

РАЗВИТИЕ ИНТЕРНЕТ-БАНКА И МОБИЛЬНОГО БАНКА В РОССИИ

Быканова Наталья Игоревна

кандидат экономических наук

Мартынюк Виктория Юрьевна

магистр

Белгородский государственный университет, Белгород

Аннотация. Определяются сущность и основные функции интернет-банка и мобильного банка. Выделяются ключевые участники рынка дистанционного банковского обслуживания, рассматриваются основные направления развития мобильного банка.

Ключевые слова: мобильный банк, интернет-банк, дистанционное обслуживание, электронные платежи, операции по картам, пластиковые карты, тарифы за обслуживание.

На сегодняшний день, пожалуй, нет ни одного человека, который не знает о современных инструментах банковской системы, а именно мобильном и интернет-банке.

Благодаря специализированным порталам и приложениям, банки могут предложить клиентам пользоваться полным перечнем услуг, не выходя из дома. В первую очередь, это ориентировано на удобстве клиента, но при совершении той или иной операции в интернете, у него нет

необходимости приходить в отделение банка и добавлять операционной работы, таким образом, у банка нет необходимости расходовать временные и трудовые ресурсы на элементарную операцию.

Большинство участников банковского рынка уже имеют свои специализированные приложения и порталы для пользования теми или иными услугами. Зачастую клиент выбирает тот или иной банк, отталкиваясь от современности и удобства дистанционного обслуживания. Именно поэтому интернет банкинг и мобильный банкинг представляют собой площадку, где конкурирующие банки постоянно совершенствуют свои технологии и расширяют возможности дистанционного обслуживания.

Представим основные функции, которыми должен обладать интернет банк:

Оплата коммунальных услуг, мобильной и стационарной телефонной связи, интернет-провайдеров, телевидения	Создание и редактирование шаблонов платежей	Переводы в другие банки по номерам счетов и карт
Возможности упрощенных переводов другим клиентам банка	<div style="border: 2px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>Функции интернет-банка</p> </div>	Формы переводов на счета в электронных деньгах
Наличие истории операций по карте		Переводы между собственными счетами и картами, в том числе в разных валютах
Форма открытия вклада	Упрощенная оплата штрафов ГИБДД	Возможность заблокировать карту

Рис. 1. Функции современного интернет-банка

Согласно исследованиям, вышеуказанная модель интернет-банка является наиболее оптимальной для клиента. При отсутствии той или

иной операции, банк уже не сможет удовлетворять наиболее полно потребности пользователя, а значит, интернет-банк не сможет конкурировать с лидерами рынка[1, с. 121].

Более эффективным в исследовании считается интернет-банк, который наиболее полно удовлетворяет потребности пользователя и имеет удобный понятный интерфейс.

Таблица 1

**Рейтинг эффективности интернет-банков для частных лиц
по состоянию на 01.01.2017 г.**

Место	Название банка	Оценка
1	Бинбанк	77,8
2	Тинькофф Банк	77,4
3	Промсвязьбанк	73,5
4	Альфа-Банк	66,3
5	ВТБ	65,5
6	Сбербанк России	64,3
7	Банк Уралсиб	64
8	Почта Банк	63
9	Райффайзенбанк	62,5
10	Совкомбанк	61,8
11	МКБ	61,5
12	Запсибкомбанк	61,3
13	Банк Траст	60,2
14	Русский Стандарт	59,1
15	БКС	58,6
16	ВТБ24	58,5
17	Ренессанс Кредит	58,4
18	Банк Санкт-Петербург	58,2
19	Банк Открытие	57,6
20	Банк Восточный	57,3
21	Банк Абсолют	57,3
22	Банк Казани	54,7
23	Хоум Кредит Банк	54,3
24	УБРиР	53,3
25	ЮниКредит Банк	53,1
26	Россельхозбанк	52,8
27	АК Барс Банк	52,3
28	Банк Авангард	50,6
29	МТС Банк	47,8
30	Росбанк	45,7
31	Банк Зенит	41,6

