МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Профессиональное образовательное учреждение
«Северодвинский колледж управления и информационных технологий»

ПОУ «Северодвинский колледж управления и информационных технологий»

ПОУ СКУИТ

КРУПНОВА КРИСТИНА ИГОРЕВНА

ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ В РФ: СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

студента 4 курса заочного отделения

специальности
38.02.07 «Банковское дело»
(базовый уровень подготовки)

Допущено к защите:

« ____ » _____ **20** ___ г.

Председатель ПЦК специальных и технических дисциплин, к.э.н.

_____ Е.А. Лукин

Защита работы:

« ____ » _____ **20** ___ г**.**

Оценка ГАК: _____

Научный руководитель:

_____ / В.О. Овчинникова /

Рецензент:

_____ / _____ /

Председатель Государственной аттестационной комиссии:

_____ / _____ /

г. Северодвинск
2018 год

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ..... 2

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ.....6

1.1. Понятие, сущность и история возникновения интернет-банкинга.....6

1.2. Значение интернет-банкинга. Порядок заключения договоров и документальное оформление.....12

1.3.Правила использования усиленной неквалифицированной электронной подписи при осуществлении дистанционного банковского обслуживания физических лиц посредством системы PSB-Retail».....22

2. АНАЛИЗ И СРАВНИТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМЫ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПАО «СБЕРБАНК» И ДРУГИХ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ В РОССИИ..... 27

2.1 Анализ состояния российского рынка системы Интернет-банкинг в период с 2014 по 2018 гг.....27

2.2 Анализ текущего состояния российского рынка системы Интернет-банкинг.....45

3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПАО «СБЕРБАНК».....52

3.1 Общая технико-экономическая характеристика банка.....52

3.2 Место ПАО «СБЕРБАНК» на Российском рынке системы интернет-Банкинг.....54

3.3 Перспективы совершенствования системы Интернет-банкинга в деятельности ПАО «Сбербанк».....56

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....62

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....65

ВВЕДЕНИЕ

В наше время применение информационных технологий в финансовой индустрии имеет огромное значение, поскольку количество финансовых операций, совершаемых клиентами банков, с каждым годом растет. В связи с этим возникла необходимость перенести некоторую часть обслуживания клиентов в режим удаленного взаимодействия по средствам сети Интернет. Поэтому использование систем интернет-банкинга необходимо изучать и развивать, создавая более совершенные системы.

Иностранные банки активно используют интернет-банкинг, сокращая таким образом свои издержки и нивелируя влияние территориальных границ. Поэтому свои услуги физическим лицам они предоставляют и в России.

Российским банкам приходится переходить от классической системы «Банк-Клиент» к наиболее усовершенствованной системе «Интернет-банк». Что значительно упрощает работу банков, как в предоставлении услуг, так и по привлечению клиентов.

Интернет-банкинг позволяет:

- Осуществлять с банком обмен всеми видами финансовых документов;
- Получать информацию и документы по всем счетам банка в любое время и за любой период;
- Обеспечить отслеживание обработки финансовых документов на всех этапах и получить информацию о результатах обработки;
- Своевременно оповещать клиентов об ошибках и других нештатных ситуациях;
- Взаимодействовать с любыми видами счетов любых банков в одном интерфейсе (в случае системы интернет-банкинга, предоставляемой не одним банком, а сторонней компанией).

Проблема для банков в привлечении большего количества клиентов– это определенная доля недоверия клиентов к интернету. Традиционный поход в

отделение банков, для многих клиентов кажется более безопасным способом осуществления операций с денежными средствами, чем проведение этих же операций через интернет-банк. Вследствие этого, проникновение интернета в стране намного ниже, чем у зарубежных стран, у которых проведение операций через интернет-банки - обычное дело.

В последнее время интерес населения к интернет-банкам значительно вырос. Потому как для обеих сторон экономических отношений-это способ экономии времени, а для банков это и экономия средств.

Актуальность темы исследования также связана с тем, что внедрение интернет-банкинга в Российских банках способствует увеличению конкуренции в банковском секторе, привлечению клиентов посредством новых технологий, а также получению выгоды от внедрения у себя интернет-банкинга, деятельность коммерческих банков по использованию современных информационных технологий в России — Интернет-банкинга.

Предмет выпускной квалификационной работы — услуги Интернет-банкинга, как нового сегмента банковского бизнеса, их современное состояние, структура, роль на финансовом рынке, перспективы развития на примере услуг ПАО «Сбербанк».

Цель работы — рассмотреть перспективы развития банковских Интернет-услуг, а также различных систем дистанционного банковского обслуживания и на основе исследования источников литературы, выявить проблемы Интернет-банкинга и предложить методы их решения.

В соответствии с поставленной целью в выпускной квалификационной работе были поставлены следующие основные задачи:

— рассмотреть возникновение банковских услуг в Интернете;

— изучить история развития Интернет-банкинга;

— определить конкурентные преимущества системы Интернет-банкинга перед традиционными банковскими услугами;

— проанализировать рынок интернет-технологий и тенденции его развития;

— определить возможности использования зарубежного опыта для развития Интернет-банкинга в России;

— провести сравнительный анализ услуг Интернет- банкинга и тарифов, представляемых российскими банками;

— определить перспективы Интернет-банкинга в России;

— определить проблемы безопасности использования Интернет-банкинга.

Теоретической базой для исследования являлись современные, а также классические статьи и методологические исследования различных авторов.

Нормативную базу исследования составили Федеральные законы РФ, Гражданский кодекс РФ, нормативные акты, Указания Центрального Банка РФ.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

1.1. Понятие, сущность и история возникновения интернет-банкинга

Существует большое количество определений понятия интернет-банкинга, например:

Интернет-Банкинг-это дистанционное управление своим счетом через Интернет, за исключением операций с наличными

Интернет-банкинг-это общее название технологий дистанционного банковского обслуживания, при котором доступ к счетам и операциям (по ним) предоставляется в любое время и с любого компьютера, имеющего доступ в Интернет. Для выполнения операций используется браузер, то есть отсутствует необходимость установки клиентской части программного обеспечения системы

Интернет-банкинг является в настоящее время одной из самых популярных технологий дистанционного банковского обслуживания (ДБО), которые предоставляют банки своим клиентам. Под Интернет-банкингом обычно понимается предоставление банками юридическим лицам и частным клиентам удаленных банковских услуг посредством Интернет при помощи соответствующих программных и аппаратных средств

Клиент может, не выходя из дома, используя браузер и выход в интернет управлять своим счётом. Для этого нужно зайти на сайт банка, ввести логин и пароль. Это возможность управлять своими финансами из любой точки мира.

В настоящее время интернет-банкинг является одной из самых популярных технологий дистанционного банковского обслуживания (ДБО), которые предоставляют банки своим клиентам.[1]

---

[1]Накышбекова А.С. Дистанционное банковское обслуживание клиентов и интернет-банкинг: проблемы и перспективы развития // Сборник «Актуальные экономические проблемы современного общества. Материалы Международной научно-практической конференции, посвященной 20-летию ЛАЭП. Ю.В. Шеншинов». - 2015. - С. 148-150.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) – это комплекс услуг *удаленного* доступа к различным банковским операциям, которые банки предоставляют своим клиентам (как юридическим, так и физическим лицам). Различные электронные услуги дистанционного банковского обслуживания, позволяют обслуживать клиентов с использованием всех каналов доступа: интернет (on-line и off-line доступ), телефон (обычный или мобильный), карманный компьютер, платежные терминалы и прочие.

Технологии ДБО можно классифицировать по типам информационных систем (программно-аппаратных средств), используемых для осуществления банковских операций, которые описаны в таблице 1.

Таблица 1.

Виды дистанционного банковского обслуживания

Название	Описание
Классический «Банк-Клиент»	необходима установка определённой программы клиент, в которой будут храниться все данные пользователя (выписки по счетам, платежные документы). Связь с банком осуществляется через телефон или через сеть интернет
Интернет-банкинг	система, работающая через обычный Интернет-браузер. Не требуется установка дополнительных программ
Мобильный банкинг	оказание услуг с использованием телефонной связи. Ограниченный набор функций, чаще всего

	информационный сервис (выписки об операциях по счетам, остаток на счете и т.п.). Но некоторые банки позволяют клиентам производить различные платежи и осуществлять денежные переводы с помощью мобильного телефона
Внешние сервисы	технологии ДБО с использованием устройств банковского самообслуживания (банкоматов, платежных терминалов, информационных киосков)

В широком смысле слова интернет-банкинг - это разнообразные системы, начиная от обычных сайтов и заканчивая виртуальными расчётно-платёжными системами. В более узком значении, это аналог системы «Клиент-банк», работающий через интернет

Отличие интернет-банкинга от классической системы «Клиент-банк» в том, что, изначально «Клиент-банк» появился для удалённого обслуживания юридических лиц, для которых мобильность сервиса не так важна, как для частных клиентов. Так же отличие в том, что для пользования системой «Клиент-банк» требуется установка дополнительного программного обеспечения на компьютер клиента.[1]

Интернет-банкинг -это усовершенствованная модификация системы «Клиент-банк». Для пользования интернет-банкингом не требуется установка дополнительных программ на компьютер клиента.

[1]Бильдь А.Т. Актуальные методы защиты информации, применяемые в составе учетно-операционного комплекса интернет-банкинга // Материалы международной научно-практической конференции «Новое слово в науке: перспективы развития», Чебоксары, 30 дек. 2014 г. - «Интерактив плюс», 2014. - С. 100-104.

Универсальность механизма и простота интернет-банкинга делает его доступным как для предприятий, так и для частных лиц. Так как, управлять платежами через интернет не сложнее, чем простое пользование компьютером.

Возможности интернет-банкинга:

- Отправлять в банк все виды финансовых документов;
- Получать выписки и документы по всем счетам в банке за любой период времени;
- Отслеживать все этапы обработки платежных документов в банке в режиме реального времени;
- Оперативно получать сообщения об ошибках;
- Работать в одном интерфейсе со счетами в разных банках;
- Осуществлять просмотр и печать входящих и исходящих платежных документов.

Существует несколько схем интернет-банкинга:

Информационная: предоставляет информацию о состоянии счета. Можно увидеть остаток по счету в банке, историю начислений и трат. Но можно и управлять счетом – покупать валюту, переводить деньги со счета на счет, совершать платежи.

Управление счетами: это так же доступ к информации о счете и возможность совершать платежи. Все платежи можно совершать из дома, например, оплачивать сотовую связь, услуги интернет - провайдеров, кабельное телевидение, услуги ЖКХ.

Управление финансами: весь комплекс банковских услуг в режиме on-line – здесь доступны расчеты и переводы средств, получение кредитов, продажа и покупка ценных бумаг.

Для примера, в таблице 2 приведем банки с имеющейся системой интернет - банкинга.

Таблица 2.

Примеры интернет-банков

Банк	Система интернет-банкинга
ОАО «Возрождение»	Интернет-Клиент
ОАО АКБ «Авангард»	«Авангард Интернет-Банк»
ОАО «Сбербанк России»	Сбербанк ОнЛ@йн
ОАО «Санкт-Петербург»	ДБО BS- Client. Частный клиент
ЗАО «ВТБ-24»	«Телебанк»
МДМ-Банк	e-plat
Металлург	iBank
Национальный коммерческий банк	iBank
Номос-банк	Интернет-клиент(ДБО BS-Client)
Омскпромстройбанк	Интернет-банк(Собственная разработка)
РОСБАНК	Банк-Клиент/Интернет
Россия	Банк-Клиент (Собственная разработка)
Рублевский	iBank
Русский Генеральный Банк	iBank
СДМ-Банк	iBank
Северная казна	ИнтернетБанк (Собственная разработка)
Судостроительный банк	Sbank (Собственная разработка)
Эллипс банк	Телебанк-НН
ЮГРА (СПб ф-л)	iBank

Исследуем историю развития интернет – банкинга.

Первый в мире виртуальный банк Security First Network Bank был создан в США в 1995 году. Ещё в 80-х годах западными банками были реализованы первые проекты по управление своим счётом через персональные компьютеры. Эта услуга называлась Home banking, где вкладчику можно было, связавшись с компьютером банка по телефону, проверять свои счета. Для пользования услугой удалённого доступа, на компьютер клиента устанавливалось специальное программное обеспечение, и обмен информацией проходил через прямое модемное соединение. Как правило, такую систему применяли корпоративные клиенты. К сегодняшнему дню на Западе, практически все банки, систему «Клиент-банк» модернизировали в систему «Интернет-банкинг».

Интернет-банкинг стал наиболее популярен в Нидерландах, Германии и Дании, эти страны лидеры по использованию услуг интернет-банкинга. Далее по активному использованию интернет-банкинга идёт Америка, а теперь и Россия не отстаёт от зарубежных стран.

В России интернет-банкинг появился в конце 90х годов. Первопроходцем в этой сфере стал Автобанк, который в 1998 году первым в пост советском пространстве запустил систему управления счетом онлайн «клиент-банк».

По данным аналитического агентства Markswebb Rank & Report, интернет-пользователей в 2016 году стало 15,4 млн. человек - это 55% активных пользователей в возрасте от 18 до 64 лет, проживающих в российских городах с населением от 100 тысяч жителей.

Самое большое количество пользователей интернет-банков в Москве, их доля составляет 63%, в Санкт-Петербурге 56%, в других городах миллионерах 57%, в городах с населением от 500 тыс. человек до 1 млн. – 54%,а в городах от 100 тыс. человек до 500 тыс. – 49%.[1]

[1]Назаренко В.А., Бочкова Е.В. Интернет-банкинг за рубежом: история и современное состояние // Экономика, управление, финансы: материалы IV междунар. науч. конф. (г. Пермь, апрель 2015 г.). - Пермь: Зебра, 2015. – С.301-305.

Аналитическим агентством CNews Analytics в 2016 году, было проведено исследование 100 крупнейших банков России. По данным исследования, 85% банков используют системы ДБО /для физических лиц, а самой распространённой является «интернет-банк» - 83% банков

Некоторым российским банкам удалось увеличить число пользователей интернет-банкинга в несколько раз, но при этом в целом уровень проникновения дистанционного банковского обслуживания в России по итогам 2016 года составляет 60%

Рынок систем интернет-банкинга в России продолжает расти, не уступая по функциональности системам западных банков, но единственное, что мешает более интенсивному внедрению интернет-банка, что российские клиенты недостаточно доверяют Интернету в целом, боятся проводить онлайн-операции и у них отсутствуют навыки работы в системах интернет-банкинга.

