

БАНКИ УХОДЯТ В СЕТЬ ИНТЕРНЕТА

Николай Иванович КУЛИКОВ^а, Юлия Викторовна КУДРЯВЦЕВА^б

^а доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой экономики,
Тамбовский государственный технический университет, Тамбов, Российская Федерация
kulikov68@inbox.ru

^б аспирант кафедры экономики,
Тамбовский государственный технический университет, Тамбов, Российская Федерация
deutschenbebi@icloud.com

* Ответственный автор

История статьи:

Принята 12.04.2016

Принята в доработанном виде
11.05.2016

Одобрена 08.07.2016

УДК 338.27

JEL: F21, F43, F53, H30

Аннотация

Предмет. В статье рассматриваются причины и последствия значительного сокращения филиалов банковской сети: только за последние два года филиальная сеть сократилась на 15%. Рассматриваются главные элементы рынка банковских продуктов и услуг, операций с использованием интернет-банкинга или банковского мобильного приложения, т.е. отношения, возникающие между банком и клиентом.

Цели и задачи. Раскрытие современного состояния и перспективы развития цифрового сервиса в банковской сфере. В соответствии с целью решались следующие задачи: анализ возникновения и развития банковских услуг в системе цифрового сервиса; конкурентные преимущества цифровых банковских услуг (интернет-банкинг, мобильный банк и др.) перед традиционными; перспективы и направления совершенствования цифровых банковских услуг.

Методология. Применялись методы анализа научной и информационной базы, синтеза полученных данных в теоретические выводы и практические рекомендации. Методологическую и теоретическую основу исследования составляют научные труды отечественных и зарубежных ученых по теории и практике экономического и финансового обеспечения.

Результаты. Внедрение интернет-банкинга служит важнейшим средством обеспечения стабильности функционирования банков, обеспечивает повышение эффективности банковского бизнеса и конкурентоспособности. Содержать крупную филиальную сеть банкам становится невыгодно, о чем свидетельствуют данные других стран: банки сокращают свои филиалы не только в России, но и в США, Европе и Азии.

Выводы и значимость. Использование интернет-банкинга привело к сокращению операционных расходов самих коммерческих банков, что послужило основной причиной сокращения банковских филиалов. Тенденция продвижения онлайн-сервиса на рынок банковских услуг продолжается и по результатам 2016 г., скорее всего, усилится при сохраняющейся стагнации российского рынка.

Ключевые слова: филиалы банков, эффективность банков, онлайн-банкинг, банковское мобильное приложение, интернет-банкинг

© Издательский дом ФИНАНСЫ и КРЕДИТ, 2016

Эффективность банковского бизнеса необходима для развития банковской системы любого государства. В последние годы в России и в мире идет активное сокращение филиалов крупных банков¹. Так, по данным Банка России, на начало 2014 г. в России насчитывалось около 43 230 филиалов кредитных организаций, а в начале 2016 г. их уже стало 36 994, или на 15% меньше.

Количество структурных подразделений кредитных организаций демонстрирует нисходящую динамику. Наиболее активное сокращение филиалов банков приходится на

конец 2014 г. и весь 2015 г., это сокращение продолжается и в 2016 г.

Разветвленная сеть филиалов банка сегодня ведет к большим затратам на их содержание. Можно увязать сокращение филиалов банков с кризисом в банковском секторе на фоне кризисных явлений в экономике, таких как инфляция, и тот факт, что ни один показатель российской экономики в 2015 г. не продемонстрировал устойчивую положительную динамику. Промышленное производство сократилось на 4,8%, розничная торговля – на 11,7%, инвестиции в основной капитал – на 8%, внешняя торговля – на 30%, реальные доходы населения – на 10,4%.

¹ Карковская Е.П. Банковское дело: учеб. 6-е изд., испр. М.: Омега-Л, 2008. 476 с.