Согласно данному исследованию лидером рынка является Бинбанк. Его интернет-банк пользователи считают наиболее удобным и современным, но далеко не идеальным, о чем свидетельствует его оценка в 77,8 баллов при пороговом значении 100. Далее идет Тинькофф банк, который отстает с небольшим разрывом в 0,4 пункта, и остальные лидеры рынка, которые уже знает практически каждый среднестатистический клиент: Промсвязьбанк, Альфа-банк, ВТБ, Сбербанк и т.д. Рейтинг замыкает интернет-банк Zenit как наименее востребованный среди пользователей.

Несмотря на постоянную актуальность интернет банка, на данный момент его уже достаточно уверенно вытесняет мобильный банк. Основная причина в том, что современный человек в принципе смартфон использует намного чаще, чем компьютер, а соответственно и тратит меньше усилий и времени на произведение той или иной банковской операции. В свою очередь, это заставляет банки прилагать основные усилия по совершенствованию к разработке мобильных приложений.

Среди мобильного банкинга также имеются определенные «тренды», которые позволяют определить тот или иной банк как более или менее удобный и современный. Так, например бесконтактные технологии становятся «обязательными». С момента запуска ApplePay и SamsungPay в России, в мобильных приложениях большинства российских банков появилась возможность добавить карту, просмотреть ее статус подключения к платежной системе и отключить карту от платежной системы. На сегодняшний день функция есть в 11 мобильных банках для iPhone и 6 для iPad, в пяти приложениях для смартфонов Android и всего в одном для планшета Android (Райффайзенбанк) [7].

Другим, не менее важным трендом является выход за пределы приложения мобильного банкинга. Сейчас это происходит по двум пользовательским сценариям:

- виджеты, в которые выносятся информация: остаток на карте/счете, последние транзакции, ближайшие банкоматы, офисы банка и другие точки обслуживания.
- приложения, встроенные в мессенджеры (приложение Банка Открытие, с помощью которого можно через iMessage запросить деньги у другого клиента банка).

Кроме того, push-уведомления заменяют SMS, посредством доставки одноразовых паролей, уведомления о движениях средств по карте/счету, напоминания о действиях, ожидающихся от клиента (погашение задолженностей, новые выставленные счета, сообщения от поддержки в чате, новые предложения от банка).

Что касается телефонного контакт-центра и e-mail, то в современных реалиях чаты вытесняют SMS как канал коммуникации, замещаются мессенджерами и чат-ботами, а как канал доставки сообщений из банка – push-уведомлениями. Попытки сделать чат-ботов пока сложно назвать успешными, хотя они снижают нагрузку на контакт-центр, предоставляя некоторый массив информации по запросу.

Не менее актуальным трендом можно назвать и перенос в мобильное приложение все большего числа клиентских сценариев, ранее реализовавшихся через офисы банков, банкоматы и контакт-центры: закрытие вкладов, досрочное погашение кредитов, активация карт и смена PIN-кода карты и другие [7].

Ниже представлен рейтинг эффективности мобильных банков по состоянию на начало 2017 года.

Пятерка лидеров за последний год практически не изменилась: лучшие приложения на наиболее распространенных смартфонах iPhone и Android предлагают Банк Тинькофф, Бинбанк (приложение, ранее принадлежавшее МДМ Банку, и которое теперь называется Бинбанк 2.0), Альфа-Банк, Почта Банк и Сбербанк, который на iPhone обогнало новое приложение Банка Русский Стандарт (новые приложения Банка Русский Стандарт

были запущены в декабре 2016 года и за восемь месяцев после запуска существенно доработаны, подняв позиции мобильного банка с 25-го на 5-е место на iPhone и с 25-го на 14-е место на смартфонах Android).

