

ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ КАК ИННОВАЦИОННАЯ ФОРМА ОБСЛУЖИВАНИЯ В ЭКОНОМИЧЕСКИХ СИСТЕМАХ

Н.Е. Соловьева, А.М. Кулик, М.В. Гуменюк

НИУ «БелГУ»

Россия, 308015, Белгород, ул. Победы, 85

Введение. В статье освещается актуальная тема интернет-банкинга как современной формы обслуживания в контексте цифровой экономики. Введение подчеркивает роль цифровизации в устойчивом развитии промышленных предприятий, особенно в условиях пандемии COVID-19.

Методы. Для анализа применены методы научного познания, кластеризации и наукометрического инструментария. Основной акцент сделан на анализе текущего состояния рынка интернет-банкинга в России, включая ТОП-10 самых популярных в интернете банков и статистику по количеству пользователей, совершивших платежные операции онлайн.

Результаты исследования выявляют преимущества и риски внедрения цифровых технологий в банковскую сферу. Особое внимание уделено влиянию позитивных и негативных факторов на устойчивость и безопасность промышленных предприятий в условиях цифровой экономики. Разумное внедрение передовых цифровых и информационных технологий рассматривается как ключевой фактор в решении задачи перехода к рациональному использованию природных ресурсов и достижению устойчивого развития.

В заключении сформулированы рекомендации по внедрению цифровой трансформации в экономику, акцентируя внимание на переходе к Индустрии 5.0. Исследование представляет ценный вклад в понимание роли интернет-банкинга в современной цифровой экономике и может служить основой для дальнейших исследований в этой области.

Ключевые слова: интернет-банкинг, инновации в промышленности, мобильное приложение, экономическая система

Для цитирования:

Соловьева Н.Е. Интернет-банкинг как инновационная форма обслуживания в экономических системах / Н.Е. Соловьева, А.М. Кулик, М.В. Гуменюк // Организатор производства. 2023. Т.31. № 3. С. 78-85. DOI: 10.36622/VSTU.2023.77.88.007

Сведения об авторах:

Соловьева Наталья Евгеньевна (kulik@bsu.edu.ru), доцент, кандидат экономических наук, доцент кафедры инновационной экономики и финансов

Кулик Анна Михайловна (kulik@bsu.edu.ru), доцент, кандидат экономических наук, доцент кафедры прикладной экономики и экономической безопасности Института экономики и управления

Гуменюк Марина Викторовна (kulik@bsu.edu.ru), магистрант института экономики и управления

On authors:

Solovieva Natalia E. (kulik@bsu.edu.ru), Associate Professor, Ph.D. in Economics, Associate Professor, Department of Innovative Economics and Finance

Kulik Anna M. (kulik@bsu.edu.ru), Associate Professor, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of Applied Economics and Economic Security Department of the Institute of Economics and Management

Gumenyuk Marina V. (kulik@bsu.edu.ru), Master's student of the Institute of Economics and Management

INTERNET BANKING AS AN INNOVATIVE FORM OF SERVICE IN ECONOMIC SYSTEMS

N.E. Solovieva, A.M. Kulik, M.V. Gumenyuk

National Research University "Belgorod State University"

Russia, 308015, Belgorod, 85, Pobedy str.

Introduction. The article highlights the current topic of Internet banking as a modern form of banking in the context of digital economy. The introduction emphasizes the role of digitalization in the sustainable development of industrial enterprises, especially in the context of COVID-19 pandemic.

Methods. The methods of scientific cognition, clustering and scientometric tools have been applied for the analysis. The main emphasis is made on the analysis of the current state of the Internet banking market in Russia, including the top 10 most popular banks on the Internet and statistics on the number of users who made online payment transactions.

The **results** of the study reveal the benefits and risks of introducing digital technologies into the banking industry. Special attention is paid to the impact of positive and negative factors on the sustainability and security of industrial enterprises in the digital economy. Reasonable introduction of advanced digital and information technologies is considered as a key factor in solving the problem of transition to rational use of natural resources and achieving sustainable development.