В этих условиях упали объемы кредитования, многие банки, даже крупные, по результатам 2015 г. отметили убыток². Кредитные организации вынуждены были сокращать свою филиальную сеть в сложившихся экономических условиях. Но в то же время, если посмотреть, что было с банковской системой во время кризиса 2008 г., то мы увидим, что он не заставил банки сокращать свою филиальную сеть, а наоборот – отмечался рост количества новых отделений.

Надо подчеркнуть, что названные явления оказали определенное влияние и на сокращение филиальной сети коммерческих банков, но более существенным фактором, напрямую воздействующим на эффективность банков в нынешних условиях, выступает онлайн-банкинг.

В период бурного развития филиальных сетей банковского сектора такого вида услуг еще не существовало, по крайней мере в том виде, в каком он существует сейчас, когда имеется возможность получить доступ к интернет-банкингу с помощью практически любого мобильного телефона. Развитие банковского сервиса, можно считать, послужило основной причиной сокращения числа филиалов кредитных учреждений³.

Развитие онлайн-банкинга приводит к сокращению операционных расходов. Интернет-банкинг сегодня можно представить как филиал банка, одновременно обслуживающий сотни тысяч клиентов, и при этом в нем нет очередей. Если читатель представит отделение банка с такими же функциональными возможностями в любом городе, то подобный филиал может занять не один десяток кварталов в городе, и это если учитывать только время и условия обслуживания.

Кроме того, для работы подобного гигантского отделения понадобится не один десяток работников, аренда помещений, техническое и программное обеспечение, коммуникации. Интернет-банкинг позволяет банку сократить

расходы и увеличить в разы продажи при качественном и высокоэффективном сервисе⁴.

Использование данного способа оказания услуг позволяет клиентам банка иметь круглосуточный доступ к счету (счетам), проводить постоянный контроль за движением средств по ним, а также оперативно осуществлять необходимые платежи. К доступным сегодня можно отнести следующие операции интернет-банкинга [1]:

- просмотр остатка и истории движения денег на карте, счете, депозите;
- пополнение электронных кошельков;
- блокировка/разблокировка банковской карты;
- открытие и закрытие счета;
- пополнение вклада;
- оформление, отмена подписки на услуги по смс-оповещению и смс-банкингу.

Все они осуществляются в течение одного банковского дня и имеют многоуровневую защиту.

Например, интернет-банк позволяет управлять депозитами из дома. Можно переводить деньги со счета на счет, в том числе и с депозитных счетов. Кроме того, клиент имеет возможность приостановить любые операции по счету вклада, а также получить данные о том, сколько средств можно с его счета снять и при каких условиях. Также интернет-банк позволяет пользователю гасить кредит и узнавать размер оставшейся по нему задолженности, наблюдать за ростом цен по кредитным картам и их дебетовым аналогам, уточнять данные по условиям своих договоров кредитования. У клиентов есть и другие возможности: оплачивать услуги ЖКХ и мобильной связи, штрафы и комиссии государству и т.д. [2].

Специалисты отмечают, что системы интернет-банкинга обладают множеством преимуществ перед традиционным обслуживанием, при котором обязательно посещение офиса. Сегодня огромное значение имеет скорость оказания любых услуг, и интернет-банкинг позволяет наилучшим образом решить этот вопрос в соответствующей сфере, в данном случае клиент

² Перехожев В.А. Современные подходы к пониманию категорий «банковский продукт», «банковская услуга» и «банковская операция» // Финансы и кредит. 2002. № 21. С. 23–32.

³ Банковский менеджмент: учеб. / под ред. Е.Ф. Жукова. 3-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. 303 с.

⁴ Банковский менеджмент: учеб. / под ред. О.И. Лаврушина. 2-е изд., перераб. и доп. М.: КноРус, 2009. 560 с.

имеет возможность управлять своими счетами в режиме реального времени из любой точки земного шара [3].

А теперь обратимся к статистике, сколько человек в России и кто именно пользуется интернет-банкингом. Статистика в зависимости от банка значительно разнится. Если в ПАО «ВТБ» и ОАО «РОСБАНК» таких клиентов свыше 35%, то в банке ПАО «Ханты-Мансийский банк Открытие» – около 15%.

