

УДК 336.717

А.Я. Долгушина, Н.Л. Полтораднева**ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ
КАК КАНАЛ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ:
ЗАРУБЕЖНЫЙ И РОССИЙСКИЙ ОПЫТ****D.Ia. Dolgushina, N.L. Poltoradneva****E-BANKING AS THE CHANNEL OF DISTANCE BANKING SERVICE:
INTERNATIONAL AND RUSSIAN EXPERIENCE**

Рассматривается эволюция дистанционного банковского обслуживания, проиллюстрированы виды каналов. Приведены результаты оценки перспектив развития интернет-банкинга и каналов дистанционного банковского обслуживания в российском банковском секторе.

ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ; БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ; ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ; ОНЛАЙН-БАНКИНГ; ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ БАНКОВ.

This article explores the evolution of remote banking and presents different kinds of remote banking channels. It considers online banking as a channel of remote banking and introduces the authors' definition of it. Then, the article reports the results of foreign studies on how online banking influences bank activities, which allows the authors to give a long-term outlook on the development of online banking and the prospects of remote banking channels in the Russian banking sector.

REMOTE BANKING; ONLINE BANKING SERVICES; BANKING SERVICES; ONLINE BANKING; BANKING.

На современном этапе процессы глобализации и стремительный рост информационных технологий оказывают существенное влияние на развитие общества в целом и экономик отдельных стран в частности. Аналогичное воздействие испытывает и банковская система, конкурентоспособность которой напрямую зависит от уровня вовлеченности коммерческих банков и их умения использовать новейшие технологии в коммерческих целях.

Кредитные организации, в свою очередь, стараются максимально перестроить свою деятельность в соответствии с современными технологиями. Большая роль в совершенствовании управления банковской деятельностью принадлежит системе автоматизации банка – системе дистанционного банковского обслуживания (ДБО).

В ходе исследования научных и законодательных материалов по вопросу определения такой категории, как «система ДБО», мы пришли к выводу, что на сегодняшний день в российском законодательстве отсутствует

четкое определение системы ДБО, а определение Ю.А. Корниловой наиболее емко и лаконично отражает суть этого явления: «Дистанционное банковское обслуживание – это общий термин для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (без его визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных и телефонных сетей» [5, с. 48]. Данное определение отражает удаленный характер предоставления банковских услуг – удаленное банковское обслуживание, подчеркивая общность понятия для разных видов средств коммуникации банка с клиентом.

Эволюция банковской системы в сторону дистанционной модели банковского обслуживания обусловлена рядом объективных особенностей экономической и социальной среды, в которой существуют банки, и в первую очередь, изменениями в образе жизни людей, внедрением новых информационных технологий и автоматизацией банковских операций. Особое влияние на развитие



Рис. 1. Виды каналов дистанционного банковского обслуживания

удаленного банковского обслуживания оказывают такие факторы, как конкуренция, время и средства коммуникации.

По характеру предоставления услуг ДБО можно представить в двух категориях, в зависимости от того, какие услуги оказываются клиентам – информационные или финансовые. С точки зрения технологии предоставления банковских услуг выделяют шесть видов ДБО, а именно: телефонный банкинг, терминальный банкинг, интернет-банкинг (ИБ), ТВ-банкинг, мобильный банкинг и видео-банкинг. Классификация каналов ДБО представлена на рис. 1.

Информационный банкинг направлен на предоставление пользователям финансовой информации, в отличие от транзакционного банкинга, который позволяет пользователям проводить финансовые транзакции, в результате чего происходит списание или начисление реальных денежных средств.

На современном этапе технологии предоставления услуг информационного банкинга включают шесть основных каналов получения пользователем информации: SMS, e-mail, интернет, телефон, телевидение и стандартная доставка бумажного документа.

С течением времени можно ожидать появления новых каналов ДБО.

Наиболее интерактивным видом информационного банкинга, позволяющим обеспечить обратную связь с клиентом в режиме онлайн, является интернет-обслуживание. Данная технология предоставляется банками как в виде общедоступной, так и в виде персональной финансовой информации.

Банк, предоставляющий клиентам полный набор сервисов ДБО, становится телекоммуникационно-финансовым центром, к которому по разным каналам связи поступают распоряжения клиентов. Клиент банка подобного типа может использовать любую комбинацию каналов связи в зависимости от ситуации.

