

## Развитие интернет-банкинга как формы организации взаимодействия банков с клиентами

**М. А. Аннануров**, аспирант кафедры экономики

E-mail: [mekan.annanurov@mail.ru](mailto:mekan.annanurov@mail.ru)

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники, ул. Платонова 39, 220013, г. Минск, Республика Беларусь

**Аннотация.** В статье рассматривается интернет-банкинг, его основные цели и задачи. Рассматривается развитие интернет-банкинга рубежом в мире и Туркменистане. Рассматриваются услуги, предоставляемые интернет-банкингом, его преимущества и недостатки. Определяется экономическая эффективность использования интернет-банкинга в акционерном – коммерческом банке Туркменистана (АКБ) «Рысгал».

Важной задачей интернет-банкинга является завоевание доверия пользователей. Необходимо создание более четкой правовой базы для банков, работающих на рынке интернет-банкинга, это повысит доверие пользователей к данному виду банковских услуг.

**Ключевые слова:** интернет-банкинг, коммерческий банк, туркменские банки

**Для цитирования:** Аннануров, М. А. Развитие интернет-банкинга как формы организации взаимодействия банков с клиентами / М. А. Аннануров // Цифровая трансформация. – 2020. – № 4 (13). – С. 68–72. <https://doi.org/10.38086/2522-9613-2020-3-68-72>



© Цифровая трансформация, 2020

## Internet Banking Development Trends as a New Form of Organizing Interaction of Banks with Clients

**M. A. Annanurov**, PhD student of department of economics

E-mail: [mekan.annanurov@mail.ru](mailto:mekan.annanurov@mail.ru)

Belarusian State University of Informatics and Radioelectronics, 39 Platonova Str., 220013 Minsk, Republic of Belarus

**Abstract.** The article examines Internet banking, its main goals and objectives. The development of Internet banking abroad in the world and Turkmenistan is being considered. The services provided by Internet banking, its advantages and disadvantages are considered. The economic efficiency of the use of Internet banking in the commercial bank of Turkmenistan (AKB) «Rysgal» is determined. An important task of internet banking is to gain the trust of users. It is necessary to create a clearer legal framework for banks operating in the Internet banking market, this will increase the confidence of users in this type of banking services.

**Key words:** internet banking, commercial bank, turkmen banks

**For citation:** Annanurov M. A. Internet Banking Development Trends as a New Form of Organizing Interaction of Banks with Clients. *Cifrovaja transformacija* [Digital transformation], 2020, 4 (13), pp. 68–72 (in Russian). <https://doi.org/10.38086/2522-9613-2020-4-68-72>

© Digital Transformation, 2020

**Введение.** Интернет-банкинг сейчас развивается быстрыми темпами. Все большее число банков начинают внедрять системы, позволяющие взаимодействовать с клиентами через интернет. Услуги интернет-банкинга уже стали стандартом для большинства коммерческих банков в мире. Основная цель данной технологии обеспечить клиентам дополнительные удобства при работе с банком и тем самым расширить клиентскую базу. Интернет-банкинг помогает увеличить долю рынка конкретного банка. За счет дис-

танционного (удаленного) обслуживания мелких клиентов и частных инвесторов можно добиться значительного увеличения доли рынка в этом конкретном сегменте и укрепить свои позиции на рынке.

Технология интернет-банкинга при наличии интернета позволяет переводить средства по телефону, по электронным каналам, управлять информационными и денежными потоками, а также освобождает сотрудников для работы в других важных областях деятельности банка. С помощью

интернет-банкинга можно проводить расчеты в режиме реального времени, что повышает их скорость и качество, обеспечивает высокую надежность платежной системы [1–2].

**Развитие технологии интернет-банкинга за рубежом.** Интернет-банкинг – это распространенное название дистанционных банковских технологий, при которых доступ к счетам и операциям предоставляется в любое время суток и с любого компьютера, имеющего доступ в интернет. Клиентский браузер используется для отображения операций, поэтому нет необходимости устанавливать клиентскую часть системного программного обеспечения.

Существует два вида операций, которые можно выполнить с помощью интернет-банкинга: информационная служба и платежные услуги.

