Гаврилова Оксана Александровна. Интернет-банкинг в системе сетевых финансовых отношений : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.10 / Гаврилова Оксана Александровна; [Место защиты: Волгогр. гос. ун-т].- Волгоград, 2008.- 209 с.: ил. РГБ ОД, 61 08-8/1789

**Содержание к диссертации**

Введение

Глава 1 Теоретические аспекты исследования Интернет-банкинга в системе сетевых финансовых отношений 10

1.1 Понятие, основные преимущества и тенденции развития Интернет-банкинга как вида электронной экономической деятельности 10

1.2 Основные виды дистанционного банковского обслуживания 24

1.3 Основные направления развития дистанционного банковского обслуживания. 39

1.4 Основные факторы, определяющие использование Интернет-банкинга... 58

Глава 2 Анализ сетевых финансовых отношений и дистанционного банковского обслуживания 65

2.1 Роль системы дистанционного банковского обслуживания в Национальной платежной системе России 65

2.2 Сравнительная характеристика услуг дистанционного банковского обслуживания в коммерческих банках Волгоградской области 84

2.3 Интернет-банкинг и PC-банкинг для частных и корпоративных клиентов в Национальном залоговом банке в Волгоградской области 101

Глава 3 Основные направления совершенствования и развития Интернет-банкинга 132

3.1 Анализ целевых рынков применения систем дистанционного банковского обслуживания банками Волгоградской области 132

3.2 Методика планирования финансовых результатов применения Интернет-банкинга в деятельности коммерческого банка на основе линейных регрессионных моделей 151

3.3 Экономическая эффективность системы мер по продвижению услуги Интернет-банкинга «iBank 2» в КБ НЗ-банк 163

Заключение 187

Библиографический список 191

Приложения 205

**Введение к работе**

Современный мир вступил в период динамичных изменений, выражающихся, прежде всего в процессах глобализации, охватывающих все сферы жизни общества, в том числе сферу финансов и кредита. В связи с указанными процессами финансовые институты испытывают определенное давление и подвергаются дополнительным рискам, заставляющим их корректировать политику в области управления и развития. Новые условия деятельности требуют не только активного использования традиционных банковских решении, но и внедрения передовых достижений науки и техники, реализованных в различных методах дистанционного банковского обслуживания, таких как, например, Интернет-банкинг.

Вопросы безопасности банковских расчетов рассматривались на сессии Экономического и социального совета ООН, они являются постоянной заботой Комитета по платежным и расчетным системам Банка международных расчетов в Базеле.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) - общий термин для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (т. е. без его визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных сетей.

Степень разработанности проблемы. Исследование публикаций в избранной области знаний, а также обзор зарубежных источников показали, что, несмотря на актуальность данной темы, она до сих пор не получила достаточного освещения в экономической литературе, в частности в виду следующих причин.

Не смотря на то, что Банк России совершенствует нормативную базу организации дистанционного банковского обслуживания и расчетов, фундаментальные вопросы общей теории электронных платежей и перспективы обеспечения их эффективного и безопасного функционирования оказались

**4**недостаточно разработаны. Ряд вопросов в области теории электронных расчетно-платежных отношений является дискуссионным.

Основная масса российского население плохо осведомлена о существовании и преимуществах Интерент-банкинга, имеет место слабая оснащенность персональными компьютерами в расчете на душу населения, сложности в получении доступа в Интернет, особенно в сельских районах, а также низкое качество Интернет соединения.

Фундаментальный труд проф. РАН В. К. Сенчагова «Экономическая безопасность России» можно назвать краеугольным камнем в данной области исследований. Процессам формирования и функционирования платежной системы на современном этапе посвятили свои труды многие исследователи: Антонов Н.Г., Балабанов И.Т., Беляков А.А., Березина М.П., Врублевский В.К., Геращенко B.C.

Исследованию проблем Интернет-банкинга посвятили труды отечественных ученые: Агуреев Д., Айтметова Д.И., Шарова С.А., Ануреев СВ. Афанасьев А.А., Рудько-Силиванов В.В., Бабаев А.Б., Берстенева О.Г., Бокарев А.А., Геращенко, Е.Ф., Евтюшин А., Егорова А.Н., Едронова В.Н., Малкина М.Ю., Мамута М.В., Ермилова Г.А., Мартиросян К.Д., Медведская Т.К., Минина Т.Н., Полищук С.А., Рогачёв А.Л., Рудакова О.С., Саркисянц А., Сиротин И. С, Смирнов И.Е., Смородинов О.В., Тавасиев A.M.