Таблица 2

**Рейтинг эффективности мобильного банка на платформах IOS
и Android по состоянию на 01.01.2017 г.**

Место	Платформа IOS		Платформа Android	
	Наименование Банка	Оценка	Наименование Банка	Оценка
1	Тинькофф Банк	75,3	Тинькофф Банк	74,1
2	Бинбанк	74,8	Бинбанк	72,5
3	Почта Банк	68,5	Альфа-Банк	69,5
4	Альфа-Банк	68,3	Почта Банк	68,5
5	Банк Русский Стандарт	67,1	Сбербанк	62,9
6	Сбербанк	64,8	Промсвязьбанк	62,5
7	Промсвязьбанк	63,8	Банк Восточный	62,3
8	СКБ-Банк	61,4	ВТБ24	61,6
9	ВТБ24	60,8	ЮниКредит Банк	61,6
10	Банк Открытие	60,7	СКБ-Банк	61,4
11	ЮниКредит Банк	60,3	Карта Кукуруза	61,2
12	МИНБанк	60,3	Карта Билайн	60,4
13	Банк Восточный	59,8	Банк Русский Стандарт	58,9
14	Рокетбанк	59,3	Банк Уралсиб	58,6
15	Банк Уралсиб	58,6	МИНБанк	57,8
16	Карта Билайн	57,7	Банк Открытие	57,5
17	Райффайзенбанк	57	Райффайзенбанк	56,6
18	Карта Кукуруза	56,3	Банк Зенит	56,5
19	МКБ	56,2	Рокетбанк	55
20	Росбанк	54,3	УБРИР	55
21	УБРИР	54,3	Банк Казани	54
22	Банк Зенит	54,1	Банк Санкт-Петербург	53,6
23	Банк Санкт-Петербург	53,6	Росбанк	53
24	ВТБ Банк Москвы	53,6	Россельхозбанк	51,4
25	Банк Казани	52,8	АК Барс Банк	50,8
26	Банк Ренессанс Кредит	50,7	МКБ	50,8
27	АК Барс Банк	50,3	Банк Ренессанс Кредит	50,2
28	Россельхозбанк	49,7	ВТБ Банк Москвы	48,9
29	МТС Банк	48,1	Банк Авангард	48,6
30	Банк Авангард	46,9	МТС Банк	45,3
31	ОТП Банк	38,6	Хоум Кредит Банк	38,5

Наиболее функциональным по результатам исследования стали приложения Тинькофф Банка. Самые высокие оценки удобства пользо-

вания показали приложения Банка Тинькофф, Бинбанка и Сбербанка, а на смартфонах Андроид с ними по удобству сравнивались приложения Альфа-Банка, карты Билайна и Карты Кукуруза.

В мобильных банках лидеров полно и удобно реализованы основные платежные и переводные функции, но кроме этого есть экспериментальный функционал, за счет которого приложения выделяются на общем фоне. Среди таких функций можно отметить следующие:

- считывание реквизитов карты по NFC (Тинькофф Банк, Сбербанк, МКБ, Рокетбанк);
- возможность сформировать ссылку для пополнения карты с карты другого банка, причем ссылкой можно поделиться в публичном поле или в личной переписке (Альфа-Банк, Рокетбанк);
- совместное использование счета (Альфа-Банк).

При этом, несмотря на современность и удобство мобильного банка, большинство клиентов все равно будут ориентироваться на дороговизну обслуживания. И даже с учетом всех плюсов более «дорогого» банка, среднестатистический клиент все равно выберет тот, который по его мнению будет дешевле. Поэтому с точки зрения банков важно инструменты дистанционного банковского обслуживания не только модернизировать, но и сделать их приемлемыми по ценовому аспекту.

Далее определим наиболее оптимальный банк с точки зрения стоимости онлайн-обслуживания. Сведем рейтинг стоимости годового обслуживания частных лиц в таблицу 3.