Информационные услуги включают в себя получение банковской выписки, заполнение и подачу заявлений на открытие банком дополнительных карт, кредитов и других услуг. Платежные включают в себя внутрибанковский и межбанковский перевод денежных средств, погашение кредита, пополнение банковского вклада, жилищно-коммунальные услуги и другие услуги с использованием телефона и интернета [3–4].

Технология интернет-банкинга начала развиваться в 80-х годах 20 века, когда в США была создана Home Banking система. Эта система позволяла вкладчикам проверять свой счет через контакт банковского компьютера с помощью своего телефона. В дальнейшем, по мере развития интернета и интернет-технологий, банки начали внедрять системы, позволяющие вкладчикам получать информацию о своих счетах через интернет. Впервые услуга перевода денег на счета была введена в 1994 году в США Стэнфордским федеральным кредитным союзом, а в 1995 году был создан первый виртуальный банк — Security first network bank, но он потерпел неудачу из-за сильного недоверия к потенциальным клиентам, которые в то время не очень доверяли такому нововведению.

Первым банком, добившимся успеха в онлайн-банкинге, стал Bank of America. К 2001 году это первый среди всех банков, предлагающих услуги электронного банкинга, их пользовательская база превысила 2 миллиона потребителей. На тот момент эта цифра составляла около 20% от всех клиентов банка. А в октябре того же года тот же Bank of America взял планку в 3 миллиона денежных переводов, осуществленных с помощью услуг онлайн-банкинга, на общую сумму более 1 миллиарда долларов США. В настоящее время

в Западной Европе и США данной технологией пользуется более 50% всего взрослого населения, а среди взрослых пользователей интернета этот показатель достигает 90% [7].

В США действует более 100 банков, осуществляющих онлайн-операции интернет-банкинга. Крупнейший американский банк Bank of America имеет более 3 млн. онлайн-клиентов, Bank of Citigroup — более 1 млн аналогичных клиентов, Bank One — 500 тыс. клиентов. В США, Европе и России стали открываться так называемые "виртуальные банки", в которых нет ни одного офиса. Открытие счета и управление им, оформление кредита — все это делалось только через интернет [5–6].

Интернет-банкинг интенсивно развивается и в России. Крупнейшими банками России, использующими данную технологию, являются Сбербанк, Альфа-банк, ВТБ банк, Банк Москвы и другие [8].

Рассмотрим использование интернет-банкинга: его преимущества, и недостатки — которые представлены в таблице 1.

Преимущества онлайн-банкинга заключаются в том, что можно совершать платежи в любой точке мира, если есть доступ в интернет. Это экономит время. Не нужно идти в банк, не нужно заполнять документы и объяснять оператору, что вам нужно сделать. Вы просто входите в клиентскую программу и сайт банка со своим именем пользователя и паролем, заполняете форму и производите платеж. При необходимости, можно распечатать платежную карту и сохранить историю транзакций.

Самые большие недостатки работы в онлайн-сервисе банка связаны с дополнительными рисками. Это касается проникновения клиента по каналу связи в банк, а также проникновения хакеров и осуществления платежей от владельцев счетов. Таких случаев бывает достаточно много. Хакеры, получившие доступ к аккаунту из-за невнимательности клиента, передают пароли и посещают фишинговые сайты, таким образом вытягивая конфиденциальную информацию на компьютер. Естественно, с этим ведется борьба. Основной инструмент для подтверждения платежа — это пароль, который автоматически генерируется и отправляется на мобильный телефон владельца счета. Без этого подтверждения оплата не будет произведена.

Развитие интернет-банкинга идет параллельно с развитием электронной коммерции организации, платежных и интернет-транзакционных систем. Параллельно с интернет-банкингом

Таблица 1. Преимущества и недостатки использования системы интернет-банкинга  
Table 1. Advantages and disadvantages of using the Internet banking system

Использование системы интернет – банкинг	
Преимущества	Недостатки
Выгодная и эффективная система	Риск несанкционированного доступа к банковской базе данных.
Увеличение клиентской базы	Нехватка информации об использовании системы
Работа в круглосуточном режиме	Проблемы использования электронной цифровой подписи
Новая система для прибыли	Психологические трудности клиентов
Интегрирование банковских операций с другими видами	Сложность прогнозирования срока окупаемости проекта
Увеличение качества обслуживания в банковской системе	Нехватка высококвалифицированных специалистов
Автоматическое отслеживание рисков	Отсутствие должного внимания к развитию технологии интернет-банкинга розничного банковского сектора

Примечание: Собственная разработка.  
Note. Own development.