The **conclusion** formulates recommendations for the implementation of digital transformation in the economy, emphasizing the transition to Industry 5.0. The study provides a valuable contribution to the understanding of the role of Internet banking in today's digital economy and can serve as a basis for further research in this area.

Keywords: internet banking, industry innovation, mobile application, economic system

For citation:

Solovieva N.E. Internet-banking as an innovative form of discussion in economic systems / N.E. Solovieva, A.M. Kulik, M.V. Gumenyuk // Organizer of Production. 2023. Vol.31. No. 3. Pp. 78-85. DOI: 10.36622/VSTU.2023.77.88.007

Введение

Интернет во все времена был глобальной сетью, которая, несомненно, оказывает немалое влияние на абсолютно все сферы деятельности человека. Сюда можно включить экономику и бизнес в том числе.

Если обратиться к истории, а именно к 90-ым годам, то можно обратить внимание, что наибольшее количество финансовых институтов не упускали возможность использовать, для предоставления основных своих услуг, сеть интернет. Среди таких финансовых институтов, в первую очередь, следует выделить банки. Они первыми, ещё в 1995 году, предоставили свои услуги в сети Интернет. Суть такой услуги заключается в

том, что банки предоставили прямой доступ к счетам. Это, в свою очередь позволяет управлять данными и счетами в независимости от времени и места, главное – чтобы был интернет. Такой вид услуг и получил определение интернет-банкинга [1].

Обзор литературы

Представим топ 10 самых популярных в интернете банков в таблице 1. Рейтинг представляет собой итоги первой половины текущего года. Опирается на комплексный анализ четырех показателей. Все они, в той или иной степени, отображают популярность структуры в отдельно взятом онлайн-сегменте [2].

Таблица 1 - ТОП-10 самых популярных в интернете банков первой половины 2022 года

Место	Банк	Индекс
1	<u>ПАО Сбербанк</u>	15750,22
2	<u>АО Тинькофф Банк</u>	6013,04
3	<u>Банк ВТБ (ПАО)</u>	3994,66
4	<u>АО АЛЬФА-БАНК</u>	3007,13
5	<u>Банк ГПБ (АО)</u>	1183,36
6	<u>ПАО Банк ФК Открытие</u>	996,98
7	<u>АО Райффайзенбанк</u>	965,13
8	<u>АО Россельхозбанк</u>	684,41
9	<u>ПАО Совкомбанк</u>	656,71
10	<u>ПАО Промсвязьбанк</u>	621,50

68,7% пользователей интернета в России отметили, что используют хотя бы один из сервисов дистанционного обслуживания: интернет-банк, мобильный банк или SMS-банк — это 19,4 млн человек. Больше половины из этих людей отметили, что используют как минимум два разных типа сервисов ДБО (например, интернет-банк и мобильный банк). А каждый четвертый — сразу три разных типа сервисов ДБО. Интернет-банком для физических лиц пользуется 54,6% российской интернет-аудитории или 15,4 млн человек, мобильным банком — 38% (10,8 млн человек), а SMS-банком 34,3% (9,7 млн человек) (рис. 1). [3]