Современная система ДБО прежде чем превратиться в одну из распространенных форм взаимоотношений клиентов и банков, прошла долгий путь своего исторического развития. ДБО зародилось и стало развиваться в США в 80-х гг. прошедшего столетия. Идеей к его созданию послужило законодательное ограничение на открытие банками филиалов в других штатах. История создания сервиса ДБО отражена на рис. 2.

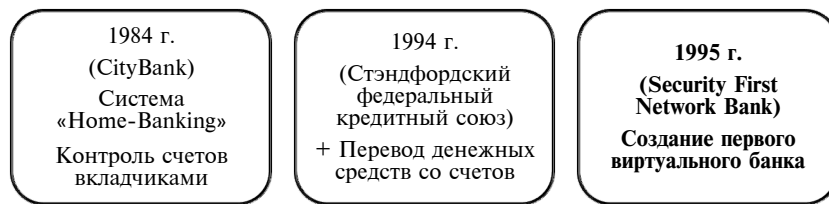


Рис. 2. Эволюция ДБО в США

CityBank создал систему «HomeBanking», предоставляющую возможность вкладчикам контролировать свои счета путем подключения к компьютеру банка через телефон. В 1985 г. система «HomeBanking» была переименована в «DirectAccess», не изменив своей сути. По мере развития информационных технологий банки начали вводить системы, позволяющие вкладчикам получать информацию о своих счетах через Интернет.

В 1994 г. Стэнфордским федеральным кредитным союзом была впервые введена услуга перевода денежных средств со счетов. В 1995 г. создан первый виртуальный банк «Security First Network Bank». Данный банк не имел филиалов и офисов, а все банковские операции осуществлялись посредством Интернета. Появился даже термин «branchlessbank» (бесфилиальный) – банк, который существует исключительно в глобальной сети. Первым виртуальным банком в Европе был Advance Bank, дочерняя структура Дрезденской банковской группы (Германия), который начал свою деятельность в 1996 г. Также в Европе существуют бесфилиальные банки, обслуживающие посредством Интернета весь свой бизнес. Например, голландский «ING Direct», оперирующий в пяти европейских странах, и «Egg», в основном работающий в Великобритании и во Франции [10, с. 5].

Впоследствии ДБО появился в России. Это произошло в 1997 г. благодаря Гутабанку, хотя внедренная этой кредитной организацией система интернет-трейдинга еще не представляла собой полнофункциональное ДБО. Следующим лидером среди коммерческих банков в области клиентского интернет-обслуживания с 1998 г. стал Автобанк, этот год считается отправным для интернет-банкинга [4, с. 27].

Предоставление дистанционных банковских услуг через Интернет является одной из

самых перспективных, востребованных и быстро развивающихся областей в мире. Исследуем ряд суждений различных ученых об определении дефиниции «интернет-банкинг» (ИБ) как разновидности ДБО.

В коллективном исследовании ученых Московской финансово-промышленной академии (МФПА) представлено следующее определение: «Интернет-банкинг – это оказание банковских услуг через Интернет. Такое определение подразумевает, что главный критерий того, является ли банковская услуга интернет-банкингом, – это использование протоколов и стандартов Интернета для взаимодействия коммерческого банка со своими клиентами» [3, с. 30]. Следует отметить, что авторы особенно выделяют роль использования протоколов и стандартов Интернет в качестве главного критерия понятия «интернет-банкинг». Высказанное мнение поддерживается в трудах О.С. Рудаковой, которая считает, что «интернет-банкинг – это операции, осуществляемые банком в сети, отличающиеся от операций в стандартных банковских отделениях лишь интерактивной формой взаимоотношений с клиентом» [6, с. 12]. И те и другие подчеркивают главное отличие интернет-банкинга от стандартного банковского обслуживания: в удаленности доступа и интерактивной форме взаимоотношений банка с клиентом.

В научном труде А.А. Тедеева вводится понятие «интернет-банкинг», однако по своей сути оно сводится к описанию электронных финансовых услуг: «Интернет-банкинг – это деятельность в области предоставления кредитно-банковскими институтами электронных финансовых услуг, в том числе деятельность кредитных организаций в области осуществления электронных расчетов с использованием банковских карт и систем электронных денег, а также биржевые опера-

ции с фондовыми ценностями и финансовое посредничество иных участников электронной экономической деятельности» [7, с. 155].

