

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт управления бизнес-процессами и экономики  
Кафедра «Экономика и управление бизнес-процессами»

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой ЭУБП

\_\_\_\_\_ З.А.Васильева

« \_\_\_\_ » июля 2019 г

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

38.03.02.01.13 – Менеджмент организации

Разработка мероприятий по совершенствованию интернет-банкинга  
российского коммерческого банка  
(на примере АО «Альфа-Банк»)

Руководитель	_____	д.э.к.наук, доцент	Л.Р. Батукова
Выпускник	_____		Ю.О. Любовский
Нормоконтролер	_____		Т.П. Лихачева

Красноярск 2019

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт управления бизнес-процессами и экономики  
Кафедра «Экономика и управление бизнес-процессами»

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой ЭУБП

\_\_\_\_\_ З.А. Васильева

«25» ноября 2018 г

**ЗАДАНИЕ**  
**НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**  
**в форме бакалаврской работы**

Студенту Любовскому Юрию Олеговичу

**Группа УБ14-08БГИА Направление (специальность) 38.03.02 Менеджмент**

**Тема бакалаврской работы** Разработка мероприятий по совершенствованию интернет-банкинга российского коммерческого банка (на примере АО «Альфа-Банк»)

Утверждена приказом по университету № 5221/с от 11.04.2018 г.

**Руководитель бакалаврской работы** Л.Р. Батукова, доктор экономических наук, доцент кафедры «ЭУБП»

**Исходные данные для бакалаврской работы** законодательные и нормативные акты, бухгалтерская отчетность, материалы с преддипломной практики, учебники, научные журналы и статьи

**Перечень разделов бакалаврской работы:**

- 1 Сущность и место интернет-банкинга в современной экономике.
- 2 Обоснование необходимости совершенствования интернет-банкинга «АО Альфа-Банк».
- 3 Разработка мероприятий по совершенствованию интернет-банкинга АО «Альфа-Банк».

**Перечень иллюстрационного материала:**

- Тема бакалаврской работы;
- Цель, объект и предмет бакалаврской работы;
- Актуальность бакалаврской работы;
- Задачи бакалаврской работы;
- Современная система сетевых финансовых отношений, место ИБ и ДБО в ней;
- Ситуационные факторы внедрения ИБ;
- Национальная платежная система;
- Платежная инфраструктура;
- Система принятия решения клиентом интернет-банкинга;
- Сфера применения интернет-банкинга;
- Основные проблемы развития интернет-банкинга;
- Тенденции развития интернет-банкинга;

- Оценка влияния рисков интернет-банкинга на банк и клиента;
- Анализ финансово-экономической и управленческой деятельности АО «Альфа-банк»;
- Оценка эффективности интернет-банкинга в АО «Альфа-банк»;
- Карта стратегических групп интернет-банкинга;
- Экспертная оценка значимости рисков интернет-банкинга для интернет банка АО «Альфа-банк»;
- Обновленная бизнес-модель АО «Альфа-банк»;
- Внедрение «Стратегии синтеза цифровизации процессов взаимодействия с клиентом и установления с ним человеческих отношений»;
- Оценка социально-экономической эффективности мероприятий по совершенствованию интернет-банкинга АО «Альфа-банк».

Руководитель \_\_\_\_\_ Л.Р. Батукова

Задание принял к исполнению \_\_\_\_\_ Ю.О. Любовский

«25» ноября 2018 г

## РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа по теме «Разработка мероприятий по совершенствованию интернет-банкинга российского коммерческого банка (на примере АО «Альфа-Банк»)» содержит 105 страниц текстового документа, 125 использованных источников, 24 рисунка и 25 таблиц, 2 приложения, 1 формула.

ДИСТАНЦИОННОЕ                    БАНКОВСКОЕ                    ОБСЛУЖИВАНИЕ,  
НАЦИОНАЛЬНАЯ ПЛАТЕЖНАЯ СИСТЕМА, ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ, БАНК.

Объект бакалаврской работы – АО «Альфа-Банк».

Предмет бакалаврской работы – Интернет-банкинг российского коммерческого банка.

Цель бакалаврской работы – совершенствование интернет-банкинга (на примере АО «Альфа-Банк»).

Задачи бакалаврской работы:

- исследовать уровень развития и проблемы интернет-банкинга в современной экономике;
- оценить рыночные перспективы интернет-банкинга;
- провести анализ финансово-экономической и управленческой деятельности АО «Альфа-банк»;
- оценить уровень использования и эффективность интернет-банкинга в АО «Альфа-банк»;
- обосновать необходимость совершенствования интернет-банкинга АО «Альфа-банк».

По результатам проведенных исследований для АО «Альфа-банк» были предложены мероприятия по внедрению программы развития клиентов банка, программы доверительных отношений и организации сотрудничества с компанией ФинЦЕРТ. Внедрение данного мероприятия позволит банку не только увеличить доход, но и расширить клиентскую базу.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1 Сущность и место интернет-банкинга в современной экономике.....	6
1.1 Сфера применения интернет-банкинга в современной экономике .....	6
1.2 Тенденции развития интернет-банкинга .....	26
2 Обоснование необходимости совершенствованию интернет-банкинга «АО Альфа-банк».....	49
2.1 Анализ финансово-экономической и управленческой деятельности АО «Альфа-банк».....	49
2.2 Оценка эффективности интернет-банкинга в АО «Альфа-банк» .....	57
2.3 Обоснование необходимости совершенствования стратегии развития интернет-банкинга АО «Альфа-банк» .....	64
3 Разработка мероприятий по совершенствованию интернет-банкинга АО «Альфа-банк».....	70
3.1 Обоснование и разработка мероприятий по совершенствованию интернет-банкинга АО «Альфа-банк» .....	70
3.2 Оценка социально-экономической эффективности мероприятий по совершенствованию интернет-банкинга АО «Альфа-банк» .....	78
Заключение .....	87
Список использованных источников .....	89
Приложение А .....	102
Приложение Б.....	104

## ВВЕДЕНИЕ

Сложившаяся ситуация на рынке банковского обслуживания определяет необходимость улучшения кредитными организациями качества обслуживания и гибкой системы взаимодействия с клиентами. Рост конкуренции обуславливает значимость не только активного использования традиционных банковских продуктов и услуг, но и внедрения инновационных решений, немаловажным направлением из которых в банковской сфере является интернет-банкинг.

Комплексное и всестороннее развитие интернет-банкинга должно стать приоритетным направлением для банков РФ. Сравнительный анализ состояния интернет-банкинга в России и за рубежом позволяет утверждать, что уровень развития зарубежного интернет-банкинга многократно превосходит российский. В развитых странах уже более 10 лет как интернет-банкинг, так и дистанционное банковское обслуживание в целом являются основной движущей силой развития банковского сектора. Отставание российских банков от зарубежных может привести к неготовности отечественных кредитных организаций конкурировать с зарубежными финансовыми институтами, что становится особенно актуальным после вступления России в ВТО.

Поставленная Правительством РФ задача повышения доступности банковских услуг для населения определяет необходимость разработки механизмов ее реализации. В настоящее время фактически половина населения РФ лишена возможности пользоваться банковскими услугами, наблюдаются диспропорции в банковском обслуживании между крупными городами и отдельными регионами, между городами и сельской местностью. Внедрение и широкое распространение инновационных систем банковского обслуживания позволят снять остроту этой проблемы.

С введением интернет-банкинга отпадает необходимость клиенту посещать отделения банка, что способствует снижению его затрат. В связи с

этим сегодня интернет-банкинг стремительно распространяется в банковской сфере, превращаясь в обыденный инструмент для повседневной работы. Поэтому перед «АО Альфа-банком» стоит задача максимально оперативно освоить интернет-банкинг и предложить своим клиентам наиболее привлекательный, конкурентоспособный онлайн сервис. Это определяет необходимость совершенствования имеющихся у АО «Альфа-банка» заделов в области интернет-банкинга и их совершенствование.

Объект исследования: АО «Альфа-банк».

Предмет исследования: Интернет-банкинг российского коммерческого банка.

Цель работы: Совершенствование интернет-банкинга.

В ходе работы необходимо решить следующие задачи:

- исследовать уровень развития и проблемы интернет-банкинга в современной экономике;
- оценить рыночные перспективы интернет-банкинга;
- провести анализ финансово-экономической и управленческой деятельности АО «Альфа-банк»;
- оценить уровень использования и эффективность интернет-банкинга в АО «Альфа-банк»;
- обосновать необходимость совершенствования интернет-банкинга АО «Альфа-банк».



## **1 Сущность и место интернет-банкинга в современной экономике**

### **1.1 Сфера применения интернет-банкинга в современной экономике**

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) – это комплекс услуг удаленного доступа клиентов к различным банковским операциям. Интернет-банкинг (ИБ) – инновационное средство реализации ДБО.

Под интернет-банкингом в настоящее время понимается предоставление пользователю (потребителю банковских услуг) доступа к дистанционным банковским сервисам (включая доступ к счетам и осуществление операций по ним) с любого компьютера, имеющего соединение с сетью Интернет, через браузер круглосуточно [11].

Общепризнано, что развитие банковского бизнеса без использования инновационных методов дистанционного банковского обслуживания невозможно, поскольку реализация задач внедрения новых банковских услуг и продуктов, организация взаимодействия с клиентами, контрагентами, биржами напрямую связана с ДБО. Более того, использование дистанционного банковского обслуживания является одним из ключевых факторов эффективности и конкурентоспособности современного банка [1][93][114].

Практическое внедрение интернет-банкинга берет свое начало с середины 80-х гг. XX века в США и связано с разработкой с созданием системы Home Banking, которая давала возможность вкладчикам проверять свои счета, подключаясь к компьютеру банка через телефон. Постепенно развивая данное направление, в 1994 г. в США Стэндфордским федеральным союзом была введена система перевода денежных средств через интернет. Уже в 1995 г. был создан первый виртуальный банк Security First Network Bank, но данный проект потерпел неудачу, т.к. потенциальные клиенты не доверяли такому новшеству. Первым виртуальным банком в Европе стал Advance Bank, дочернее предприятие банка Dresdner Bank, который начал свою работу в 1996 г. [63].

В это же время в экономической литературе появляется новый термин *branchlessbank* (бесфилиальный) – банк, который функционирует исключительно в Сети, это дистрибьюционная стратегия, которая используется для предоставления клиентам финансовых услуг без использования банковских отделений. Такая розничная банковская схема может как дополнять традиционную схему с банковскими отделениями, так и использоваться отдельно – вовсе без банковских офисов. Первым банком, достигшим успеха в онлайн-банкинге, стал *Bank of America*. К 2001 г. он стал первым среди всех банков, предоставляющих услугу интернет-банкинга, чья база пользователей этой услугой превысила 2 млн клиентов. На тот момент эта цифра составляла около 20 % всех клиентов банка. В октябре 2001 г. *Bank of America* была взята планка в 3 млн денежных переводов, осуществленных с помощью услуги онлайн банкинга на общую сумму более 1 млрд долл. США. В настоящее время в странах западной Европы и Америки услугами интернет-банкинга пользуются более 50 % всего взрослого населения, а среди совершеннолетних пользователей интернета эта цифра достигает 90 % [2][3].

В России развитие интернет-банкинга началось гораздо позже. В 1998 г. Автобанк стал первым банком, который ввел систему управления счетом онлайн. По состоянию на апрель 2017 г. наиболее популярными интернет-банками у населения являются «Сбербанк Онлайн», «Альфа-Клик» Альфа-банка, интернет-банки банков «Тинькофф» и «Русский стандарт». Вместе они охватывают почти 90 % всех пользователей интернет-банкинга в России.

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

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

- глобальную компьютерную сеть Интернет (Интернет-банкинг);
- все каналы доступа – комбинированные платформы: Internet, WAP, телефон (голос, факс, модем).

Наиболее эффективной разновидностью Интернет-банкинга является система «iBank2», которая внедрена и промышленно эксплуатируется в 800 российских банках и филиалах, обслуживая более 500 000 корпоративных и около 300 000 частных клиентов [5][95].

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

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

В связи с этим для многих банков развитие электронных банковских услуг стало не просто новым дополнительным банковским сервисом, а стратегическим направлением деятельности. Переход к электронному способу ведения бизнеса – одна из самых значительных тенденций в современном банковском деле. Содержание современной системы сетевых финансовых отношений представлено на рисунке 1.

Как видно из данного рисунка, технологии ДБО, используемые в ИБ можно классифицировать по типам информационных систем (программно-аппаратных средств), используемых для осуществления банковских операций:

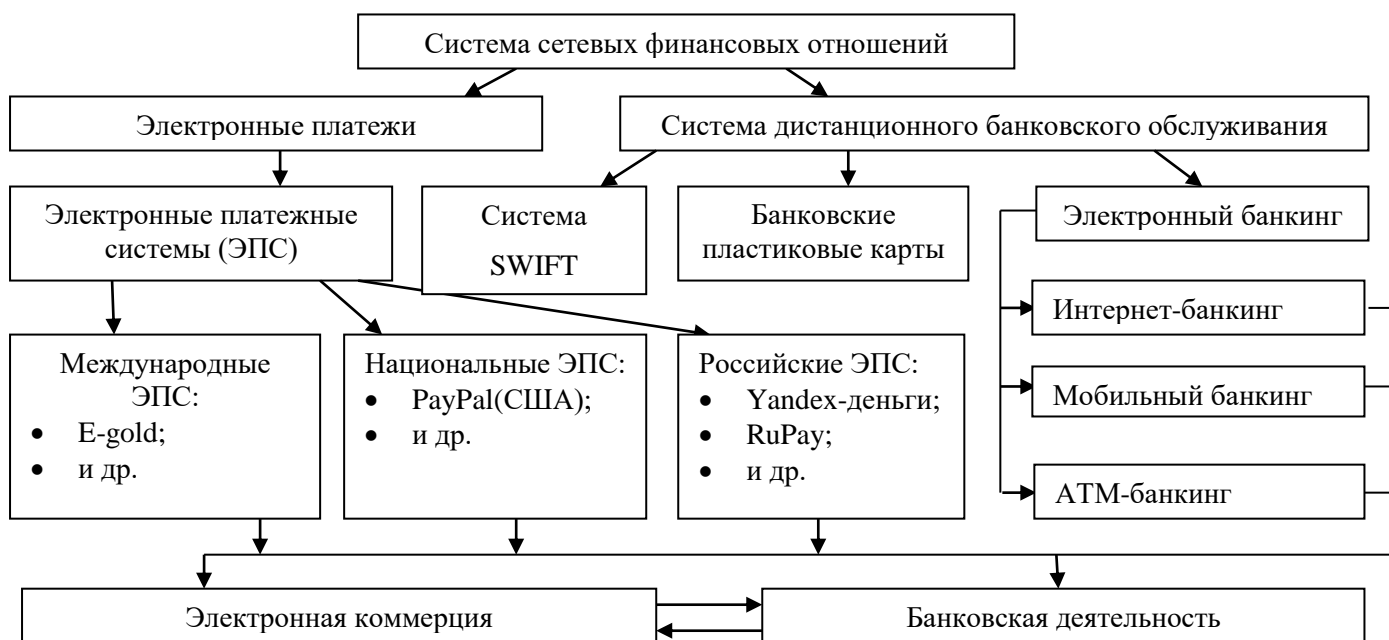


Рисунок 1 - Система сетевых финансовых отношений [6]

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

Анализ перечисленных информационных систем позволяет сделать вывод, что самым быстрым способом вывода мобильных финансовых услуг на рынок является объединение усилий крупных финансовых институтов и операторов мобильной связи. Опираясь на общую клиентскую базу, обе стороны вводят в действие свои активы быстрее. Благодаря явлению конвергенции появляется возможность расширения диапазона услуг интернет-банкинга.