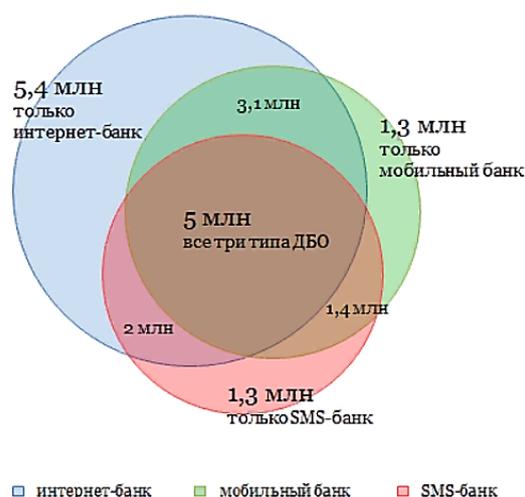


Рис. 1. Дистанционное банковское обслуживание

Figure 1. Remote banking services

Интернет-банкинг — это определенный вид дистанционного банковского обслуживания клиентов, которые используют для этого сеть интернет. Чтобы воспользоваться интернет-банкингом, для клиента достаточно лишь иметь компьютер или ноутбук, а также иметь доступ к интернету. Что касается интернет-каналов, то требования к ним абсолютно минимальны. Чтобы было комфортно работать, достаточно лишь иметь доступ к интернету через модем либо же через GPRS-соединение [4].

Несомненно: интернет-банкинг имеет ряд преимуществ [5]:

- немалая экономичность времени у клиента;
- контроль над счетами ведется круглосуточно;
- чтобы совершить онлайн-платежи, владельцу счета не обязательно принимать в этом личное участие в банке, так как все платежи проходят без задержки в режиме онлайн.

Развитие интернет-банкинга присуще и в России. Данная система дистанционного обслуживания также развивается стремительными и быстрыми темпами. А именно:

- возросло количество и качество услуг, предлагаемых банками;
- уровень сервиса беспрерывно растёт.

Минусы риск взлома системы, задержка банком денежных переводов (начисляемые банком пени в размере 0,1 % от суммы за каждый день просрочки).

Проблемы с получением SMS-сообщения с кодом подтверждения при пребывании за границей несовершеннова правовой системы, риск потери денег. Кроме того, еще одна из наиболее актуальных проблем касается вопросов безопасности систем интернет-банкинга — аутентификация клиента в системе. По мнению экспертов «Лаборатория Касперского», 62 % пользователей интернет-банков во всем мире сталкивается с атаками на онлайн-счета. В

России данный показатель немного выше – 72 % [4].

56,6% пользователей интернета в России указали, что пользуются хотя бы одним электронным кошельком. При этом 34,4% отметили, что пользуются кошельком WebMoney, 32,3% — Яндекс.Деньгами. QIWI Кошелек используют 24,6% российских интернет-пользователей, а 9,7% указали, что пользуются платежной системой PayPal — это около 2,7 млн человек. Меньше половины пользователей электронных кошельков за месяц совершили хотя бы одну платежную операцию с помощью электронного кошелька: оплачивали покупку в интернет-магазине (в том числе за электронные товары, билеты), мобильную связь, доступ в интернет или другие абонентские услуги, оплачивали штрафы, налоги или иные платежи в бюджет РФ или совершали переводы через электронный кошелек [6] (рис. 2).



Рис. 2. Количество пользователей электронных кошельков и плательщиков через электронные кошельки (млн человек)
 Fig. 2. Number of e-wallet users and payers through e-wallets (mln. people)

19,6 млн пользователей интернета совершали хотя бы одно платежное действие в интернете за последний месяц: оплатили товар или услугу, совершили денежную операцию одним из электронных способов (банковской картой онлайн, через интернет-банк, мобильный банк или электронный кошелек). 14,1 млн пользователей интернета оплачивали коммерческие или государственные услуги через интернет за последний месяц. 12,7 млн пользователей интернета оплатили за месяц хотя бы одну

покупку в интернет-магазинах электронным способом (это 62,8% тех людей, кто вообще совершал покупки в интернете). Интернет-банк — наиболее активно используемый платежный инструмент в российском интернете. 75,6% пользователей интернет-банка совершали через него хотя бы одну платежную операцию за месяц. Среди пользователей электронных кошельков плательщиков только 43,6%, а среди пользователей мобильных банков — 34,5% (рис. 3, таблица 2) [7].