Расширить исследование такой дефиниции, как «интернет-банкинг», можно посредством изучения определений, представленных на web-сайтах коммерческих банков Сибирского федерального округа РФ. На сайте банка ЗАО «СИБЭС» Омской области представлено следующее определение: «Интернет-банкинг – это система, предназначенная для предоставления клиентам банка (юридическим и физическим лицам) полного спектра банковских услуг по удаленному управлению счетами» [9]. По мнению банка «БКС Банк», «интернет-банкинг – это сервис, позволяющий совершать финансовые операции в режиме реального времени 24 часа в сутки из любой точки мира» [8]. По-нашему мнению, определения ИБ, представленные кредитными организациями, являются более доступными для восприятия. Они подчеркивают важные для потребителя аспекты – возможность удаленного управления счетами и отсутствие временных рамок для совершения операций.

Данный термин также находит свое отражение и в российском законодательстве.

Письмо Центрального банка РФ № 36-Т от 31.03.2008 г. раскрывает сущность понятия «интернет-банкинг»: «способ дистанционного банковского обслуживания клиентов, осуществляемый кредитными организациями в сети Интернет (в том числе через WEB-сайт(ы) в сети Интернет) и включающий информационное и операционное взаимодействие с ними» [1]. В законодательно закрепленном определении выдержана суть понятия, способ его изложения сочетает в себе лаконичность и доступность для населения.

В целях более углубленного исследования понятия «интернет-банкинг» в условиях многообразия и разнонаправленности предложенных определений возникает необходимость проведения аналитического исследования данного термина (табл. 1).

Анализ табл. 1 показал, что только законодательно закрепленное определение раскрывает сущность ИБ, так как в нем достигнуто максимальное соответствие структуры термина содержательной структуре выражаемого им понятия. Введенное законодателем определение ИБ можно использовать в качестве основы для проведения дальнейших научных изысканий с точки зрения терминоведческой классификации (рис. 3).

Таблица 1

Аналитическая характеристика определений термина «интернет-банкинг»

Авторы определения	Выдержки из определений	Характеристика	Содержание термина
Ученые МФПА	«...использование протоколов и стандартов интернета...» [3, с. 30]	Технические параметры	Функциональное
О.С. Рудакова	«...интерактивная форма взаимоотношений...» [6, с. 12]	Форма взаимоотношений	Функциональное
А.А. Тедеев	«...электронных финансовых услуг ... с использованием банковских карт и систем электронных денег, а также биржевые операции с фондовыми ценностями...» [7, с. 155]	Виды услуг	Структурное
КБ ЗАО «СИБЭС»	«...оказание услуг по удаленному управлению счетами...» [9]	Форма взаимоотношений	Функциональное
КБ «БКС Банк»	«...в режиме реального времени 24 часа в сутки из любой точки мира...» [8]	Время и географическое положение	Функциональное
Письмо ЦБ РФ № 36-Т от 31.03.2008 г.	«...способ дистанционного банковского обслуживания клиентов, осуществляемый кредитными организациями в сети Интернет ... и включающий информационное и операционное взаимодействие с ними» [1]	Техническая характеристика, форма взаимоотношений, составляющая, виды услуг	Сущностное

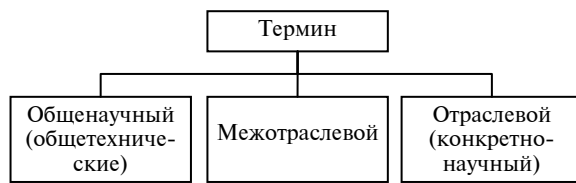


Рис. 3. Терминоведческая классификация терминов

Согласно представленной терминоведческой классификации ИБ, введенный законодателем, относится к межотраслевым терминам. Добавление к такому термину определенных признаков приводит к изменению типа термина. Это соотносит его с конкретной научной или профессиональной отраслью [2].

С целью расширения научного исследования термина ИБ считаем необходимым рассмотреть его с точки зрения такой отрасли науки, как экономика, где одним из ключевых принципов является эффективность.

Добавление экономического признака позволяет сформулировать следующее определение термина ИБ: «Интернет-банкинг – это современный низкозатратный сервис по предоставлению информационных и финансовых услуг клиентам банка в режиме онлайн».

Представленное определение придерживается сущности понятия, т. е. сохраняет содержательную точность, одновременно с этим выделяя экономическую сферу принадлежности понятия, подчеркивая низкозатратность в качестве базиса эффективности. Опираясь на предложенное определение ИБ, продолжим исследовать влияние интернет-банкинга на деятельность кредитных организаций.

Поскольку ИБ появился в России относительно недавно, целесообразно обратиться к исследованиям ученых зарубежных стран в отношении влияния системы ИБ на деятельность банков (табл. 2).