Банковская система – одна из сфер наиболее активного потребления информационных технологий. Общеизвестно, что развитие банковского бизнеса без использования информационных технологий невозможно, поскольку реализация задач внедрения новых банковских услуг и продуктов,

организация взаимодействия с клиентами, контрагентами, биржами напрямую связана с информационными технологиями. Более того, использование информационных технологий является одним из ключевых факторов эффективности и конкурентоспособности современного банка.

Процесс внедрения информационных технологий в деятельность российских банков можно представить как последовательность нескольких этапов в таблице 1.

Таблица 1 - Направления внедрения информационных технологий в банковскую деятельность [6]

Этапы внедрения	Развитие
1.Создание корпоративных компьютерных сетей	Поддержание систем: - электронного документооборота; - расчетных межфилиальныхсетей; - расчетно-клиринговых систем.
2. Продажа банковских и сопутствующих услуг в сети Интернет	Направления услуг: - "Банк-клиент"; - Интернет-банкинг; - телебанк - мобильный банк, WAP-сервис; - Интернет-трейдинг; - электронная коммерция.
3.Развитие внутрибанковских систем управления и их автоматизация	Направления: - управление взаимоотношениями с клиентами с помощью технологических систем CRM; - планирование ресурсов банка по системе ERP; - управление эффективностью бизнеса, бюджетирование в системе корпоративного управления BPM; - получение управленческой информации и мониторинг значений показателей эффективности; используют системы управленческой отчетности MIS.
4. Интеграция банковских систем с ЭПС и расчетными системами телефонных операторов	Варианты; - банк - ЭПС (телебанк "ВТБ24" и Yandex-кошелек); - ЭПС - телефонный оператор (Keeper Mobile) - виртуальный банк - ЭПС (RuPay и РЭД)
5. Создание мобильных интегрированных платежных систем	Экспериментальная зона мобильных расчетов ( Санкт-Петербург - Москва - Сочи), в которой для расчетов используется баланс мобильного телефона оператора мобильной связи

Важнейшими факторами успеха в банковской деятельности сегодня становятся способность к инновациям и повышение качества оказываемых услуг. В свою очередь, качество услуг благодаря передовым технологиям

можно сделать очень высоким. Чтобы удержать клиентов и упрочнить свое положение на рынке, кредитным учреждениям необходимо осваивать новые виды услуг, проводить анализ своей работы и минимизировать собственные издержки.

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

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



Рисунок 2 – Факторы, влияющие на развитие интернет-банкинга в России

Системы дистанционного банковского обслуживания являются инструментом расчетных систем, которые, в свою очередь, являясь элементом

платежной инфраструктуры, играют важную роль в функционировании Национальной платежной системы (НПС). Составляющие элементы НПС наглядно представлены на рисунке 3.

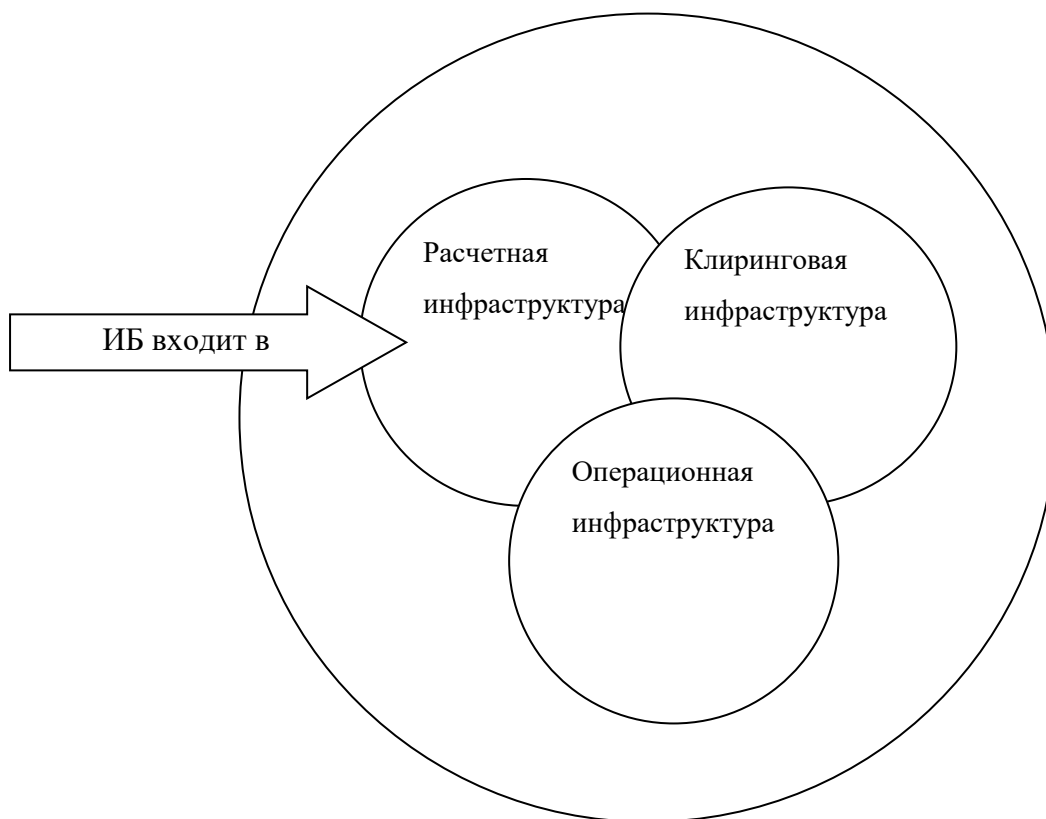


Рисунок 3 - Составляющие элементы НПС [44][79][80]

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

В изложении Комитета по платежным и расчетным системам платежная инфраструктура представляет собой «совокупность сетевого оборудования, технологий и процедур для осуществления доступа и операций с платежными

инструментами, а также для обработки, клиринга и расчета по соответствующим платежам» [44].

В платежную инфраструктуру включаются следующие инфраструктурные элементы [79]:

- операционную инфраструктуру;
- клиринговую инфраструктуру;
- расчетную инфраструктуру.

К операционной инфраструктуре относится та часть платежной инфраструктуры, которая задействована в предоставлении услуг по созданию, подтверждению и передаче платежных инструкций. Такие услуги, в частности, включают следующие процедуры:

- идентификацию и аутентификацию сторон, участвующих в платежной операции, в том числе с использованием технологий шифрования;
- проверку и подтверждение соответствия используемого платежного инструмента стандартам и другим системным требованиям;
- проверку и подтверждение платежеспособности плательщика, в том числе с учетом механизмов обеспечения ликвидности;
- авторизацию перевода денежных средств между финансовыми учреждениями получателя и плательщика;
- учет, хранение и предоставление платежной информации, обрабатываемой в рамках операционной инфраструктуры;
- распространение информации между учреждениями в соответствии с правилами платежных систем

Клиринговая инфраструктура обеспечивает предоставление услуг по передаче, согласованию и (в некоторых случаях) подтверждению платежных инструкций между финансовыми учреждениями, а также к вычислению межбанковских расчетных позиций.

В рамках клиринговой инфраструктуры осуществляются:



- сортировка и сверка платежных инструкций, относящихся к тем или иным финансовым учреждениям, участвующим в осуществлении платежей;
- сбор, обработка и группировка данных, связанных с осуществлением платежей, по каждому финансовому учреждению;
- подготовка и хранение отчетности по платежам и передача ее каждому финансовому учреждению;
- вычисления позиций по валовому или нетто-расчету (сумм денежных средств, подлежащих уплате или получению) по каждому финансовому учреждению.

Расчетная инфраструктура используется для предоставления услуг по межбанковскому переводу денежных средств [44]. Она обеспечивает:

- сбор денежных требований, в соответствии с которыми должны осуществляться расчеты, и проверку их полноты;
- проверку наличия денежных средств на счетах финансовых учреждений в расчетном банке, необходимых для проведения расчета;
- осуществление расчета в соответствии с требованиями путем перевода денежных средств по счетам финансовых учреждений в расчетном банке;
- выполнение учетных записей, относящихся к расчету, и доведение информации об этих записях до сведения заинтересованных финансовых учреждений. Интернет-банкинг является частью расчетной инфраструктуры. На рисунке 4 представлена схема платежной инфраструктуры, и выделены только те элементы, которые потенциально можно улучшить при помощи интернет-банкинга. Улучшение данных элементов позволит улучшить платежную систему в целом:
- увеличится надежность и стабильность расчетов, то есть сохранность средств, совершающих движение в процессе расчетов, и гарантированность их перевода получателю;

- повысится скорость проведения платежей, включая быстроту входа в систему и минимизацию времени обработки, передачи и получения платежных сообщений;

- минимизируются расчетные, операционные и другие риски.

Таким образом, платежная система может стать более быстродействующей, безопасной и экономичной, и предоставлять ее пользователям широкие возможности по маневрированию своими денежными средствами в целях повышения эффективности их использования.

На рисунке 5 представлена система принятия решений клиентом интернет-банкинга. По ней можно сделать вывод о степени соответствия интернет-банкинга потребностям клиента. Это позволяет разработать показатели оценки интернет-банкинга.

В настоящее время почти половина российских банков используют различные системы дистанционного банковского обслуживания через Интернет. Услуги с помощью Интернет-банкинга предоставляют 58 % российских банков.

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

Электронные банковские услуги являются неотъемлемой частью электронного бизнеса, и естественно, что интерес со стороны клиентов к различным формам электронного банковского обслуживания неуклонно растет. Тенденция этого роста наглядно прослеживается по данным аналитических исследований. В сложившихся условиях для банка чрезвычайно важно предоставлять своим клиентам перспективные электронные сервисы, одним из которых является Интернет-банкинг, занимая тем самым ключевые позиции в инфраструктуре их электронного бизнеса.

Количество счетов, доступ к которым предоставлен через сеть Интернет, неуклонно растет, чему способствовало применение кредитными

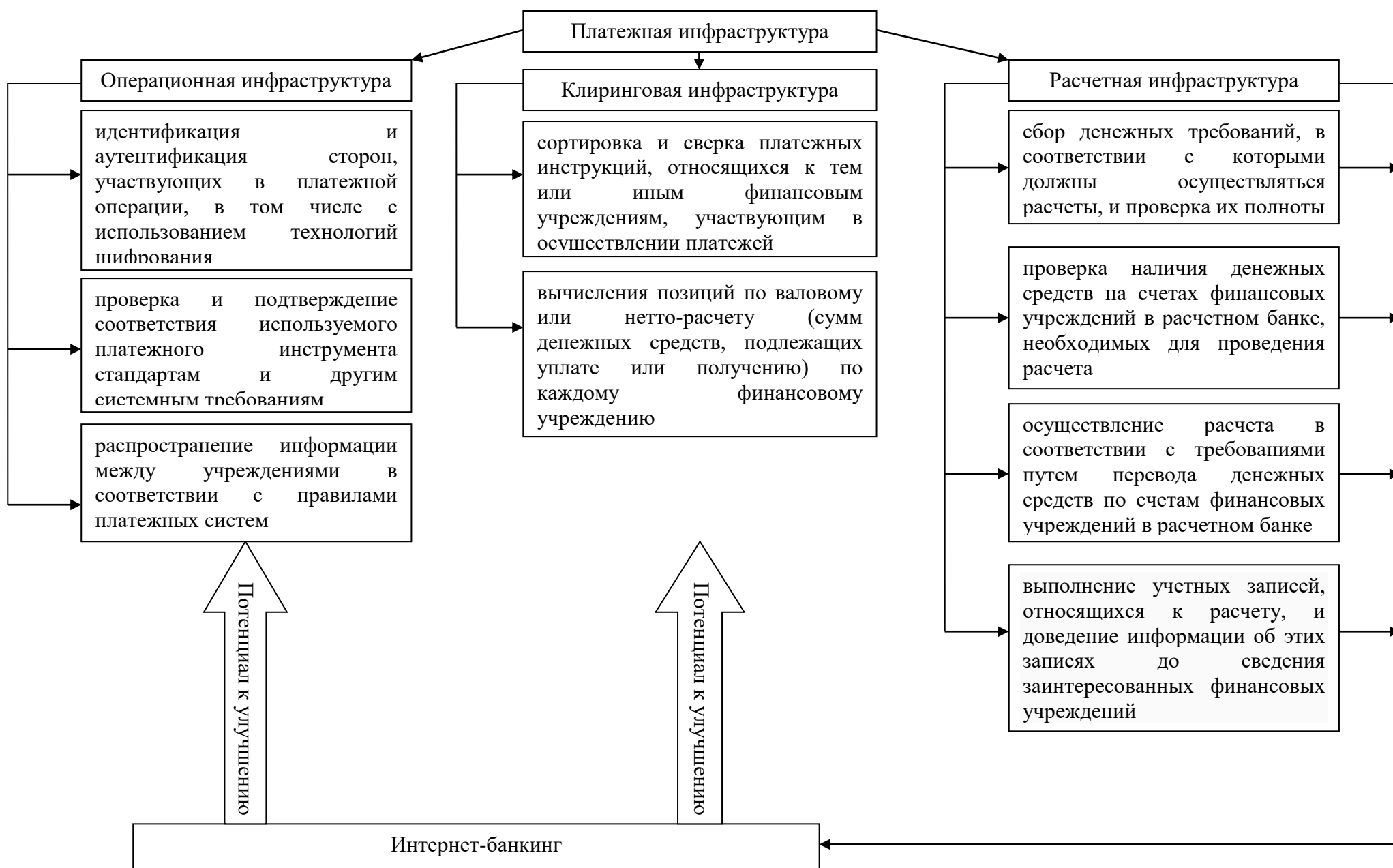


Рисунок 4 – Платежная инфраструктура в России [44][80]