Вопросы электронных банковских платежей исследовали зарубежные авторы: Матук Ж. А., Тсенг П., Кохен Б.Дж., Иссинг О., Шарпе В.Ф., Гордон Э., Делан С, Д. Синки, Сорос Дж., Самуэльсон П. и другие.

**Целью**исследования является обобщение теоретических разработок и современной практики функционирования Интернет-банкинга как метода дистанционного банковского обслуживания и электронно-платёжных систем, выяснение места и роли расчетно-платежных технологий и инструментов в системе сетевых финансовых отношений субъектов рынка, определение основных путей совершенствования повышения эффективности Интернет-банкинга.

**5**В соответствии с поставленной целью в работе решаются следующие задачи:

раскрыть сущность понятий «сетевые финансовые отношения», «транзакция», «платёж», «расчёт», «наноплатеж», «киберпространство», уточнить содержание понятия «Интернет-банкинг» в условиях конвергенции; уточнить определения «банковский продукт», «банковская операция».

определить и сгруппировать основные направления сетевых финансовых отношений на основе сравнительного анализа тенденций протекания процессов конвергенции в сфере информационных, телекоммуникационных и банковских технологий;

провести анализ современных тенденций развития спроса на услуги Интернет-банкинга и выявить факторы, лежащие в основе мотивации потенциальных клиентов - получателей данной услуги на основе анкетирования;

предложить механизмы обучения населения Интернет-банкингу на основе выявления факторов, сдерживающих процессы использования данной услуги потенциальными клиентами по результатам их анкетирования, определить возможности увеличения числа клиентов Интернет-банкинга, прироста их средств на счетах;

разработать методику планирования финансовых показателей деятельности коммерческого банка на основе линейных регрессионных моделей зависимости от количества остатков на счетах Интернет - клиентов.

Объектом исследования выступает Интернет-банкинг как важнейший инструмент финансовой технологии в системе расчетов и платежей между субъектами экономики в рыночных условиях хозяйствования.

Предметом исследования выступают финансово-экономические отношения хозяйствующих субъектов по поводу формирования и выполнения двусторонних и многосторонних обязательств в рамках функционирования расчетно-платежной системы.

**Теоретическую и методологическую основу**исследования составляют труды классиков экономической науки, а также современные публикации российских и зарубежных ученых, касающиеся расчетно-платежной системы, особенностей развития традиционных и формирования новых финансово-операционных технологий и инструментов.

Исследование выполнено с использованием сравнительного, структурно-функционального и абстрактно-логического, корреляционно-регрессионного анализа, материалов социологических исследований, а также с использованием расчетно-конструктивного метода и наблюдений автора. Кроме того, в диссертации использован фактический материал, полученный автором непосредственно в финансово-кредитной сфере.

**Эмпирическая база исследования**сформирована на основе законодательных актов Российской Федерации и нормативных документов Банка РФ, официальных статистических данных, публикуемых Банком России, Росстатом России и другими официальными органами, данных публичной отчетности банков городов Волгограда, Волжского и региональных филиалов банков, материалов монографических исследований, научных публикаций отечественных и зарубежных ученых, аналитических данных, опубликованных в научной литературе и периодической печати, диссертационных исследований, а также информационных материалов сети Интернет. Автором проведено анкетирование среди всех групп населения городов Волгограда и Волжского.

Предметом исследования явились услуги Интернет-банкинга как нового сегмента банковского бизнеса, их современное состояние: структура и роль на финансовом рынке.

**Научная новизна**диссертационной работы состоит в разработке научно-практических подходов и рекомендаций по внедрению и расширению использования Интернет-банкинга в деятельности коммерческих банков в соответствии со складывающимися экономическими процессами.

Также уточнено содержание понятия Интернет-банкинг и его взаимосвязь с понятием «электронное банковское дело» (e-banking).

Электронное банковское дело - включает предоставление розничных и незначительных по объему банковских продуктов и услуг через электронные банковские каналы, а также значительных по объему электронных платежей и других оптовых банковских услуг электронным способом.

В работе определена приоритетность внедрения различных видов электронной экономической деятельности, в том числе дистанционного банковского обслуживания (Интернет-банкинг, мобильный банкинг, телефонный банкинг, АТМ-банкинг).

Выявлены этапы процесса внедрения информационных технологий в деятельность российских банков, на основе анализа тенденций развития процессов конвергенции в сфере информационных, телекоммуникационных и банковских технологий, определены основные направления внедрения информационных технологий в банковскую деятельность.