Рис. 3. Количество пользователей интернета, совершивших платежные операции через интернет-банк или банковской картой онлайн (млн человек, за месяц на 01.10.2022)

Таблица 2 - Преимущества и недостатки использования системы интернет-банкинг

Преимущества	Недостатки
Экономичность	Написание грамотного руководства по использованию системы интернет-банкинг
Широкий охват клиентской базы	Психологические трудности
Возможность работы в круглосуточном режиме	Вопрос использования электронной цифровой подписи
Новый источник прибыли	Недостаточная информированность населения об услуге
Возможность интеграции с другими видами банковских	Трудно прогнозируемый срок окупаемости

Преимущества операций	Недостатки
Повышение стандартов обслуживания	Нехватка квалифицированных кадров
Автоматическое отслеживание рисков	Слабое развитие системы интернет-банкинг в розничном банковском секторе

К главным тенденциям развития рынка интернет-банкинга в России можно отнести следующие.

Рост активности и усиление роли разработчиков специализированного оборудования и программного обеспечения для нужд интернет-банкинга: как

отечественных компаний, специализирующихся на банковской автоматизации, так и западных, выходящих на российский рынок [8].

Несомненно, российские банки, в ногу со временем, изучают и осваивают сеть интернет и ее пространство.

Одними из самых популярных интернет-банков в России являются: Сбербанк Онлайн, Альфа банк, ВТБ 24, Возрождение, Открытие.

Ниже на рисунке представлен график, где на основании статистических данных, представлена совокупная доля активных пользователей среди интернет-банков (рис. 4) [9].

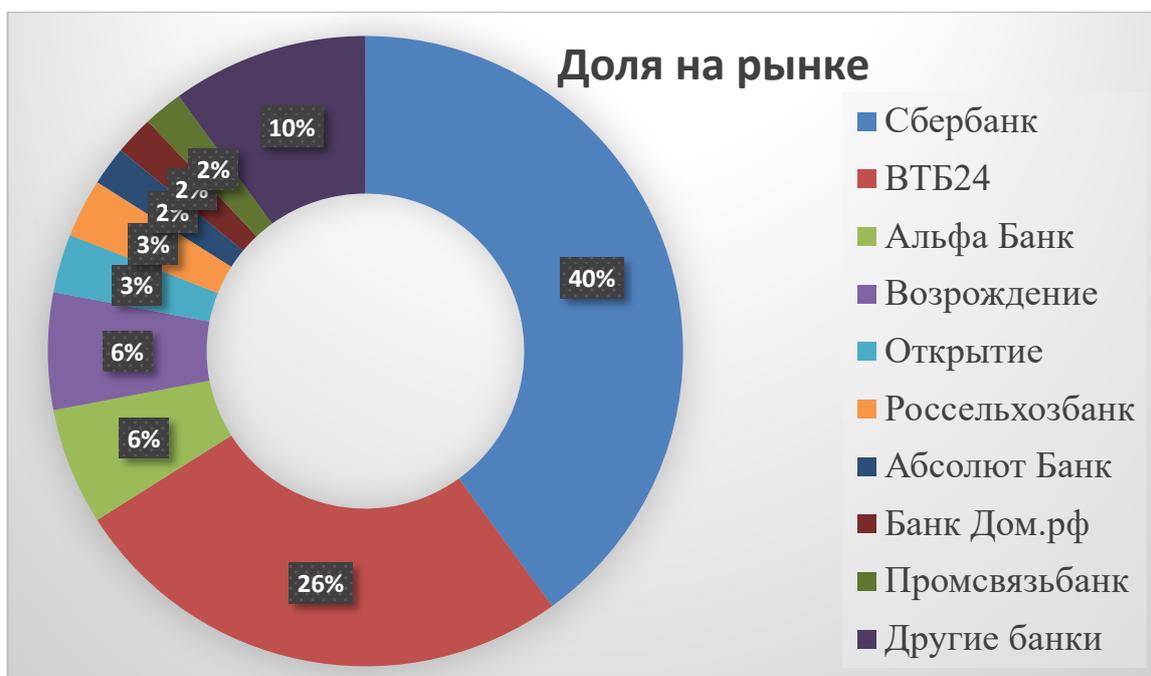


Рис. 4. Доля активных пользователей в интернет-банкинге
Fig. 4. Share of active users in Internet banking

Список возможных функций и платежей через данные системы интернет-банкинга весьма широк [10-13].