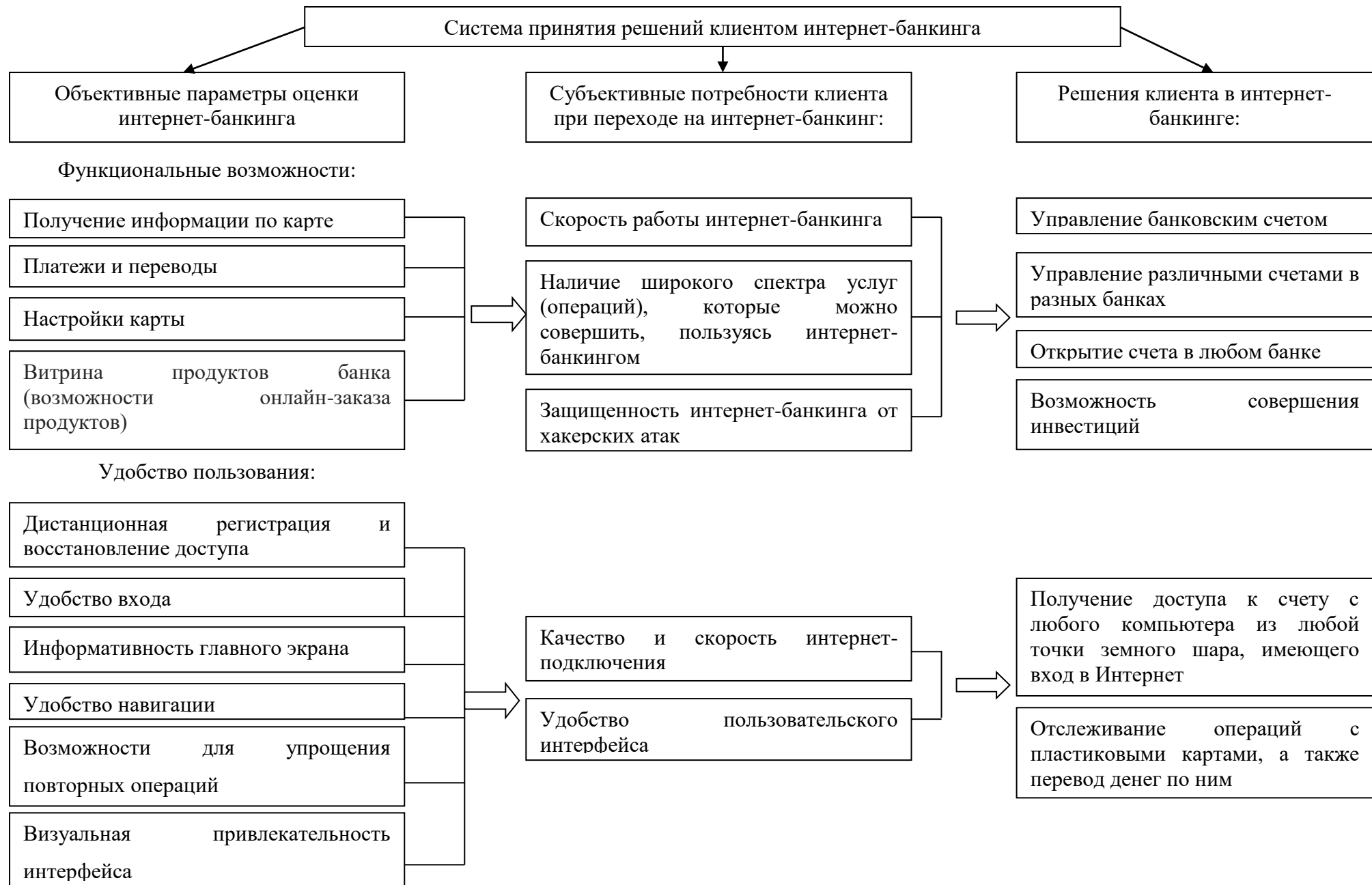


Рисунок 5 – Система принятия решений клиентом интернет-банкинга в России [44]

организациями современных банковских технологий и технологий дистанционного доступа к счетам.

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

Таким образом, Интернет-банкинг представляет собой технологическую систему, которая обеспечивает предоставление дистанционного доступа клиентов к счетам и общей информации о банковских услугах с помощью персонального компьютера или другого устройства с процессором. То есть Интернет-банкинг не является отдельным банковским продуктом, а характеризует способ, с помощью которого совершаются банковские операции.

Для клиента Интернет-банкинг выполняет функцию консалтинга, поскольку позволяет в удобной форме общаться. Для более активных клиентов банк может внедрить систему, которая позволяет участвовать в валютных торгах, в купле-продаже ценных бумаг, в выгодном размещении свободных средств.

Функция автоматизации. Сведение к минимуму однообразных действий при проведении рутинных банковских операций — оплаты ЖКУ и прочих услуг, налогов и т.д. [31].

Функция визуализации доходов и расходов клиента. Для клиента нет необходимости просчитывать вручную свои расходы и доходы, так как в личном кабинете интернет-банкинга появилась возможность графического представления притоков и оттоков средств. Функция экономии средств. Возможность оплатить штраф, налог, услуги интернет-провайдеров, мобильной связи и т.д. позволяет клиенту не только экономить время, но и средства.

Преимущества системы Интернет-банкинга представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Преимущества системы интернет-банкинга [76][77]

Для клиента кредитной организации	Для кредитной организации
1 Возможность открыть счет в любом банке	1 Более широкий охват клиентской базы
2 Быстрый и эффективный способ управления банковским счетом	2 Обслуживание системы интернет-банкинга дешевле, чем содержание разветвленной сети филиалов и высококвалифицированного персонала
3 Конкуренетоспособность услуг, предоставляемых с помощью системы интернет-банкинга	3 Для банка исчезает необходимость трудоемкой работы с наличностью
4 Получение доступа к счету с любого компьютера из любой точки земного шара, имеющего вход в Интернет	4 Предложения более конкурентоспособных услуг по привлекательным ценам
5 Возможность одновременного управления различными счетами в разных банках	5 Возможность работы кредитной организации в круглосуточном режиме, совершение операций в режиме реального времени
6 Отслеживание операций с пластиковыми картами (любое списание средств с карточного счета оперативно отражается в выписках по счетам), а также перевод денег и пользование услугами Интернет-магазинов	6 Автоматическое отслеживание рисков, возникающих при операциях с клиентами

Интернет-портал Bankir.ru провел опрос своей аудитории о лояльности интернет-банкинга [26].

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

Также, у пользователей интернет-банкинга поинтересовались о проблемах, с которыми они сталкиваются, используя интернет-банкинг.

Результаты опроса представлены на рисунке 6 и 7 [26].

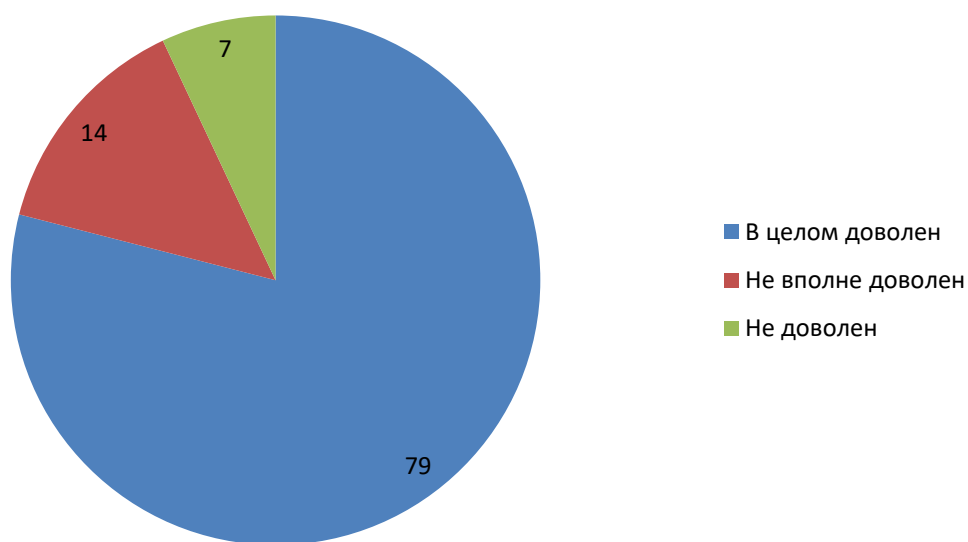


Рисунок 6 – Оценка лояльности клиентов интернет-банкинга к предоставленному сервису, % [26]



Рисунок 7 – Оценка проблем, с которыми сталкиваются пользователи интернет-банка, % [26]

Анализ тенденций, развивающихся в банковской сфере, говорит о том, что возникли две конкурирующие модели финансовых институтов: традиционные банки и банки, сочетающие традиционные филиальные сети с предоставлением онлайн услуг. Сравнительная характеристика представлена в таблице 3 [7][9].

Таблица 3 – Сравнительная характеристика традиционного банка и цифрового

Традиционный банк	Цифровой банк
Весь опыт и знания о клиенте сконцентрированы в определенной точке обслуживания, филиале банка	Центром сосредоточения знаний о клиенте и клиентского опыта является сам клиент
Филиал или офис банка является точкой начала взаимодействия с клиентом	Клиент сам выбирает, как ему удобнее начать взаимодействие с банком, чтобы начать общение не обязательно приходиться в офис
Расстояние до филиала имеет значение, клиент должен иметь возможность физически добраться туда	Клиент может находиться физически где угодно, расстояние до офиса банка не имеет значения
Цифровые сервисы являются продолжением сервисов филиала, где обслуживается клиент	Цифровые сервисы находятся в центре модели обслуживания клиента независимо от филиала
Продукты и сервисы стандартизированы	Продукты и сервисы подгоняются под потребности клиента
Знание о клиенте и опыт обслуживания может быть разным в зависимости от канала обслуживания	Оmnikanальность, опыт и знания о клиенте аккумулируется в одной точке, независимо от канала обслуживания

Оптимальной моделью будущего представляется новый вид банка, который сможет инкорпорировать два важнейших нововведения: полную интеграцию всех каналов распределения и интеграцию наиболее совершенных инструментов (агрегирование банковских счетов, электронное представление и оплата счетов, финансовое консультирование).

Перейдем к рассмотрению основных показателей деятельности интернет-банкинга в России [86].

На рисунке 8 представлена доля платежей физических лиц (ФЛ), совершенных через системы интернет-банкинга за 2012–2017 г.



Наблюдается значительное увеличение количественной доли банковских платежей ФЛ через интернет. К 2017 г. по сравнению с 2012 г. данный показатель увеличился на 10% и составил 40% против 30% соответственно.

Доля банковских платежей ФЛ по объему к 2017 г. по сравнению с 2012 г. увеличилась более чем в 2 раза и составила 25 % против 12 % соответственно.

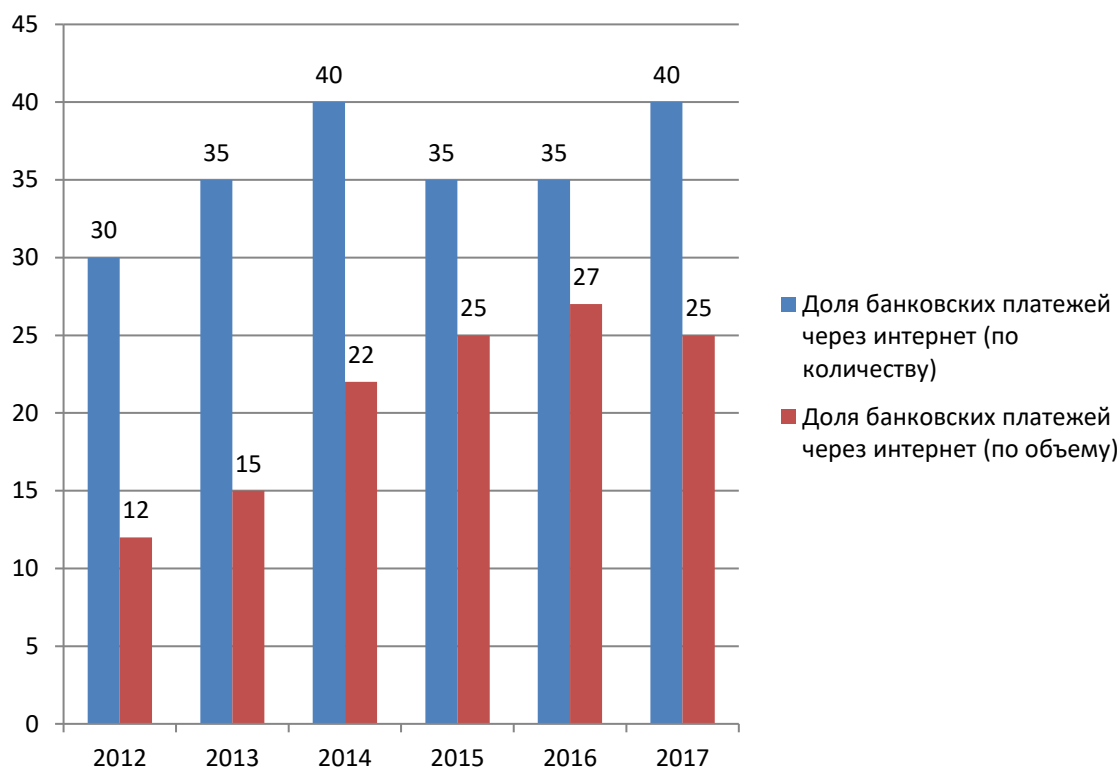


Рисунок 8 - Доля платежей ФЛ, совершенных через системы интернет-банкинга, % [2]

На рисунке 9 представлен объем платежей, совершенных через интернет и в банковских отделениях.

По данным рисунка 9 можно сделать вывод, что в абсолютном объеме платежей доля онлайн, начиная с 2014 года не показывает заметного роста в связи со снижением доверия населения к банкам вследствие продолжающихся отзывов лицензий и санаций банков. Дальнейшее развитие рынка будет зависеть от динамики общего объема платежей физлиц и активности банков в автоматизации пользовательских функций [10].

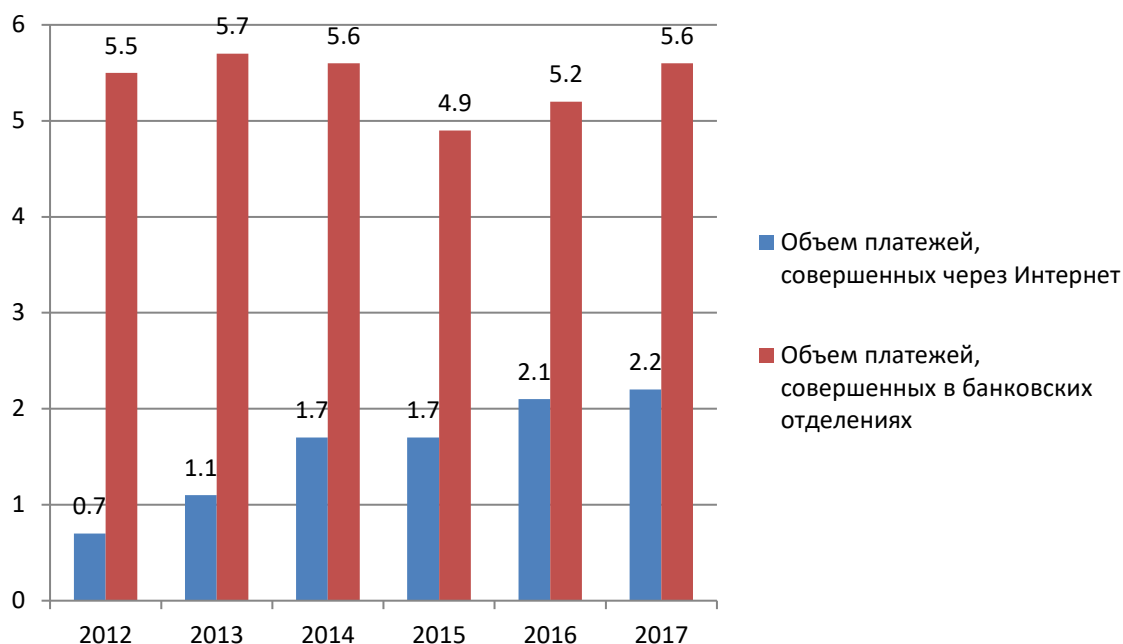


Рисунок 9 – Объем платежей, совершенных через интернет и в банковских отделениях, трлн. руб. [10][12]

На рисунке 10 представлен внешний функционал системы интернет-банкинга на 2017 год. Существующие системы интернет-банкинга в России предлагают стандартный набор услуг: оплата ЖКХ, услуг сотовой связи, штрафы ГИБДД, налоговые платежи и др. Провайдеры систем интернет-банкинга борются за клиента, расширяя дополнительный функционал, делающий оплату услуг более удобной для пользователя. Банки расширяют набор партнерских программ, дающих дополнительные бонусы пользователям, что в итоге помогает им наращивать лояльную клиентскую базу. Также можно выделить существенное увеличение активности доли систем, которые предлагают пользователю выбрать, оплатить и забронировать билеты на железнодорожный и авиатранспорт, совершать покупки в интернет-магазинах, оплатить услуги провайдеров.