Исследованы основные факторы, определяющие использование Интернет-банкинга, среди которых факторы, препятствующие развитию его использования (особенности менталитета российского пользователя, маркетинговые факторы, слабая правовая база, наличие рисков) и факторы, способствующие использованию (технологические, организационные, маркетинговые, стратегические).

Проведена сравнительная характеристика услуг дистанционного банковского обслуживания в коммерческих банках Волгоградской области, выявлены модели онлайнового банковского бизнеса в Интернете в системе дистанционного банковского обслуживания.

Проведен анализ целевых рынков по поводу применения Интернет-банкинга банками Волгоградской области на основе анкетирования потенциальных клиентов и разработаны рекомендации по совершенствованию деятельности коммерческого банка в условиях применения систем Интернет-банкинга.

Предложена методика планирования финансовых результатов применения Интернет-банкинга в деятельности коммерческого банка на основе линейной корреляционной модели, разработана система мер, направленных на совершенствование продвижения на рынок технологии «iBank 2» коммерческого банка с применением SMS-маркетинга.

**Теоретическая значимость**проведенного научного исследования состоит в приращении научного знания в области теории и обосновании определения «расчетно-платежной системы» как экономической категории, выражающей отношения участников товарно-денежного оборота по поводу формирования и взаимного выполнения платежных обязательств, уточнены определения «банковский продукт», «банковская операция».

**Практическая значимость**исследования заключается в возможности расширения масштабов применения Интернет-банкинга в системе дистанционного банковского обслуживания коммерческими банками Волгоградской области. Результаты научного исследования автора по поводу расширения использования электронных банковских услуг предложены к применению в повседневной банковской практике в Волгоградской области.

**Апробация результатов работы диссертации.**Основные идеи и выводы диссертационного исследования докладывались на научных конференциях:

шестая научно-практическая конференция профессорско-преподавательского состава ВПИ (январь 2007);

десятая международная научно-практическая конференция «Вековой поиск модели хозяйственного развития России: 10-й юбилейный форум» (г. Волжский 2007);

международная конференция «Информационное общество. Интеллектуальная обработка информации. Информационные технологии» (Москва 2007);

международная научно-практическая конференция «Ресурсный потенциал национальной экономики в условиях глобализации» (Сочи 2008).

**Публикации.**Автором опубликованы 6 работ, из них 6 по теме диссертации (список приведён в конце автореферата), общим объемом 2,5 п.л.

**Объём и структура диссертации.**Работа состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка и приложений. Список используемой литературы содержит 169 наименований. Имеются 22 таблицы, 20 формул и 49 рисунков. Общий объём диссертации составляет 209 страницы.

Во введении обосновываются актуальность темы исследования, степень разработанности проблемы, определяются цель, задачи, объект и предмет исследования, научная и практическая значимость работы.

В первой главе «Теоретические аспекты исследования Интернет-банкинга в системе сетевых финансовых отношений» рассмотрено понятие, основные преимущества и тенденции развития Интернет-банкинга, разработан основной понятийный аппарат, изучены виды дистанционного банковского обслуживания, исследуются функции и основные факторы развития Интернет-банкинга.

Во второй главе «Анализ сетевых финансовых отношений и дистанционного банковского обслуживания» проведены теоретические исследования моделей онлайнового банковского бизнеса в Интернете, дана характеристика банковского Интернет - обслуживания в Волгоградской области, рассмотрены вопросы экономической эффективности применения Интернет-банкинга.

В третьей главе «Основные направления совершенствования и развития Интернет-банкинга» по результатам опроса потенциальных клиентов проведен анализ целевых рынков применения систем дистанционного банковского обслуживания банками Волгоградской области, представлена методика планирования спроса на услуги Интернет-банкинга на основе исследования корреляционной зависимости, изложены авторские рекомендации.

В заключении обобщены результаты диссертационного исследования, сформулированы основные выводы работы.

## Понятие, основные преимущества и тенденции развития Интернет-банкинга как вида электронной экономической деятельности

Развитие автоматизированных информационных технологий и появление новых способов оказания банковских услуг в российской банковской системе обратили внимание ученых на анализ проблем становления и развития электронных банковских услуг. Среди наиболее значимых современных работ в этом направлении можно выделить труды таких исследователей как Антонов А.Г., Пессель М.А., Афанасьев А.А., Рудько-Силиванов В.В., Бабаев А. Б., Е.Ф. Жуков, Бортников Г.П., Евтюшин А., Елагин В., Жуков С. А., Зайнулин М., Зарипов И.А., Петров А.В., Зарипов И.А., Петров А.В., Зеленский Ю.Б., Золотова Е., Иванов В.А., Казиев Д. и других.