1.2. Значение интернет-банкинга. Порядок заключения договоров и документальное оформление

Интернет – банкинг, несомненно, имеет много положительных моментов. Преимущества интернет – банкинга в первую очередь в том, что каждый пользователь может сэкономить самый главный в современных условиях ресурс – это время. С использованием интернет – банкинга отпадает необходимость посещать отделение банка, чтобы получить ту или иную информацию, теперь это можно сделать сидя дома, в удобное для себя время.

Второй плюс интернет банкинга – это интерактивность: можно осуществлять финансовые операции в любое время суток, оперативно реагируя на состояние бирж и рынков. Можно отслеживать операции по пластиковым картам, осуществлять межбанковские переводы, погашать кредиты, пополнять банковские депозиты и брокерские счета, оплачивать

сотовые и стационарные телефоны, Интернет, коммерческое телевидение, услуги ЖКХ и так далее.

Плюсы для пользователей:

- доступность и мобильность сервиса;
- оперативность выполнения и подтверждения операций;
- широкий диапазон предоставляемых услуг;
- минимальные комиссионные.

Плюсы для банка:

- минимизация операционных расходов;
- сокращение инвестиций в развитие сети филиалов;
- расширение клиентской базы;
- устранение географических и временных барьеров для предоставления услуг.

Простота процедуры заключается в том, что необходимо наличие банковского счёта в банке, договора «Об обслуживании в системе интернет-банкинга» и электронного цифрового сертификата.

Подключение к интернет-банкингу бесплатно, что выгодно для частных лиц. Более того, многие банки предлагают для своих онлайн пользователей материальные привилегии, к примеру, у банка «Русский Стандарт» для депозита открытого через интернет, предоставляются повышенные процентные ставки.

Для частных клиентов интернет-банкинг- это возможность совершать и оплачивать покупки в интернет-магазинах, при этом полученная по счету выписка будет гарантией того, что со счета не спишут средств больше, чем положено.

Так же это возможность в любое время суток запросить остаток на счету, узнать какие были совершены операции и тем самым, вовремя узнать, если вдруг были попытки мошенников получить доступ к счёту.[1]

---

[1]Айвазян М.Р., Григорян А.Г. Интернет-банкинг в современном обществе // Управление. Бизнес. Власть. - 2016. - №1 (10). - С. 58-60.

При подключении к Интернет-банку, необходимо заключать договор, который будет регулировать отношения между частным лицом и банком. В некоторых банках можно и не заключать договор, но тогда частному клиенту будет предоставлен ограниченный доступ к операциям. Поэтому частному лицу выгодно заключить договор с банком, чтобы иметь полный доступ к различным услугам и выполнению операций.

В каждом банке есть документы, в которых приведено полное описание услуги, порядок ее использования, подключение к ним, ответы на различные вопросы, и так далее.

Так же есть документ с тарифами, где написан взимаемый процент за выполнение той или иной операции.

Ниже, ввиду массовости использования интернет – банкинга, будет рассмотрен порядок документального оформления услуги интернет-банка и заключение договора с частными клиентами на примере крупнейших российских банков.

1. I. Сбербанк – современный универсальный коммерческий банк, удовлетворяющий потребности различных групп клиентов в широком спектре банковских услуг. Сбербанк России обслуживает физических и юридических лиц, в том числе крупные корпорации, предприятия малого и среднего бизнеса, а также государственные предприятия, субъекты РФ и муниципалитеты. Услугами Сбербанка пользуются более 100 млн. физических лиц (более 70% населения России).

Для того чтобы подключить услугу «Сбербанк Онлайн» нужно прийти в отделение Сбербанка при наличии документа удостоверяющего личность и карты Сбербанка. Так же заключается договор: Универсальный договор банковского обслуживания (УДБО). Этот договор определяет общие правила и условия предоставления банковских услуг физическим лицам в Сбербанке России. УДБО упрощает и расширяет спектр услуг, предоставляемых клиентам Сбербанка России.

Для пользования услугой «Сбербанк Онлайн» можно и не заключать договор, но тогда будет доступна только функциональность по картам и ограниченный набор операций.[1]

В «Сбербанк Онлайн» имеются документы:

1.Руководство пользователя. Где содержится общая информация:

- О «Сбербанк Онлайн» (подключение, вход в систему, создание логина и одноразового пароля, лимиты, безопасность, настройка браузера, подтверждение о произведенных платежах)

- Карты (оформление заявки на кредитную карту, перевод средств, блокирование карты)

- Кредиты (оформление заявки на кредит, внесение платежа, детальная информация)

- Мобильный банк (подключение к услуге, смс- запросы и шаблоны)

- Вклады и счета (открытие вклада, закрытие вклада, перевод средств, блокирование вклада)

- Металлические счета (покупка и продажа металла, открытие ОМС)

- Автоплатеж (подключение)

- Услуги пенсионного фонда (получение выписки)

- Платежи и переводы (платежи за коммунальные услуги, мобильную связь, другие услуги, по произвольным реквизитам, переводы и обмен валют, переводы межу своими счетами, перевод частному лицу, покупка и продажа металла)

2. Условия и порядок предоставления услуги «Сбербанк Онлайн». Всё зависит от договора, который был заключен с Банком.[2]

3. II. ОТП Банк – это универсальная кредитная организация, предоставляющая широкий спектр банковских услуг и продуктов для корпоративных клиентов и частных лиц.

---

[1]Жуков Е.Ф. Банковское дело. В 2 ч. Часть 2: учебник для академического бакалавриата / Е.Ф. Жуков [и др.]; под ред. Е.Ф. Жукова, Ю.А. Соколова. - М.: Издательство Юрайт, 2016. – С. 301-303.

[2]Бабенко К.А. Роль интернет-банкинга в современной банковской системе // Вестник Московского финансово-юридического университета. - 2015. - № 4. - С. 173-182.

ОТП Банк входит в число 50 крупнейших банков России, занимая 17 место среди самых прибыльных банков (согласно рейтингу Интерфакс ЦЭА), а по ряду направлений входит в число лидеров рынка.

Для того чтобы начать пользоваться Интернет - банком ОТПдирект необходимо стать клиентом банка:

1.Открыть текущий счет или вклад в любом отделении ОТП Банка, и заключить договор дистанционного банковского обслуживания;

2.Оформить дебетовую или кредитную карту, взять кредит наличными или потребительский кредит в любой из точек оформления кредитов ОТП Банка – в этом случае будет автоматическое подключение к интернет-банку

3.Если частное лицо уже является клиентом ОТП банка, но к интернет-банку не подключен, то нужно заключить договор «дистанционного банковского обслуживания» в любом отделении ОТП Банка.

В «ОТПдирект» имеются документы:

1.Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц посредством системы «ОТПдирект» в ОАО «ОТПбанк». Где содержится информация:

- Основные положения

- Идентификация клиента (по логину/псевдониму) и Аутентификация клиента (по паролю);

- Дистанционное банковское обслуживание посредством системы «ОТПдирект»;

- Дистанционное банковское обслуживание посредством системы «Контакт-центр Телебанк»;

- Дистанционное банковское обслуживание посредством устройств самообслуживания;

- Ответственность сторон;

- Порядок расторжения договора ДБО

- Дополнительные условия

2.Тарифы на услуги дистанционного банковского обслуживания физических лиц посредством системы «ОТПдирект».

3.Инструкция по работе с Интернет-банком «ОТПдирект». Где содержится информация:

- Рекомендации по информационной безопасности
- Требования к компьютеру
- А так же ответы на различные вопросы

4.Инструкция по работе с мобильным банком «ОТПдирект». Где содержится информация:

- Рекомендации по информационной безопасности
- Требования к смартфону
- Подключение мобильного банка
- А так же ответы на различные вопросы[1]

5.Памятка «О мерах безопасного использования банковских карт».

III.ОАО «Банк «Санкт-Петербург» - один из крупнейших региональных банков России. Основан в 1990 году. Банк осуществляет свою деятельность на территории Санкт-Петербурга, Ленинградской области, Москвы, Калининграда и Нижнего Новгорода.

В банке «Санкт-Петербург» есть система интернет-банка. Для подключения к интернет-банку клиенту необходимо обратиться в любое подразделение банка, предъявить документ удостоверяющий личность, и заполнить заявление на подключение к Интернет-банку. В заявлении указывается номер телефона, на который Банк будет отправлять одноразовые смс-коды для входа в Интернет-банк и подтверждения производимых операций.

Для начинающих и для опытных пользователей интернет-банком есть документ «Руководство пользователя по работе в Интернет-банке». В нём содержится вся общая и полезная информация для пользователя:

---

[1]Третьякова В.А., Щербакова В.И. Особенности предоставления онлайн услуг коммерческими банками // Управление. Бизнес. Власть. - 2016. - № 1 (10). - С. 80-83.

- подключение к Интернет-банку
- способы аутентификации
- вход в интернет-банк (первый и повторный вход)
- восстановление логина и пароля
- обзор (сводная информация о счетах клиента, привязанных к ним картах и доступном балансе на них, а так же о вкладах и кредитах)
- счета
- переводы
- карты
- вклады
- кредиты
- валюта
- банковские сообщения (пользователь может направить в Банк сообщение или подать заявление)
- контакты
- настройки
- мобильное приложение (доступ в интернет-банк через мобильное устройство, посредством установленного приложения)
- безопасность при работе в интернет – банке.[1]

1. IV. Банк Авангард – коммерческий банк, основан в 1994 году. Входит в число крупнейших кредитных организаций по объемам ключевых финансовых показателей. Обслуживает более 80 тыс. корпоративных и 1 млн. частных клиентов.

Пользователями Интернет-банка могут стать только держатели карт Банка Авангард.

Для подключения системы необходимо:

1. Обратиться в офис Банка.

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

2. Заключить договор «Об осуществлении банковского обслуживания физических лиц с использованием программно-технического комплекса «Авангард Интернет-банк».

3. Бесплатно получить карточку доступа (скретч-карту).

Договор является смешанным договор, так как в нём содержатся элементы нескольких договоров, которые не ограничивают договор, а включены в него:

- договор банковского счёта;
- договор банковского вклада;
- договор о проведении безналичных расчётов с использованием системы;
- иные договоры (дополнения к ним, в том числе к заключённым ранее).

Для пользования интернет – банком нужно выполнять некоторые условия, которые описаны в документе «Условия банковского обслуживания физических лиц с использованием программно-технического комплекса «Авангард Интернет-Банк»». В этом документе описываются разделы:

- определения основных терминов
- заключение и изменение договора
- использование системы
- электронные документы
- открытие и обслуживание банковских счетов
- вкладные операции (счета со срочным вкладом (депозитом))
- вознаграждения и тарифы
- ответственность и порядок разрешения споров
- прочие условия

Так же есть документ «Тарифы ОАО «Авангард» по обслуживанию и осуществлению операций физических лиц по текущим счетам, банковским счетам, операции по которым осуществляются с использованием банковских карт, специальными текущим счетам и счетам вкладов (депозитным счетам) с использованием программно-технического комплекса «Авангард интернет-банк».

1. V. Росбанк — частный универсальный банк в составе международной банковской группы Societe Generale, оказывающий все виды услуг частным и корпоративным клиентам. Росбанк обслуживает более 3 млн. частных клиентов.

Для подключения к интернет-банку необходимо:

1. Обратиться в любое отделение Росбанка.
2. Оформить заявление на подключение к системе.
3. Получить идентификационную карту и ПИН-конверт с ПИН2-кодом, а также список аналогов собственноручной подписи (АСП).

Подробная информация о системе представлена в «Руководстве пользователя».

1. VI. Открытое акционерное общество «Углеметбанк» является динамично развивающимся региональным банком. Углеметбанк предоставляет полный спектр банковских услуг для корпоративных клиентов и частных лиц. Основной стратегической целью является обеспечение долгосрочного эффективного развития Банка как крупного универсального финансового института, способного в полной мере обеспечить потребности клиентов в денежных ресурсах, расчетно-кассовом обслуживании, в реализации крупных инфраструктурных и промышленных проектов. Высокий уровень обслуживания, наличие квалифицированной команды, передовые технологические решения позволяют Банку реализовывать свою стратегию развития в современных рыночных условиях.[1]

Для получения доступа в «Интернет-Банк» необходимо:

1. Ознакомиться с Правилами Комплексного обслуживания физических лиц в ОАО «Углеметбанк» и Тарифами.

2. Лично обратиться в офисы банка с документом, удостоверяющим личность, ИНН (при наличии).

---

[1]Степаненко В.Г. Электронные банковские услуги: обзор предоставляемых западноевропейскими и украинскими банками каналов электронного обслуживания // Финансовый директор. - 2015. - №1-2. - С. 13-19.

3. Заключить в письменной форме с Банком Договор Дистанционного банковского обслуживания, в случае отсутствия у Клиента банковской карты (выпущенной ОАО «Углеметбанк»), Клиент дополнительно оформляет документы на изготовление и выпуск банковской карты, и вносит оплату в соответствии с Тарифами Банка.

Ниже я рассмотрю документы, предоставленные для ознакомления частному лицу на сайте банка.

В документе «Правила Комплексного обслуживания физических лиц в ОАО «Углеметбанк»» описано:

- Обязанности сторон;
- Ответственность сторон;
- Порядок разрешения споров;
- Порядок расторжения договора.

Так же есть необходимый каждому частному лицу документ «Руководство пользователя системой для физических лиц в ОАО «Углеметбанк»». В котором подробно описано, как пользоваться системой «Интернет-банка».

VII. Промсвязьбанк- основан в 1995 году, считается одним из ведущих частных банков. По версии Интерфакс-ЦЭА Промсвязьбанк занимает 10 место среди крупнейших российских банков. По результатам рейтинга журнала The Banker, Промсвязьбанк входит в 500 крупнейших банков мира по размеру собственного капитала.[1]

Для того, чтобы подключиться к системе Интернет-банк PSB-Retail, нужно:

1.Обратиться в офис банка с документом, удостоверяющим личность

2. Подписать заявление на предоставление комплексного банковского обслуживания.

[1]Полтораднева Н.Л., Долгушина А.Я. Влияние системы интернет-банкинга как канала ДБО на функционирование банковского сектора России // Деньги и кредит. - 2015. - № 1. - С. 55-58.

Для работы в Интернет-банке PSB-Retail, частному клиенту необходимо ознакомиться с документами, предоставленными на сайте банка.