По данным рисунка 10 можно сделать вывод, что через интернет-банкинг клиенты более доверчивы к таким операциям как: «Перевод третьему лицу в другой банк», «Перевод клиенту банка», «Оплата мобильной связи».

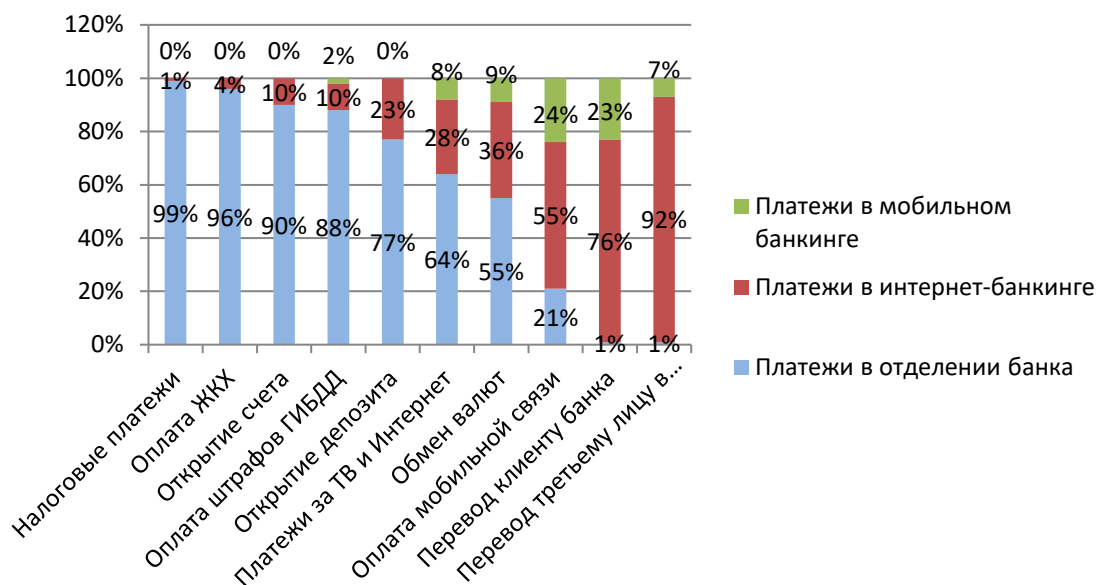


Рисунок 10 – Доля операций, совершаемых через системы интернет-банкинга, мобильного банкинга и в отделениях банка, % [2]

Одной из основных функций банков является кредитование клиентов. В этом случае банки тоже предлагают использовать систему интернет-банкинга. Возможность совершения основных операций с кредитами и вкладами предусмотрена практически во всех системах. Стоит отметить, что лишь в 17 % систем возможно подписать кредитный договор с клиентом дистанционно. Около трети опрошенных компаний планируют в среднесрочной перспективе расширять внутренний функционал систем, внедрив онлайн-оформление заявок на кредиты и их выдачу, а также закрытие депозитов и расчетных счетов (в том числе досрочное). Таким образом, в перспективе нескольких лет развития интернет-банкинг сможет стать полноценной заменой офлайн-офиса для рядового клиента.

На рисунке 11 представлена доля существующих в России систем, позволяющих совершать основные операции с кредитами и вкладами через интернет-банкинг.

Как видно из рисунка 11, доля систем, позволяющих совершать операции по оформлению заявок на получение кредитов и их подписанию, существенно

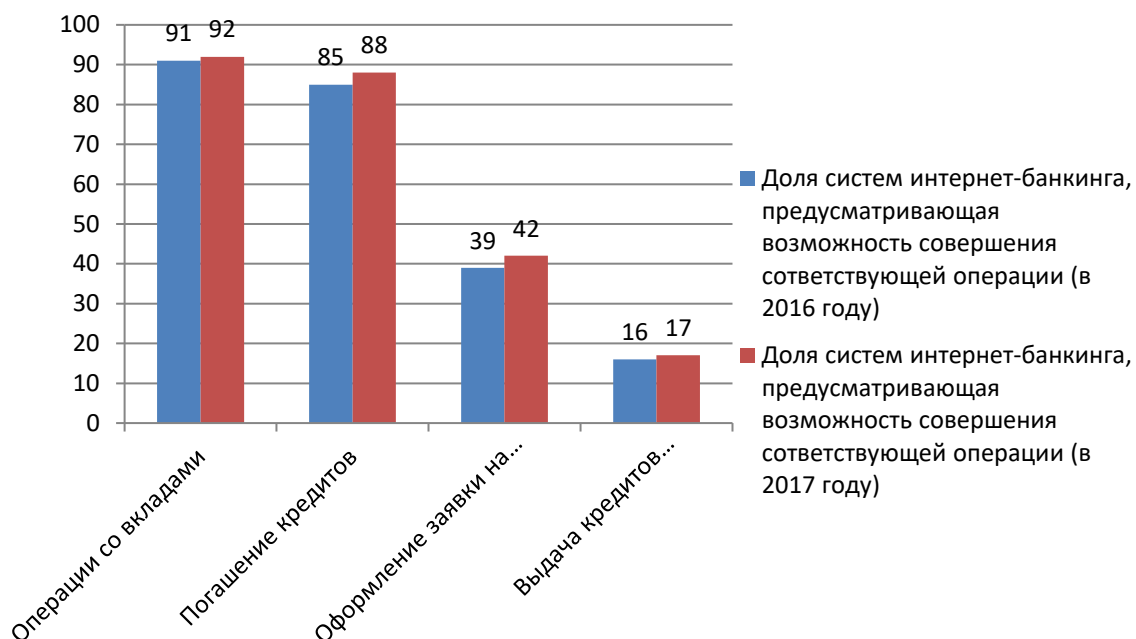


Рисунок 11 - Доля систем, позволяющих совершать основные операции с кредитами и вкладами через систему интернет-банкинга, % [2]

ниже доли систем, позволяющих совершать операции с вкладами и погашать кредит. Оформление заявок на получение кредитов через интернет-банкинг в 2017 г. увеличилось всего лишь на 3% и составило 42%, операции по выдаче кредитов в 2017 г. составили 17%. Слабое развитие данных направлений интернет-банкинга может сопровождаться недостаточно развитой законодательной базой, существованием высоких процентных ставок по кредитам, недоверчивости населения к совершению таких серьезных операций.

Можно сделать вывод, что интернет-банкинг набрал достаточную популярность среди интернет пользователей и играет важную роль в функционировании Национальной платежной системы (НПС). При помощи интернет-банкинга клиенты банка способны взаимодействовать с ним и пользоваться его ресурсами практически в той же мере, что и при традиционном обслуживании.

## 1.2 Тенденции развития интернет-банкинга

Прежде чем определить тенденции развития системы Интернет-банкинга, важно охарактеризовать ее основные проблемы [78][84].

Основные проблемы Интернет-банкинга:

- проблема законодательства в области системы Интернет-банкинга;
- низкая степень защищенности клиентов;
- недоверие со стороны потенциальных клиентов интернет-банкинга.

Раскроем указанные проблемы.

1 Проблема законодательства: основной проблемой Интернет-банкинга является проблема самого законодательства, что приводит к серьезным проблемам в правовой практике и затрудняет осуществление эффективного надзора. В рамках законодательства РФ нет федерального закона, который ориентирован именно на систему Интернет-банкинга и организацию контроля за его поведением.

2 Низкая степень защищенности клиентов.

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 денежных средств со счетов владельцев карт и только 4% – на кражи наличных из банкоматов [85].

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» [7].

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.

Group-IB – это одна из ведущих международных компаний по предотвращению и расследованию киберпреступлений и мошенничеств с использованием высоких технологий. Данной компанией проведена оценка рынка высокотехнологичных преступлений за 2014-2015 год в России. Данные представлены в таблице 4 [97].

Таблица 4 – Оценка рынка высокотехнологических преступлений в России [97][105]

Сегмент рынка РФ	Число преступных групп, ед.	Общее число успешных атак в день, ед.	Средняя сумма одного хищения, руб.	Сумма хищений в день, руб.	Сумма хищений со 2-го квартала 2014 г. по 2-ой квартал 2015 г., руб.
Хищение в интернет-банкинге со счетов юридических лиц	8	16	480000	7680000	1912320000
Хищение в интернет-банкинге со счетов физических лиц	2	2	76500	153000	38097000
Целевые атаки на банки	3	-	90000000	-	638000000

### 3 Недоверие со стороны потенциальных клиентов интернет-банкинга.

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.

Почему российские граждане не доверяют Интернету? Или существуют другие причины, такие как финансовая неграмотность, отсутствие в данной местности устойчивого Интернета, возрастные показатели граждан (в России около 26% населения получают пенсию по старости) [3]?

Данные Национального агентства финансовых исследований позволили выделить причины недоверия населения к Интернет-банкингу. Основная причина отказа клиентов от Интернет-банкинга связана с тем, что люди рассматривают осуществление платежей через дистанционный сервис как небезопасное, так ответили 48% опрошенных. 18% респондентов считают онлайн-банкинг скорее безопасным. Данные представлены на рисунке 12.

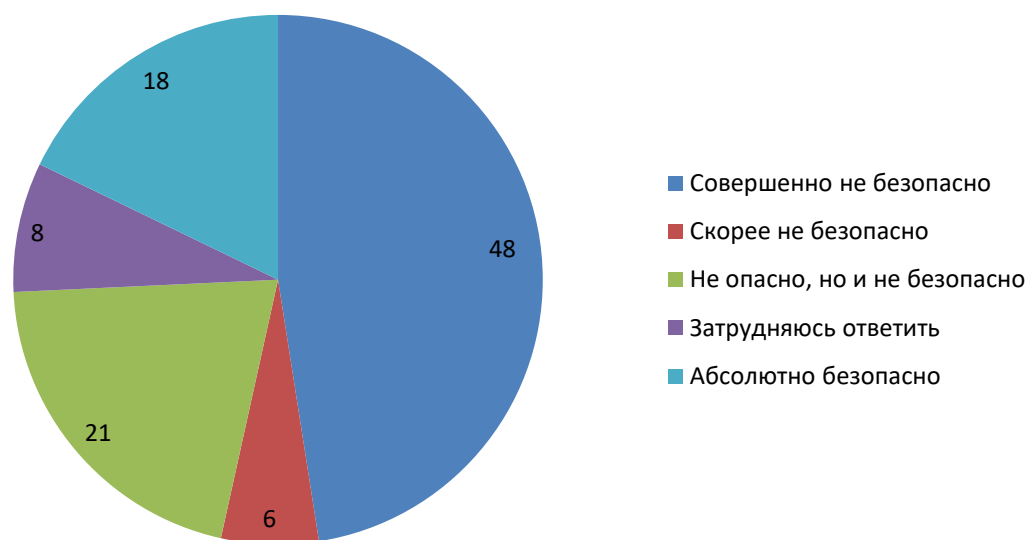


Рисунок 12 – Распределение использования интернет-банкинга по степени опасности, % [8][28][105]

Помимо недоверия есть и другие причины отказа населения от дистанционного банковского обслуживания, которые удалось обозначить Национальному агентству финансовых исследований, благодаря проведенному опросу: нет потребности пользоваться Интернет-банкингом (39%), не пользуются Интернетом (29%), не уверены в надежности сервера (19%); не умеют пользоваться (19%); не знают о такой возможности (6%); требует дополнительных усилий (4%); считают комиссию за сервис высокой (3%); через Интернет-банкинг невозможно оплатить нужную услугу. Данные представлены на рисунке 13 [103].

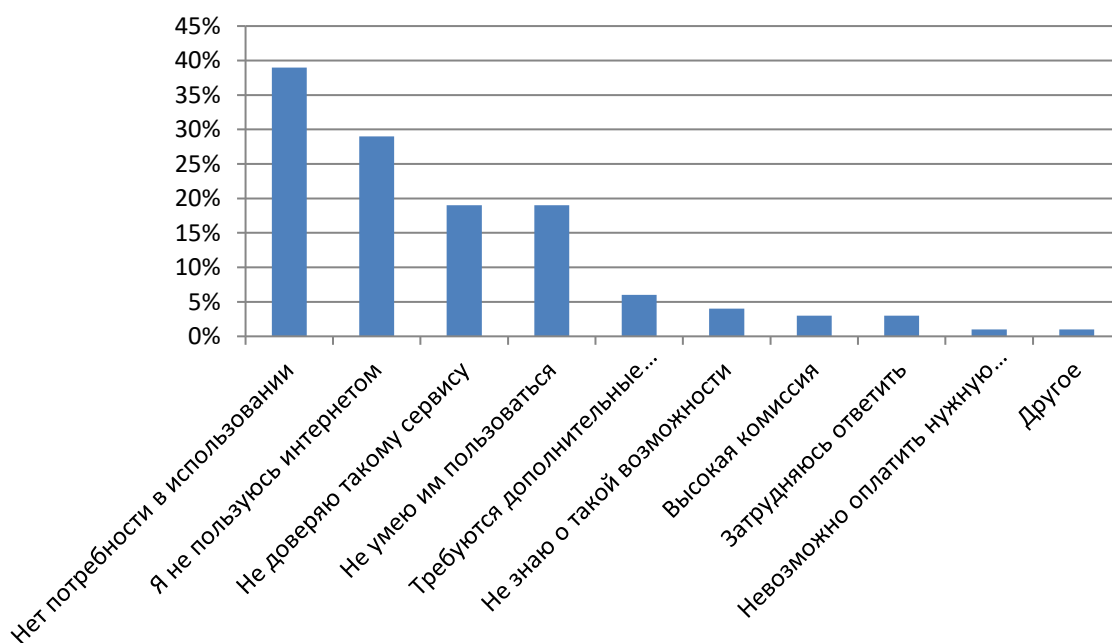


Рисунок 13 - Распределение пользователей по причинам отказа от интернет-банкинга в процентном соотношении, в % [103]

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 бóльшего 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 оставаться 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 [9].

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 [10].

На данный момент существуют два пути дальнейшего развития интернет-банкинга: совершенствование уже созданных систем без коренной переработки или их идейное развитие.

Первый путь подразумевает ориентацию на среднего пользователя и, как следствие, некоторое упрощение интерфейса, слабый прогресс в функциональности, акцент на привлечение миллионов клиентов. Маркетинговые усилия банков и клубных операторов по привлечению клиентов уже в ближайшие год-два могут привести к росту доли активных

пользователей выше 10 %. Считается, что этот уровень активных пользователей – порог, после которого может начаться этап взрывного роста числа активных пользователей и, как следствие, объема комиссионных доходов от систем интернет-банкинга.

