфенов К.Г. Учет и операционная техника в коммерческих банках (кредитных организациях). М.: Бухгалтерский бюллетень. 2015. 169 с.

ONLINE BANKING IN RUSSIA TODAY: EVALUATION, PROSPECTS AND OPPORTUNITIES

Yulia V. KUDRYAVTSEVA

Tambov State Technical University, Tambov, Russian Federation
Deutschenbebi@icloud.com

Article history:

Received 10 November 2016
Received in revised form
23 November 2016
Accepted 6 December 2016

JEL classification: F21, F43,
F53, H30

Keywords: digital service,
online banking, cashless
transaction, risk, fintech
company

Abstract

Importance The article overviews key actors of the online banking market for mass payments. I evaluate how online banking evolves in Russia as it allows for streaming customers from bank offices to digital banking service.

Objectives The research unfolds the current state and prospects of online banking in Russia and worldwide. I analyze the current state of online banking in Russia, issues impeding a considerable growth in users, evaluate prospects of wireless payments within the coming five years in Russia and worldwide, and emergence of alternative actors that would be alternative to banks and able to win a significant part of the Russian market of financial technologies.

Methods I used methods of analysis of scientific and information framework, synthesis of the findings into theoretical conclusions and practical recommendations. The methodological and theoretical underpinning comprises proceedings of national and foreign scholars majoring in the theory and practice of ensuring economic and financial background and resources.

Conclusions and Relevance Online banking is the most critical tool to ensure stable operations of banks, their competitiveness and increase the efficiency of financial business. Digital services gain momentum in the Russian banking market. Banks will be able to offer new services via online banking facilities, thus developing the banking system of Russia. National credit institutions and banks worldwide may lose a considerable part of the mass payments market within the coming years. E-money, mobile operators and payment terminals may become viable competitors.

© Publishing house FINANCE and CREDIT, 2016

Acknowledgments

I express my deep gratitude to Nikolai I. KULIKOV, Doctor of Economics, Professor, Head of the Economics Department in the Tambov State Technical University, for guidance and valuable advice on the article.

References

1. Shved D.E. [On the concept of banking product and banking service]. *Marketing v Rossii i za rubezhom* = *Journal of Marketing in Russia and Abroad*, 2011, no. 1, pp. 56–64. (In Russ.)
2. Danilin V.A., Barmanova O.R. [The market of bank cards in the Samara oblast: issues and prospects]. *Den'gi i kredit* = *Money and Credit*, 2004, no. 12, pp. 18–21. (In Russ.)
3. Kireeva O.L. *Bankovskaya karta – proshloe, nastoyashchee i budushchee: grazhdansko-pravovoi aspekt* [Bank card. The past, the present and the future: civilian and legislative considerations]. Available at: <http://protivkart.org/main/515-kireeva-ol-bankovskaya-karta-proshloe-nastoyashee-i-budushee-grazhdansko-pravovoy-aspekt.html>. (In Russ.)
4. Kondrashov V.A. [Trends in the development of banking innovation in modern Russia]. *Rossiiskoe predprinimatel'stvo* = *Russian Journal of Entrepreneurship*, 2012, no. 8, pp. 101–105. (In Russ.)
5. Kosoi A.M. [Modern money]. *Den'gi i kredit* = *Money and Credit*, 2002, no. 6, pp. 42–52. (In Russ.)

6. Krakhmalev S.V. *Sovremennaya bankovskaya praktika provedeniya mezhdunarodnykh platezhei* [Contemporary banking practices of international payments]. Moscow, GrossMedia, ROSBUKH Publ., 2007, 208 p.
7. Panova G.S. *Innovatsii v bankovskom biznese iskusstvo bankovskikh tekhnologii. V kn.: Sovremennyye bankovskie tekhnologii: teoreticheskie osnovy i praktika* [Innovation in banking is the art of banking technologies. In: Contemporary banking technologies: theoretical principles and practices]. Moscow, Finansy i Statistika Publ., 2005, pp. 73–84.
8. Spiranov I.A. *Pravovoe regulirovanie operatsii s bankovskimi kartami* [Legislative regulation of transactions made with banking cards]. Moscow, InterKrim-Press Publ., 2000, 160 p.
9. Cohen B.J. Electronic Money: New Day or False Dawn? *Review of International Political Economy*, 2001, vol. 8, iss. 2, pp. 197–225. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/09692290010033376>
10. Issing O. New Technologies in Payments. A Challenge to Monetary Policy. Available at: <https://www.ecb.europa.eu/press/key/date/2000/html/sp000628.en.html>.
11. Mel'nikov O.N., Abramov E.G. [Why do the most critical assets of contemporary enterprises remain unaccounted?]. *Rossiiskoe predprinimatel'stvo = Russian Journal of Entrepreneurship*, 2006, no. 6, pp. 55–59. (In Russ.)
12. Lisitsa M.I. *Interval'naya teoriya portfelya: kontseptsiya i eksperiment: monografiya* [Interval theory of portfolio: the concept and experiment: a monograph]. St. Petersburg, International Banking Institute Publ., 2012, 138 p.
13. Parfenov K.G. *Uchet i operatsionnaya tekhnika v kommercheskikh bankakh, kreditnykh organizatsiyakh* [Accounting and operating equipment in commercial banks, credit institutions]. Moscow, Bukhgalterskii byulleten' Publ., 2015, 169 p.