В документе «Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц посредством системы PSB-Retail в ОАО «Промсвязьбанк»» написано:

- Основные термины и понятия
- Общие положения
- Система безопасности
- Использование системы
- Шаблоны операций
- Передача и исполнение поручений, приём информационных сообщений
- Конфиденциальность
- Вознаграждение банка
- Урегулирование разногласий
- Ответственность сторон
- Изменение правил
- Опубликование информации
- Срок действия и порядок расторжение договора
- Прочие условия

В документе «Памятка пользователя системы «PSB-Retail» ОАО «Промсвязьбанк»» подробно описано, как работать с системой.

1.3.Правила использования усиленной неквалифицированной электронной подписи при осуществлении дистанционного банковского обслуживания физических лиц посредством системы PSB-Retail»

Далее в п.1.3. будет описана технология простой электронной подписи и федеральный закон, который регулирует её использование. В документе Промсвязьбанка «Правила использования усиленной неквалифицированной

электронной подписи при осуществлении дистанционного банковского обслуживания физических лиц посредством системы PSB-Retail» описано:

- Общие положения
- Средства электронной подписи (ЭП)
- Порядок работы с ЭП
- Права и обязанности сторон
- Порядок разрешения споров
- Срок действия соглашения
- Иные условия

Усиленная неквалифицированная цифровая подпись создаётся с помощью криптографических средств, которая подтверждает факт её создания определённым лицом и неизменность документа с момента подписания; допускается использование сертификата неаккредитованного удостоверяющего центра и так же разрешено использование подписи при оформлении документов, не требующих наличие печати.[1]

Для обеспечения безопасной работы в системе, клиенту желательно ознакомится с документом «Меры безопасности при работе в системе «PSB-Retail» ОАО «Промсвязьбанк»», в нём описаны советы для новых клиентов интернет-банка.

Так же есть документ об информировании клиентов и обязанности клиентов проверять информацию присланную банком: «Порядок информирования ОАО «Промсвязьбанк» клиентов об операциях, совершённых с использованием электронных средств платежа (банковских карт, системы «PSB-Retail»)».

VIII. ЗАО «Банк Русский Стандарт» основан в 1999 году. «Банк Русский Стандарт» является одним из крупнейших национальных финансовых институтов федерального значения. Количество частных клиентов составляет более 27 млн., собственная клиентская сеть самообслуживания.

---

[1]Жуков Е.Ф. Банковское дело. В 2 ч. Часть 1: учебник для академического бакалавриата / Е.Ф. Жуков [и др.]; под ред. Е.Ф. Жукова, Ю.А. Соколова. - М.: Издательство Юрайт, 2016. -С.312-317.

Для получения доступа к системе интернет-банка, необходимо обратиться в любое отделения банка с паспортом и заключить договор дистанционного банковского обслуживания или договор банковского обслуживания. Так же, для более быстрого подключения можно оформить пакет банковских услуг «Банк в кармане», в этот пакет услуг уже входит банковская карта, а при её активации автоматически подключается «Интернет-банк» и «Мобильный банк».

Для новых клиентов, которые не знают, как пользоваться системой Интернет-банка есть документ «Руководство пользователя системы интернет-банк ЗАО «Банк Русский Стандарт»», где подробно описано, как пользоваться системой.

В документе «Тарифы по дистанционному банковскому обслуживанию «Русский стандарт», что является неотъемлемой частью «Договора дистанционного банковского обслуживания», написано, сколько взымается процентов за выполнение той или иной операции. В Русском Стандарте комиссия не взымается за пользование услугами и проделывание операций по дистанционному банковскому обслуживанию.[1]

Так же есть документы:

- Условия дистанционного банковского обслуживания «Русский Стандарт»» и приложения:

- Условия по вкладу до востребования «Накопительный счёт»;

- Условия дистанционного заключения кредитных договоров, предоставления и обслуживания в их рамках кредитов;

- Условия дистанционного заключения посредством Интернет-банка договоров о предоставлении и обслуживании Виртуальной предоплаченной карты;

[1]Кириченко Л.П., Булавенко О.А. Система интернет-банкинга в России // Фундаментальные исследования. - 2015. - № 11-5. - С. 991-995.

- Условия дистанционного заключения посредством Интернет-банка договоров о предоставлении и обслуживании Виртуальной предоплаченной карты с возможностью её перевыпуска;

- Условия предоставления услуги SMS-банк и порядок использования SMS-банка клиентом;

- Условия информационного обслуживания;

- Порядок выполнения процедур приёма к исполнению, отзыва, возврата (аннулирования) распоряжений физических лиц о переводе денежных средств.

- Условия дистанционного заключения Договора банковского обслуживания карты Банк в кармане Стандарт/Банк в кармане Стандарт Промо;

- Условия дистанционного заключения договоров банковского вклада» (с использованием интернет-банка и с использованием мобильного банка);

- Условия договоров банковского вклада, заключаемых дистанционно с использованием Интернет-банка», доступно только тем физическим лицам, которые заключили с ЗАО «Банк Русский Стандарт» один из договоров.

- «Оферта ЗАО «Банк Русский Стандарт» №2 от 14 июня 2013г. О дистанционном заключении дополнительного соглашения к договору банковского вклада, заключённому дистанционно с использованием Интернет-банка», в этом документе описаны различные условия при заключении дополнительного соглашения;

- «Перечень информации для клиентов по кредитам» - информация о видах кредитов, какие необходимые документы для получения кредита, ограничения для получения потребительского кредита, порядок и сроки рассмотрения анкеты, размер неустойки, способы погашения задолженности по потребительскому кредиту.[1]

[1]Моталкина О.Н. Основные характеристики эффективности системы интернет-банкинга // Экономическая среда. - 2014. - № 4 (10). - С. 115-119.

2. АНАЛИЗ И СРАВНИТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМЫ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПАО «СБЕРБАНК» И ДРУГИХ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ В РОССИИ

2.1 Анализ состояния российского рынка системы Интернет-банкинг в период с 2014 по 2018 гг.

Первоочередная задача российских банков -это предоставление качественного обслуживания клиентов. В настоящее время расширение клиентской базы банки связывают с внедрением и развитием новых банковских услуг и продуктов. В частности, с совершенствованием системы Интернет-банкинг.

Более того, разработки и внедрение новых технологий в банках - это залог их эффективного функционирования, без которого невозможно развитие банковской системы России в целом. Следовательно, именно это направление можно считать приоритетным и ожидать наибольшего прогресса развития.

За последние годы значительно увеличилось количество банков, предоставляющих услугу дистанционного обслуживания клиентов. Однако российский рынок данного вида услуг существенно отстает от рынков США и Запада.

Что касается системы Интернет-банкинг, то за 2015 год общее число пользователей данной услугой составляло лишь 1,5 млн. человек, что чуть более 1% общей численности населения страны, или около 4,6% от аудитории пользователей сети Интернет. Однако прогнозировались высокие темпы роста числа пользователей системы Интернет-банкинг, превышающие 100% в год.

Сильным импульсом значительного увеличения объемов дистанционного банковского обслуживания является обширная клиентская база операторов сотовой связи и Интернет-провайдеров. Население страны всё чаще использует глобальную сеть Интернет для покупки и оплаты

товаров и услуг. По данным за 2015 год около 76% пользователей оплачивали покупки через сеть Интернет. В том числе 60% платежей было осуществлено посредством банковских карт и 16% - наличными или электронными деньгами. Но говорить о массовом охвате аудитории страны современными банковскими формами обслуживания было рано.

Согласно статистике за 2015 год, 90% пользователей сети Интернет в России - это физические лица, а каждый третий пользователь, по данным опросов, заинтересован в управлении своих банковских счетов через сеть Интернет. Однако не все российские банки видят необходимость внедрения и развития системы Интернет-банкинг или же считают данное направление чрезмерно затратным.[1]

По данным за 2015 год, самыми популярными операциями, совершаемыми через систему Интернет-банкинг, являлись пополнение счета мобильного телефона, оплата услуг Интернет-провайдеров и ЖКХ, а также осуществление переводов и пополнение электронных кошельков.

По данным Центрального Банка Российской Федерации, в 2016 году число счетов физических лиц в российских банках с доступом через сеть Интернет увеличилось в 1,8 раза - с 5,7 млн. до 10,36 млн., а с доступом через сотовую связь - в 2 раза и составило 8,1 млн. против 4,01 млн. за прошлый год. Общее количество счетов физических лиц с дистанционным доступом, включающее счета в рублях, по которым проводились безналичные платежи, увеличилось с начала 2016 года на 27%, что составило 57,04 млн.

Суммарный объем транзакций, осуществленный через сеть Интернет, в 2016 году по данным ведущего консалтингового агентства J`so№&Partners Consulting составил более 300 млрд. руб.

В 2016 году в России насчитывалось около 2,5-3 млн. человек, активно пользующихся системой Интернет-банкинг. Важно отметить, что еще в 2000 году эта цифра составляла лишь 300 тыс. населения страны. Следовательно,

---

[1] Банки и банковское дело. В 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для академического бакалавриата / под ред. В.А. Боровковой. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2016. – С.245-250.

можно сделать вывод о достаточно быстром развитии новых технологий в банковской системе России. Однако показатели пользования системы Интернет-банкинг в России значительно отстают от этих показателей в Европе и США, поэтому стоит говорить лишь о перспективах догнать уровень развития сектора ДБО за рубежом. Но, по мнению многих экспертов, существует несколько факторов, которые могут этому помешать: недоверие и низкая финансовая грамотность со стороны населения, а также особенности банковской системы России.

В сентябре 2017 года аналитическое агентство CNews Analytics подвело итоги ежегодного исследования систем ДБО в банках, функционирующих на территории России. Отечественным IT-компаниям, стремительно развивающим свою деятельность, удается из года в год постепенно наращивать долю присутствия на данном рынке.

В ходе исследования CNews Analytics были собраны данные об использовании систем дистанционного банковского обслуживания в 100 крупнейших банках России по активам, функционирующих на территории РФ по состоянию на 01.01.2014 года (Рисунок 1).

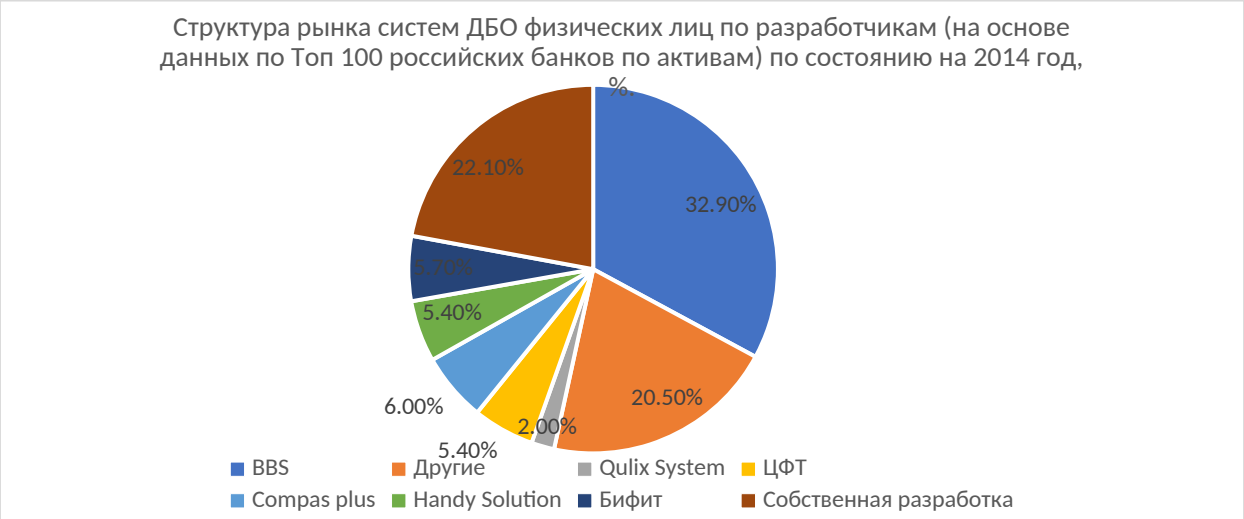

Рисунок 1 - Структура рынка систем ДБО физических лиц по разработчикам (на основе данных по Топ 100 российских банков по активам) по состоянию на 2014 год, %.

Система дистанционного банковского обслуживания физических лиц используется в 75,8% Топ 100 банках. В частности, система Интернет-банкинг является самой распространенной. В данном случае, в банковской сфере сохраняется лидерство собственных разработок российских банков - 32,7%. Среди отечественных IT-компаний, внешних разработчиков, предоставляющих данный вид систем, первое место осталось за компанией «BSS» с долей 32,9%, далее «Compass+» (6%) и «Бифит» (5,7%).

По данным консалтингового агентства J`so№&Partners Consulting суммарный объем транзакций через сеть Интернет достиг в 2014 году уровня в 434,8 млрд. руб.

Между тем, в 2014 году система Интернет-банкинг продолжала набирать популярность. Многие эксперты и аналитики назвали 2014 год - годом Интернет-банкинга. Так, по данным отраслевой исследовательской компании MForum число пользователей системы Интернет-банкинг в России увеличилось в 3,5 раза. Стоит отметить, что темпы роста практически не снижаются. По данным MForum, на конец 2014 года доля пользователей данной системы оценивалась в 6,5%.

Также по данным Фонда «Общественное мнение», в ближайшем будущем российские банки могут ожидать двукратного увеличения пользователей системы Интернет-банкинг.

В 2015 году по оценкам экспертов консалтингового агентства J`so№&Partners Consulting в России оборот рынка платежей, осуществленных через систему Интернет-банкинг, составил 591 млрд. руб., оборот рынка платежей посредством системы мобильный банкинг - 8,1 млрд. руб., а оборот рынка с помощью системы SMS-банкинг - 6,8 млрд. руб.

Наибольшее число пользователей дистанционного банковского обслуживания в 2015 году было отмечено в системе Интернет-банкинг и составило 9,9 млн. человек, а системами SMS-банкинг и мобильный банкинг активно пользовались 2,4 млн. и 0,7 млн. человек соответственно.

В 2015 году в структуре платежей, совершенных через каналы дистанционного банковского обслуживания, наибольшую долю составляли денежные переводы, включая переводы по свободным банковским реквизитам, переводы между собственными счетами пользователей, пополнение электронных кошельков и пр., - 83,7%. Далее в данной структуре размещены платежи за коммунальные услуги - 7,3%, оплата мобильной связи - 6,4%, а также оплата услуг сети Интернет - 2,7% [1](Рисунок 2).