Второй путь – это ориентация на продвинутого пользователя, работу в качестве витрины финансового супермаркета с индивидуально формируемыми предложениями для пользователей. Он более затратен и имеет смысл для тех кредитных организаций, которые видят свою ключевую нишу именно в предоставлении онлайн-сервисов [111].

Продвинутые пользователи хотят, чтобы интернет-банкинг превратился в систему управления семейным бюджетом. Она дает возможность работы с несколькими аккаунтов с различными лимитами, настройками безопасности и, возможно, персонифицированными интерфейсами. Например, старшее поколение семьи сможет пользоваться адаптированным и упрощенным управлением счетами. Младшее – получит ограничения по лимитам. Другая особенность – возможность выгрузки статистики не только во временном разрезе, но и в разрезе типов операций. В таком интернет-банкинге пользователь легко сможет сформировать, например, отчет по тратам на продукты питания за несколько лет [116].

Важнейший фактор развития интернет-банкинга – взятый государством курс на снижение доли наличного оборота. Это даст рост объема транзакций через интернет в денежном выражении и подтолкнет банки вкладывать большие средства в развитие своих систем. При этом банки, перешедшие от технического подхода к оценке субъективного восприятия пользователей, смогут существенно укрепить свои позиции.

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 необходимо создать в системе интернет-банкинга равноценную по функциям замену офисному обслуживанию.

Данные Росстата, представленные в таблице 4 говорят о том, что Интернетом охвачена почти вся территория России.

Таблица 4 – Развитие информационного общества в Российской Федерации [90]

Наименование показателя	Год						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Персональные компьютеры и доступ в Интернет</b>							
Число абонентов фиксированного широкополосного доступа в Интернет на 100 человек населения, ед.	12,2	14,4	16,5	17,0	18,3	18,6	21,0
Число абонентов мобильного широкополосного доступа в Интернет на 100 человек населения, ед.	47,8	63,6	59,8	64,5	68,1	71,1	79,9
<b>Развитие сетей связи и передачи данных</b>							
Уровень цифровизации местной телефонной сети, всего (в городской и сельской местности), %	85,3	86,4	87,9	88,7	89,6	91,0	92,6

По данным в ВЦИОМ (Всероссийский центр изучения общественного мнения), 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.

Количество пользователей интернет-банкинга подсчитать почти невозможно, но оценочные показатели существуют. По разным подсчетам таковых насчитывается от 10 до 30% от общего числа клиентов в банках [83].

Тем не менее в России названных клиентов значительно меньше, чем пользующихся Интернетом и имеющих счета в банках. Итоги первого 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.

Банки Сингапура разработали систему платежных переводов по номеру мобильного телефона, что позволяет осуществлять быстрые трансферты между людьми, используя только этот номер или национальный регистрационный номер социальной карты.

Отмечается тенденция роста числа клиентов, использующих интернет-банкинг. Соответствующую статистику приводит Банк России. Данные представлены на рисунке 14 [31].

Банк России провел четвертый ежегодный замер индикаторов финансовой доступности. Согласно данным, полученным регулятором, более половины взрослого населения России (54,3%) готовы начать регулярно

пользоваться дистанционными каналами доступа к финансовым услугам при наличии такой возможности.

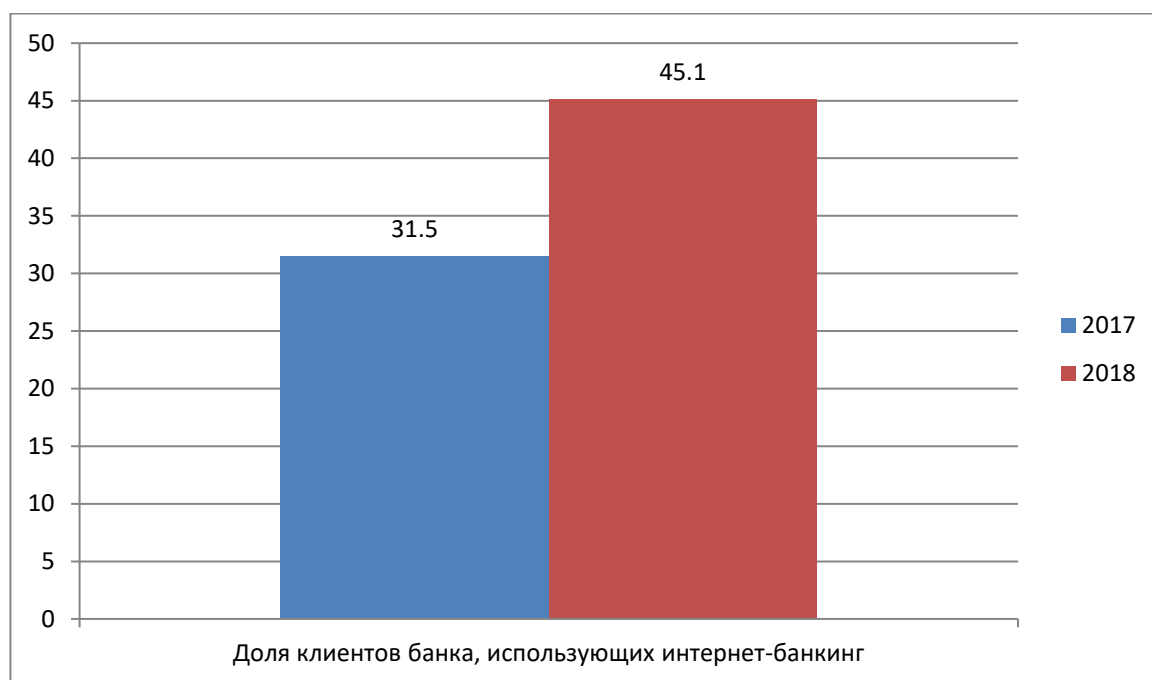


Рисунок 14 – Изменение доли клиентов банка, использующих интернет-банкинг за 2017-2018 г., % [48][96]

По сравнению с 2017 годом существенно возрос и уровень удовлетворенности указанными каналами доступа: примерно на 10 процентных пунктов для интернет-банкинга через стационарный компьютер или мобильное устройство и в среднем на 13 п. п. для мобильного банкинга через СМС-команды либо приложение.

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

С учетом того, что электрички Подмосковья 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 [65][70].

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 втором квартале 2016 г. Тинькофф Банк стал лидером по абсолютному объему прироста портфеля кредитных карт, который вырос с 5,8 млрд руб. до 95,3 млрд руб., что укрепило позиции второго крупнейшего игрока на рынке (первый – Сбербанк) в сегменте кредитных карт с долей 9,4% (в первом квартале – 8,7%). В относительных показателях во втором квартале 2016 г. рост составил 6,4%. В то же время у Сбербанка рост составил только 0,04%, или в 160 раз меньше.

Приведем таблицу 5 рейтинга эффективности интернет-банков с точки зрения наличия различных функций и удобства интерфейсов для клиентов.

Данные таблицы 5 свидетельствуют о том, что в рейтинге по всем трем показателям лидируют Бинбанк, Тинькофф Банк, Промсвязьбанк и Альфа-банк со значительным отрывом, второе место уверенно занимает Промсвязьбанк.

Одним из механизмов перевода клиентов на интернет-обслуживание 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.

Таблица 5 – Рейтинг эффективности интернет-банков по функциональным возможностям и удобству пользования для частных лиц (2017 год) [123][124]

№ 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	Бинбанк	77,8	7,8	4,1
2	Тинькофф Банк	77,4	8,2	3,9
3	Промсвязьбанк	73,5	7,9	3,7
4	Альфа-Банк	66,3	7,2	3,4
5	ВТБ	65,5	6,6	3,6
6	Сбербанк России	64,3	6,1	3,7
7	Банк Уралсиб	64	6,3	3,6
8	Почта Банк	63	7,2	3,1
9	Райффайзенбанк	62,5	6	3,6
10	Совкомбанк	61,8	6,8	3,2
11	МКБ	61,5	6,3	3,4
12	Запсибкомбанк	61,3	6,7	3,2
13	Банк Траст	60,2	6,7	3,1
14	Русский Стандарт	59,1	6,3	3,2
15	БКС	58,6	6,2	3,2
16	ВТБ24	58,5	5,7	3,4
17	РенессансКредит	58,4	5,4	3,5
18	Банк Санкт-Петербург	58,2	6,9	2,8
19	Банк Открытие	57,6	6	3,2
20	Банк Восточный	57,3	5,7	3,3

Используя маркетинговые инструменты, 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-банкингом.

Можно предложить банкам для отдельных видов их продуктов с целью привлечения клиентов к интернет-услугам ввести добровольное страхование ответственности за содержимое онлайн-банка. 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. Возможно, через пять-шесть лет

открыть вклад, получить кредит в интернет-банкинге станет гораздо удобней и быстрее, чем в ближайшем отделении банка.

Рассмотрим тенденции развития интернет-банкинга.

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 [92].

В соответствии с методами совершенствования Интернет-банкинга можно отдельно остановиться на методе «Активизация сотрудничества отечественных банков с электронными платежными системами». Важно сказать, что отечественные банки активно сотрудничают с электронными платежными системами, поэтому можно предложить в дальнейшем развивать указанное направление. В подтверждение указанному факту представим ниже графики расчетов граждан через различные электронные платежные системы.

В России наиболее распространенными являются системы WebMoney, Visa Cash, Яндекс. Деньги, E-gold.

Рассмотрим каждую из указанных систем подробнее.

Visa Cash (электронный кошелек) – является предоплаченной смарт-картой и совмещает в себе удобства платежных карт с защищенностью и функциональностью встроенного чипа. Карта Visa Cash позволяет легко и быстро оплачивать мелкие расходы, поэтому в основном может использоваться для покупки недорогих предметов, таких, как газеты, билеты в кино, для оплаты непродолжительных телефонных переговоров и т.д. Динамика расчетов через Visa Cash представлена на рисунке 15.



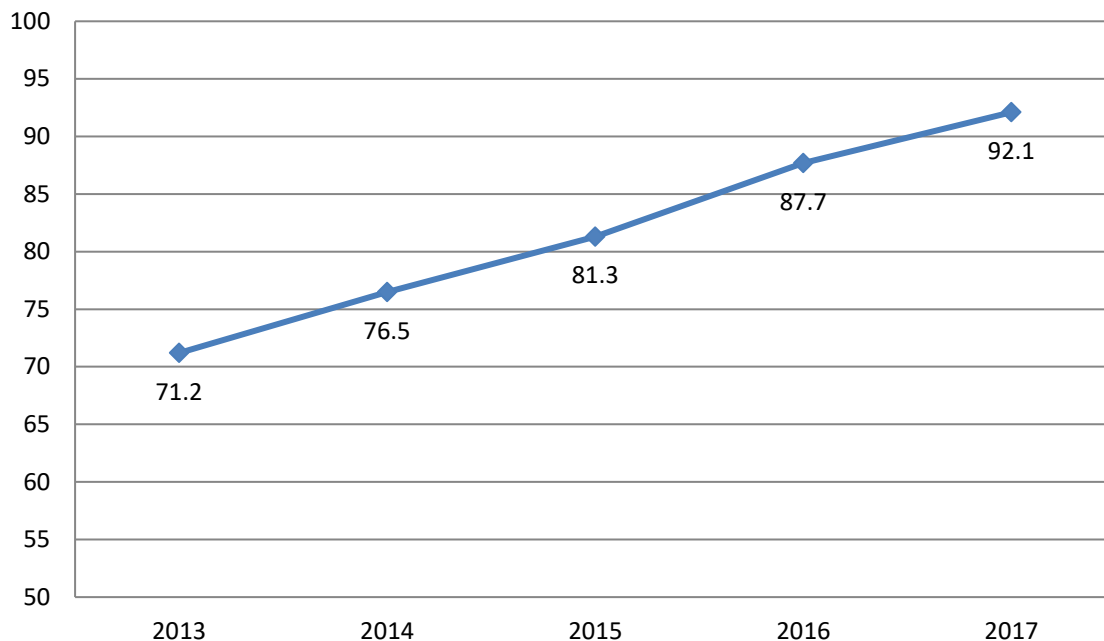


Рисунок 15 – Динамика расчетов Visa Cash в России, млн. руб. [50]

WebMoney или WebMoney Transfer (произносится «Вебмáни») – популярная электронная платёжная система, имеющая более 14 млн. регистраций. В системе обращаются частные электронные деньги.

В системе имеется несколько видов расчётных единиц (так называемых «титულных знаков»), которые могут храниться в соответствующих «электронных кошельках»:

- WMR – рублевый кошелек;
- WME – кошелек – евро;
- WMZ – долларовый кошелек;
- WMU – кошелек в юань и проч.

Плюсами системы можно назвать:

- чрезвычайно высокий уровень безопасности в системе;
- систему арбитража;
- трастовый сервис;
- двухфазные платежи;

- мультивалютность;
- интернациональность (возможность обращение к системе, вывода и ввода средств практически из любой страны мира).

Минусами системы являются:

- высокие требования к настройкам безопасности;
- сложность системы восстановления доступа;
- интерфейс системы требует адаптации.

Динамика расчетов через WebMoney представлена на рисунке 16.

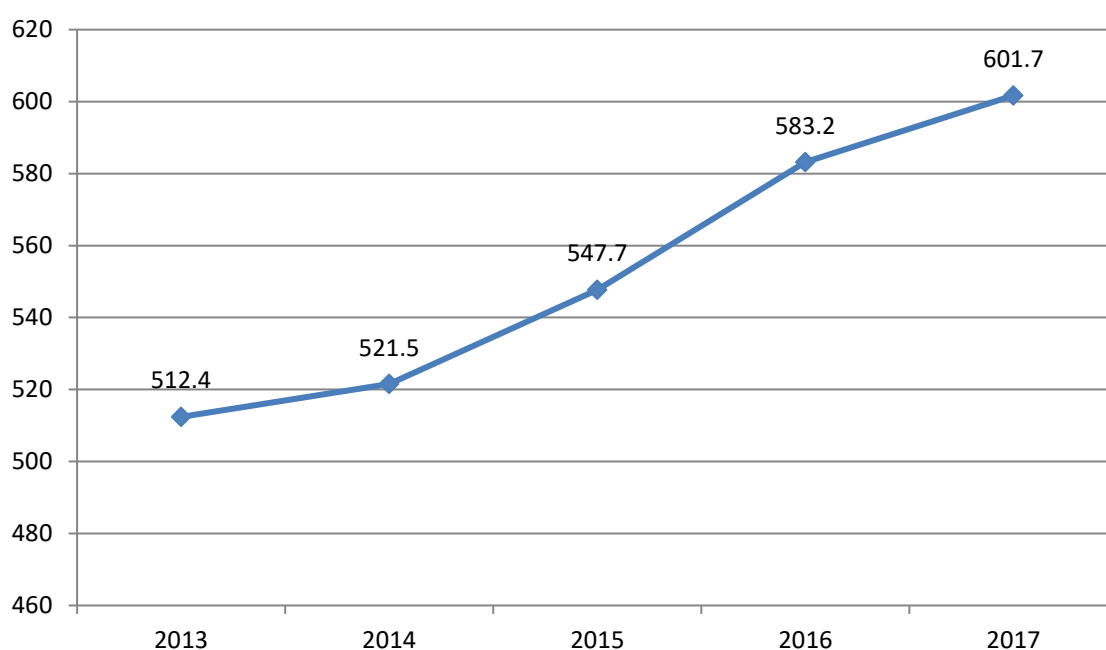


Рисунок 16 - Динамика расчетов WebMoney в России, млн. руб. [50]

Яндекс. Деньги – электронная платёжная система, реализующая идею электронных денег. Яндекс. Деньги обеспечивает проведение финансовых расчётов между участниками системы (лицами, открывшими счета в системе) в режиме реального времени. Валюта расчётов – российский рубль. Предназначена для обеспечения функционирования систем электронной коммерции. Динамика расчетов через Яндекс.Деньги представлена на рисунке 17.