К ним можно отнести:

- Оплата коммунальных услуг;
- Покупки через интернет-магазины;
- оплата мобильной связи и телевидение;
- использование электронных денег;

- удаленное вложение в инвестиции;
- получение детальной информации о статусе своих счетов, вкладов и кредитов;
- заказ любых справок, в том числе выписки по счетам;
- блокировка счетов и банковских карт.

Однако, немаловажной задачей и одновременно проблемой является

осуществление безопасности своих клиентов в системе интернет-банкинга.

На сегодняшний день банки предоставляют следующий спектр услуг по безопасности данных клиентов:

- шифрование информации через защищенные протоколы;
- Использование логина и пароля для входа в систему интернет-банка;
- любая операция подтверждается с помощью использования альтернативных каналов связи, таких как: смс или звонок, в котором необходимо ввести последнее 4 цифры;
- Номера телефонов, а также банковских карт дополнительно имеют защиту, а именно - последние цифры, закрытые звездочками.

Стоит отметить, что в России с каждым годом защищенность данных клиентов интернет-банкинга возрастает. Однако, стоит отметить следующие слепые зоны системы, в которых необходим спектр решающих задач:

- Всевозможные хакерские атаки. В данном случае банк обязан возместить все утраченные денежные средства, которые присвоили себе злоумышленники, но при этом данный процесс всегда затягивается, а иногда и вовсе банки могут отказать. А в таких случаях приходится обращаться в правоохранительные органы.

- Задержка в межбанковских платежах. Данная проблема тоже имеет место быть. Такие задержки бывают до 3 рабочих дней, а бывают и в целую неделю. Здесь, конечно, необходимо некоторая разработка, чтобы добиться успехов, хотя бы, чтобы минимизировать ожидание данных переводов.

- Наложение ограничительных мер на количество транзакций. Несомненно, данная мера предназначена для защиты личных данных клиента. Однако, бывает, что блокируются банковские счета при снятии крупных денежных сумм, например, оплата кредита. В таком случае необходимо посещать свой банк лично, чтобы разблокировать свои счета. В данной

проблеме так же необходимы разработки в сфере распознавания денежных транзакций.

Несмотря на приведенные минусы, следует отметить, что система интернет-банкинга является очень хорошим и удобным инструментом, который может помочь осуществить различные транзакции. Система интернет-банкинга безупречно экономит время, траты и помогает всегда быть в курсе любых событий, которые происходят, например, с семейным бюджетом, даже, если находишься за рубежом. Но и, к сожалению, система интернет-банкинга не позволяет полностью обеспечивать себя онлайн работой, так как в некоторых ситуациях необходимо посещать банк и общаться с банковским персоналом, что не всегда является удобным.

Основными факторами для повышения цифровизации в банковской сфере послужили сложности, вызванные пандемией. Возникла необходимость работы и предоставления банковских услуг в дистанционном режиме. Стало появляться больше решений на базе искусственного интеллекта, больше внимания начали уделять аналитике данных.

Развитие банковских учреждений происходило по следующим направлениям:

- интернет-банки как полная альтернатива традиционному банковскому обслуживанию;
- оптимизация дистанционной работы сотрудников банков;
- увеличение количества проводимых онлайн-операций;
- облегчение доступа к банковским услугам, продуктам и инструментам;
- развитие и совершенствование каналов для дистанционных продаж;
- борьба с мошенничеством и хакерством;
- внедрение технологий на основе искусственного интеллекта;
- тотальная персонификация;
- управление на основе данных;
- разработка собственного программного обеспечения;

- развитие экосистем различного масштаба.