развиваются услуги по интернет-трейдингу и он-лайн-страхованию.

**Использование интернет-банкинга в Туркменистане (на примере акционерно – коммерческого банка «Рысгал»).** Развитие технологии интернет-банкинга в Туркменистане началось в 2016 году. Государственный банк внешнеэкономической деятельности Туркменистана представил новую услугу для клиентов – интернет-банкинг. В настоящее время реализуется проект по внедрению нового программного обеспечения, которое позволит оплачивать счета, покупки и другие операции по всем направлениям через интернет с использованием национальных и международных карточных платежей.

Использование интернет-банкинга экономически выгодно банкам, т. к. снижает затраты на соответствующие банковские операции и дает дополнительную прибыль. Приведем расчет денежных затрат за месяц с учетом проведения 10 платежей в день в денежных единицах Туркменистана (манатах), по тарифам АКБ «Рысгал» Банка.

В таблице 2 приведены операции по денежным затратам для проведения платежей. Затраты на интернет–банкинг снизились 1195 манат до 733,5 манат.

Данные рассчитаны по следующим критериям:

– количество рабочих дней в месяце составляет 21 день; стоимость 1 обычного банковского платежа – 1,5 маната; стоимость 1 платежа через интернет-банкинг – 0,75 манатов;

– обслуживание расчетного счета в месяц обычным банковским платежом составляет 20 манатов и по системе интернет-банкинг составляет 8 манатов.

– обслуживание текущего счета в месяц при обычном банковском платеже составляет 20 манатов, а при интернет-банкинге 8 манатов.

Рассчитываем стоимость платежей за месяц по следующему формулам:

$$Z_{\text{обн}} = K_n * D_p * C_{\text{обн}} + \text{ОРС} \quad (1)$$

где  $Z_{\text{обн}}$  – затраты банковский банковских платежей;  $K_n$  – количество платежей (операция);  $D_p$  – рабочие дни;  $C_{\text{обн}}$  – стоимость банковских платежей; ОРС – стоимость обслуживания расчетного счета.

$$Z_{\text{обн}} = 10 * 21 * 1,5 + 20 = 335 \text{ манатов}$$

где  $Z_{\text{обн}}$  – затраты обычном банковским платежом.

$$Z_{\text{ум}} = 10 * 21 * 0,75 + 8 = 165,5 \text{ маната}$$

где  $Z_{\text{ум}}$  – затраты через интернет-банкинг.

Рассчитываем затраты по подготовке платежных документов бухгалтером по следующему формулам:

$$Z_{\text{обн}} = K_n * D_p * T_m * \text{ОБ} \quad (2)$$

Где:  $T_m$  – время (час, минут);

ОБ – обслуживание бухгалтера (обработка документации бухгалтером), 0,5 маната.

$$Z_{\text{обн}} = 10 * 21 * 8 \text{ мин} * 0,5 = 840 \text{ манатов,}$$

$$Z_{\text{ум}} = 10 * 21 * 5 \text{ мин} * 0,5 = 525 \text{ манатов.}$$

Исходя из расчетов, мы видим, что при использовании системы "интернет-банкинг" экономия затрат в денежном выражении измеряется в 461,5 маната.

Банк во время работы интернет-банкинга получает определенный доход и несет соответствующие расходы.

Предположим, что банк недавно внедрил систему интернет-банкинга и определим какой доход банк он может получить при работе системы дистанционного банковского обслуживания, которая должна предлагать данную услугу интернет-банкинга.