Ряд проблем в теории банковских услуг, таких как слабая терминологическая база, особенности применения опыта западных банков на современном российском рынке банковских услуг, банковские услуги с использованием новейших банковских технологий изучен недостаточно подробно, в силу объективных причин: закрытости и недоступности информации, наличия в западных и отечественных источниках преимущественно общих характеристик и рекомендаций.

Тем не менее, информационные технологии стремительно внедряются во все сферы бизнеса и в том числе в банковскую сферу. В широком смысле электронная экономическая деятельность представляет собой совокупность направленных на перераспределение товаров (работ, услуг) процессов, формирующихся в ходе предпринимательской деятельности хозяйствующих субъектов, а также процессов, которые обеспечивают такое перераспределение и формирующихся в ходе деятельности хозяйствующих субъектов, тесно связанных с обеспечением предпринимательской деятельности[36, с. 214]. При этом в качестве экономического инструмента названных процессов выступает глобальная компьютерная сеть Интернет [159].

По результатам ежегодных исследований, проводимых авторитетным американским изданием Computer Industry Almanac, Российская Федерация вошла в число первых 15 стран мира по количеству пользователей сети Интернет. В ближайшие годы эта высокая динамика сохранится: в 2010г., по данным Минсвязи Российской Федерации, постоянно пользоваться сетью Интернет будут до 26,1 млн. россиян [160].

При этом следует отметить, что рост числа пользователей Интернет был бы невозможен без развития инфраструктуры российской всемирной компьютерной сети: по имеющимся данным на начало 2001г., в ней насчитывалось более 40 тыс. русскоязычных сайтов, ежедневно появляется около 200 новых. Причем среди них преобладают веб-сайты, ориентированные на тот или иной вид предпринимательской деятельности. В настоящее время около 10% активных пользователей сети являются клиентами Интернет-магазинов. Как сообщает информационное агентство РБК, министр РФ по делам связи и информатизации Леонид Рейман, количество пользователей Интернета в России может увеличиться до 26 млн. [166].

Согласно определению Базельского комитета по банковскому надзору, «электронное банковское дело, или e-banking, включает предоставление розничных и незначительных по объёму банковских продуктов и услуг через электронные банковские каналы, а также значительных по объёму электронных платежей и других оптовых «банковских услуг электронным способом».

Интернет-банкинг является подвидом электронного банкинга. Для обозначения предоставления банковских услуг (в отличие от предоставления информации) применяется также термин трансакционный е-банкинг.

Интернет-банкинг тесно взаимосвязан с электронной коммерцией. Электронная коммерция - одна из самых быстроразвивающихся отраслей мировой экономики, стремительно проникающая во все области человеческой деятельности. В настоящий момент эта индустрия находится в стадии интенсивного роста, который сохранится в ближайшие несколько лет. Огромное количество компаний во всем мире видят в сети Интернет большой коммерческий потенциал и возможность перевода своего бизнеса на качественно новый уровень.

Под электронной коммерцией понимается система осуществления любых форм деловых сделок, при которых взаимодействие сторон осуществляется в электронной среде, в результате которого право собственности или право пользования товаром или услугой передается от одного собственника другому.

Доля объема электронных продаж в России, конечно, скромна по сравнению с общемировой. Это вызвано не только более низким уровнем жизни, но и меньшей степенью развития банковской инфраструктуры и современных платежных механизмов, таких, как оплата по банковским чекам и кредитным картам. Тем не менее, все эти инструменты активно развиваются, поддерживая высокие темпы роста электронной коммерции.

## Роль системы дистанционного банковского обслуживания в Национальной платежной системе России

Платежная система России состоит из двух относительно самостоятельных и системно значимых сегментов:

- платежная система Банка России;

- частная платежная система.

Частная платежная система включает в себя следующие системы расчетов кредитных организаций:

- внутрибанковские системы расчетов;

- системы расчетов через корреспондентские счета кредитных организаций, открытые друг у друга;

- системы расчетов через расчетные небанковские кредитные организации.