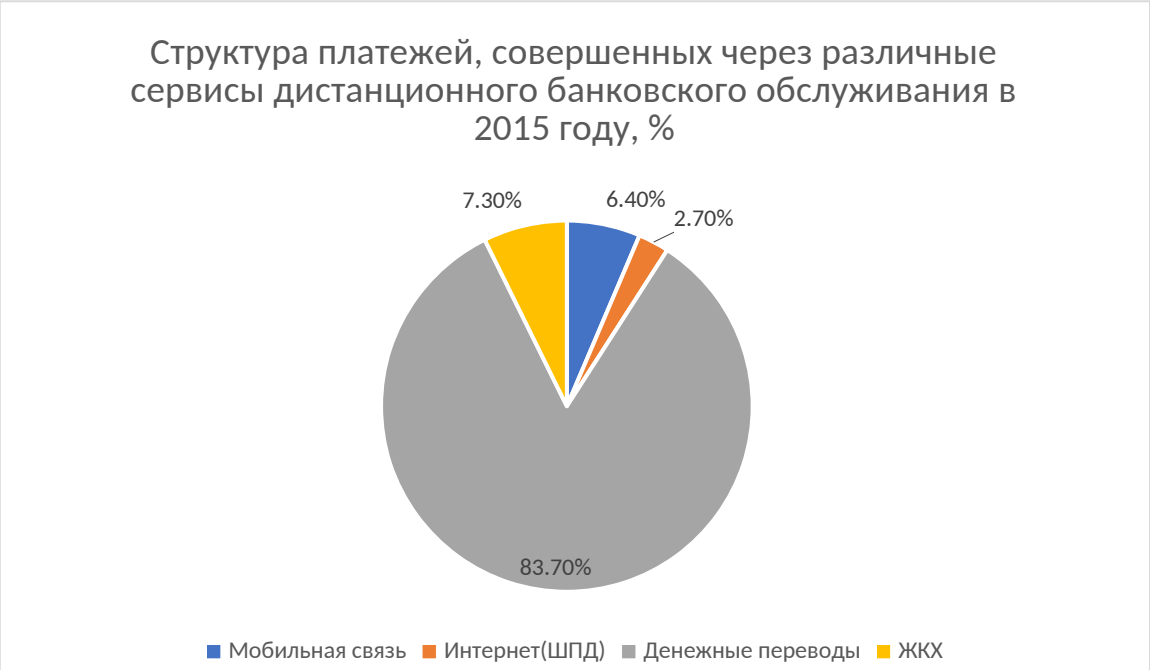

Рисунок 2 - Структура платежей, совершенных через различные сервисы дистанционного банковского обслуживания в 2015 году, %.

Всё большую популярность набирает такая банковская услуга, как «Автоплатеж», которая позволяет людям легко и быстро оплачивать услуги ЖКХ и мобильной связи, не посещая офиса банка. По экспертным оценкам консалтингового агентства J`so№&Partners Consulting в 2015 году услуга «Автоплатеж» составляла 3,7% от суммарного оборота платежей посредством систем Интернет-банкинг, SMS-банкинг и мобильный банкинг, в то время как в 2014 году данный показатель составлял 3,0% (Рисунок 3).

[1] Обзоры и рейтинги ИТ-рынка [Электронный ресурс]: CNews Analytics.
URL: http://www.cnews.ru/reviews/free/

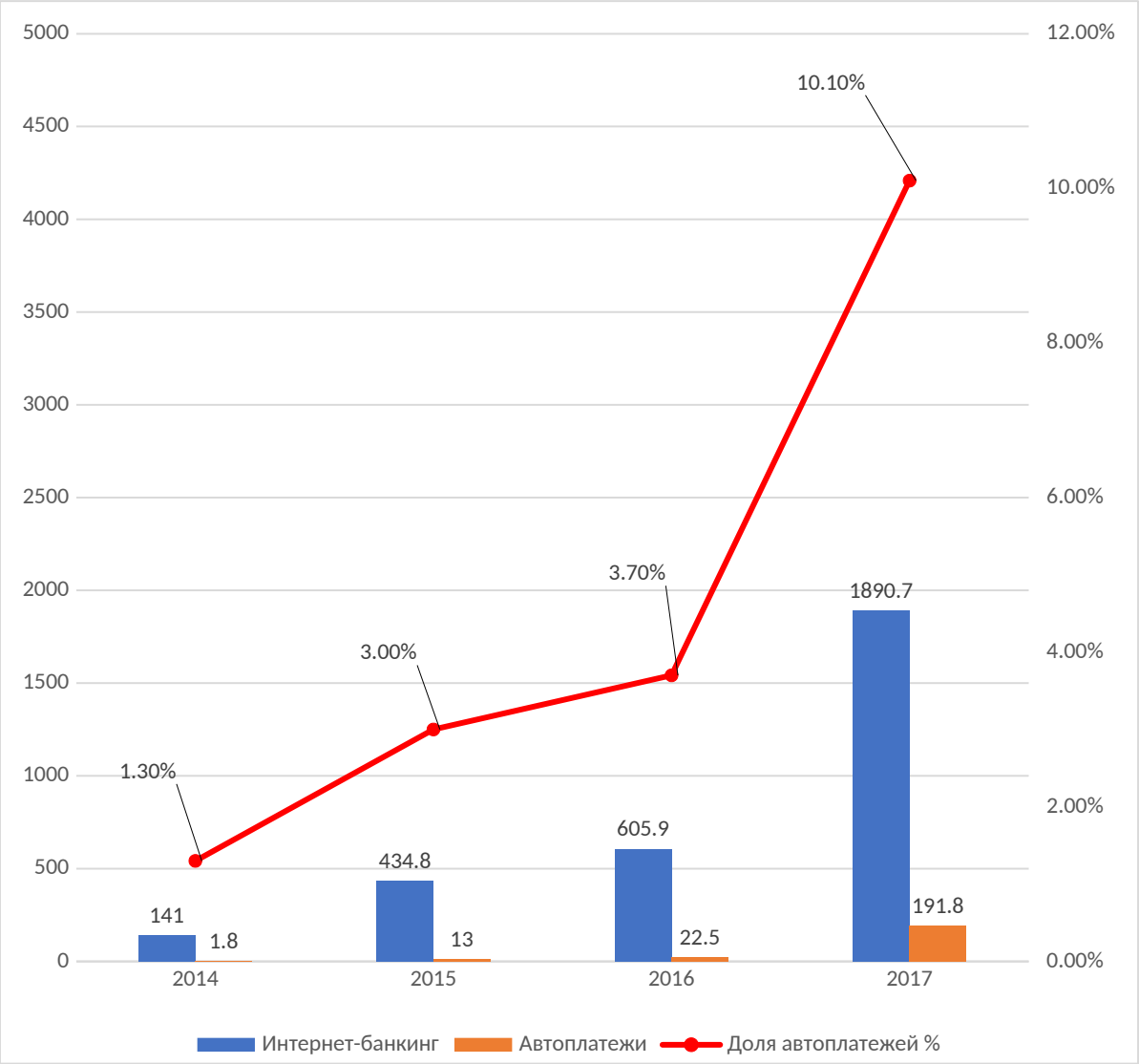

Рисунок 3 - Оборот рынка услуги «Автоплатеж» и суммарный оборот платежей через системы Интернет-/SMS-/мобильный банкинг, млрд. руб.

Далее согласно исследованию J`so№&Partners Consulting, крупнейшим российским банком, предоставляющим услугу «Автоплатеж», является ПАО «Сбербанк». В период с 2014 по 2018 года данный банк увеличил свою долю по обороту платежей на 11 пп. Это позволило ОАО «Сбербанк» к концу 2016 года стать лидером по обороту услуги «Автоплатеж».[1] Доля других российских банков - Альфа-банка и «ВТБ24» - постепенно снижалась и к концу отчетного периода была равна 13% и 7% соответственно (Рисунок 4).

[1] Отчет «Internet Banking Rank 2015».
URL:http://markswebb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2015/

Рисунок 4. Структура оборота рынка услуги «Автоплатеж» в разрезе Топ-3 российских банка, %

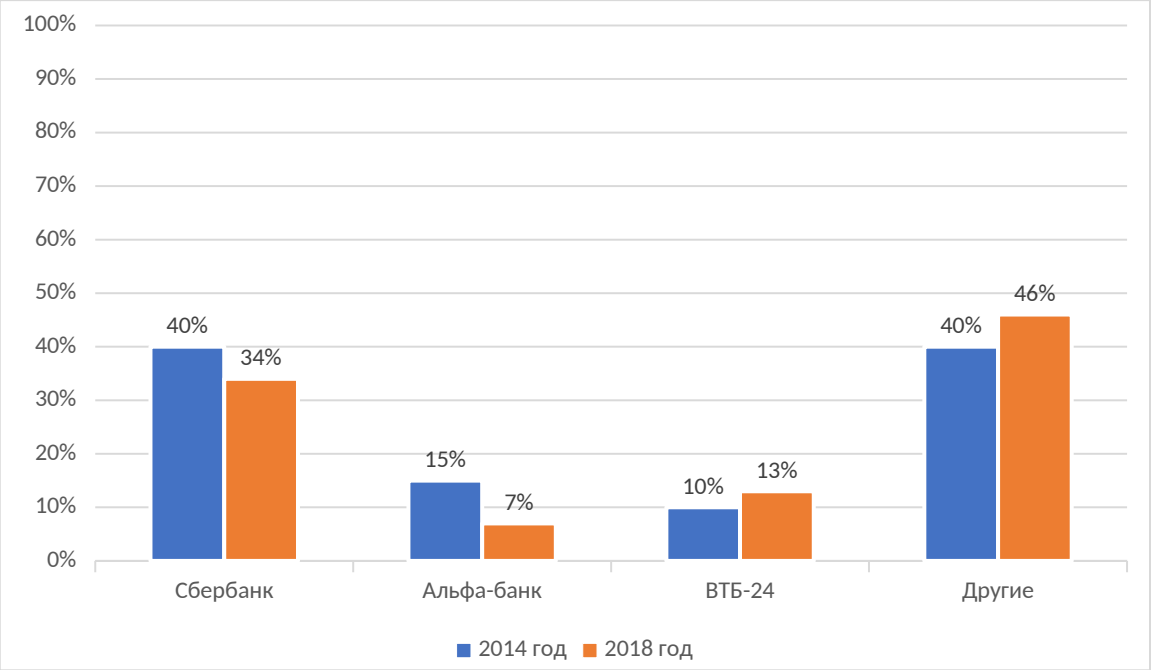

Рисунок 4 - Структура оборота рынка услуги «Автоплатеж» в разрезе Топ-3 российских банка, %

Однако, как показывают результаты опроса, проведенного Фондом «Общественное мнение», приблизительно три четверти населения страны не только не пользуются системами Интернет-банкинг и мобильный банкинг, но и не знают о существовании подобного рода услуг.

Важно отметить, что по мнению директора Фонда «Общественное мнение» Пресняковой Людмилы, единичный опыт пользования системой Интернет-банкинг имеют лишь 13% граждан, а системой мобильный банкинг - 14% россиян, а постоянными пользователями данных форм дистанционного банковского обслуживания являются всего 5% и 3% соответственно.

По мнению экспертов, в сложившейся ситуации в некоторой степени виноваты сами российские банки, так как они не проводят должных мер по внедрению и развитию современных технологий. Притом, что уровень проникновения сети Интернет в России находится на высоком уровне, а по

темпам роста пользователей данной сетью Российская Федерация опережает страны Европы.

Еще одной немаловажной причиной отказа граждан от пользования системой Интернет-банкинг является непонимание потенциальных возможностей и преимуществ данной системы. Более того, сдерживающими факторами являются и недоверие населения к новым технологиям, а также боязнь оказаться обманутыми кибермошенниками.

В марте 2016 года агентство Markswebb Rank & Report сообщило результаты исследования дистанционного банковского обслуживания физических лиц России, проведенного в январе этого же года. В исследовании принимали участие 200 крупнейших российских банков.

В ходе исследования было выявлено, что все банки имели официальные сайты в сети Интернет, однако только 10% из них имели мобильную версию сайта, позволяющую получать информацию о банке, его продуктах и услугах через мобильный телефон.[1]

Система Интернет-банкинг представлена у 82% банков. Притом, что 64% российских банков предлагают систему Интернет-банкинг собственной разработки в виде защищенного сайта, а 21% пользуется услугами IT-компаний и предоставляет клиентам возможность управлять счетами через партнерскую систему (Рисунок 5).

[1]Степаненко В.Г. Электронные банковские услуги: обзор предоставляемых западноевропейскими и украинскими банками каналов электронного обслуживания // Финансовый директор. - 2015. - №1-2. - С. 13-19.

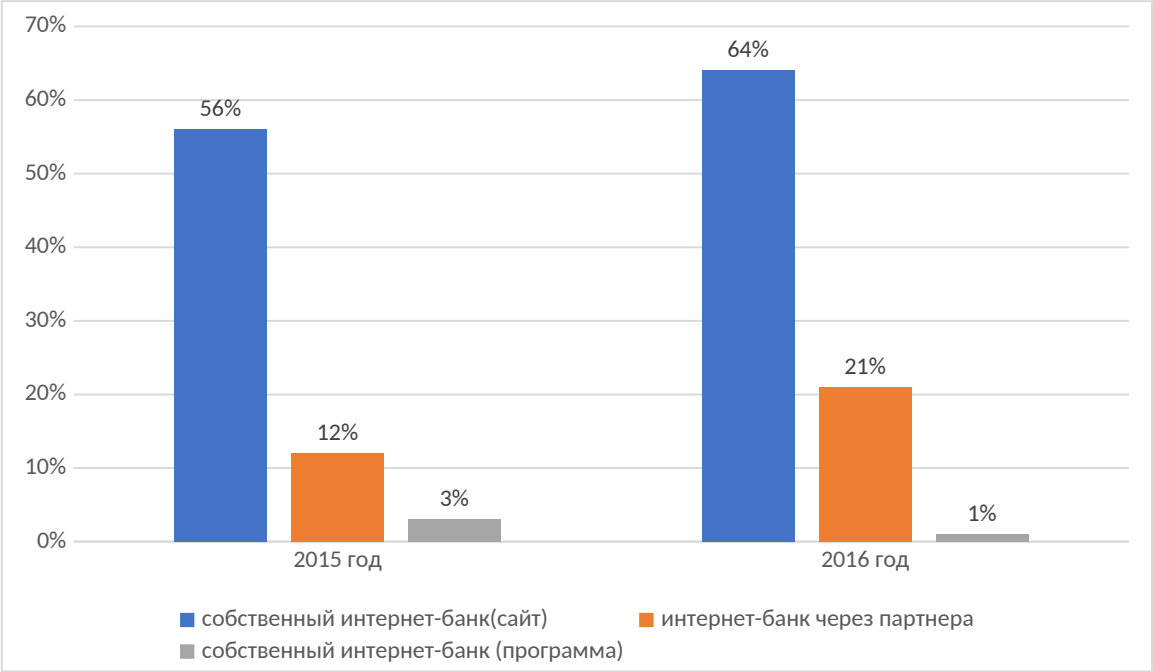

Рисунок 5 - Структура системы Интернет-банкинг Топ-200 банков России в 2015-16 гг., %

Система мобильный банк представлена 47% крупнейших российских банков. За 2016 год число банков, предоставляющих данный вид дистанционного обслуживания, выросло почти в 2 раза (Рисунок 6).

