

СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА В РОССИИ

А.З. Толстова, канд. экон. наук, доцент

А.А. Кушу, магистрант

Кубанский государственный университет
(Россия, г. Краснодар)

DOI:10.24412/2500-1000-2022-4-4-151-155

Аннотация. В представленной статье проводится обзор наиболее актуальных проблем развития интернет-банкинга в современной практике России. В числе таких проблем выделены: недостаток квалифицированных и опытных специалистов, кибербезопасность банковских интернет-услуг, низкий уровень финансовой грамотности населения, низкое качество соединения и скорость Интернет-сети в небольших городах и населенных пунктах. По отдельным из рассмотренных проблем даются предложения по их решению. Решение проблем развития интернет-банкинга представляется как за счет условий, формируемых на уровне государственной политики, так и в рамках инновационных проектов банков.

Ключевые слова: интернет-банкинг в России, проблемы развития интернет-банкинга, кибербезопасность банковских интернет-услуг.

В настоящее время популярной технологией дистанционного банковского обслуживания (ДБО), предоставляемой банками своим клиентам, является интернет-или онлайн-банкинг. Канал интернет-банкинга в российской практике имеет положительную динамику развития как среди физических, так и юридических лиц. Более половины взрослого населения (59%) на постоянной основе пользуются интернет-банкингом или мобильными приложениями банков [1]. Онлайн доступ к счетам в банках для совершения переводов и платежей в 2021 г. имели более 75% взрослого населения. Юридические лица также активно переходят из офлайн в онлайн-банкинг. В 2015 г. доля платежных поручений, отправленных с помощью Интернет, достигла 79% от общего числа, в 2017 г. – около 90%, а в 2021 г. – уже 95%. Таким образом, с каждым годом все больше фирм предпочитают ведение деятельности через канал интернет-банкинга. Число открытых через интернет-банкинг счетов юридическими лицами к концу 2023 г. достигнет 7,55 млн ед., что на 13% больше, чем в 2021 г.

Несмотря на развитие интернет-банкинга в России, имеется ряд проблем на пути дальнейшего наращивания темпов его роста.

Во-первых, для развития онлайн сервисов банкам не хватает квалифицированных и опытных кадров, прежде всего программистов, юристов, маркетологов и других специалистов, которые могут работать с цифровыми сервисами, имеют необходимые компетенции по совершенствованию интернет-банкинга. Решение данной проблемы заключается в подготовке, а чаще в переподготовке специалистов. При этом если речь идет о сфере ИТ, то проще и эффективнее переподготовить для нужд банка программиста, чем банковского сотрудника обучить навыкам программирования [2].

Во-вторых, проблема развития интернет-банкинга в РФ – низкий уровень финансовой грамотности населения. Даже при активном развитии ИТ-технологий, ДБО еще недостаточно распространено среди населения. При этом банки в рамках своих онлайн-сервисов как правило предлагают те же услуги, что и в офисе, но клиенты – физические лица – в силу разных причин обращаются в офис, даже несмотря на то, что при этом тратят больше времени и усилий.

В-третьих, серьезная проблема для широкого распространения и развития интернет-банкинга – кибербезопасность услуг онлайн. По оценке «Лаборатории Каспер-

ского» в мире 62% клиентов интернет-банкинга встречаются с атаками на свои онлайн-счета. Для России этот показатель еще выше – 72%. По оценкам МВД РФ, за первое полугодие 2020 г. рост киберпреступлений в РФ составил 91,7% в сравнении с аналогичным периодом 2019 г. Примечательно, что в пандемию резко возросла интенсивность и появились новые способы мошенничества в онлайн-банкинге – махинации с банковскими картами, Web-фишинг, киберпреступления на основе методов социальной инженерии и др. В 2020-2021 гг. на первое место вышли методы социальной инженерии при совершении преступлений в финансовой среде (рис. 1).

При таком способе киберпреступлений злоумышленники мониторят важные события в социально-экономической сфере (действия с материнским капиталом, социальные выплаты, возврат денежных средств за отмененные рейсы и др.) и применяют полученную информацию для хищений средств. Причиной киберпреступлений также становятся утечки личных данных клиентов банков. С последними сталкиваются постоянно до 58% отечественных компаний. Отметим, что, упрощая для клиентов доступ к их счетам в интернет-банкинге, банки часто сами создают благоприятные условия для мошенников.