По сравнению с предыдущим годом лидерские позиции в рейтинге банков по стоимости обслуживания физических лиц всех трёх категорий сохранил только один банк – Русский Стандарт. Он предлагает клиентам фиксированную низкую комиссию за перевод по номеру счета (30 рублей) и низкую комиссию за перевод по номеру карты (0,5 % при средней по рынку 1,5 %).

Таблица 3

Рейтинг стоимости годового обслуживания частных лиц по состоянию на 01.01.2017 г.

Место	Категория: руководитель/предприниматель		Категория: квалифицированный специалист		Категория: бюджетник	
	Банк	Сумма комиссий за год	Банк	Сумма комиссий за год	Банк	Сумма комиссий за год
1	Банк Русский Стандарт	2 250	Банк Русский Стандарт	1 260	Банк Русский Стандарт	900
2	ВТБ24	3 000	Хоум Кредит Банк	2 136	Тинькофф Банк	1 800
3	Банк Авангард	3 480	ВТБ24	2 250	Хоум Кредит Банк	2 016
4	Кредит Европа Банк	3 600	Банк Авангард	2 472	Банк Авангард	2 208
5	Ситибанк	3 600	Кредит Европа Банк	2 700	ВТБ24	2 250
6	Тинькофф Банк	3 600	Ситибанк	2 700	Московский Кредитный Банк	2 400
7	Хоум Кредит Банк	4 056	Тинькофф Банк	2 700	МТС Банк	2 640
8	Банк Санкт-Петербург	4 500	Банк Санкт-Петербург	3 300	Кредит Европа Банк	2 700
9	МДМ Банк	5 160	УБРИР	3 640	Ситибанк	2 700
10	УБРИР	5 200	МДМ Банк	3 780	Банк Возрождение	2 880
11	Московский Кредитный Банк	5 400	МТС Банк	3 780	ВТБ (бывш.Банк Москвы)	2 880
12	Газпромбанк	5 598	Московский Кредитный Банк	3 900	МДМ Банк	2 880
13	Альфа-Банк	5 760	Газпромбанк	4 068	УБРИР	2 920
14	МТС Банк	5 760	Альфа-Банк	4 230	АК Барс Банк	3 000
15	ВТБ (бывш.Банк Москвы)	6 090	ВТБ (бывш.Банк Москвы)	4 320	Банк Санкт-Петербург	3 000
16	Банк Возрождение	6 600	Банк Возрождение	4 620	Почта Банк	3 180
17	Бинбанк	6 840	Почта Банк	4 680	МИНБанк	3 240
18	Почта Банк	7 140	Бинбанк	5 040	Альфа-Банк	3 510
19	МИНБанк	7 440	МИНБанк	5 160	Газпромбанк	3 540
20	Промсвязьбанк	7 500	Промсвязьбанк	5 160	Промсвязьбанк	3 600
21	АТБ	7 980	Россельхозбанк	5 520	Райффайзенбанк	3 600

Продолжение таблицы 3

Место	Категория: руководитель/предприниматель		Категория: квалифицированный специалист		Категория: бюджетник	
	Банк	Сумма комиссий за год	Банк	Сумма комиссий за год	Банк	Сумма комиссий за год
22	Банк Открытие	8 040	АТБ	5 544	Бинбанк	3 720
23	Райффайзенбанк	8 100	Банк Открытие	5 700	Россельхозбанк	3 780
24	Россельхозбанк	8 160	Райффайзенбанк	5 850	Банк Открытие	3 900
25	АК Барс Банк	8 400	АК Барс Банк	6 000	ЮниКредит Банк	3 900
26	Росбанк	9 120	ОТП Банк	6 060	Сбербанк России	4 140
27	Банк Уралсиб	9 240	Банк Уралсиб	6 510	АТБ	4 176
28	ОТП Банк	9 240	Росбанк	6 600	Банк Уралсиб	4 440
29	ЮниКредит Банк	9 600	ЮниКредит Банк	6 900	ОТП Банк	4 440
30	Сбербанк России	10 380	Сбербанк России	7 260	Росбанк	4 500
31	Банк Восточный	11 568	Банк Восточный	8 004	Банк Восточный	5 004