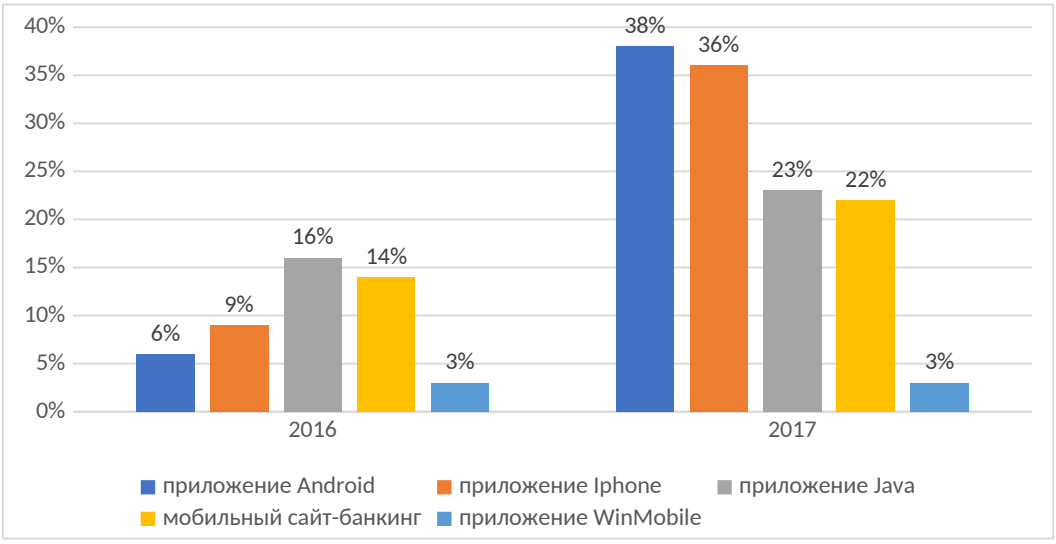

Рисунок 6. Структура системы мобильный банкинг Топ 200 банков России в 2015-16 гг., %.

Системы Android и приложения для iPhone стали самыми популярными и распространенными приложениями системы мобильный банкинг. Среди исследованных банков, поддерживающих эти интерфейсы, их доли выросли с 6% до 38% и с 9% до 36%, соответственно, в течение года. В свою очередь, Java-приложения, которые еще в 2015 году были основными приложениями, уже в 2016 году потеряли свою лидирующую позицию. В ноябре 2013 года консалтинговая компания «Техносерв Консалтинг» представила результаты проведенного исследования рынка дистанционного банковского обслуживания физических лиц в России. Они показали, что основная доля российских банков удовлетворена своими системами ДБО, не обладая, однако, теми характеристиками и функционалом, которым отдают приоритетное значение. В ближайшее время важнейшим направлением совершенствования систем дистанционного банковского обслуживания останется управление персональными финансами. До конца 2015 года около 43% банков будут инвестировать свои средства именно в этот сегмент.

Абсолютное большинство банков достаточно высоко оценивает потенциальные возможности систем ДБО. Практически все российские банки стремятся развивать системы дистанционного банковского обслуживания, с целью расширения клиентской базы и увеличения прибыли, а также повышения качества предоставляемых услуг. Другие же банки рассматривают системы ДБО как резерв оптимизации собственных расходов. К тому же некоторые банки рассматривают возможность сокращения персонала в своих офисах за счет распространения данных систем. К таким выводам пришли эксперты аналитической компании in4media/Forrester Russia в результате исследования, проводимого по заказу «Техносерв Консалтинг» в августе-ноябре 2013 года. В исследовании приняли участие 60 топ-менеджеров и руководителей направлений розничного бизнеса, систем Интернет- и мобильный банкинг, электронных платежей Топ 200 российских банков.

В ходе исследования было выявлено, что 93% банков предоставляют своим клиентам систему Интернет-банкинг, в то время как система мобильный банкинг есть лишь у 70%. Функция управления личными финансами является уникальным преимуществом всего у 23% банков, причем этот сегмент остается самым привлекательным для инвестиций.

Достаточное внимание российские банки уделяют и характеристикам систем ДБО. С их точки зрения приоритетную роль играют: интеграция ДБО с прикладными системами взаимоотношений с клиентами (CRM-системы), адаптация интерфейса для всех групп пользователей, предоставление управления личными финансами, а также комплексность платформы и широкий функционал.

В Западной Европе всё большую силу набирает тенденция к слиянию ДБО для физических лиц и малого бизнеса. Однако в России мнения по данному вопросу разделились. Перспективы такого подхода положительно оценили 57% банков, в то время как остальные 43% считают его невостребованным.

Важным остается вопрос внедрения IT-систем ДБО. По данным исследования 33% участвовавших банков предпочитают готовые «коробочные» решения. Собственно разработанными системами пользуются 25%, а к услугам внешних поставщиков, т.е. IT-компаний, обратились 37% банков. ДБО по модели использования приложений в формате Интернет-сервисов (SaaS) функционирует лишь в 5% случаев.

Аналитическое агентство Markswebb Rank & Report в марте-апреле 2015 года проводило свое ежегодное исследование эффективности системы Интернет-банкинг российских банков для физических лиц Internet Banking Rank 2015. Целью такого рода исследования является улучшение качества российского ДБО.

В исследовании принимали участие 40 систем Интернет-банкинг, функционирующих в России, причем 30 из них представлены у Топ-30 российских банков, имеющих максимальный совокупный объем портфеля

кредитов и депозитов физических лиц. Остальные 10 банков были отобраны экспертами.

В своем исследовании Markswebb Rank & Report фиксирует два основополагающих параметра эффективности: функциональные возможности (набор задач, которые можно решить посредством системы Интернет-банкинг) и удобство пользования (удобство и доступность пользования данной системой).

Исследование Internet Banking Rank 2015 проводилось в четыре этапа.[1] На первом этапе аналитики сформировали чек-лист из 470 критериев системы Интернет-банкинг, определяющих функционал, удобство интерфейса, возможности настроек безопасности и факторы информационной поддержки клиентов. На втором этапе исследователи открыли счета в отобранных российских банках и провели тестовые операции в системе Интернет-банкинг каждого из них. Далее аналитики пригласили на тестирование 25 респондентов в возрасте от 18 до 60 лет с различным опытом пользования данной системой. Каждого респондента просили выполнить 6 типовых операций в системе Интернет-банкинг в каждом из исследуемых банков: вход в систему, поиск информации о совершенных операциях, оплата квитанции, создание шаблона для повторного платежа, перевод денежных средств в другой банк и поиск собственных реквизитов. По результатам выполнения вышеуказанных операций респонденты выставляли оценки системам Интернет-банкинг и проходили анкетирование. На последнем этапе эксперты проанализировали полученные данные и составили комплексный рейтинг. В нем первая оценка это общий балл системы Интернет-банкинг по шкале от 0 (худший) до 100 (идеальный), вторая оценка - оценка функционала системы по шкале от C (отдельные базовые возможности) до AAA (максимально расширенный

[1]Отчет «Internet Banking Rank 2015». Четвертая волна ежегодного исследования эффективности российских сервисов интернет-банкинга для частных лиц. Апрель 2018 г. // Аналитическое агентство Markswebb Rank & Report. URL:http://www.banki.ru/news/research/?id=7938238

функционал), третья оценка - оценка удобства пользования по шкале от 1 (совсем неудобно) до 5 (очень удобно).[1]

По итогам исследования, лидерами по общему баллу эффективности стали системы Интернет-банкинг «Альфа-Банка», «Банка24.ру» и «Банка Санкт-Петербург». В свою очередь, лучшим банком по функционалу признан банк «Русский Стандарт». Российскими банками с наилучшим удобством пользования системы стали «Альфа-Банк», «Банк24.ру», «Банк Санкт-Петербург» и «Тинькофф Кредитные Системы» (Таблица 1).

Таблица 1

Рейтинг эффективности российский систем Интернет-банкинг Internet Banking Rank 2015

Позиция в рейтинге	Система Интернет-банкинг	Баллы
1-3	Альфа-Банк	72 (A/4)
1-3	Банк24.ру	72 (A/4)
1-3	Банк Санкт-Петербург	72 (A/4)
4	Банк Русский Стандарт	68 (AA/3,5)
5	Московский Кредитный Банк	64 (A/3,5)
6	Тинькофф Кредитные Системы	60 (BB+/4)

[1] Интернет-банк «Альфа-Клик» - дистанционное обслуживание // Официальный сайт АО «Альфа-банк». - [Электронный ресурс]. URL:https://alfabank.ru/

7	Связной Банк	58 (BBB/3,5)
7	Elixir (БИНБАНК)	58 (BBB/3,5)
8-9	Номос-Банк	55 (A/3)
8-9	Сбербанк России	55 (A/3)
10-12	Финансовая группа Лайф	53 (BBB+/3)
10-12	Московский Индустриальный Банк	53 (BBB+/3)
10-12	Уральский Банк Реконструкции и Развития	53 (BBB+/3)

Исследование также показало, что существует прямая зависимость между широтой функционала и удобством пользования - чем больше возможностей предоставляет система Интернет-банкинг, тем в среднем удобней ее интерфейс. Как полагают эксперты Markswebb Rank&Report, в первую очередь это связано с тем, что большой объем информации и форм совершения банковских операций неизбежно ведет к общему повышению и улучшению качества интерфейсов и поиска информации.

В 2014 году агентство Markswebb Rank&Report провело первую волну новых исследований пользователей электронных финансовых и платежных сервисов в России e-Finance User Index 2014. В ходе исследования были опрошены 3 тыс. респондентов.

Результаты данного исследования выявили, что 68,7% пользователей сети Интернет в России используют как минимум одну из форм ДБО - системы

Интернет-/SMS-/мобильный банкинг. Системой Интернет-банкинг пользуется 54,6% аудитории сети Интернет в России, что составляет 15,4 млн. человек, мобильным банком - 38% (10,8 млн. человек), а системой SMS-банкинг - 34,3%, или же 9,7 млн. человек.

Самой популярной и распространенной системой Интернет-банкинг в России является «Сбербанк ОнЛ@йн» - ее предпочитает три четверти всех пользователей. В совокупности аудитория пользователей такого рода систем Альфа-Банка, ВТБ24, банка «Русский Стандарт» и банка «Тинькофф кредитные Системы» составляет 38% от общего числа пользователей. Вместе с лидером, Сбербанком России, данная пятерка банков охватывает около 90% рынка системы Интернет-банкинг.[1] Именно эти системы играют ключевую роль в формировании пользовательских привычек и ожиданий клиентов банков (Таблица 2).

Таблица 2

Топ-10 наиболее популярных систем Интернет-банкинг по доле пользователей в 2014 году, %

Позиция в рейтинге	Система Интернет-банкинг	Доля пользователей, %
1	Сбербанк России	73,6
2	Альфа-Банк	15,0
3	ВТБ24	14,1
4	Банк «Русский Стандарт»	7,8
5	Банк «Тинькофф Кредитные Системы»	5,6

[1]Моталкина О.Н. Основные характеристики эффективности системы интернет-банкинга // Экономическая среда. - 2014. - № 4 (10). - С. 110-122.

6	Связной Банк	4,2
7	ХоумКредит Банк	4,1
8	Райффайзенбанк	4,1
9	Промсвязьбанк	3,0
10	Банк «Уралсиб»	2,8

Наиболее популярной задачей, которую решают пользователи системы Интернет-банкинг, является просмотр выписок по счетам и истории совершенных операций. Три четверти пользователей совершают как минимум одну платежную операцию за месяц. Наиболее популярными по-прежнему остаются оплата мобильной связи, услуг Интернет и ЖКХ, а также переводы между собственными счетами (Рисунок 7).



Рисунок 7 - Доли пользователей системы Интернет-банкинг, совершавших операции за месяц, по данным 2017 года, %

Помимо исследования e-Finance User Index 2017, эксперты компании Markswebb Rank&Report провели очередное ежегодное исследование Internet Banking Rank 2017 с участием 32 российских банков.

По результатам исследования, эксперты выявили, что за отчетный год немногим более половины участвующих банков запустили новые или существенно усовершенствовали уже действующие системы Интернет-банкинг.

Наибольшего успеха за год достигли Промсвязьбанк, Связной Банк и банк «Возрождение», значительно расширив набор возможность и удачно обновив интерфейс, что и позволило данным банкам подняться в рейтинге.

С другой стороны, из-за более детальной методики оценки функционала и удобства пользования по сравнению с методикой 2015 года, лидеры прошлого года - Альфа-Банк, Банк24.ру, Банк Санкт-Петербург, а также Банк «Русский Стандарт» - потеряли сразу несколько позиций в рейтинге.

Достаточно неоднозначным оказался и запуск новых систем Интернет-банкинг Банка УралСиб и Уральского Банка Реконструкции и Развития. В частности, было проведено существенное улучшение основных качеств удобства пользования интерфейсом, однако никаких значимых расширений функционала не произошло, а в некоторых случаях эксперты выявили даже сокращение ряда возможностей старых версий системы.

В среднем, большинство российских банков остается на уровне «BB» и «BB+» по набору возможностей, а оценки удобства пользования колеблются от 2,5 до 3,5. Более половины исследуемых банков попали в эти границы. При этом пять банков-лидеров имеют уровень значительно выше, как по функционалу, так и по удобству пользования (Таблица 3).