Таблица 2. Денежные затраты за месяц для проведения 10 платежей  
 Table 2. Cash costs per month for 10 payments

Наименование операции	Обычный банковский платеж (в манатах)	Интернет-банкинг (в манатах)
Обслуживание текущего счета в месяц	20	8
Стоимость платежей за месяц	335	165,5
Подготовка платежных документов бухгалтером	840	525
Стоимость интернет – трафика		35
Итого	1195	733,5

Примечание: Собственная разработка.  
 Note. Own development.

Предположим, что в среднем в месяц в банке обслуживается 120 счетов с использованием интернет-банкинга, а это значит, что 120 организаций платят банку комиссию в размере 10 манатов. Кроме того, банк будет получать среднемесячный дополнительный доход по интернет-банкингу в размере 2000 манатов. Таким образом, среднемесячный доход банка за предоставление дистанционных услуг в системе "Интернет-банкинг" составит 3200 манатов.

В ходе функционирования услуги дистанционного банковского обслуживания банк несет определенные затраты. Рассмотрим расходы, которые несет АКБ банк «Рысгал» в результате внедрения интернет-банкинга.

Приведем расчет ежемесячную сумму расходов «Рысгал» банка на услуги интернет-банкинга. Структура затрат выглядит следующим образом:

- заработная плата сотрудников, обслуживающих клиентов-юридических лиц по интернет-банкингу и начислениям на него (2 чел.) –  $1000 * 2 = 2000$  манатов;
- работа информационных и других каналов – 100 манатов;
- оплата услуг связи – 40 манатов;
- техническое обслуживание и ремонт оргтехники и средств связи – 50 манатов;
- юридическая и консультационная поддержка – 100 манатов.

Таким образом, общая ежемесячная сумма расходов банка на содержание и предоставление клиентам услуг интернет-банкинга составляет 2290 манатов.

Зная среднемесячную величину доходов и расходов, понесенных банком "Рысгал" за предоставление дистанционных услуг, определим, получает ли банк прибыль за предоставление услуг интернет-банкинга. Для этого вычтем среднемесячную стоимость из среднемесячной суммы дохода:

$$C_n = C_d - C_p, \quad (3)$$

где  $C_n$  – среднемесячная прибыль;  $C_d$  – среднемесячный доход;  $C_p$  – среднемесячный расход.

Получим  $C_n = 3200 - 2290 = 910$  манатов .

За год сумма прибыли составляет 10 920 манатов.

Таким образом, банк получает прибыль в размере 10 920 манатов в год от предоставления дистанционных услуг своим клиентам.

Объем прибыли, несмотря на важность данного показателя, не всегда дает полную информацию об уровне эффективности деятельности банка, в том числе о внедрении услуг интернет-банкинга в данной коммерческой организации. Конечной характеристикой прибыльности можно считать прибыльность реализации услуги. Этот коэффициент показывает, сколько прибыли получает банк от каждого маната, вложенного в тот или иной оценочный показатель.

Рентабельность интернет-банкинга за определенный период можно рассчитать по упрощенной формуле, разделив общую ежемесячную прибыль банка от деятельности услуги интернет-банкинга на сумму расходов банка на эту услугу. Таким образом, формула прибыльности интернет-банкинга будет следующей:

$$P_{u-m} = C_n / C_p \quad (4)$$

где  $P_{u-m}$  – рентабельность интернет-банкинга.

$$P_{u-m} = 910 / 2290 = 0,40 \text{ или } 40\%$$

Т. е. при технологии интернет-банкинга для дистанционного обслуживания клиентов АКБ «Рысгал» банк с каждого вложенного маната на техническую поддержку и функционирование дистанционного обслуживания клиентов через данную систему интернет-банкинга получит 40% прибыли.

**Заключение.** По мнению автора, существует несколько причин, по которым банкам необходимо внедрять технологию интернет-банкинга:

- банковские услуги и продукты будут расширяться и будут включать в себя интернет-банкинг;
- банк конкурирует на рынке банковских услуг;

– традиционным банкам выгодно создавать онлайн-банк, так как он поддерживает имидж «динамичного и надежного»;

– банк развивает культуру независимого управления, привлекает и удерживает квалифицированных сотрудников, расширяет клиентскую базу;

– банк получает прибыль от использования технологии интернет-банкинга.