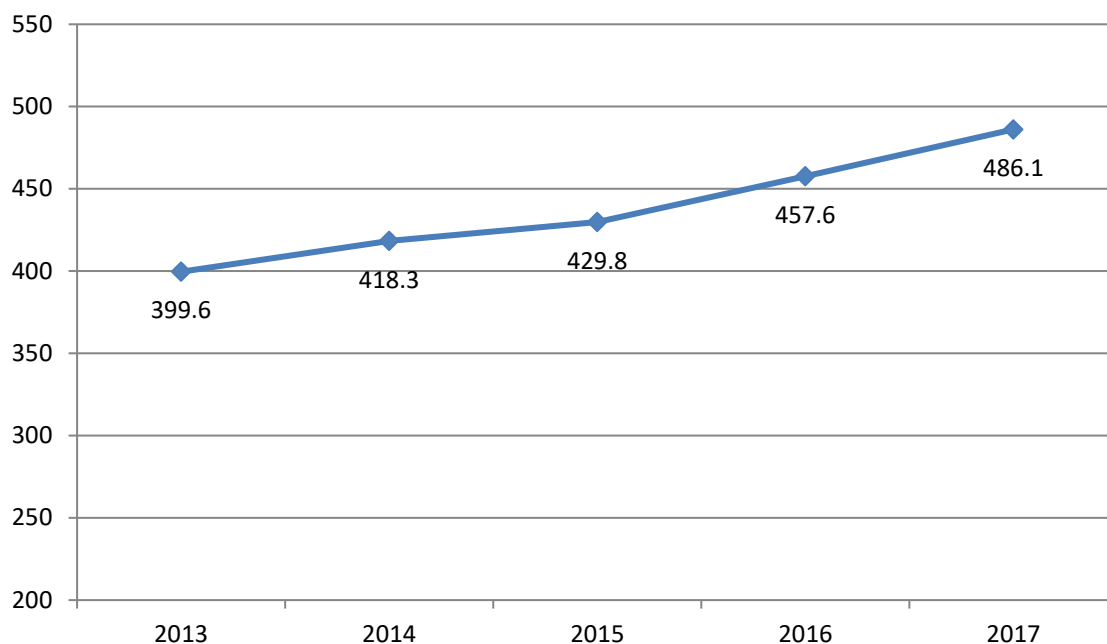


Рисунок 17 - Динамика расчетов Яндекс.Деньги в России, млн. руб. [50]

Интересно определить особенности Qiwi. Электронная платежная система Qiwi кошелек создана в 2006 году компанией ООО «Мобильный кошелек». Сегодня Qiwi кошелек – это универсальный и удобный инструмент для оплаты товаров и любых повседневных услуг (более 2000 провайдеров): ЖКХ, Интернета, IP-телефонии; с помощью Qiwi кошелька можно пополнять баланс мобильного телефона, приобретать билеты на поезда и самолеты, погашать кредиты, звонить с мобильного телефона по всему миру. Помимо этого, пользователи Qiwi кошельков, разумеется, могут переводить деньги другим пользователям системы.

Графически объемы расчетов с использованием системы Qiwi определены на рисунке 18.

Представленные выше графики позволяют судить об активном использовании и применении российскими гражданами электронных платежных систем, при этом, дальнейшее расширение их применения может стать возможным при взаимодействии их с банковскими структурами. Можно

отметить тот факт, что в настоящее время с указанными выше платежными системами взаимодействует недостаточное количество коммерческих банков.

Данные представлены в таблице 6.

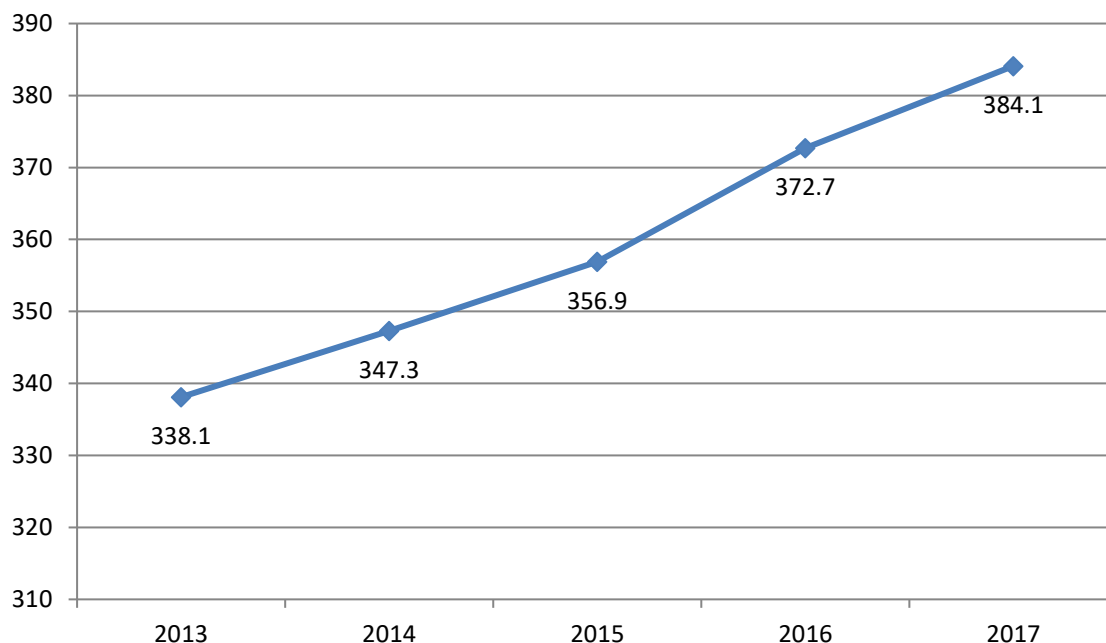


Рисунок 18 - Динамика расчетов через QIWI в России, в млн. рублей [50]

Таблица 6 – Банки, сотрудничающие (не сотрудничающие) с ЭПС [40]

Платежная система / банк	WebMoney	Яндекс.Деньги	QIWI
Банк Открытие	+	-	+
Альфа-Банк	+	+	+
Сбербанк	-	+	-

На основании таблицы 6 можно сделать вывод, что сотрудничество российских коммерческих банков с электронными платежными системами только набирает оборот (для примера, за рубежом сформирована эффективная система взаимодействия банков и платежных систем, у граждан есть возможность получение денежных средств любой платежной системы в практически любом банке).

Также, основываясь на данных рисунков 8,9 пункта 1.1, можно выделить следующие тенденции [23][38]:

1 Происходит активное расширение возможностей осуществления переводов клиентам других банков (наибольшей популярностью пользуется вид переводов по номеру мобильного телефона клиента банка).

2 Происходит расширение возможностей card2card-переводов: теперь возможно пополнить карту или счет с карты другого банка и осуществить перевод между двумя произвольными картами сторонних банков. Также, наибольший спрос в формах card2card-переводов у клиентов банков вызывает функция автоматического определения по введенному номеру карты банка.

3 Наблюдается увеличение возможности совершения упрощенных платежей в бюджеты различных уровней: оплата задолженности судебным приставам по персональным данным и номеру исполнительного производства, оплата штрафов ГИБДД, оплата налогов с запросом задолженности по ИНН.

Данные представлены на рисунке 19.

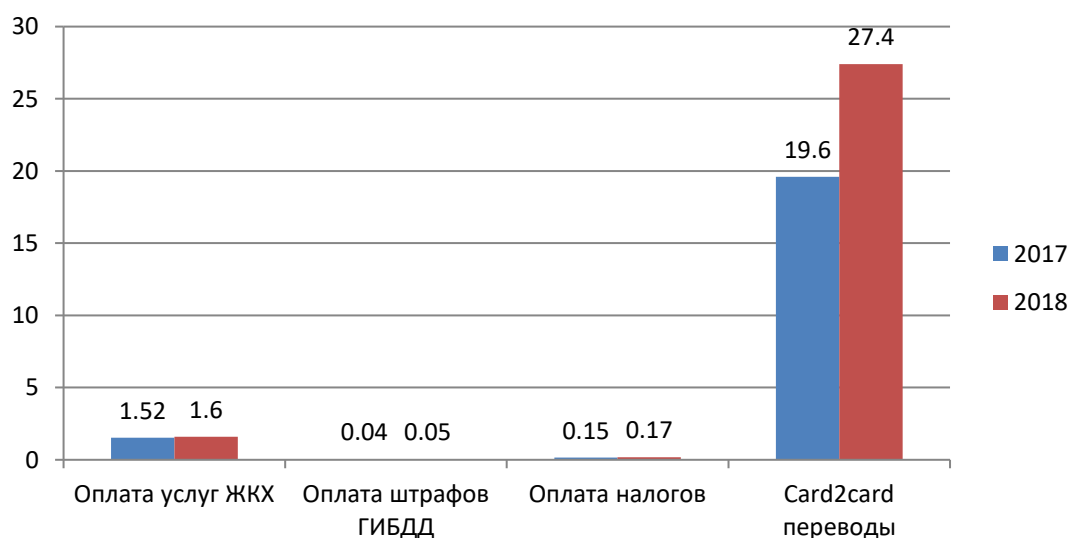


Рисунок 19 – Объем платежей, совершенных через интернет-банкинг, трлн. руб.

4 Происходит расширение возможностей упрощения процедур оплаты коммунальных услуг посредством форм с запросом величины задолженности.

5 Происходит расширение возможностей самостоятельной настройки карт: подключение/отключение смс-уведомлений об операциях, которые были совершены по карте; настройка различных значений лимитов на расходные операции по карте.

6 Происходит расширение возможностей приобретения в режиме онлайн различных банковских продуктов: значительно увеличилось число интернет-банков, предоставляющих услугу открытия накопительных счетов.

7 Наблюдается упрощение процедур оплаты мобильной связи – возможно автоматически определить по номеру телефона мобильного оператора, присутствие маски ввода номера телефона, различные варианты автоплатежей для оплаты мобильной связи.

По мере развития интернет-банкинга возникают определенные риски, в частности: кредитный, валютный, операционный, репутационный, правовой, а также, риск ликвидности [89].

1 Кредитный риск обнаруживается во всех видах деятельности, в которых успех зависит от действий партнера, эмитента или заемщика. Он возникает каждый раз, когда фонды банка распределяются, передаются или иным образом подвергаются опасности через явные или подразумеваемые контрактные соглашения, независимо от того, учитываются они на балансе или вне баланса. Следует отметить, что кредитный риск актуален для кредитных организаций, уровень интернет банкинга которых высок — законодательство и макроэкономическая ситуация стран присутствия этих банков позволяют им выдавать кредиты посредством сети Интернет.

2 Риск ликвидности. Увеличение риска ликвидности может быть связано с предоставлением клиентам возможности оперативно и круглосуточно выполнять перевод средств по счетам, открытым в различных банках. Увеличение мобильности капитала приводит к повышению волатильности депозитных счетов. При этом концентрация риска ликвидности зависит от объема и характера действий со счетами, контролируемые клиентами через

Интернет, что соответственно оказывает влияние на выстраиваемую банком систему мониторинга ликвидности и изменений в депозитах и ссудах.

Значительное влияние на ликвидность может оказать риск репутации банка. Например, если хакеру удалось взломать сайт банка и изменить его информационное содержание и не удалось изменить данные счетов банка или извлечь какую либо финансовую выгоду другим способом, все равно банк, вероятно, столкнется с массовым оттоком клиентов, которые сделают вывод о потенциальной ненадежности системы безопасности данного банка.

3 Валютный риск имеет место, когда некая ссуда или кредитный портфель номинируется в валюте или финансируется за счет займов в другой валюте. В некоторых случаях банки вовлекаются в мультивалютные кредитные обязательства, которые позволяют заемщикам выбирать ту валюту, которую они предпочитают использовать в каждом периоде пролонгации ссуды. Валютный риск может увеличиться за счет действия политических, социальных или экономических факторов. Соответствующие последствия могут оказаться неблагоприятными, если обмен одной из используемых валют будет подчинен строгому регулированию или если наблюдаются сильные колебания ее обменного курса. Для интернет-банкинга не существует границ и расстояний, он может осуществляться в разных валютах, что должно учитываться службой риск-менеджмента банка [23].

4 Операционный риск проявляется в каждой интернет-услуге и распространяется на организацию услуг и их предоставление, обработку транзакций, разработку систем, компьютерные системы, сложность услуг и обслуживания, а также условия осуществления внутреннего контроля.

Уровень операционного риска, который имеет место при оказании услуг интернет-банкинга, особенно высок, если эти услуги неадекватно спланированы, реализованы и к тому же слабо контролируются. Банки, предоставляющие услуги и обслуживание через Интернет, должны соответствовать ожиданиям своих клиентов. Они должны также гарантировать,

что им удалось организовать правильное сочетание услуг и что они имеют возможности предоставления полного, своевременного и надежного обслуживания для формирования высокого уровня доверия к своей репутации.

5 Правовой риск. Уровень правового риска зависит в первую очередь от степени проработанности законодательства по вопросу интернет-банкинга. Во многих странах действуют законы об электронной подписи, позволяющие подвести правовую базу под осуществление электронной коммерции в целом и интернет-банкинга в частности. Например, в России наличие в правовой системе Федерального закона № 1ФЗ «Об электронной цифровой подписи» позволяет существенно снизить правовой риск, связанный с осуществлением интернет-банкингом, хотя говорить о формировании национальной правовой базы интернет-банкинга преждевременно [38].

Как уже отмечалось, при осуществлении интернет-банкинга стираются национальные границы. Это приводит к тому, что на правовой риск влияет законодательство не только страны расположения банка, но и страны расположения клиента. Дополнительный риск возникает в силу необходимости руководствоваться законодательством различных стран.

Банк, занимающийся интернет-банкингом, будет подвергаться правовому риску и в случае несанкционированного распространения или утечки частной информации клиентов.

Большинство клиентов интернет-банкинга будут продолжать пользоваться другими каналами доведения банковских услуг. Соответственно, банкам потребуется разъяснять своим клиентам, что информация, которую они дают по каналам интернет-банкинга, включая web-сайты, соответствует информации других каналов предоставления услуг.

6 Репутационный риск. Если банк не будет способен удовлетворить требования рынка и обеспечить своевременное обслуживание своих клиентов, то он попадает под угрозу возникновения репутационного риска. Факторами риска являются невозможность адекватно реагировать на потребности



клиентов, применение ненадежных или неэффективных систем доведения услуг до клиента, несвоевременность отклика на запросы клиентов или невыполнение норм соблюдения конфиденциальности.