По оценкам специалистов кредитных организаций, в целом по рынку в общем объеме клиентов – физических лиц, доля пользователей интернет-банкинга в банке, оказывающем услуги подобным способом, колеблется от 30 до 100%.

Доля клиентов онлайн-банкинга в 100% характерна для банков, не имеющих офисов, например, таких как АО «Тинькофф Банк».

Статистика, которую показывают банки, не всегда соответствует реальному положению дел. Один банк считает пользователем данного вида услуг клиента, который подключился к сервису, другой банк – клиента, совершившего одну операцию в месяц, третий банк – клиента, осуществившего одну операцию в два месяца [4].

Но эксперты утверждают, что востребованность интернет-банкинга постоянно растет: только за последние 5 лет количество потребителей такого рода услуг выросло в 3–5 раз.

Специалисты подметили, что активными пользователями интернет-банкинга являются мужчины и женщины 25–45 лет с высшим образованием, с доходом выше среднего.

Но «золотой век» интернет-банка еще не наступил. В большинстве случаев клиентам приходится довольствоваться банками, которые аналитики условно называют «аскетичными» [5]. В них предоставляется минимальный сервис: информация о средствах на банковских счетах. Но и клиенты, которым достаточно подобного функционала, тоже есть.

К следующей категории аналитики относят так называемые нормальные банки, где существует возможность совершать рублевые переводы и платежи, оплачивать коммунальные счета, услуги интернет-провайдеров в режиме онлайн.

В третьей категории находятся банки, причисляемые аналитиками к «хорошим». Они с помощью интернет-банкинга позволяют проводить не только рублевые, но и валютные операции, дают возможность удобным для клиента способом погашать задолженность по кредитам (в том числе в других банках), перечислять налоги.

В хорошем веб-банке есть механизм управления личными финансами, трансформировавшийся на российском рынке в модуль для категоризации расходов. Важно также наличие функционала для установления лимитов по карточным операциям. Приветствуется возможность удобных переводов между картами по «небанковским» реквизитам (номеру телефона, аккаунту в соцсети, электронной почте). Еще одна функция хорошего интернет-банка – выпуск виртуальной карты [6].

Сегодня «нормальных» банков, имеющих достаточный функционал интернет-банкинга, подавляющее большинство. «Хороших» – единицы, но за ними будущее. К числу «хороших» банков аналитики относят обеспечивающие качественное интернет-обслуживание: АО «Банк Русский Стандарт», АО «Тинькофф Банк» АО «АЛЬФА-БАНК», близко к этому ПАО «Сбербанк» [7].

Как следует из материалов, размещенных на портале госзакупок, ПАО «Сбербанк» в 2016 г. закупит у своей 100-процентной «дочки» АО «СберТех» IT-услуги на сумму 19 млрд руб. АО «СберТех» – российская IT-компания, оказывающая услуги по разработке и внедрению цифрового сервиса для ПАО «Сбербанк».

Целями программы в 2016 г. являются обеспечение выхода на рынок новых банковских продуктов, создание качественного и высокоэффективного сервиса на основе цифровых технологий.

Следует также отметить, что эта кредитная организация уже в 2015 г. реализовала программу централизации IT-систем банка – «Централизация 2.0», которая дала возможность консолидировать разнородную инфраструктуру технологических систем (более 15 тыс. инсталляций различных систем) всех филиалов ПАО «Сбербанк», расположенных в регионах, объединить базы данных и унифицировать

сервис-процессы на уровне мировых стандартов [8].

Развитие системы интернет-банкинга влечет за собой инвестиции в новые банковские технологии, совершенствование программного обеспечения, автоматизацию бизнес-процессов, обучение и переобучение персонала и организацию сервисных служб на новой функциональной основе. Затраты на развитие интернет-банкинга значительные, поэтому не все банки могут позволить себе организовать предоставление такого сервиса клиенту. Но это инвестиции в будущее, и кредитные организации идут на такие затраты.