В связи с пандемией банковская цифровизация ускорилась. Ведущие интернет-банках начали реализовывать все возможности.

«Сейчас на рынке **восемь цифровых лидеров**: ДелоБанк, Альфа-Банк, Тинькофф Банк, «Точка Z», СберБанк, «Ак Барс», «Открытие» и Модульбанк», — указывают авторы исследования и перечисляют их отличительные черты:

- ролевая модель для управления доступами (Альфа-Банк, СберБанк);

- прохождение всей процедуры валютного контроля в чате (Модульбанк, «Точка», СберБанк);

- функциональный конструктор закрывающих документов, интегрированный с лентой операций и справочником контрагентов (ДелоБанк, «Тинькофф», «Ак Барс», Альфа-Банк);

- гибкая настройка уведомлений практически о любых событиях (ДелоБанк, Альфа-Банк).

Таким образом, на сегодняшний день российский рынок дистанционного обслуживания имеет большой потенциал для роста. Так как коммерческим банкам необходимо большое количество клиентов и соответственно предлагать определенный спектр качественный удобных для клиентов и выгодных для себе услуг. Потому банкам необходимо развивать дистанционный формат работы, чтобы эффективно взаимодействовать с клиентами, поэтому внедрение сервисов, позволяющих это реализовать, стало залогом дальнейшей деятельности. В свою очередь большое влияние на развитие дистанционного обслуживания сыграла пандемия и санкции. Клиентам пришлось активно осваивать тренды дистанционных банковских услуг.

Библиографический список

1. Бочкова Е. В., Назаренко В. А. Интернет-банкинг как современная форма

банковского обслуживания // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 15. – С. 826–830. – URL: <http://e-koncept.ru/2016/96078.htm>.

2. Вдовин, В.М. Информационные технологии в финансово-банковской сфере. Учебное пособие / В.М. Вдовин, Л.Е. Суркова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. – 248 с.

3. В Markswebb назвали лучшие интернет-банки для бизнеса в 2021 году [Электронный ресурс] режим доступа: <https://www.banki.ru/news/lenta/?id=10957835>.

4. Исследование пользователей электронных финансовых и платежных сервисов в России. [Электронный ресурс] режим доступа: <https://www.shopolog.ru/news/issledovanie-polzovateley-elektronnykh-finansovykh-i-platezhnykh-servisov-v-rossii>

5. Как развивались банки для бизнеса в 2021 году - исследование Режим доступа: <https://www.audit-it.ru/news/others/1053344.html>.

6. Онлайн платформа банка ВТБ24 [Электронный ресурс] режим доступа: <http://www.tcb.vtb24.ru/common/ru/retail>. (дата обращения 04.04.2022).

7. Онлайн платформа банка Сбербанк [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://online.sberbank.ru/PhizIC/faq.do> (дата обращения 04.04.2022).

8. Онлайн платформа банка Альфа-Банк [Электронный ресурс] режим доступа: <https://click.alfabank.ru/cs/> (дата обращения 04.04.2022).

9. Цифровизация — главный тренд в развитии банковского сектора в 2022 году [Электронный ресурс] режим доступа: <https://www.banki.ru/news/columnists/?id=10958410>.

10. Беляева В. С., Ершов А. Ю. Использование инновационных цифровых технологий в сфере дистанционного взаимодействия промышленных структур // Вестник Северо-Кавказского федерального университета. – 2022. – №. 3. – С. 34-39.

11. Погодина Т. В., Веселовский М. Я., Чуева И. И. РАЗВИТИЕ ИННОВАЦИОННО-ИНВЕСТИЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВВ ПРОМЫШЛЕННОСТИ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ //Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Экономика. – 2021. – №. 3. – С. 108-121.