В таблице 7 представлено влияние данных рисков как на банк, так и на клиента. Для того чтобы определить, в какой степени каждый из рисков влияет на банк, а в какой на клиента, была проведена экспертиза. Экспертным методом, при помощи анкетирования, было опрошено 10 человек, часть из которых являются сотрудниками банка, часть – простыми пользователями интернет-банкинга. В анкете кратко представлялась информация по каждому риску, представленная выше. Далее каждому из опрошенных предлагалось заполнить таблицу по типу таблицы 7, где необходимо распределить значимость каждого риска по десятибалльной шкале так, чтобы сумма баллов значимости отдельного риска по банку и клиенту равнялась 10 (например, на банк риск оказывает влияние равное 3 баллам, тогда на клиента данный риск оказывает влияние, равное 7 баллам.  $3+7=10$ ). После проведения анкетирования все результаты по каждому критерию складывались и выводилось среднее значение по каждому риску.

Таблица 7 – Влияние рисков интернет-банкинга на банк и на клиента (экспертная оценка), баллов [89]

Риск	Банк (риск содержания)	Клиент (риск использования)
Кредитный	7	3
Валютный	7	3
Операционный	5	5
Репутационный	5	5
Правовой	4	6
Риск ликвидности	5	5

Из данных таблицы 7 можно сделать вывод, что основной ограничитель развития интернет-банкинга – это низкий уровень развития программного обеспечения. Этому свидетельствует показатель влияния операционного риска, репутационного риска и риска ликвидности, так как они влияют на банк и на

клиента в равной степени и данные риски сопряжены с возможностями программ, применяемых в функционировании интернет-банкинга.

Учитывая, что развитие интернет-банкинга неразрывно связано со сферой ИТ-технологий, которая является весьма востребованной в наши дни, можно утверждать, что совершенствование интернет-банкинга является трансформационным фактором развития современной экономики России [119]. Следовательно, мы можем наблюдать взаимодействие высокотехнологичной и наукоемкой сферы ИТ-технологий с банковским сектором. Налаживая сотрудничество между данными отраслями, можно добиться существенного сокращения затрат, повысить качество предоставляемых банками услуг, с помощью внедрения инновационных ИТ-технологий, направленных на совершенствование существующих систем интернет-банкинга и защиты информации. В настоящее время внедряются инновационные технологии, которые решают проблемы, связанные с недостатками интернет-банкинга. Такое совершенствование системы – основа создания постиндустриальной экономики России [109]

Банки смещают приоритеты развития в сторону высоких технологий и неизбежно станут высокотехнологичными телекоммуникационными компаниями, считает глава Сбербанка России Герман Греф [71].

Таблица 8 - Расходы банков на информационные технологии (ИТ), млн. руб. [4][6]

Банк	Расходы на услуги связи и ИТ по РСБУ		ИТ-бюджет по МСФО	
	2013	2014	2013	2014
Сбербанк	17 054,5	16 696,6	19 100	16 600
ВТБ24	1 615	2 278	1 236	2 114
ХКФ Банк	954	1 406	1257	1721
Юникредит Банк	877,7	1 372	601	753
ОТП Банк	797,1	1 276	365	512,2
ВТБ	758,4	954	3 300	4 000
Альфа-Банк	803,8	880,6	1 393	1 454
Россельхозбанк	702	777,7	752	828
Газпромбанк	624,8	694,1	710	856
Райффайзенбанк	619,9	591	1056	1447

«Мы для себя определили наше будущее. Мы — высокотехнологичная телекоммуникационная компания и IT-компания, которая оказывает в том числе финансовые услуги», — подчеркнул глава Сбербанка в интервью информационному телеканалу «Россия 24». По его словам это «неизбежный тренд в банковском бизнесе».

Проанализировав данные таблицы 8, можно сделать вывод, что наибольшие расходы на услуги связи и ИТ несет Сбербанк. Большое увеличение расходов на ИТ за 2013-2014 гг. было замечено у ОТП банка, а также у Юникредит Банка (увеличение на 60,1 % и 56,3 % соответственно). Наименьшие затраты на ИТ несет Промсвязьбанк, увеличив свои расходы всего на 4 %.

Анализ основных тенденций развития интернет-банкинга в России показал, что данная система способна стремительно развиваться, привлекая все больше новых клиентов. Но при этом наблюдается необходимость совершенствования системы защиты интернет-банкинга от мошенничества.

Также, наблюдается рост роли ИТ в развитии интернет-банкинга. Увеличиваются расходы банков на совершенствование сервисов и пользовательского интерфейса.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Под интернет-банкингом понимается предоставление пользователю (потребителю банковских услуг) доступа к дистанционным банковским сервисам (включая доступ к счетам и осуществление операций по ним) с любого компьютера, имеющего соединение с сетью Интернет, через браузер круглосуточно.

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

Основные проблемы Интернет-банкинга:

- проблема законодательства в области системы Интернет-банкинга;
- низкая степень защищенности клиентов;
- недоверие со стороны потенциальных клиентов интернет-банкинга.

Тенденции развития интернет-банкинга:

- сотрудничество с ЭПС;
- увеличение возможности совершения упрощенных платежей в бюджеты различных уровней;
- расширение возможностей осуществления переводов клиентам других банков, card2card-переводов, самостоятельной настройки карт;
- упрощение процедур оплаты коммунальных услуг посредством форм с запросом величины задолженности, платежей в бюджеты различных уровней, оплаты мобильной связи.

В ходе анализа финансово-экономической и управленческой деятельности АО «Альфа-банк» выявлено, что чистая прибыль банка увеличилась и составила в 2018 году 387% от уровня 2017 года, что является положительным фактором. В целом финансовое состояние банка можно оценить как «хорошее».

В ходе оценки эффективности использования интернет-банкинга Альфа-банка было выявлено, что интернет-банкинг:

- 1) по функциональным возможностям занимает третье место среди крупных банков-конкурентов;
- 2) по удобству пользования делит пятую и шестую позиции;
- 3) его ближайшие конкуренты – это Промсвязьбанк, Сбербанк России, Тинькофф банк;
- 4) по функциональным возможностям позволяет реализовать принимаемые клиентом решения;
- 5) наиболее уязвим перед рисками операционным и репутационным.

Для совершенствования интернет-банкинга АО Альфа-банк предложено использовать «Стратегию синтеза цифровизации процессов взаимодействия с клиентом и установления с ним человеческих отношений».

Для реализации данной стратегии предложены следующие мероприятия и произведена оценка их социально-экономической эффективности:

1 Организация сотрудничества с компанией ФинЦЕРТ. Данное мероприятие позволит привлечь банку 1120000 клиентов, из которых 358400 будут пользоваться традиционным обслуживанием и интернет-банкингом. Минимальный возможный доход банка при этом варьируется от 74,3 млн. руб. до 142,4 млн. руб. в месяц.

2 Внедрение программы доверительных отношений «Банк-Клиент». В результате реализации мероприятия уже в 2018 году экономия затрат на привлечение одного клиента могла составить 81,9 руб..

3 Внедрение программы развития клиентов банка. Минимальный возможный доход от реализации мероприятия в нижней границе составит 215,8 млн руб. в месяц, а в верхней 565,5 млн. руб. Это зависит от структуры корпоративных клиентов.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Авагян, Г.Л. Деньги, кредит, банки: учебник / Г.Л. Авагян. М.: Магистр, НИЦ ИНФРАМ. - 2016. 397 с.
- 2 Автокредиты нащупали дно. – [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://bankir.ru/publikacii/20160329/avtokreditny-nashchupali-dno-10007367/>
- 3 Агентство финансовой информации «МЗ-медиа». – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.internetbank.ru](http://www.internetbank.ru)
- 4 Айвазов, А., Четвернин, А., Заборолина, Е., Крысина, О., Теличева, Н. ИКТ в финансовом секторе: новые стратегии [Электронный ресурс] / А. Айвазов, А. Четвернин, Е. Заборолина, О. Крысина, Н. Теличева // Информационное агентство. – Режим доступа: <http://www.bankir.ru/novosti/s/ikt-v-finansovom-sektore-novye-strategii-10061224/>
- 5 Альфа-клик. Вновь признан лучшим интернет-банком в России. Официальный сайт ОАО «Альфа-Банк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://alfabank.ru/retail/internet/2011/10/12/27118.html>87 Абрамова, Я. А. Особенности и развитие традиционных банковских услуг / Я.А. Абрамова // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2015. – № 5-1. – С. 8-11.
- 6 Анищук, Н. Динамика банковских ИТ-бюджетов снижается [Электронный ресурс] / Н. Анищук // Издание о высоких технологиях . - Режим доступа: <http://www.cnews.ru>
- 7 Бакунин Т.В., Обуховская И.Ф. Современные тенденции банковского маркетинга: теория и практика / Т. В. Бакунин // Вестник Омского университета. Серия: Экономика. - 2014. - №2. - С. 34-40.
- 8 Банки.ру [Электронный ресурс] : Крупнейший независимый финансовый портал. – Режим доступа: <http://www.banki.ru>

9 Васильева, И.А. Актуальные тенденции развития систем интернет-банкинга / И.А. Васильева // Экономика и современный менеджмент: теория и практика. - 2015. - №46. - С. 6-12.

10 Винникова, И. С., Кузнецова, Е.А., Роганова, С. Ю. Интернет-банкинг в России: причины стагнации и особенности развития / И.С. Винникова, Е.А. Кузнецова, С.Ю. Роганова // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. — 2016. — № 11. С.285–289.

11 Винникова, И.С., Рыбакова, А.С. Оценка современного состояния интернет-банкинга в России / И.С. Винникова, А.С. Рыбакова // . – 2015. - № 5(30). – С. 11-13.

12 Винникова, И.С. Социально-экономические барьеры развития интернет-банкинга в России / И.С. Винникова // Современные исследования социальных проблем. - 2015. - №6. – С. 21-22.

13 Гаврилова, О.А., Нестеренко, Т.В., Картунова, В.С. Интернет-банкинг как инновационный вид сетевых финансовых отношений / О.А. Гаврилова, Т.В. Нестеренко, В.С. Картунова // Вестник Волгоградского государственного университета. - 2010. - № 4. - С. 11-18.

14 Головин Ю.В. Банки и банковские услуги в России: вопросы теории и практики. М.: Финансы и статистика, 2014. 440 с.

15 Груздев, С. Безопасная работа с системами дистанционного банковского обслуживания / С. Груздев // Банковские технологии. - 2014. - № 1. - С. 42–43.

16 Данилин, В.А., Барманова, О.Р. Рынок банковских карт в Самарской области – проблемы и перспективы / В.А. Данилин, О.Р. Барманова // Деньги и кредит. – 2004 - . № 12. - С. 18–21.

17 Дворянкина, Е. Б., Новикова, Н. В. Экономическая безопасность / Е.Б. Дворянкина, Н.В. Новикова // Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. экон. ун-та. - 2010. – С. 45–49.

18 Деловое информационное пространство РБК [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.rbc.ru/>

19 Доронкин, М., Ионова, А. Онлайн-возможности: на этапе насыщения / М. Доронкин, А. Ионова // БДМ. Банки и деловой мир. - 2015. - № 6. - С. 81–86.

20 Дьякова, О.Н. Дистанционное банковское обслуживание в деятельности банков : учебник / О.Н. Дьякова. - МГУ им. Огарева. Саранск. - 2015. - 115с.

21 Журнал «Плас» – издание, посвященное вопросам финансового обслуживания населения, банковской розницы и платежной индустрии [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.plusworld.ru/daily/banki-info/alfa-bank-utverdil-strategiyu-razvitiya-na-2019-2021-gg/>

22 Загидуллина, А.М., Арасланбаев, И.В. Формирование прибыли в коммерческом банке / А.М. Загидуллина, И.В. Арасланбаев // - 2014. – С. 67-70.

23 Заболодская, В.В., Оломская, Е.В., Фролов, А.А. Развитие интернет-банкинга в региональной системе коммерческих банков / В.В. Заболоцкая, Е.В. Оломская, А.А. Фролов // Теория и практика общественного развития. - 2014. - № 2. - С. 327-331.

24 Зайцева, Т.В., Крутова, М.А. Основные направления единой государственной денежно-кредитной политики в среднесрочной перспективе / Т.В. Зайцева, М.А. Крутова // Сборник статей международной научно-практической конференции: Новые информационные технологии в науке. - 2016. - С. 106-109.

25 Ивлев, М. И., Коротаева, Н. В. Векторы развития дистанционного банковского обслуживания в современной России / М.И. Ивлев, Н.В. Коротаева // Журнал Социально-экономические явления и процессы. - 2016. Т. 11. - №10. - С. 21–27.

26 Издательское агентство «Банкир.Ру» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://bankir.ru>



- 27 Интернет-банкинг Альфа-клик: особенности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.bestchange.ru/wiki/article-alfaclick.html>
- 28 Интернет-банкинг в России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru/news/research/?id=6686789>
- 29 Интернет в России: динамика проникновения. Официальный сайт Фонда «Общественное мнение» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://runet.fom.ru/Proniknovenie-interneta/10853>
- 30 Интернет как драйвер экономики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://expert.ru/2015/12/16/internetkakdrajverekonomiki/>
- 31 Интернет-банкинг как новая веха: какую роль онлайн играет в нашей жизни [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://finance.rambler.ru/money/>
- 32 Интернет-трейдинг в системе QUIK [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.sberbank.ru/ru/person/investments/broker\\_service/tradesystems/quik](http://www.sberbank.ru/ru/person/investments/broker_service/tradesystems/quik)
- 33 Интернет-банкинг уходит в социальные сети. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mk.ru/economics/article/2013/09/16/916113-internetbankinguhodit-v-sotsset>
- 34 Киреева, О.Л. Банковская карта – прошлое, настоящее и будущее (гражданско-правовой аспект). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://protivkart.org/main/515-kireeva-ol-bankovskaya-karta-proshloenastoyaschee-i-budushee-grazhdansko-pravovoy-aspekt.html>.
- 35 Кириченко, Л.П., Булавенко, О.А.. СИСТЕМА ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА В РОССИИ / Л.П. Кириченко, О.А. Булавенко // Фундаментальные исследования. - 2015. - № 11-5. - С.991-995.
- 36 Козлов, С.В. Некоторые аспекты правового регулирования дистанционного банковского обслуживания / С.В. Козлов // Банковское право. - 2014. - № 3. - С. 57–65.
- 37 Козырь, Н. С., Гетманова, А. В. Технологии в сфере дистанционного банковского обслуживания: анализ и перспективы развития / Н. С. Козырь,

А. В. Гетманова // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2016. – № 25 (307). – С. 14-29.

38 Кондрашов, В.А. Тенденции развития банковских инноваций в современной России / В.А. Кондрашов // Российское предпринимательство. - 2012. - № 8. - С. 101–105.

39 Конявский, В.А. Минимизация рисков участников дистанционного банковского обслуживания / В. А. Конявский // Вопросы защиты информации. 2017. - № 4. - С. 3–4.

40 Коробов, Ю. И. Развитие информационных технологий и их влияние на банковскую деятельность / Ю. И. Коробов, А. В. Канофьев // Банковские услуги. – 2003. – № 5. – С. 15–17.

41 Коробова, Г.Г. Банковское дело: учебник для магистров / Г.Г. Коробова . - 2-е изд., М.: ИНФРА-М. - 2015. - 408 с.

42 Косой, А.М. Современные деньги / А.М. Косой // Деньги и кредит. - 2002. - № 6. - С. 42–52.

43 Крахмалев, С.В. Современная банковская практика проведения международных платежей. / С.В. Крахмалев // М.: ГроссМедиа, РОСБУХ. - 2007. - 208 с.