Эксперты ожидают, что число банковских услуг, представленных посредством интернет-банкинга, будет быстро ежегодно расти. В настоящее время активно развивается мобильное приложение, сегодня оно доступно практически для всех современных мобильных телефонов. С помощью мобильного приложения можно просматривать счета и совершать различные виды операций, подключиться к смс-информированию. Но пока супертехнологичные операции в банковском секторе встречаются не так часто [9].

Сегодня имеется возможность с помощью интернет-банка «поделиться» своей операцией в соцсетях, нажав специальную кнопку, а функция «карта операций» дает возможность увидеть все транзакции по своей карте на мировом географическом «полотне».

Хороший пример продвинутой – финансовый мобильный сервис, с помощью которого пользователь, в частности, может переводить деньги «френдам» из соцсетей без ввода реквизитов, если друзья также являются клиентами этого сервиса. За подобными услугами будущее интернет-банкинга: соцсети все глубже проникают в повседневную жизнь потребителей – и считаться с этим банкирам придется [10].

Следует подчеркнуть, что большинство операций в интернет-банках бесплатно или стоит недорого. В отдельных случаях тарифы при использовании услуг через онлайн-банк даже ниже, чем при посещении офисов банка. Все банки осуществляют подключение к интернет-банкингу бесплатно [11].

Резонно возникает вопрос, а выгодно ли банкам развивать онлайн-сервисы? Банкиры – участники данного рынка услуг – дают положительный ответ, утверждая, что экономический эффект в этом сегменте рынка определяется не только размером тарифа. Данный онлайн-сервис позволяет привлекать дополнительных клиентов, что повышает их лояльность к банку и может оказать косвенное влияние на объем продаж других продуктов банка, например кредитов.

В настоящее время доля доходов, полученных от операций, реализуемых через интернет-банк, относительно общих доходов по розничным продуктам колеблется от 5% до 15%, но надо сказать, что эта величина ежегодно возрастает по отдельным банкам в разы. Примером может служить ПАО «Сбербанк». В сложившихся условиях быстрого развития онлайн-сервиса банкам содержать крупную филиальную сеть становится невыгодно, о чем свидетельствуют и данные других стран: банки сокращают свои филиалы не только в России, но и в США, в Европе и Азии [12].

Сегодня в современной финансовой системе одной из наиболее частых точек общения между клиентом и банком является Интернет или банковское мобильное приложение. Причем контакт с клиентом через подобные сервисы, как правило, происходит у банков в разы чаще, чем через стационарные отделения, филиалы и офисы [13].

Главный аналитик компании Extractable Марк Райп на страницах издания The Financial Brand пишет, что за последние 5 лет им были изучены общедоступные данные веб-аналитики более чем для 100 банков и других финансовых институтов. Изучались как данные крупных международных финансовых институтов, так и небольших финансовых компаний. В ходе исследования им было обнаружено, что в среднем по выборке 85% всего трафика публичных сайтов приходится на посещение интернет-банка или банковского мобильного приложения [14]. В зависимости от того, насколько сильно банк сосредоточен на рекламе своих продуктов и услуг, процент посетителей, которые уже являются клиентами банка, может варьироваться от 55 до 98%⁵.

⁵ *Тетерин В.С.* Интернет-банкинг в России: от снижения издержек к доходам.
URL: http://raexpert.ru/researches/banks/internet-banking_k_dohodam/

По сообщению итальянской группы Unicredit, к 2018 г. она планирует закрытие 800 отделений, а Bank of America с 2012 г. уже сократил свою сеть на более чем 800 филиалов. Французский банк Societe Generale обещал к 2020 г. отказаться от не менее, чем от 400 отделений, что, по сообщению Financial Times, нашло положительный отклик среди инвесторов. По словам аналитика JPMorgan Дельфина Ли, инвесторы приветствуют сокращение затрат и рациональное использование капитала [15].