Таблица 3

Рейтинг систем Интернет-банкинга

Позиция в рейтинге	Система Интернет-банкинг	Баллы
1	Банк «Тинькофф Кредитные Системы»	76 (AAA/3,7)
2	Московский Кредитный Банк	68 (A+/3,8)
3	Промсвязь Банк	67 (AA+/3,3)
4	Связной Банк	66 (A+/3,7)
5	Альфа-Банк	62 (BBB+/3,8)
6	Пробизнесбанк (ФГ Лайф)	61 (AA/3,1)
7	Банк Санкт-Петербург	59 (AA/2,9)
8	Банк24.ру	58 (A+/3,1)
9	Уральский Банк Реконструкции и Развития	55 (A/3,1)
10	Сбербанк России	54 (BBB+/3,3)
11	Московский Индустриальный Банк	53 (A+/2,7)
12	ВТБ24	50 (BBB+/3)
13	Банк «Русский Стандарт»	49 (BB+/3,3)
14	ХоумКредит Банк	48 (BB+/3,2)
15-16	Восточный Банк	47 (BB/3,3)
15-16	Банк УралСиб	47 (BB/3,3)
17	МДМ Банк	46 (BB/3,3)
18-19	МТС Банк	45 (BBB+/2,6)
18-19	Банк «Открытие»	45 (BB/3,2)
20	Номос-Банк	44 (BB+/3)
21	ОТП Банк	43 (BB+/2,9)
22-23	Запсибкомбанк	40 (BB/2,9)
22-23	ЮниКредит Банк	40 (BB/2,9)
24	Банк «Возрождение»	39 (BB/2,8)
25-26	Банк Москвы	37 (BB/2,7)

25-26	Райффайзенбанк	37 (BB/2,7)
27	Банк «Траст»	35 (BB/2,6)
28	Росбанк	34 (BB/2,5)
29	Ханты-Мансийский Банк	33 (BB+/2,2)
30	СКБ-Банк	31 (BB/2,3)
31	Газпромбанк	29 (BB/2,2)
32	Ренессанс Кредит	24 (B/2,2)

2.2 Анализ текущего состояния российского рынка системы Интернет-банкинг

Постоянно нарастающая между банками конкуренция, стимулирует российские банки к поиску альтернативных методов обслуживания клиентов, которые способны сокращать время на проведение операций, ценное для клиентов, а также экономить ресурсы банка. По этой причине в последние годы все более широкое распространение на рынке банковских услуг получает дистанционное банковское обслуживание. Чаще всего, под дистанционным банковским обслуживанием понимают совокупность банковских услуг, совершаемых по счету и предоставляемых на основании распоряжения клиента без необходимости посещения офиса банка. На территории России, в связи со значительной площадью страны, особенно актуально развитие электронного банкинга. Это решает не только экономические проблемы банковского сектора, но и социальные, так как с появлением дистанционного обслуживания банковские услуги и продукты становятся в большей степени доступными для клиентов. Рынок интернет-банкинга для физических лиц на данном этапе нельзя назвать полностью насыщенным, некоторые банки все ещё не предоставляют такую услугу. Однако, рынок развивается, и в скором времени интернет-банкинг станет одним из ведущих направлений развития многих банков в России. Из года в

год количество банков с дистанционным обслуживанием растет, появляется больше возможностей, операций и дополнительных сервисов. 97% российских пользователей интернета являются также клиентами российских банков как частные лица, то есть имеют хотя бы одну банковскую карту, счет, вклад или непогашенный кредит 75% клиентов банков, пользующихся интернетом, используют хотя бы один канал дистанционного доступа к своим картам, счетам и другим банковским продуктам. Наиболее популярный дистанционный канал банковского обслуживания — интернет-банк. Хотя бы одним интернет-банком пользуются 35,4 млн человек, или 65% всех российских интернет- пользователей[1] (Рисунок 8).

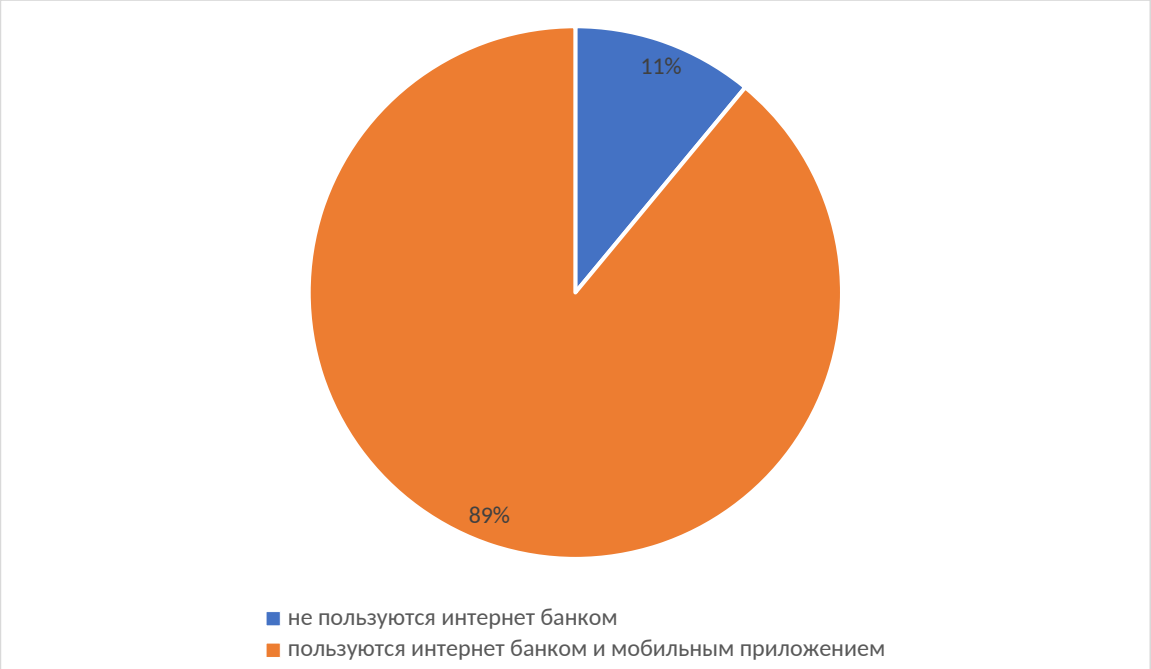

Рисунок 8 – Аудитория интернет-банкинга и мобильных банковских приложений

(составлено автором по материалам e-Finance User Index 2016)[2]

[1] Кириченко Л.П., Булавенко О.А. Система интернет-банкинга в России // Фундаментальные исследования. - 2015. - № 11-5. - С. 980-990.

[2] Отчет «Internet Banking Rank 2016»
URL: http://markswebb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2016/

Число банковских клиентов, использующих интернет-банк для физических лиц за год увеличилось на 52% . Стоит также отметить, что 40% пользователей интернет-банкинга пользуются интернет-банкингом в двух и более российских банках.

Самое большое число пользователей на территории РФ имеет интернет-банк Сбербанк Онлайн: его клиентами являются 27,5 млн человек, что составляет 82,5% от общего числа пользователей интернет-банкинга в России. Менее популярны среди пользователей услуги таких интернет-банков как ВТБ24-Онлайн, Альфа-Клик и интернет-банк Тинькофф, которыми пользуются 8%, 7% и 5% пользователей интернет-банкинга на территории России. Все перечисленные банки предоставляют возможность моментальной оплаты различных услуг, однако лидером по осуществлению платежей в налоговые и муниципальные органы является Сбербанк. Продажа и покупка драгоценных металлов через интернет (открытие металлического счета) доступна в полном объеме только в Сбербанке. Сведения по числу пользователей представлены на рисунке 9.

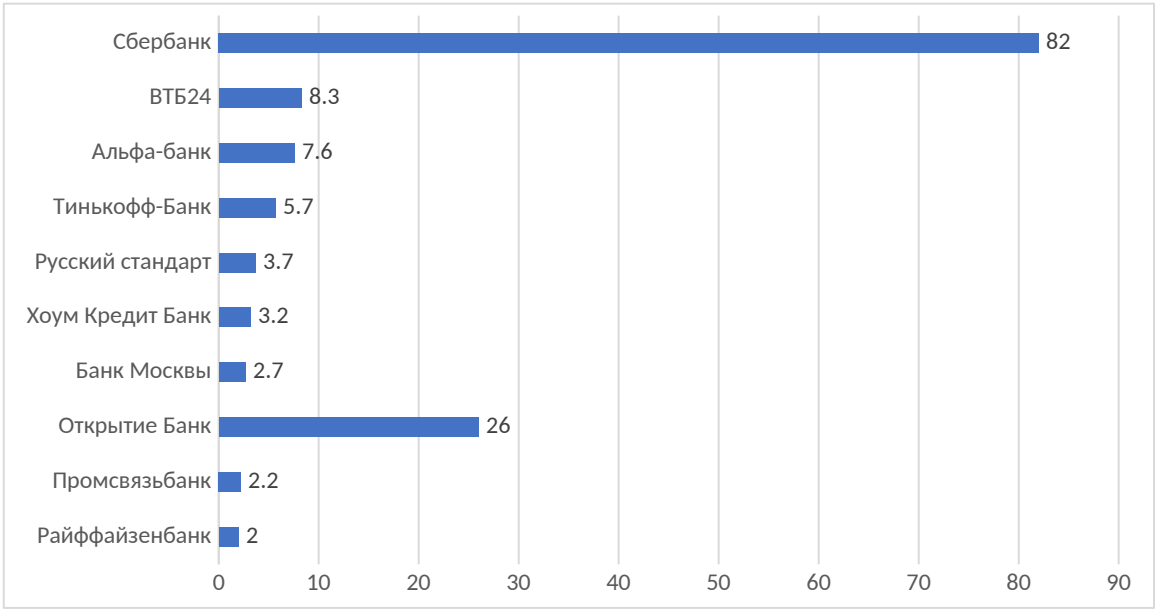

Рисунок 9 – Топ-10 интернет-банков по числу пользователей (составлено автором по материалам e-Finance User Index 2016)

Таким образом, можно сделать вывод, что Сбербанк, ВТБ 24 и Альфа - Банк являются безусловными лидерами рынка дистанционного банковского обслуживания. При этом каждый банк имеет свои преимущества и недостатки в проанализированных интернет - банках и мобильных банках. Сбербанк намного превосходит оппонентов по количеству пользователей, этот фактор связан с более развитой филиальной сетью.

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

Хорошие результаты после запусков новых версий интернет-банков показали

Запсибкомбанк (занял 4-е место, ранее в исследовании не участвовал), МДМ Банк (переместился с 26-го места на 5-е) и Банк Траст (переместился с 31-го места на 9-е).

Таблица 1

Рейтинг эффективности интернет-банков для частных лиц (составлено автором по материалам Internet Banking Rank 2016)

Позиция в рейтинге	Интернет-банк	Итоговая оценка эффективности интернет-банка (по шкале от 0 до 100 баллов)**
1.	Промсвязьбанк	79,8 (8,2 / 4,1)
2.	Тинькофф Банк	79,5 (7,9 / 4,2)
3.	Альфа-Банк	78,3 (7,9 / 4,1)

4.	Запсибкомбанк	72,5 (7,5 / 3,8)
5.	МДМ Банк	69,7 (6,4 / 4)
6.	Банк Санкт-Петербург	68,5 (7,4 / 3,5)
7.	Банк Москвы	67,5 (6,5 / 3,8)
8.	Московский Кредитный Банк	64,3 (6,6 / 3,5)
9.	Банк Траст	63,9 (6 / 3,7)
10.	Банк Русский Стандарт	63,8 (6,5 / 3,5)
11.	УБРиР	63,6 (6,7 / 3,4)
12.	Сбербанк	62,5 (6 / 3,6)
13.	Банк Уралсиб	61,1 (5,4 / 3,7)
14.	АК Барс	57,1 (5,4 / 3,4)
15.	ВТБ 24	56,8 (5,6 / 3,3)

** В скобках оценка функциональных возможностей интернет-банка по шкале от 0 до 10 баллов и оценка удобства пользования по шкале от 1 до 5 баллов

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

Дистанционное банковское обслуживание в России имеет большие перспективы развития. Наибольший потенциал роста сохраняется в мобильном и интернет-банкинге. Вместе с количественным ростом, большое значение приобретает повышение качества сервисов ДБО. К основным тенденциям в сфере ДБО можно отнести рост числа мобильных приложений для различных платформ, рост дополнительных сервисов в системах ДБО, развитие омниканальности и комплексности ДБО, использование сервисов

ДБО в качестве инструмента привлечения клиентов и места продаж банковских продуктов, расширение функционала всех форм ДБО

Развитие мобильного и интернет-банкинга в России имеет огромный потенциал, об этом свидетельствует значительный рост численности пользователей дистанционного банкинга, а также рост торговых интернет-площадок, развитие информационных технологий и мобильных средств связи. Однако, одним из факторов, сдерживающих развитие дистанционного банковского обслуживания может стать нежелание россиян принимать новшества и пользоваться привычными и традиционными способами оплаты услуг и проведения операций непосредственно в отделении банка, а также низкий уровень компьютерной грамотности у старшего поколения и невысокий уровень финансовой грамотности в целом по стране.[1]

Подводя итоги анализа, можно сделать вывод о том, что одним из главных факторов, который может тормозить развитие мобильного банка и интернет банкинга – это сомнение пользователей в достаточном уровне безопасности проведения дистанционных операций. Эти опасения не безосновательны, так как именно с развитием дистанционного банковского обслуживания и появлением мобильного и интернет-банка участились случаи мошенничества и хищения средств со счетов пользователей. Чтобы решить эту проблему, клиентам стоит помнить об элементарных правилах безопасности пользования банковскими картами и хранить в секрете свои личные данные. Банки, в свою очередь, для решения этой проблемы предоставляют своим клиентам рекомендации по обеспечению сохранности критичной информации, необходимой для работы с системой интернет-банкинга. Также у банков существуют механизмы выявления и предотвращения мошеннических операций.

Стоит также отметить, что постоянное развитие электронного банковского обслуживания и поддержания его безопасности требует от

---

[1]Достов В.Л. Организация операций с электронными деньгами: общие и частные проблемы реализации / В.Л. Достов, П.М. Шуст // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. - 2013. - № 1. - С. 53-59.

банков серьезных финансовых вложений. Очень важно и дальше продолжать развивать эти системы, вовремя находить и устранять лазейки мошенников, ведь на сегодняшний день уровень защищенности клиентских данных в системе электронного банкинга определяется в большей степени тем, насколько банк и клиент позаботились об обеспечении сохранности и безопасности персональных данных.