Важной задачей интернет-банкинга сегодня является завоевание доверия пользователей. Для этого необходимо активно продвигать системы онлайн-банкинга. Большинство банков не предоставляют доступ к своим системам в деморежиме, в то время как это уменьшило бы недоверие пользователя к работе через интернет.

Кроме того, необходимо активно продвигать технологии интернет-банкинга как общеэкономического, так и специализированного типа. Необходимо создать национальный интернет-портал для данной услуги, на базе Центрального банка Туркменистана, где будет размещена информация о статистике данного сектора рынка

и его развитию. Создание более четкой правовой базы для банков, работающих на рынке интернет-банкинга, несомненно, повысит доверие пользователей к этому виду услуг.

В результате технико-экономического обоснования по применению интернет-банкинга были получены следующие значения показателей их эффективности:

1) ежемесячный расход – 2290 манатов;

2) прибыль за год составит 10902 манатов;

3) рентабельность интернет-банкинга в год составит 40%.

Таким образом, предложение о внедрении технологии интернет-банкинга является экономически эффективным и его целесообразно осуществлять.

Тот факт, что многие услуги могут быть выполнены удаленно через глобальную сеть, означает, что сам банк не существует как частное лицо. Это, в свою очередь, теоретически приводит к снижению операционных издержек, снижению затрат на обслуживание и повышению прибыли для самого банка.

## Список литературы

1. Макаров, С. Ю. Банковские операции инновационного вектора развития / С. Ю. Макаров // 2014. – 5: 19.
2. Шустов, А. А. Инновационная деятельность в банковской сфере. Электронные инновации // Молодой ученый. – 2013. – 9. – с. 245-255.
3. Пиший, С.А. Общее описание систем Интернет-банкинг / С. А. Пиший, Л. З. Давлеткиреева, О. Б. Назарова // Современная техника и технологии. – 2013.
4. Киреев, В. Л. Банковское дело: учебник / Киреев В. Л., Козлова О. Л. – М: КНОРУС, 2012. – 239 с.
5. Шаламова, Д. В. Долговое финансирование в условиях мирового финансово-экономического кризиса и посткризисный период: опыт зарубежных банков // Экономические науки. 2011.– 5.– с. 396-404.
6. Комарова, К. А. Эволюция системы банковского регулирования в странах Европы – влияние финансового кризиса // Экономические науки. 2012.– 3 (88).– с. 209-212.
7. Википедия. Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Интернет-банкинг>
8. Кудряшов, В.А. Интернет-банкинг в Российской Федерации: проблемы и перспективы развития. / В. А. Кудряшов, Е. О. Загоскина // Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/internet-banking-v-rossiyskoy-federatsii-problemy-i-perspektivy-razvitiya/viewer>.

## References

1. Makarov S. U. Banking operations of the innovative development vector. 2014; 1я2 september.5: 19. (In Russian).
2. Shustov A. A. Innovative activity in the banking sector. Electronic innovations. Journal Molodoy ucheniy. 2013. 9: pp. 245-255 (In Russian).
3. Pishiy S. A., Davletkireyeva L. Z., Nazarova O. B. General description of Internet banking systems // Modern equipment and technologies. 2013 (In Russian).
4. Kireyev V.L. Kozlova O.L. M.Knorus Banking: a textbook / Kireyev V.L., , 2012. 239 p. (In Russian).
5. Shalamova D.V. Debt financing in the context of the global financial and economic crisis and the post-crisis period: the experience of foreign banks // Economic sciences. 2011;5: 396-404. (In Russ.)
6. Komarova K.A. Evolution of the banking regulation system in Europe-the impact of the financial crisis // Economics sciences. 2012; 3 (88): 209-212. (In Russ.)
7. Wikipedia. Access mode: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Интернет-банкинг>.
8. Kudryashov V.A., Sagoskine E.O. Internet banking in the Russian Federation: problems and prospects for development. Access mode: <https://cyberleninka.ru/article/n/internet-banking-v-rossiyskoy-federatsii-problemy-i-perspektivy-razvitiya/viewer>

Received: 23.07.2020

Поступила: 23.07.2020