В Тинькофф Банке, который занимал первое место в трёх рейтингах прошлого квартала, значительно увеличилась стоимость обслуживания, так как считалось, что пользователь погашает кредит в другом банке, а не в МФО. «Тинькофф Банк» не берет комиссию за погашение кредитов в МФО, тогда как за погашение кредита в другом банке комиссия составляет 1,5 %. По этой же причине увеличилась общая стоимость обслуживания в «Хоум Кредит Банке»: здесь комиссия за погашение кредита в МФО составляет 0 %, а в других банках 18 рублей.

В четырех банках обслуживаться стало дешевле благодаря уменьшению комиссий:

- «Банк Возрождение» и «Восточный» перестали брать комиссию за оплату штрафов ГИБДД.
- «АК Барс Банк» перестал брать комиссию за оплату ЖКУ и штрафов ГИБДД.
- В «Банке Открытие» комиссия за погашение кредита уменьшилась на 0,5 %.

В «Почта Банке» обслуживаться стало дешевле за счет появления в интернет-банке новой функции – платежей по номеру карты (так как ранее соответствующая функция отсутствовала, считалось, что пользователь переводит деньги в стороннем сервисе с комиссией 1,5 %).

Среди крупнейших банков значительное уменьшение общей суммы комиссий зафиксировано у «Альфа-Банка». По сравнению с предыдущим кварталом 2017 года суммарный размер комиссий для категории «Предприниматель / руководитель» уменьшился на 32 %. Для категории «Квалифицированный специалист» на 30 %, для категории «Бюджетник» на 23 %.

Изменения вызваны изменениями условий актуального пакета услуг для расчетов. Обнулились комиссии за оплату следующих услуг: мобильный банк, погашение кредита, оплата городского телефона, ЖКУ, штрафов ГИБДД [8].

При этом данное исследование является субъективным мнением, так как интернет-банк и мобильный банк являются услугами, а не полноценными продуктами, поэтому нельзя однозначно определить лидера данного сегмента банковского рынка. В любом случае при выборе банка, опираясь на какой-то конкретный продукт, например, вклады или ипотечное кредитование, клиент будет в первую очередь опираться на условия предоставления данного «товара», а дистанционное обслуживание в подавляющем большинстве случаев будет откинуто на задний план.

Но при этом ДБО представляет собой своего рода показатель современности банка, поэтому чтобы оставаться на первых позициях рядом с лидерами рынка необходимо следить за «трендами» мобильного и интернет банка и на постоянной основе производить модернизацию данных услуг.

Список использованных источников

1. Аверин К.Е. Экономическая эффективность внедрения и использования систем дистанционного банковского обслуживания в коммерческих банках // Сибирская финансовая школа. 2013. С. 120-123.
2. Антонов К.А. Перспективы и направления развития банковской системы РФ // Бизнес и банки. 2014. № 44. С. 55-61.
3. Бараненко А.В. Разработка системы банковских инноваций // Социально-экономические явления и процессы. 2013. С. 35-39.
4. Борисова И.В. Мобильный банкинг на рынке банковских услуг // Академические чтения: проблемы и перспективы современной экономики: матер. Междунар. науч.-практ. студ. конф. (г. Барнаул, 15 октября 2014 г.). 2015. С. 10-15.
5. Рейтинг интернет-банкинга 2017 [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://markswebb.ru>
6. Рейтинг мобильного банкинга 2017 [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://markswebb.ru>
7. Ежеквартальный мониторинг тарифов на онлайн-обслуживание частных лиц в российских банках 2017 [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://markswebb.ru>
8. Центральный банк Российской Федерации [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.cbr.ru>