3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПАО «СБЕРБАНК»

3.1 Общая технико-экономическая характеристика банка

Сбербанк России создан в форме акционерного общества открытого типа в соответствии с Законом РСФСР «О банках и банковской деятельности в РСФСР» в 1991г. Центральныйбанк Российской Федерации считаетсяакционером и учредителем Сбербанка России, он владеет 50% уставного капитала, плюс одна голосующая акция. Остальными 49% акций владеют международные и Российские инвесторы.С 1996 года на Российских биржевых площадках котируются обыкновенные и привилегированные акции банка. Так же можно сказать, что на Лондонской фондовойбирже котируются депозитные расписки, на Французской фондовой бирже и на внебюджетном рынке США котируются Американские депозитарные расписки(АДР).Зарегистрирован Сбербанк России в Центральном Банке Российской Федерации 20 июня 1991 года.Регистрационный номер–1481.Уставный капитал на сегодняшний день в ПАО «Сбербанка России» составляет более 67 млрд. рублей. Который состоит из 21 млрд. обыкновенных акций и около 1 млрд.привилегированных акций(номинал акции равен 3 рубля).Банк является юридическим лицом, него большая филиальная сеть, которая составляет единую систему Сбербанка России.Сбербанк сейчас именуют кровеносной системой русской экономики, третьей частью ее банковской системы. Банк выделяет и дает работу и ключ дохода всякой 150-й русской семье. 28,6% общих банковских активов (по состоянию на 1 ноября 2013 года) приходится на долю фаворита Русского банковского дела.Банк считается главным кредитором русской экономики, он занимает, основную долю на рынке вкладов. В 2015 году на его долю приходится 43,3% вкладов населения, 32,7% кредитов юридическим лицам и 32,7% кредитов тесным физическим лицам. За этапом предложениями Сбербанка

используют в пределах 11 млн. человек и лишь только в РФ численность покупателей выше 111 млн. (по состоянию на 2015 г.). Для розничных покупателей диапазон предложений Сбербанка довольно широкий: от классических депо и всевозможных обликов кредитования до банковских карт, валютных переводов, банковского страхования и брокерских предложений .Созданные для эффективной оценки кредитных рисков и обеспечения кредитного портфеля, выдаются кредиты по «Кредитнойфабрике».Сбербанк жаждет создавать сервис покупателей более комфортным, прогрессивным и технологичным, с каждым годом все больше улучшаются способности электронного управления счетами покупателей. В банке сделана система удаленных каналов сервиса, в которую входят:-«Сбербанк Онлайн» (более 10 млн интенсивных активных пользователей);-мобильные приложения «Сбербанк Онлайн» для телефонов (более 95 тыс. интенсивных пользователей)-«Мобильный банк» (более 78 млн интенсивных пользователей).-1 из огромнейших в мире сеток банкоматов и терминалов самообслуживания (более 158 тыс. устройств).На сегодняшний день Сбербанк является крупнейшим эмитентом кредитных и дебетовых карт.Созданный Сбербанком и BNP Paribasсовместный банк, занимается POS-кредитованием под брендом Cetelem, используя концепцию «ответственного кредитования».Более 1 млн.предприятий среди клиентов Сбербанка.Сбербанк обслуживает все группы корпоративных клиентов, причем на долю малых и средних компаний приходится более 20% корпоративного кредитного портфеля банка. А оставшаяся часть (80%) приходится на кредитование крупнейших корпоративных клиентов. Работники Сбербанка –это команда, в которую входят более 250 тыс. квалифицированных сотрудников, работающих над превращением банка в лучшую сервисную компанию с продуктами и услугами мирового уровня.[1] Сбербанк стремительно улучшается и трансформируется в крупнейший

[1]Гараев З.Ф. Интернет-банкинг и основные направления его влияния на эффективность отечественной экономики // Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд. - 2013. - №20. - С. 146-150.

институт, так как очень стремительно развивается .В последние годы Банк расширил свое международное присутствие. Сбербанк имеет филиалы, как в странах СНГ, так ив девяти странах Центральной и Восточной Европы и в Турции. В 2012 году была завершена сделка по покупке DenizBank и стала крупнейшим приобретением за последнюю историю Банка. Сбербанк России также имеет представительства в Германии и Китае, филиал в Индии, управляет SberbankSwitzerland AG. Запуск бренда Сбербанка в Европе состоялся в 2014 году .На сегодняшний день Сбербанк единственный российский банк, который входит в топ-50 крупнейших банков мира. Он опубликован в журнале и является крупнейшим банком мира в рейтинге топ-1000. Поднявшись на 16 позиций Сбербанк занял 33место,по сравнению с предыдущим годом. А по рентабельности активов Сбербанк стоит на 1 месте в мире. В рейтинге мировых брендов Сбербанк занял 64 место в 2015годуи был опубликован консалтинговой компании Brand Finance. Стоимость бренда Сбербанка оценена в $14,16млрд.,за год она выросла почти на $3,4 млрд. Тем самым Сбербанк признан самым дорогим брендом России.

3.2 Место ПАО «СБЕРБАНК» на Российском рынке системы интернет-Банкинг

ПАО «Сбербанк» сегодня - явный лидер банковского сектора, его доля составляет около трети всей банковской системы России. Это, своего рода, кровеносная система российской экономики.

Сбербанк России занимает лидирующую позицию на рынке вкладов. На его долю приходится 46,4% вкладов населения страны, 34,7% кредитов физическим лицам и 33,9% кредитов юридическим лицам.

ПАО «Сбербанк» сегодня - это широчайшая сеть территориальных банков и отделений по всей стране, а также представительствами за рубежом.

Только Сбербанк России имеет более 110 млн. клиентов на территории страны, и около 11 млн. человек за рубежом.

Шагая в ногу с современными тенденциями рынка, и ориентируясь на передовые технологии, ПАО «Сбербанк» предлагает максимально широкий спектр услуг для розничных клиентов: от традиционных депозитов и различных видов кредитования до банковских карт, денежных переводов, банковского страхования и брокерских услуг.

Стремясь обеспечить более доступное и удобное обслуживание своим клиентам, Сбербанк России с каждым годом развивает возможности дистанционного банковского обслуживания. В банке создана целая система удаленных каналов, в которую входят:

- Система Интернет-банкинга «Сбербанк ОнЛ@йн» (более 13 млн. активных пользователей);
- Приложения «Сбербанк ОнЛ@йн» для смартфонов (более 1 млн. активных пользователей);
- SMS-сервис «Мобильный банк» (более 17 млн. активных пользователей);
- Крупнейшая в России сеть банкоматов и терминалов самообслуживания (более 90 тыс. устройств).

Сбербанк России обслуживает также и различные группы корпоративных клиентов, включая, как малый и средний бизнес, так и крупный.

Таким образом, на сегодняшний день Сбербанк России - это мощный современный банк, который стремительно трансформируется в один из крупнейших мировых финансовых институтов.[1]

[1] Банки и банковское дело. В 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для академического бакалавриата / под ред. В.А. Боровковой. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2016. – С.563-268.

3.3 Перспективы совершенствования системы Интернет-банкинга в деятельности ПАО «Сбербанк»

Сегодня в условиях высокого темпа развития банковского сегмента, Интернет-банкинг, и автоматизированные информационные системы в целом, оказывают существенное влияние на прибыльность кредитных организаций, их конкурентоспособность и привлекательность для клиентов. Поэтому всё большее внимание банки уделяют совершенствованию и внедрению новых разработок в системе Интернет-банкинг.

На сегодняшний день система «Сбербанк ОнЛ@йн» является самой популярной среди населения страны, предоставляя широчайших спектр банковских услуг. Однако, учитывая высокую динамику информационно-технологического прогресса, растущую конкурентность между кредитными организациями, а также возрастающие потребности клиентов, Сбербанк России старается идти в ногу со временем. Чтобы удержать лидирующую позицию, банк вынужден непрерывно совершенствовать свою систему Интернет-банкинг.

К основным направлениям совершенствования системы «Сбербанк ОнЛ@йн» относятся:

1. Использование IT-аутсорсинга;
2. Применение облачных технологий;
3. Омникальность (бесшовная интеграция различных сервисов ДБО);
4. Расширение клиентской базы за счет персонализации;
5. Повышение качества и безопасности системы.

IT-аутсорсинг (IT outsourcing) - это вид услуг, который подразумевает передачу заказчиком своих функций по поддержке IT-инфраструктуры в специализированную IT-компанию.

В настоящее время использование IT-аутсорсинга в банковской сфере широко распространено. Это дает банкам много плюсов. Главное, что получает банк при переходе на IT-аутсорсинг, - это возможность

сконцентрировать основные усилия на профильной деятельности, не выполняя поддерживающие функции. IT-аутсрсинг дает возможность быстро и эффективно решать IT-задачи и реализовывать IT-проекты.

Таким образом, направляя свою IT-инфраструктуру на поддержку узкопрофильным IT-компаниям, у банка появляются возможности сократить свои расходы на обслуживание IT-инфраструктуры и повысить ее стабильность.

Для совершенствования системы Интернет-банкинг в последнее время стало распространено использование виртуальных «облаков». Облачные технологии активно продвигаются в сфере автоматизации и визуализации IT-процессов и являются перспективным направлением в банковской сфере в целом.[1]

Облачные технологии подразумевают, что вместо приобретения и установки собственных серверов для запуска приложений можно арендовать серверы у других компаний, к примеру, Microsoft, Amazon, Google и др. Для запуска приложений через сеть Интернет осуществляется управление серверами, притом банк платит только за их реальное использование для обработки и хранения информации.

На современном этапе в российской банковской сфере получили распространение, как частные, так и публичные «облака».

Честное, или приватное, «облако» - это IT-инфраструктура, которая контролируется и эксплуатируется одним банком. В свою очередь банк может самостоятельно управлять «облаком» или перепоручить это внешней организации. Публичное «облако» представляет собой инфраструктуру, которая одновременно используется несколькими кредитными организациями. Данный тип «облаков» предоставляет легкий и доступный

[1]Рубинштейн Т.Б., Мирошкина О.В. Развитие банковской системы и инновационные банковские продукты (пластиковые карты). - М.: Гелиос АРВ, 2015. – С.322-330

способ развертывания необходимых банковских систем с большими возможностями расширения.[2]

По мнению многих экспертов, существует несколько факторов, которые способствуют скорому распространению облачных технологий в банковской сфере. В первую очередь, увеличивается количество операций, совершаемых банком, что способствует его укреплению в данном сегменте рынка. Во-вторых, современное состояние банковской системы вызывает необходимость более точно предсказывать риски и последствия реализации IT-проектов банка, а облачные технологии способствуют снижению рисков. В-третьих, применение «облаков» существенно уменьшает издержки банка, связанные с вычислительными ресурсами.

Таким образом, однозначно можно констатировать, что облачные технологии дают возможность банкам более мобильно и эффективно реализовывать свои IT-проекты и оценивать риски новых продуктов. К тому же в условиях жесткой конкуренции и непростой ситуации в банковской сфере, банкам необходимо внедрять в свою деятельность передовые информационные технологии.

Еще одним перспективным направлением развития системы Интернет-банкинг является омникальность различных каналов дистанционного банковского обслуживания. Под омникальностью понимается бесшовная интеграция таких систем, как Интернет-банкинг, мобильные приложения, контакт-центры и банкоматы. Следовательно, если мультиканальное обслуживание предполагало предоставление банковских услуг через совокупность каналов, то омникальность предполагает построение единой среды обслуживания клиентов, когда каналы становятся лишь различными точками соприкосновения с единой централизованной платформой банка.

Таким образом, происходит слияние традиционных форм банковского обслуживания с удаленными. Омникальность каналов обслуживания

---

[2] Борисова И.В. Методы оценки эффективности банковских систем без и с использованием систем дистанционного банковского обслуживания // Инфраструктурные отрасли экономики: проблемы и перспективы развития. - 2014. - № 4. - С. 111-124.

способствует и более быстрому проникновению новых банковских продуктов и услуг на рынок, что способствует повышению уровня продаж.

Современные системы Интернет-банкинг рассматриваются банками не только как источник дохода, но и способ увеличения клиентской базы. Сегодня российские клиенты выбирают банки не только по тарифным ставкам, но и по удобству пользования и простоте интерфейса. Привлечению и удерживанию клиентов способствует разработка и внедрение новых концептов в систему Интернет-банкинг.

Один из таких концептов, набирающий популярность и у банков, и у их клиентов, - это персональный финансовый менеджер (ПФМ). Данная совокупность функций направлена на управление личными финансами клиента и содержит следующие функции:

- Категоризация расходов;
- Управление бюджетами по категориям;
- Цели сбережений;
- Предстоящие расходы;
- Календарный график доходов и расходов.[1]

В конце 2015 года Сбербанк России внедрил «пилотную» версию подобного концепта, под названием «Мои финансы». Основные мотивы внедрения персонального финансового менеджера заключаются в следующей логической цепочке:

1. На первом этапе ПФМ предоставляет клиенту набор информационных сервисов (категории затрат, предстоящие расходы, календарный график доходов и расходов), которые способствуют повышению его финансовой грамотности и лояльности выбранному банку;

2. На втором этапе клиент начинает пользоваться активными функциями (бюджетирование, цели накопления и прочее), всё больше вовлекаясь в планирование собственных доходов и расходов. На этом этапе, собрав

[1] Мазур В.В. Интернет-банкинг: плюсы и минусы // Современное состояние естественных и технических наук. - 2014. - № XVII. - С. 82-84.

максимальную информацию о клиенте, банк может предоставить адресную поддержку каждому клиенту.

3. На третьем этапе связь банка и клиента становится сильнее, так как клиент осознает, что уже много времени и усилий он уделил ПФМ банка. Более того, на данном этапе появляется возможность агрегировать в системе одного банка сведения по активам в других банках. Так со временем у клиента появляется едина точка входа для анализа своих финансовых активов.

Однако на сегодняшний день данная функция в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» обладает лишь ограниченным набором возможностей и требует существенных доработок. Так, на данный момент времени специалистами Сбербанка России проводятся разработки по внедрению нового сервиса - «Копилка сбережений». По замыслу проекта, клиент в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» может открыть специальный депозитный счет, на который будет перечисляться произвольно установленная им сумма в % от пополнений или же расходов. Таким образом, пользователи этого сервиса ПФМ получат возможность «автоматически» копить денежные средства на приобретение различных товаров и услуг[1].