12. Гришко Н. В., Попова Е. О. КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ

ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ //Стратегия устойчивого развития в антикризисном управлении экономическими системами. – 2020. – С. 345-352.

13. Галлямова Л. М. Анализ использования интернет-банкинга в коммерческом банке //Приоритетные направления инновационной деятельности в промышленности. – 2020. – С. 68-70.

Поступила в редакцию – 13 мая 2023 г.
Принята в печать – 02 сентября 2023 г.

Bibliography

1. Bochkova E. V., Nazarenko V. A. Internet-banking как современная форма bankovskogo obsluzhivaniya // Nauchno-metodicheskij elektronnyj zhurnal «Koncept». – 2016. – Т. 15. – S. 826–830. – URL: <http://e-koncept.ru/2016/96078.htm>.
2. Vdovin, V.M. Informacionnye tekhnologii v finansovo-bankovskoj sfere. Uchebnoe posobie / V.M. Vdovin, L.E. Surkova. – М.: Izdatel'sko-torgovaya korporaciya «Dashkov i K°», 2012. – 248 s.
3. V Marksw Webb nazvali luchshie internet-banki dlya biznesa v 2021 godu [Elektronnyj resurs] rezhim dostupa: <https://www.banki.ru/news/lenta/?id=10957835>.
4. Issledovanie pol'zovatelej elektronnyh finansovyh i platezhnyh servisov v Rossii. [Elektronnyj resurs] rezhim dostupa: <https://www.shopolog.ru/news/issledovanie-polzovateley-elektronnykh-finansovykh-i-platezhnykh-servisov-v-rossii>
5. Kak razvivalis' banki dlya biznesa v 2021 godu - issledovanie Rezhim dostupa: <https://www.audit-it.ru/news/others/1053344.html>.
6. Onlajn platforma banka VTB24 [Elektronnyj resurs] rezhim dostupa: <http://www.tcb.vtb24.ru/common/ru/retail>. (data obrashcheniya 04.04.2022).
7. Onlajn platforma banka Sberbank [Elektronnyj resurs] Rezhim dostupa: <https://online.sberbank.ru/PhizIC/faq.do> (data obrashcheniya 04.04.2022).
8. Onlajn platforma banka Al'fa-Bank [Elektronnyj resurs] rezhim dostupa: <https://click.alfabank.ru/cs/> (data obrashcheniya 04.04.2022).
9. Cifrovizaciya — glavnyj trend v razvitii bankovskogo sektora v 2022 godu [Elektronnyj resurs] rezhim dostupa: <https://www.banki.ru/news/columnists/?id=10958410>.
10. Belyaeva V. S., Ershov A. YU. Ispol'zovanie innovacionnyh cifrovyyh tekhnologij v sfere distancionnogo vzaimodejstviya promyshlennyh struktur //Vestnik Severo-Kavkazskogo federal'nogo universiteta. – 2022. – №. 3. – S. 34-39.
11. Pogodina T. V., Veselovskij M. YA., CHueva I. I. RAZVITIE INNOVACIONNO-INVESTICIONNYH PROCESSOVV PROMYSHLENNOSTI V USLOVIYAH CIFROVIZACII EKONOMIKI //Vestnik Moskovskogo gosudarstvennogo oblastnogo universiteta. Seriya: Ekonomika. – 2021. – №. 3. – S. 108-121.
12. Grishko N. V., Popova E. O. KONKURENTOСПОСОБНОСТЬ PROMYSHLENNOGO PREDPRIYATIYA V USLOVIYAH CIFROVIZACII //Strategiya ustojchivogo razvitiya v antikrizisnom upravlenii ekonomicheskimi sistemami. – 2020. – S. 345-352.
13. Gallyamova L. M. Analiz ispol'zovaniya internet-bankinga v kommercheskom banke //Prioritetnye napravleniya innovacionnoj deyatel'nosti v promyshlennosti. – 2020. – S. 68-70.

Received – 13 May 2023

Accepted for publication – 02 September 2023