Особое место в платежной системе России занимает Банк России. Помимо того, что Банк России является участником и оператором платежной системы, он еще координирует и регулирует расчетные отношения в России, осуществляет мониторинг за деятельностью частных платежных систем, определяя основные положения их функционирования, устанавливает правила, формы, сроки и стандарты осуществления безналичных расчетов. Кроме того, Банк России разрабатывает порядок составления и представления статистической отчетности, характеризующей платежную систему России, с целью повышения ее прозрачности, а также осуществления контроля за деятельностью кредитных организаций на рынке расчетных услуг.

К правовой базе регулирования платежной системы России относятся Гражданский кодекс Российской Федерации, Федеральные законы Российской Федерации, основными из которых являются Федеральные законы «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и «О банках и банковской деятельности», принятые в соответствии с ними нормативные акты Банка России, а также банковские правила. Платежная система России, кроме того, регулируется договорами банковского (корреспондентского) счета, заключаемыми между Банком России и его клиентами, кредитными организациями и их клиентами. Указанные документы служат правовой основой для функционирования и дальнейшего развития платежной системы России.

Системы дистанционного банковского обслуживания, являются инструментом расчетных систем, которые, в свою очередь, являясь элементом платежной инфраструктуры играют важную роль в функционировании Национальной платежной системы (НПС). Национальная платежная система Российской Федерации представляет собой один из основных компонентов денежно-кредитной и финансовой системы страны, и, следовательно, важным фактором ее экономического развития. Национальная платежная система включает в себя все формы институционального и инфраструктурного взаимодействия в финансовой системе при переводе денежных средств от плательщика к получателю (рисунок 2.1) .

## Анализ целевых рынков применения систем дистанционного банковского обслуживания банками Волгоградской области

Несмотря на то, что Интернет-банкинг имеет массу неоспоримых преимуществ перед традиционными формами оказания банковских услуг, специалистами высказывают опасения, что высокотехнологичные, не традиционные для российского рынка услуги просто не найдут потребителя [8, с. 18]. Действительно, если учитывать, что, по данным ВЦИОМ, 27% населения страны ничего не знает об Интернете и что аудитория сети сгруппирована в основном в Москве и Санкт-Петербурге, да ещё собрать воедино все требования, которым должен отвечать пользователь систем Интернет-банкинга, становится понятным, что такая услуга вряд ли может сейчас стать массовой.

Спрос на услугу Интернет-банкинга зависит, прежде всего, от количества, интересов и потребностей собственно пользователей сети Интернет. Стабильное подключение к сети Интернет - основное ограничение круга пользователей Интернет-банкинга.

Выяснение других ограничений является предметом данного исследования, и главными определяющими факторами при этом являются:

- общее состояние экономики в стране, которое, в первую очередь, определяет, сколько потребитель готов платить за доступ в Интернет и сколько он готов заплатить за приобретение устройств, дающих этот доступ. Другой стороной фактора состояния экономики страны являются инвестиции в развитие среды Интернета, как со стороны государственных органов, так и со стороны предприятий;

- внутренняя организация Интернета и ее взаимодействие с государственными структурами. На сегодняшний день, необходимо отметить отсутствие какой-либо значительной поддержки Интернета со стороны государства и крупных финансовых структур, которые в сильной степени могут повлиять на развитие Интернета в России, исключением является Проект «Электронная Россия», который, к сожалению, не оказал кардинального изменение на состояние дел с Интернет в стране.

Таким образом, клиентами Интернет-банкинга будут лишь те люди, которые не только относятся к категории пользователей Интернета, но и нуждаются в банковском обслуживании. Учитывая этот факт, можно сказать, что круг клиентов Интернет-банкинга остается пока весьма ограниченным указанными выше критериями.

Однако необходимо отметить, что некоторые нововведения положительным образом сказываются на отношении потребителей к банковским услугам в режиме онлайн. Например, высокоскоростной доступ к Интернету позволит потребителям быстрее получать необходимую информацию и тем самым значительно повысит ценность электронных банковских услуг в глазах потенциальных клиентов.

Что касается рынка банковских услуг в Волгоградской области, и аудитории, способной использовать системы Интернет-банкинга в качестве инструмента платежа, то на данный момент статистические данные отсутствуют.

Как показали результаты опроса проведенного фондом «Общественное мнение» «Интернет в России» за зиму 2002-2003гг., имеет место некоторая положительная динамика в его развитии. Подобные опросы проводятся фондом четыре раза в год: весной, летом, осенью и зимой. В опросе участвуют граждане России в возрасте от 18 лет. Общее количество респондентов составляет от 15 до 21 тысячи человек. Итоги исследования подводятся методом скрининг-отбора пользователей интернета по методике компании Nielsen/NetRatings.