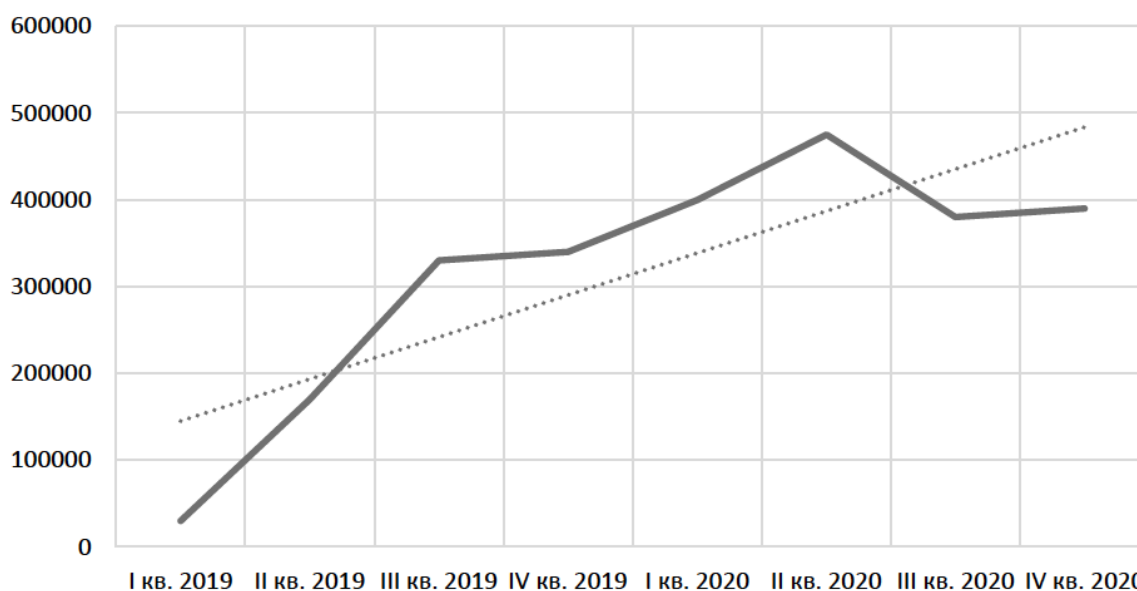


Рис. 1. Общее число случаев социального инжиниринга в 2019-2020 гг., ед. [3]

В 2022 г. по оценке Positive Technologies доля успешных кибератак в 2022 году в России выросла до 73% [4]. При этом одной из главных целей киберпреступлений – активные пользователи интернет-банкинга [5]. С I квартала 2022 г. значительно выросло число случаев применения шпионского ПО для кражи данных граждан РФ – на 17%. Также активизировались телефонные мошенники, в том числе с использованием роботизированных обзвонов, имитирующих голосовое меню банков.

Для пользователей интернет-банкинга крайне важно сохранить свои средства и обеспечить конфиденциальность данных, оперативно провести операции в банке и получить поддержку. Если банк не может гарантировать необходимый уровень безопасности, то он формирует значительные риски для своих клиентов и впоследствии теряет последних. Предупреждение мошеннических действий может происходить с помощью реализации ряда мер (рис. 2).