Таблица 2

Результаты исследований зарубежных ученых влияния интернет-банкинга на деятельность кредитных организаций

Ученый-исследователь	Год исследования	Страна принадлежности	Исследовательская база	Период исследования	Результаты исследования
K. Furst	2000, 2002	США	8983 банка	III квартал 1999 г.	КБ, предоставляющие услуги ИБ, уступают по показателям рентабельности. Значительного влияния на прибыльность не выявлено [13–16]
Sullivan	2000	США	10 федеральных банков	I квартал 2000 г.	Значительных расхождений в уровне прибыльности банков нет [20]
DeYoung	2001	США	10 банков с ИБ и 569 стандартных банков	II квартал 1997г.–IV квартал 2000 г.	Финансовые показатели банков с ИБ ниже, но темпы роста активов выше [11]
Hassan	2002	Италия	105 банков	1993–2000 гг.	Банки, внедрившие ИБ, проигрывают практически по всем показателям. Отмечена высокая связь между внедрением ИБ и уровнем рентабельности банка [17]
DeYoung	2006	США	424 банков с ИБ и 5175 банков без ИБ	1999–2001 гг.	Принятие «интернет-банкинга» повышает рентабельность, в частности за счет повышения доходов от депозитов [12]
Hernando and Nieto	2005	Испания	72 банка	1994–2002 гг.	Внедрение ИБ как канала доставки банковских услуг имеет положительное влияние на прибыльность банков, отражается как в ROA, так и в ROE [18]
Pooja Malhotra	2009	Индия	143 банка с ИБ и 596 банков без ИБ	1998–2006 гг.	Банки, предоставляющие услуги ИБ, более крупные, имеют больший уровень прибыльности и операционной эффективности, большее качество активов [19]

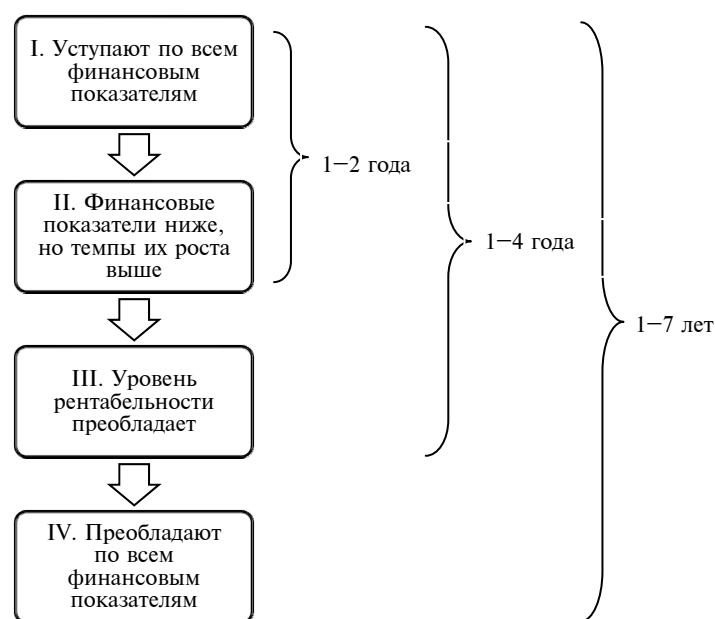


Рис. 4. Этапы результатов деятельности зарубежных банков, внедривших систему ИБ

Из табл. 2 видим, что влияние системы «Интернет-банкинг» на результаты деятельности коммерческого банка происходит постепенно в четыре этапа.

На первом этапе банки, внедрившие систему ИБ, уступают в показателях эффективности. Второй этап характеризуется тем, что финансовые показатели банков, внедривших систему ИБ, ниже, однако темпы их роста выше. На третьем этапе отмечается повышение уровня рентабельности банков, внедривших систему ИБ относительно банков, не предоставляющих дистанционных услуг. Заключительный этап характеризуется преобладанием всех финансовых показателей банка, применяющих ИБ. Это является положительным эффектом от внедрения ИБ как дополнительного источника банковского обслуживания.

Этапы результатов деятельности коммерческих банков, внедривших сервис «Интернет-банкинг», проиллюстрированы на рис. 4.

В таких странах, как США, Индия, Испания и Италия, в которых проводились исследования влияния системы ИБ на функционирование банковской системы, ИБ как канал дистанционных банковских услуг начал внедряться в 80-х – начале 90-х гг. Зарубежные исследования показали высокую степень влияния современных информационных разработок на повышение эффективности банковской системы. Положительные результаты от внедрения ИБ, согласно исследованиям, появились к 2001–2006 гг.