44 Криворучко, С.В., Лопатин, В.А. Национальная платежная система: структура, технологии, регулирование. Международный опыт, российская практика / С.В. Криворучко, В.А. Лопатин // М.: КНОРУС. - 2013. №3. – С. 267-268.

45 Кто пользуется, тот доверяет [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://nacfin.ru/mobilnyj-bank-dlya-biznesa-kto-polzovalsya-tot-doveryaet/>

46 Кудряшов, В.С. Анализ процесса стандартизации государственного финансового контроля / В.С. Кудряшов // Экономика, предпринимательство и право. - 2016. Т. 6. - № 3. - С. 291-302.

47 Кудряшов, В.С., Иволга А.С. Пути выхода России из экономического кризиса в условиях ограниченности финансовых ресурсов / В.С. Кудряшов, А.С. Иволга // Инвестиции в России. - 2016. - №4. - С. 41-44.

48 Кудряшов, В.С., Луханин, Д.В. Современные способы продвижения банковских услуг при взаимодействии с потенциальными клиентами / В.С. Кудряшов, Д.В. Луханин // *Juvenis scientia*. - 2017. - №3. - С. 6-10.

49 Кудряшов, В.С., Тетерева, Е.В. Прогноз развития инвестиционной привлекательности российской банковской системы в современных международных экономических условиях / В.С. Кудряшов, Е.В. Тетерева // Инвестиции в России. - 2016. - №11. - С. 16-22.

50 Куприн, Е.А. Преимущества электронного кошелька перед мобильным банком / Е.А. Куприн // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. - 2014. - № 6. - С. 59–64.

51 Курочкин, С. Защита системы интернет-банкинга / С. Курочкин // Банковское обозрение. Приложение «BEST PRACTICE». - 2015. - № 3. - С. 33–35.

52 Куршакова, Н.Б. Банковский маркетинг : учебник / Н.Б. Курашкова. - СПб. и др.: Питер. – 2014 - 150 с.

53 Лаврушин, О.И. Деньги, кредит, банки: учебник / О.И. Лаврушин. - 15-е изд., стер. - М.: КНОРУС. - 2016. - 448 с.

54 Лисица, М.И. Интервальная теория портфеля: концепция и эксперимент: монография. / М.И. Лисица // СПб: Международный банковский институт. - 2012. - 138 с.

55 Лосевская, С.А. Интернет-банкинг и его роль в системе банковского обслуживания / С.А. Лосевская // Вестник Донского государственного аграрного университета. - 2013. - № 2 (8). - С. 52-58.

56 Лыткина, А.Ю., Пастухова, К.И. Интернет-банкинг и мобильный-банкинг как форма дистанционного банковского обслуживания / А.Ю. Лыткина, К.И. Пастухова // *Science Time*. – 2015. - №12 (24). – С. 486-493.

57 Макаров, С.Ю. Банковские операции инновационного вектора развития / С.Ю. Макаров // Ориентр. - 2014. - 12 сентября. - №5. - С. 19-20.

58 Малое и среднее предпринимательство в России [Электронный ресурс] : Федеральная служба государственной статистики. – Режим доступа: <http://www.gks.ru>

59 Медведева, М.Б., Маврусова, В.А. Улучшение качества дистанционного обслуживания в России: мобильный эквайринг и мини-терминалы / М.Б. Медведева, В.А. Маврусова // Финансы, деньги, инвестиции. - 2015. - № 1-2. - С. 35–37.

60 Медведева, О.В. Комплексный экономический анализ деятельности предприятия: учебник / О.В. Медведева, Е.В. Шпилевская, А.В. Немова. - Ростов н/Д: Феникс. - 2010. - 343 с.

61 Мельников, О.Н., Абрамов, Е.Г. Почему самые важные активы современных предприятий до сих пор остаются неучтенными? / О.Н. Мельников, Е.Г. Абрамов // Российское предпринимательство. - 2006. - № 6. - С. 55–59.

62 Минина, Т. Н. Электронные банковские услуги / Т.Н. Минина // Банковские услуги. - 2012. - №7. - С. 13–18.

63 Назаренко, В.А. Интернет-банкинг как современная форма банковского обслуживания / В. А. Назаренко // Концепт. — 2016. — № 15. — С. 826–830.

64 Насытко, С. Терминалы самообслуживания как средство предоставления дистанционных банковских услуг / С. Насытко // Банковские технологии. - 2014. - № 7. - С. 32–33.

65 Независимый обзор интернет-банка «Тинькофф» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://yakapitalist.ru/banki/obzor-internet-banka-tinkoff/>

66 Неосвоенный интернет-банкинг [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://nacfin.ru/neosvoennyj-internet-banking/>

67 Новиков, А. Трансформация digital-стратегии / А. Новиков // Банковское обозрение. - 2016. - № 5. - С. 66–68.

68 Оганесян, А.Л., Даниловских, Т.Е. Развитие интернет-банкинга как основная тенденция в банковском обслуживании юридических лиц в российской федерации / А.Л. Оганесян, Т.Е. Даниловских // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2016. – № 10-1. – С. 127-131.

69 Официальный сайт АО "Альфа-Банк" [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://alfabank.ru/>

70 Официальный сайт банка Tinkoff [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tinkoff.ru/>

71 Официальный сайт Сбербанка [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.sberbank.ru/ru/about/today>

72 Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

73 Панова, Г.С. Инновации в банковском бизнесе – искусство банковских технологий / Г.С. Панова // Современные банковские технологии: теоретические основы и практика. М.: Финансы и статистика. - 2005. – С. 9-10.

74 Парфенов, К.Г. Учет и операционная техника в коммерческих банках (кредитных организациях). / К.Г. Парфенов // М.: Бухгалтерский бюллетень. - 2015. – С. 169-170.

75 Пашков, Р. Управление рисками дистанционного банковского обслуживания / Р. Пашков // Бухгалтерия и банки. - 2015. - № 8. - С. 45–53.

76 Перспективы Интернет-банкинга [Электронный ресурс]: - Режим доступа: <https://psyera.ru/5743/perspektivy-internet-bankinga>

77 Перспективы развития и пути совершенствования интернет-банкинга [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://studwood.ru>

78 Перспективы развития интернет-банкинга в РФ. Новые методы стимуляции использования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://edrf.ru/article/19-06-17>

79 Платежная инфраструктура [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://knigi.news/bank/platejnaya-infrastruktura-52884.html>

80 Платежная система. Элементы и виды платежных систем [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://textbooks.studio/ekonomika-uchebnik/ponyatie-platejnaya-sistema-elementyi-vidyi-25185.html>

81 Поздеева, И.А. Актуальные вопросы дистанционного банковского обслуживания с использованием интернет-технологий / И.А. Поздеева // Проблемы современной экономики. - 2013. - № 2. - С. 150–154.

82 Полятков, С. Используем личный счет вместо расчетного / С. Полятков // Арсенал предпринимателя. - 2015. - № 11. - С. 40–43.

83 Попов, В.В. Интернет-банкинг. Российский рынок дистанционного банковского обслуживания / В.В. Попов // Перспективы развития информационных технологий. – 2016. - № 29. – С.78-82.

84 Принкин, П. Л. Основные тенденции развития интернет-банкинга в РФ : учебник / П.Л. Принкин; СПб.: Север. - 2015. - 438 с.

85 Пшеничников, В.В., Нетребина, М.И. Современные тенденции развития услуг интернет-банкинга для физических лиц / В.В. Пшеничников, М.И. Нетребина // ФГБОУ ВПО «Воронежский государственный аграрный университет имени императора Петра I». - 2014. - №1. - С. 90-91.

86 Рейтинговое агентство «Эксперт РА» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.raexpert.ru](http://www.raexpert.ru)

87 Рейтинги банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru/banks/ratings>

88 Реальное время [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://realnoevremya.ru/articles/133366-rashody-rossiyskih-bankov-na-marketing-i-reklamu-v-2018-godu>

89 Риски интернет-банкинга [Электронный ресурс]: - Режим доступа: <https://center-yf.ru/data/economy/riski-internet-bankinga.php>

90 Роганова, С.Ю. Интернет-банкинг в России: причины стагнации и особенности развития / С.Ю. Роганова // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2016. – № 11-2. – С. 285-289.

91 Савельев, Д.Б. Гражданско-правовые аспекты распределения рисков в интернет-банкинге / Д.Б. Савельев // Банковское право. - 2016. - № 3. - С. 31–36.

92 Сайбель, Я. В. Перспективы развития банковских инноваций в России / Я.В. Сайбель // Политическое и социально-экономическое развитие Юга России: история, современность, перспективы развития – Москва: ЧОУ ВО «МУ им. С. Ю. Витте». - 2015. - С. 68–73.

93 Самсонова, Л.А. Дистанционное банковское обслуживание / Л.А. Самсонова // Философские проблемы информационных технологий и киберпространства. - 2012. - № 2. - С. 81–91.

94 Самчетова, Н.В. Инновационный формат банковского обслуживания: планшет в руках клиента / Н.В. Самчетова // Банковские услуги. - 2015. - № 3. - С. 29–32.

95 Система электронного банкинга «iBank2». – М. : БИФИТ. - 2007. – 230 с.

96 Соколинской, Н. Э., Шакер, И. Е. Актуальные направления развития банковского дела: монография / коллектив авторов; под ред. Н. Э. Соколинской и И. Е. Шакер. – М.: КноРус. - 2018. – 250 с.

97 Статистика Центрального Банка РФ. Платежи клиентов кредитных организаций с использованием платежных поручений, поступивших в кредитные организации, по способам поступления. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.cbr.ru/statistics/p\\_sys/print.aspx?file=sheet011.htm/](http://www.cbr.ru/statistics/p_sys/print.aspx?file=sheet011.htm/)

98 Сухаренко, А. Киберщит для бизнеса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://lexandbusiness.ru/view-article.php?id=4968>

- 99 Сухаренко, А. Скимминг вне закона / А. Сухаренко // Безопасность бизнеса. - 2015. - № 4. - С. 39–40.
- 100 Спиранов, И.А. Правовое регулирование операций с банковскими картами. / И.А. Спиранов // М.: ИнтерКрим-пресс. - 2000. – С. 160-161.
- 101 Стихияс, И. В., Сахарова, Л. А. Банковское дело: монография / И. В. Стихияс, Л. А. Сахарова. – М.: Русайнс. - 2017. – 136 с.
- 102 Таращенко, Л. С. Основы дистанционного банковского обслуживания в РФ : учебник / Л.С. Таращенко; М.: издательство Свобода. - 2013. - 370 с.
- 103 Телебанк от ВТБ24. Тестдрайв [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru/products/remote/testdrive/?id=4403910>
- 104 Тедеев, А.А. Электронные банковские услуги : учебник / А.А. Тедеев. - М. - 2015. - 270 с.
- 105 Трохалев, М.В. Обеспечение информационной безопасности в системах Интернет-банкинга / М.В. Трохалев // Деньги и кредит. - 2009. - №9. - С. 61-63.
- 106 Фомичев, А. ИКТ в финансовом секторе: новые стратегии. Электронная цифровая подпись [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.my-ecp.ru/news/konferentsiya-cnews-ikt-v-finansovom-sektore/>
- 107 ЦБ: Переводы с карты на карту [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://vc.ru/finance/61340-cb-perevody-s-karty-na-kartu-v-rossii-vpervye-obognali-snyatie-nalichnyh>
- 108 Цхададзе, Н.В. Теоретические аспекты маркетинга в системе управления банком : учебник / Н.В. Цхададзе; «Перспективы развития экономики и менеджмента». Челябинск. - 2017. – 55 с.
- 109 Черкашнев, Р. Ю. Использование современных информационных технологий в дистанционном обслуживании клиентов коммерческого банка / Р. Ю. Черкашнев // Социально-экономические явления и процессы. – 2014. – № 10. – С. 131-140.



110 Черкесова, Э.Ю. Человеческий капитал как основа инновационной экономики / Э.Ю. Черкесова // Кадровик. – 2014. – №7. – С. 62-67.

111 Чернышева, О.Н., Коротаева, Н.В., Зобова, Е.В. Информационные технологии в банковском бизнесе: современные тенденции и перспективы развития / О.Н. Чернышева, Н.В. Коротаева, Е.В. Зобова // Социально-экономические явления и процессы. - 2013. - № 3. - С. 150-154.

112 Швед, Д.Е. О понятиях «банковский продукт» и «банковская услуга» / Д.Е. Швед // Маркетинг в России и за рубежом. - 2011. - № 1. - С. 56–64.

113 Шерстянкина, А.А., Хасаншин, И.А. Особенности развития интернет-маркетинга в России / А.А. Шерстянкина, И.А. Хасаншин // Мир науки и инновации. - 2015. Т. 10. - № 2. - С. 88.

114 Шустов, А.А. Инновационная деятельность в банковской сфере. Электронные инновации / А.А. Шустов // Молодой ученый. - 2013. - № 9. - С. 269–275.

115 Электронная сберкасса пока без клиентов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru/news/daytheme/?id=561620>

116 Юденков, Ю.Н. Интернет-технологии в банковском бизнесе. Перспективы и риски : учебник / Ю.Н. Юденков; издательство: КноРус. - 2015. – 15 с.

117 Юсупова, О.А. Инновационные технологии в подготовке бакалавров финансового профиля / О.А. Юсупова // Инновации в образовании. - 2015. - № 7. - С. 79–90.

118 Юсупова, О.А. Трансформация мониторинга в банковском кредитовании / О.А. Юсупова // Инновационная экономика и общество. - 2014. - № 3. - С. 87–95.

119 Янова, Е.А. Развитие интернет-банкинга как трансформационный фактор развития современной экономики России / Е.А. Янова // Фундаментальные исследования. – 2016. – № 9-3. – С. 649-654.

120 e-Finance User Index 2016: количество пользователей интернет-банкинга в России за год не изменилось [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://web-payment.ru/article/135/e-finance-user-index-2016/>

121 Firstlinesoftware Банковская цифровизация [Электронный ресурс]: - Режим доступа: <https://firstlinesoftware.ru/news/blog/306-bankovskaya-tsifrovizatsiya>

122 Forbes [Электронный ресурс]: - Режим доступа: <https://www.forbes.ru/>

123 Internet Banking Rank 2016. Отчет международного аналитического агентства Marksw Webb Rank [Электронный ресурс]: - Режим доступа: <http://marksw Webb.ru/upload/pdf/InterneBankingRank2016-IntroReport.pdf>


124 Internet Banking Rank 2017. Отчет международного аналитического агентства Marksw Webb Rank [Электронный ресурс]: - Режим доступа: <http://marksw Webb.ru/upload/pdf/InterneBankingRank2017-IntroReport.pdf/>

125 Marksw Webb Internet banking rank 2018. – [Электронный ресурс]: - Режим доступа: <http://marksw Webb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2018/>

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт управления бизнес-процессами и экономики  
Кафедра «Экономика и управление бизнес-процессами»

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой ЭУБП

 З.А.Васильева

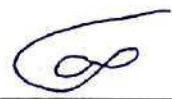
« 10 » июля 2019 г

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

38.03.02 – Менеджмент

Разработка мероприятий по совершенствованию интернет-банкинга  
российского коммерческого банка  
(на примере АО «Альфа-Банк»)

Руководитель



д-р экон. наук, доцент

Л.Р. Батукова

Выпускник



Ю.О. Любовский

Нормоконтролер



Т.П. Лихачева

Красноярск 2019