Deutsche Bank объявил о сокращении своей филиальной сети (отделений) в Германии до 500 из более чем 700 сегодня действующих. Цель его – снижение затрат и адаптация к растущему цифровому сервису в банковском секторе. Банк планирует в течение двух лет потратить 1 млрд евро на цифровые услуги, из них 750 млн будет направлено розничному бизнесу.

Также в 2016 г. Deutsche Bank планирует внедрить 72 новых цифровых финансовых продукта. Как заявил директор розничного бизнеса Deutsche Bank Кристиан Сьюинг, исследование показало, если банки не будут инвестировать в цифровой сервис, то могут потерять 30–35% своих доходов в течение ближайших пяти лет. Также интернет-банкинг необходим, чтобы иметь возможность конкурировать с финтех-стартапами, справляться с требованиями регуляторов и низкими процентными ставками [16].

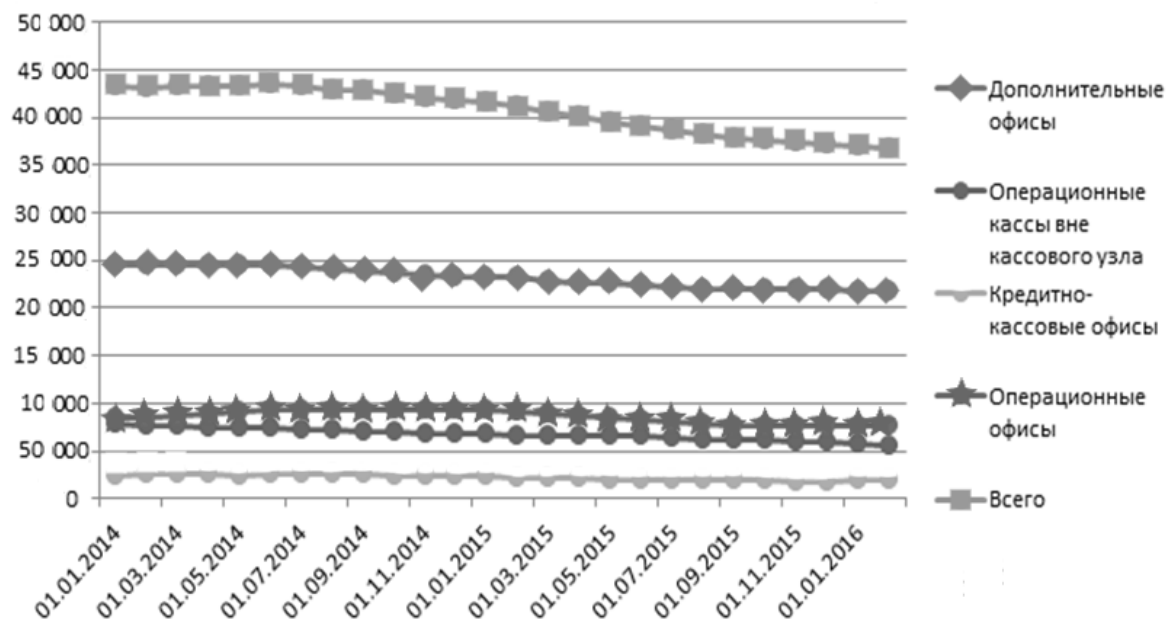
Можно сделать вывод о том, что тенденция продвижения онлайн-сервиса на рынок банковских услуг в 2016 г. продолжается и, скорее всего, усилится при сохраняющейся стагнации российского рынка. Сегодня говорить о полном переходе к онлайн-сервису еще рано, но то, что это может осуществиться в течение трех–пяти лет, исключать нельзя.

Рисунок 1

Количество внутренних структурных подразделений действующих кредитных организаций (филиалов) в территориальном разрезе в 2014–2016 гг.