Развитие дистанционного банковского обслуживания в России стартовало сравнительно недавно. При условии развития банковской системы России теми же темпами, что и банковские системы исследуемых стран, максимальный эффект от внедрения системы «Интернет-банкинг» в России прогнозируется нами к 2018 гг.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. О рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-банкинга : Письмо ЦБ РФ № 36-Т от 31.03.2008 г.

2. Будилева О.Н. Эксплицитная подача метаязыка географии. URL: http://cnit.ssau.ru/iatp/work/budileva/glava_1_1.htm

3. Гамов И.А., Касаткина С., Михайлов А.С., Павлековская И.В., Печенкин А.Е., Суспицин П.Ю.,

Уринцов А.И., Устинов И.Г. Электронные расчеты в коммерческой деятельности / под ред. В.В. Дика. М.: Московская финансово-промышленная академия, 2004.

4. Дистанционное банковское обслуживание / кол. авторов. М.: КНОРУС: ЦИПСИР, 2010.

5. **Корнилова Ю.А.** Дистанционное банковское обслуживание: обзор предложений // Экономика современного предприятия. 2011. № 10. С. 48–54.

6. **Рудакова О.С.** Банковские электронные услуги. М.: Вузовский учебник, Инфра-М, 2011.

7. **Тедеев А.А.** Электронные банковские услуги. М.: ЭКСМО, 2005.

8. Официальный сайт ОАО «БКС Банк», КБ Новосибирской области. URL: <http://bcs-bank.com/corporate/account.asp>

9. Официальный сайт Банка ЗАО «КБ «СИБЭС», Банк Омской области. URL: https://ibank2.sibes.omsk.ru/docs/SIBES_Internet-Banking_Guide.pdf

10. **Соколова В.В.** Информационные технологии в электронной коммерции. Интернет Банкинг // Официальный сайт крупнейшей базы презентаций. URL: <http://www.myshared.ru/slide/55704/>

11. **DeYoung R.** The Financial Progress of Pure-Play Internet Banks // *BIS Papers*, 2001, no. 7, November.

12. **DeYoung R., Lang W.W. and Noelle D.E.** How the Internet Affects Output and Performance at Community Banks // *Journal of Banking and Finance* (forthcoming), 2006.

13. **Furst K., Lang W.W. and Nolle D.E.** Who offers internet Banking? // *Quarterly Journal*, Office

of the Controller of the Currency, 2000, vol. 19, no. 2, June, pp. 27–46.

14. **Furst K., Lang, W.W. and Nolle D.E.** Internet Banking: Developments and Prospects // *Economic and Policy Analysis, Working Paper*, 2000, no. 9. Office of Controller of Currency, September.

15. **Furst K., Lang, W.W. and Nolle D.E.** Internet Banking: Developments and Prospects // *Working Paper*, Center for Information Policy Research, Harvard University, 2002, April.

16. **Furst K., Lang, W.W. and Nolle D.E.** Internet Banking // *Journal of Financial Services Research*, 2002. vol. 22, no. 1&2, August, pp. 93–117.

17. **Hassan M.K. and Bashir A.H.** Determinants of Islamic Banking Profitability // Paper presented at the Economic Research Forum (ERF) 10 th Annual Conference, Marrakesh-Morocco, 2003, 16–18 December.

18. **Hernando I., Nieto M.J.** Is the Internet Delivery Channel Changing Banks' Performance? The Case of Spanish Banks // Banco de Espana, Unpublished Manuscript, 2005.

19. **Pooja Malhotra, Balwinder Singh.** The Impact of Internet Banking on Bank Performance and Risk: The Indian Experience // *Eurasian Journal of Business and Economics*, 2009, no. 2 (4), pp. 43–62.

20. **Sullivan R.J.** How has the Adoption of Internet Banking Affected Performance and Risk at Banks? A Look at Internet Banking in the Tenth Federal Reserve District // *Financial Industry Perspectives*, Federal Reserve Bank of Kansas City, December, pp. 1–16.