Другой концепт в области развития системы Интернет-банкинг - это геймификация, которая стала мощным трендом развития розничных систем облуживания клиентов. Примерами такого концепта являются:

1. Встроенные мини-игры в системе Интернет-банкинг;

2. Системы баллов лояльности;

3. Публикация элементов финансового мира клиента в социальных сетях;

4. Измерители финансового здоровья, система наград и пр.;

5. Сценарии доступности функционала в зависимости от действий пользователя.

---

[1]Васильева И.А. Актуальные тенденции развития систем интернет-банкинга // Экономика и современный менеджмент: теория и практика. - 2015. - № 46. - С. 2-10.

Основной мотив внедрения элементов геймификации в систему Интернет-банкинг - это стремление вовлечь и удержать клиентов во взаимодействии с банком через сеть Интернет.

Таким образом, внедрение новых концептов, превращающих стандартную систему «Сбербанк ОнЛ@йн» во что-то увлекательное, нуждается в тщательной подготовке в области реализации и в изучении ожиданий клиентов. Важно, чтобы эта система была популярна у клиентов и приносила прибыль банку.

Безопасность - ключевой вопрос, волнующий всех пользователей системы Интернет-банкинг. Поэтому банки традиционно уделяют этой проблеме особое внимание. В частности, таким аспектам, как процесс аутентификации; подтверждения пользователем выполненных операций; получения уведомлений о выполненных действиях; использование электронной подписи.

В целях снижения риска мошеннического взлома, в системе Интернет-банкинг целесообразно непрерывно внедрять новые инструменты защиты. Например, использование виртуальных клавиатур, которые защищают пользователей от вирусных программ, считывающих регистрационные данные с обычной клавиатуры. Для снижения рисков несанкционированного проникновения банк старается внедрять различные системы уведомлений о входе в систему Интернет-банкинг и совершенных операциях.

Таким образом, совершенствование системы «Сбербанк ОнЛ@йн» нуждается в тщательной разработке не только в области реализации новых проектов, а прежде всего в области изучения текущих и потенциальных клиентов. Для Сбербанка России гораздо важнее понять, будет ли у клиентов высоких уровень спроса на систему и как повысить ее популярность, используя сильные стороны.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На сегодняшний день предоставление банковских услуг через сеть Интернет является эффективным и перспективным направлением в банковской деятельности. В будущем это позволит обеспечить обслуживание клиентов в минимальные сроки без дополнительных затрат.

В настоящее время отношения по предоставлению электронных банковских услуг регулируются как законодательными актами общего характера, так и банковским и информационным законодательством, а также специальными указами Центрального Банка России. Рассмотрев нормативно-законодательную базу Российской Федерации, с полной уверенностью можно сказать о ее несовершенстве. Четкая система, регулирующая отношения, возникающие в процессе осуществления банковских услуг через сеть Интернет, как таковая еще не сформировалась. Это говорит о недостаточном уровне разработки нормативно-правовой основы, а также о необходимости дальнейшей выработки рекомендаций по регулированию данной банковской деятельности.

Проанализировав ситуацию на российском рынке дистанционного банковского обслуживания за последние несколько лет, можно с уверенностью сказать, что внедрение такого рода технологий в деятельность банка уже не дань моде, а одно из важнейших условий в конкурентной борьбе за клиента. Реализация проектов Интернет-банкинг, несомненно, способствует расширению и удерживанию клиентской базы. Если сегодня некоторые российские банки еще могут обойтись без системы Интернет-банкинг, то завтра он может не только, не привлечь новых клиентов, но и потерять старых, став явным аутсайдером в банковском сегменте. Это объясняется тем, что предложение электроны банковских услуг стало для банка реальным конкурентным преимуществом, которое может иметь и решающее значение.

В настоящее время система Интернет-банкинг является более эффективным способом управления и контроля своими ресурсами не только для клиентов, но, без сомнения, и для самих банков, предоставляющих данные услуги. Банкам намного удобнее и выгоднее взаимодействовать со своими клиентами посредством сети Интернет. Прежде всего, это дает возможность сократить банковские расходы, что чрезвычайно важно в условиях высокой конкуренции. Также это способствует мгновенной реакции банков на малейшие колебания и изменения ситуации на рынке.

Однако на данный момент существует целый ряд проблем, тормозящий внедрение системы Интернет-банкинг в деятельность банков. Первоочередными проблемами являются проблемы технического и юридического характера (например, как было сказано выше, несовершенство российского законодательства в данном сегменте), низкий уровень подготовки специалистов. Кроме этого, стоит отметить и недоверие населения к услугам Интернет-банкинга, недостаточная безопасность совершаемых операций, некоторые общественные проблемы и пр.

Но, несмотря на это абсолютное большинство российских банков, включая Сбербанк России, внедрили и успешно развивают систему Интернет-банкинг, предоставляя широкий спектр банковских услуг. В сравнении с традиционными формами банковского обслуживания, современные системы имеют целый ряд преимуществ. В первую очередь стоит назвать возможность проведения любых банковских операций (от открытия вкладов и депозитов до оплаты услуг ЖКХ); возможность круглосуточного контроля за своими активами; высокую скорость, простоту и удобство обслуживания; сокращение себестоимости операций и издержек для банка и клиента и многое другое.

В процессе написания данной работы мы выяснили, что основными задачами для системы Интернет-банкинг на сегодняшний день является ее непрерывное совершенствование, а также завоевание доверия пользователей. Для этого необходимо периодически внедрять различные обновления и

доработки, расширять функциональные возможности, а также повышать уровень безопасности системы. Кроме того, необходимо активно популяризировать системы Интернет-банкинг среди населения.

В работе был проведен анализ системы Интернет-банкинг ОАО «Сбербанк» и представлены возможные перспективы по ее совершенствованию.

Подводя итоги, нужно отметить, что система «Сбербанк ОнЛ@йн» на сегодняшний является самой популярной среди населения страны. Более 70% пользователей системами Интернет-банкинг отдают предпочтение системе «Сбербанк ОнЛ@йн» - 3 из 4 пользователей Интернет-банкинга. У системы «Сбербанк ОнЛ@йн» также самая большая доля эксклюзивной аудитории - 46% ее пользователей не используют другие системы Интернет-банкинг.

Система «Сбербанк ОнЛ@йн» - сложная структура, поэтому для ее успешного функционирования Сбербанк России должен вырабатывать стратегические цели и планы для поддержания и развития системы.

Перспективы совершенствования и развития системы «Сбербанк ОнЛ@йн» огромны, как с технологической, так и с экономической точки зрения. В частности, совершенствование технологических платформ и развитие IT-инфраструктуры банка, расширение функционала системы, персонализация Интернет-банкинга, а также повышение безопасности пользования. Всё это будет способствовать увеличению клиентской базы Сбербанка России, оптимизации затрат и получении дополнительной прибыли.

Подводя итог, можно сказать, что система Интернет-банкинг - один из ярких примеров применения передовых технологий, позволяющих перевести банковское обслуживание на абсолютно новый качественный уровень. Речь идет не просто о новой форме предоставления банковских продуктов и услуг клиентам. Это совершенно иной подход к банковскому делу - значительно быстрее, надежнее, удобнее и безопаснее, чем это было раньше.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. О национальной платежной системе: Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ (в ред. Федерального закона № 455-ФЗ от 29.12.2014 г.) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2011. №27. Ст. 3872; СЗ РФ. 2015. №1. Ст. 8.

2. О рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-банкинга: Письмо Центрального Банка Российской Федерации от 31 марта 2008 г. № 36-Т.

3. О порядке информирования кредитными организациями Центрального банка Российской Федерации об использовании в своей деятельности интернет-технологий: Письмо Центрального Банка Российской Федерации от 1 марта 2004 г. № 1390-У.

4. Банки и банковское дело. В 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для академического бакалавриата / под ред. В.А. Боровковой. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2016. - 390 с.

5. Банки и банковское дело. В 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для академического бакалавриата / под ред. В.А. Боровковой. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2016. - 159 с.

6. Бильдь А.Т. Актуальные методы защиты информации, применяемые в составе учетно-операционного комплекса интернет-банкинга // Материалы международной научно-практической конференции «Новое слово в науке: перспективы развития», Чебоксары, 30 дек. 2014 г. - «Интерактив плюс», 2014. - С. 100-104.

7. Голицына И.Н. Сетевая экономика: Учебно-методическое пособие / И.Н. Голицына. - Казань: Казанский университет, 2014. - 36 с.

8. Горчакова М.Е. Дистанционное банковское обслуживание: учеб. пособие. Distance Banking Services (DBS). Разработано в рамках европейского проекта TEMPUS TACIS IB__JEP-27107-2006 (RU).

9. Жуков Е.Ф. Банковское дело. В 2 ч. Часть 1: учебник для академического бакалавриата / Е.Ф. Жуков [и др.]; под ред. Е.Ф. Жукова, Ю.А. Соколова. - М.: Издательство Юрайт, 2016. - 312 с.

10. Жуков Е.Ф. Банковское дело. В 2 ч. Часть 2: учебник для академического бакалавриата / Е.Ф. Жуков [и др.]; под ред. Е.Ф. Жукова, Ю.А. Соколова. - М.: Издательство Юрайт, 2016. - 301 с.

11. Назаренко В.А., Бочкова Е.В. Интернет-банкинг за рубежом: история и современное состояние // Экономика, управление, финансы: материалы IV междунар. науч. конф. (г. Пермь, апрель 2015 г.). - Пермь: Зебра, 2015. - 301 с.

12. Накышбекова А.С. Дистанционное банковское обслуживание клиентов и интернет-банкинг: проблемы и перспективы развития // Сборник «Актуальные экономические проблемы современного общества. Материалы Международной научно-практической конференции, посвященной 20-летию ЛАЭП. Ю.В. Шеншинов». - 2015. - 300 с.

13. Резник И.А. Банковский маркетинг: учебное пособие для студентов, обучающихся по программам высшего профессионального образования по направлению подготовки 080100.62 Экономика / И.А. Резник; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования «Оренбург. гос. ун-т», Каф. банк. дела и страхования. - Оренбург: ОГУ. - 2014. - 162 с.

14. Рубинштейн Т.Б., Мирошкина О.В. Развитие банковской системы и инновационные банковские продукты (пластиковые карты). - М.: Гелиос АРВ, 2015. - 390 с.

15. Сазонов С.П. Использование банковских инноваций для реализации конкурентной стратегии коммерческого банка / С.П. Сазонов, Е.А. Белоножкина // Политика современных социально-экономических систем: сб. матер. I всерос. науч.-практ. студ. конф. (г. Волгоград, 17 марта 2015 г.) / Волгоградский филиал НОУ ВПО «Институт управления» [и др.]. - Волгоград, 2015. -500 с.

16. Бильдь А.Т. Инструментальные средства интернет-банкинга: автореф. дисс. ... магистра экономических наук: 1-25 80 08 / А.Т. Бильдь; науч.рук. Е.Н. Живицкая. - Мн.: БГУИР, 2015. - 7 с.

17. Резник И.А. Стандарты качества электронных банковских услуг: монография / И.А. Резник; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования «Оренбург. гос. ун-т», Каф. банк. дела и страхования. - Оренбург: ОГУ. - 2014. - 170 с.

18. Публикации в научных журналах

19. Айвазян М.Р., Григорян А.Г. Интернет-банкинг в современном обществе // Управление. Бизнес. Власть. - 2016. - №1 (10). – 400 с.

20. Бабенко К.А. Роль интернет-банкинга в современной банковской системе // Вестник Московского финансово-юридического университета. - 2015. - № 4. -578 с.

21. Борисова И.В. Методы оценки эффективности банковских систем без и с использованием систем дистанционного банковского обслуживания // Инфраструктурные отрасли экономики: проблемы и перспективы развития. - 2014. - № 4. - 380 с.

22. Васильева И.А. Актуальные тенденции развития систем интернет-банкинга // Экономика и современный менеджмент: теория и практика. - 2015. - № 46. – 64 с.

23. Гараев З.Ф. Интернет-банкинг и основные направления его влияния на эффективность отечественной экономики // Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд. - 2013. - №20. – 300 с.

24. Достов В.Л. Организация операций с электронными деньгами: общие и частные проблемы реализации / В.Л. Достов, П.М. Шуст // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. - 2013. - № 1. – 254 с.

25. Кириченко Л.П., Булавенко О.А. Система интернет-банкинга в России // Фундаментальные исследования. - 2015. - № 11-5. – 1115 с.

26. Мазур В.В. Интернет-банкинг: плюсы и минусы // Современное состояние естественных и технических наук. - 2014. - № XVII. - 214 с

27. Моталкина О.Н. Основные характеристики эффективности системы интернет-банкинга // Экономическая среда. - 2014. - № 4 (10). - 668 с.

28. Полтораднева Н.Л., Долгушина А.Я. Влияние системы интернет-банкинга как канала ДБО на функционирование банковского сектора России // Деньги и кредит. - 2015. - № 1. – 890 с.

29. Резник И.А. Российский опыт предоставления дистанционных банковских услуг (на примере Оренбургской области) / Резник И.А. // Финансовая аналитика: проблемы и решения. - 2015. - № 24. - 57 с.

30. Степаненко В.Г. Электронные банковские услуги: обзор предоставляемых западноевропейскими и украинскими банками каналов электронного обслуживания // Финансовый директор. - 2015. - №1-2. – 301 с.

31. Третьякова В.А., Щербакова В.И. Особенности предоставления онлайн услуг коммерческими банками // Управление. Бизнес. Власть. - 2016. - № 1 (10). - 432 с.

32. В Латвии растет популярность банковских онлайн-услуг // Информационно-аналитический портал «Banks.eu». 12 Августа 2016 г. - [Электронный ресурс].

33. Интернет-банк «Альфа-Клик» - дистанционное обслуживание // Официальный сайт АО «Альфа-банк». - [Электронный ресурс].

34. Карпова Т.С. Информационные технологии банковского дела. Электронное учебное пособие (ЭУП) по дисциплине «Информационные технологии банковского дела».

35. Майорова Я.Г. Ефимов О.Н. Дистанционное банковское обслуживание: недостатки, преимущества и тенденции развития // Научный электронный журнал «SCI-ARTICLE.RU». - 2015. - №28.

36. Отчет «Internet Banking Rank 2016». Пятая волна ежегодного исследования эффективности российских сервисов интернет-банкинга для частных лиц. Апрель 2016 г. // Аналитическое агентство Markswebb Rank & Report.

37. Отчет «Internet Banking Rank 2015». Четвертая волна ежегодного исследования эффективности российских сервисов интернет-банкинга для частных лиц. Апрель 2015 г. // Аналитическое агентство Markswebb Rank & Report.