Figure 1

Number of internal divisions of operating credit institutions (branches) in the territorial aspect, 2014–2016



Источник: составлено автором по данным Банка России

Source: Authoring, based on Bank of Russia data

Список литературы

1. *Швед Д.Е.* О понятиях «банковский продукт» и «банковская услуга» // Маркетинг в России и за рубежом. 2011. № 1. С. 56–64.
2. *Данилин В.А., Барманова О.Р.* Рынок банковских карт в Самарской области – проблемы и перспективы // Деньги и кредит. 2004. № 12. С. 18–21.
3. *Киреева О.Л.* «Банковская карта – прошлое, настоящее и будущее (гражданско-правовой аспект). URL: <http://urlid.ru/alzk>.
4. *Кондрашов В.А.* Тенденции развития банковских инноваций в современной России // Российское предпринимательство. 2012. № 8. С. 101–105.
5. *Косой А.М.* Современные деньги // Деньги и кредит. 2002. № 6. С. 42–52.
6. *Крахмалев С.В.* Современная банковская практика проведения международных платежей. М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2007. 208 с.
7. *Куришев О.Ю.* Банковские карты как важный элемент банковского розничного бизнеса // Банковский ритейл. 2007. № 1. С. 18–22.
8. *Лукашок Ю.В.* Российский рынок пластика: тенденции развития и перспективные продукты // Банковский ритейл. 2008. № 3. С. 12–16.
9. *Лямин Л.В.* Анализ факторов риска, связанных с Интернет-банкингом // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. 2006. № 5. С. 52–63.
10. *Маценуро Н.А.* Принимаем к оплате «пластик» // Главная книга. 2009. № 9.
11. *Панова Г.С.* Инновации в банковском – бизнесе искусство банковских технологий // Современные банковские технологии: теоретические основы и практика / под ред. Н.Ф. Карпычевой. М.: Финансы и статистика, 2005. С. 73–84.
12. Платежные и расчетные системы: международный опыт. Выпуск 3. Общее руководство по развитию национальной платежной системы. URL: <http://www.cbr.ru/publ/?Prtid=prs>.
13. *Пухов А.В.* Организация операционной работы по приему платежей физических лиц без открытия счета // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. 2007. № 5. С. 15–19.
14. *Спиранов И.А.* Правовое регулирование операций с банковскими картами. М.: ИнтерКрим-Пресс, 2000. 160 с.
15. *Cohen B.J.* Electronic Money: New Day or False Dawn? Review of International Political Economy, 2001, vol. 8, iss. 2.
16. *Issing O.* New Technologies in Payments A Challenge to Monetary Policy. URL: <https://www.ecb.europa.eu/press/key/date/2000/html/sp000628.en.html>.

BANKS ARE MOVING TO INTERNET BANKING

Nikolai I. KULIKOV^{a,*}, Yuliya V. KUDRYAVTSEVA^b^a Tambov State Technical University, Tambov, Russian Federation
kulikov68@inbox.ru^b Tambov State Technical University, Tambov, Russian Federation
deutschenbebi@icloud.com

* Corresponding author

Article history:

Received 12 April 2016

Received in revised form

11 May 2016

Accepted 8 July 2016

JEL classification: F21, F43,
F53, H30**Keywords:** bank branch,
efficiency, online banking,
Internet banking, banking
mobile application**Abstract****Importance** The article discusses causes and consequences of a significant reduction in the number of branches of the banking network, which during two recent years has decreased by 15%.**Objectives** The main purpose of the study is to describe the current state and development prospects for digital services in the banking sphere.**Methods** We applied methods of scientific and information base analysis, synthesis of obtained data into theoretical conclusions and practical recommendations. Scientific works of domestic and foreign scholars on the theory and practice of economic and financial security form the methodological and theoretical basis of the research.**Results** The introduction of Internet banking serves as the most significant tool to ensure stability of banking operations, increase their efficiency and competitiveness. It is unprofitable for banks to maintain a large branch network and they are cutting down the number of branches not only in Russia but also in the USA, Europe and Asia.**Conclusions and Relevance** The use of Internet banking leads to reduction in operating costs of commercial banks and the development of banking services can be considered as the main reason for cutting down the number of branches.