REFERENCES

1. Pismo TsB RF ot 31.03.2008 g. № 36-Т «О рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-банкинга». (rus)

2. **Budileva O.N.** Eksplitsitnaya podacha metazyzka geografii. URL: http://cnit.ssau.ru/iatp/work/budileva/glava_1_1.htm (rus)

3. **Gamov I.A., Kasatkina S., Mikhailov A.S., Pavlekovskaya I.V., Pechenkin A.E., Suspitsin P.I., Urintsov A.I., Ustinov I.G.** Elektronnyye raschety v kommercheskoy deyatelnosti. Pod red. prof. V.V. Dika. M.: Moskovskaya finansovo-promyshlennaya akademiya. 2004. (rus)

4. Distantionnoye bankovskoye obsluzhivaniye : kol. avtorov. M.: KNORUS: TsIPSiR, 2010. (rus)

5. **Kornilova Yu.A.** Distantionnoye bankovskoye obsluzhivaniye: obzor predlozheniy. *Ekonomika sovremennogo predpriyatiya*. 2011. № 10. S. 48–54. (rus)

6. **Rudakova O.S.** Bankovskiye elektronnyye uslugi. M.: Vuzovskiy uchebnik, Infra-M, 2011. (rus)

7. **Tedeyev A.A.** Elektronnyye bankovskiye uslugi. M.: EKSMO, 2005. (rus)

8. Ofitsialnyy sayt ОАО «BKS Bank», КБ Novosibirskoy oblasti. URL: <http://bcs-bank.com/corporate/account.asp> (rus)

9. Ofitsialnyy sayt Banka ЗАО «КБ «СИБЭС», Банк Омской области. URL: https://ibank2.sibes.omsk.ru/docs/SIBES_Internet-Banking_Guide.pdf (rus)

10. **Sokolova V.V.** Informatsionnyye tekhnologii v elektronnoy kommertsii. Internet Banking. Ofitsialnyy sayt krupneyshey bazy prezentatsiy. URL: <http://www.myshared.ru/slide/55704/> (rus)

11. **DeYoung R.** The Financial Progress of Pure-Play Internet Banks. *BIS Papers*, 2001, no. 7, November.

12. **DeYoung R., Lang W.W. and Noelle D.E.** How the Internet Affects Output and Performance at Community Banks. *Journal of Banking and Finance* (forthcoming). 2006.

13. **Furst K., Lang W.W. and Nolle D.E.** Who offers internet Banking? *Quarterly Journal*, Office of the Controller of the Currency, 2000, vol. 19, no. 2, June, pp. 27–46.

14. **Furst K., Lang, W.W. and Nolle D.E.** Internet Banking: Developments and Prospects. *Economic and Policy Analysis, Working Paper*, 2000, no. 9. Office of Controller of Currency, September.

15. **Furst K., Lang, W.W. and Nolle D.E.** Internet Banking: Developments and Prospects. *Working Paper, Center for Information Policy Research, Harvard University*, 2002, April.
16. **Furst K., Lang, W.W. and Nolle D.E.** Internet Banking. *Journal of Financial Services Research*, 2002. vol. 22, no. 1&2, August, pp. 93–117.
17. **Hassan M.K. and Bashir A.H.** Determinants of Islamic Banking Profitability. *Paper presented at the Economic Research Forum (ERF) 10 th Annual Conference, Marrakesh-Morocco*, 2003, 16–18 December.
18. **Hernando I., Nieto M.J.** Is the Internet Delivery Channel Changing Banks' Performance? The Case of Spanish Banks. *Banco de Espana, Unpublished Manuskript*, 2005.
19. **PoojaMalhotra, Balwinder Singh.** The Impact of Internet Banking on Bank Performance and Risk: The Indian Ezperience. *Eurasian Journal of Business and Economics*, 2009, no. 2 (4), pp. 43–62.
20. **Sullivan R.J.** How has the Adoption of Internet Banking Affected Performance and Risk at Banks? A Look at Internet Banking in the Tenth Federal Reserve District. *Financial Industry Perspectives, Federal Reserve Bank of Kansas City*, December, pp. 1–16.

ДОЛГУШИНА Анастасия Яковлевна – аспирант Омского государственного университета путей сообщения.

644046, пр. Маркса, д. 35, г. Омск, Россия. E-mail: na_otlichno@inbox.ru

DOLGUSHINA Anastasiia Ia. – Omsk state railway university.

644046. Marksa str. 35. Omsk. Russia. E-mail: na_otlichno@inbox.ru

ПОЛТОРАДНЕВА Наталья Леонидовна – доцент Омского государственного университета путей сообщения, кандидат экономических наук.

644046, пр. Маркса, д. 35, г. Омск, Россия. E-mail: na_otlichno@inbox.ru

POLTORADNEVA Natal'ia L. – Omsk state railway university.

644046. Marksa str. 35. Omsk. Russia. E-mail: na_otlichno@inbox.ru