© Publishing house FINANCE and CREDIT, 2016

References

1. Shved D.E. [About the Bank product and banking service concepts]. *Marketing v Rossii i za rubezhom = Marketing in Russia and Abroad*, 2011, no. 1, pp. 56–64. (In Russ.)
2. Danilin V.A., Barmanova O.R. [The bank card market in the Samara oblast: Problems and prospects]. *Den'gi i kredit = Money and Credit*, 2004, no. 12, pp. 18–21. (In Russ.)
3. Kireeva O.L. *Bankovskaya karta – proshloe, nastoyashchee i budushchee (grazhdansko-pravovoi aspekt)* [A bank card: Past, present and future (a civil law aspect)]. Available at: <http://urlid.ru/alzk>. (In Russ.)
4. Kondrashov V.A. [Trends in the development of banking innovations in modern Russia]. *Rossiiskoe predprinimatel'stvo = Russian Journal of Entrepreneurship*, 2012, no. 8, pp. 101–105. (In Russ.)
5. Kosoi A.M. [Modern money]. *Den'gi i kredit = Money and Credit*, 2002, no. 6, pp. 42–52. (In Russ.)
6. Krakhmalev S.V. *Sovremennaya bankovskaya praktika provedeniya mezhdunarodnykh platezhei* [Modern banking practice of conducting international payments]. Moscow, GrossMedia, ROSBUKh Publ., 2007, 208 p. (In Russ.)
7. Kurishev O.Yu. [Bank cards as an important element of the retail banking business]. *Bankovskii riteil = Retail Banking*, 2007, no. 1, pp. 18–22. (In Russ.)
8. Lukashok Yu.V. [The Russian market of plastic cards: Development trends and promising products]. *Bankovskii riteil = Retail Banking*, 2008, no. 3, pp. 12–16. (In Russ.)
9. Lyamin L.V. [Analysis of risk factors associated with online banking]. *Raschety i operatsionnaya rabota v kommercheskom banke = Settlements and Transaction Activity in Commercial Bank*, 2006, no. 5, pp. 52–63. (In Russ.)

10. Matsepuro N.A. [We accept plastic cards]. *Glavnaya kniga = General Ledger*, 2009, no. 9. (In Russ.)
11. Panova G.S. *Innovatsii v bankovskom biznese iskusstvo bankovskikh tekhnologii. V kn.: Sovremennye bankovskie tekhnologii: teoreticheskie osnovy i praktika* [Innovation in the banking business: The art of banking technologies. In: Modern banking technology: Theoretical basis and practice]. Moscow, Finansy i statistika Publ., 2005, pp. 73–84.
12. *Platzhnye i raschetnye sistemy: mezhdunarodnyi opyt. Vypusk 3: Obshchee rukovodstvo po razvitiyu platzhnoi sistemy* [Payment and settlement systems: International experience. Issue 3: General guidelines for national payment system development]. Available at: <http://www.cbr.ru/publ/?Prtd=prs>. (In Russ.)
13. Pukhov A.V. [Organization of operations on acceptance of physical persons' payments without opening of an account]. *Raschety i operatsionnaya rabota v kommercheskom banke = Settlements and Transaction Activity in Commercial Bank*, 2007, no. 5, pp. 15–19. (In Russ.)
14. Spiranov I.A. *Pravovoe regulirovanie operatsii s bankovskimi kartami* [Legal regulation of operations with bank cards]. Moscow, InterKrim-Press Publ., 2000, 160 p.
15. Cohen B.J. Electronic Money: New Day or False Dawn? *Review of International Political Economy*, 2001, vol. 8, iss. 2.
16. Issing O. New Technologies in Payments A Challenge to Monetary Policy. Available at: <https://www.ecb.europa.eu/press/key/date/2000/html/sp000628.en.html>.