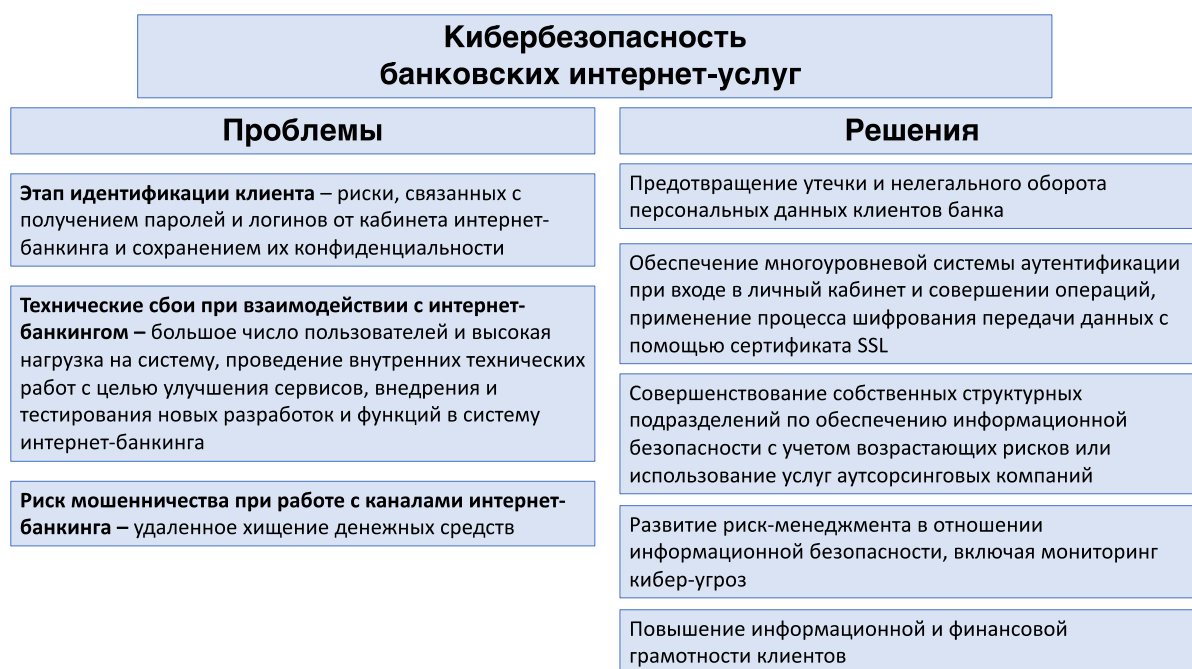


Рис. 2. Основные проблемы кибербезопасности банковских интернет-услуг в РФ и ключевые направления их решения

Проблемой на пути активного развития и широкого распространения интернет-банкинга в России является качество соединения и скорость Интернет-сети [6]. До 30-40% территории РФ не имеет необходимой инфраструктуры для предоставления широкополосного и мобильного Интернета. Более того в селах и станицах 3G-4G работает хуже, чем в городах. Такие условия ограничивают доступ к интернет-банкингу для ряда потенциальных клиентов. А из-за плохой и/или нестабильной связи банк также теряет и существующих клиентов онлайн-сервисов, которые столкнувшись с проблемы при входе / работе в интернет-банкинге, как правило предпочитают сменить банк.

Еще одна проблема развития интернет-банкинга в РФ – моральная неготовность отдельных категорий клиентов отказаться от обслуживания в физическом офисе банка. Для клиентов в возрасте (пенсионный или близко к нему возраст) такой причиной является страх потери личных сбережений, не умение зарегистрироваться в интернет-банке или скачать мобильное приложения. Для многих клиентов препятствием стать пользователем онлайн-сервисов банка выступает процедура прохождения аутентификации, создания логи-

на и пароля. К тому же через интернет-банк пользователи не всегда могут полностью удовлетворить все свои запросы. И даже автоматическая рассылка ответов онлайн банка не решает всех проблем клиентов [7]. Особенно это касается таких сложных вопросов как ипотечное кредитование или управление активами. Для решения этой проблемы банкам постоянно приходится внедрять передовые технологии для совершенствования своих онлайн приложений, делая их максимально интуитивно понятными для клиентов. В мировой практике банки активно используют программные продукты по удаленной идентификации на основе биометрических данных. Например, Bank of America распознают клиентов по отпечатку пальца, HSBC – по лицу, для Wells Fargo клиент должен сделать селфи (идентификация осуществляется или по голосу и лицу, или по сосудистому рисунку глаз) [8]. Использование такого опыта в России возможно на основе единой биометрической системы (ЕБС), которая позволяет удаленно верифицировать клиента. Но для этого надо заинтересовать население массово сдавать биометрию, что требует в свою очередь развития дополнительных сервисов небанковского сектора вокруг ЕБС.

Таким образом, решение рассмотренных проблем развития интернет-банкинга как на уровне инициатив государственной политики (стимулирование развитие отечественного ПО, удержание и привлечение квалифицированных ИТ-специалистов, законодательное урегулирование широко внедрения технологии «безбумажный банк», электронной подписи и др.), так и в

рамках инновационных проектов банков (например, использование искусственного интеллекта при аутентификации клиентов, удобство оказания услуг через интернет-банкинг в условиях санкций, обеспечение безопасности при открытии и ведении счета онлайн и др.) являются важными факторами развития интернет-банкинга в России.

Библиографический список

1. Обзор рынка ДБО для физических лиц. Сегмент мобильного банкинга. Май, 2021. AnalyticResearchGroup. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://s.rbk.ru/v5marketingmedia/demo/7/99/556230506001997.pdf> (Дата обращения: 06.04.2022).
2. Никонец О.Е., Попова К.А. Дистанционное банковское обслуживание как элемент экосистемы современного банка // Вестник Волжского университета имени В.Н. Татищева. – 2020. – №1. Т. 2. – С. 280-292.
3. Официальный сайт Центрального Банка РФ. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.cbr.ru> (Дата обращения: 06.04.2022).
4. Кибермошенники стали чаще похищать личные данные россиян. 8 апреля 2022. Positive Technologies. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://iz.ru/turbopages.org/iz.ru/s/1315761/ivan-chernousov/raskrytaia-ugroza-u-rossiian-stali-chashchepokhishchat-lichnye-dannye> (Дата обращения: 20.04.2022).
5. В 2022 году пользователям онлайн-банкинга стоит быть начеку. Positive Technologies. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://news.rambler.ru/internet/47979353/?utmcontent=newsmedia&utmmedium=readmore&utmsource=copylink> (Дата обращения: 18.04.2022).
6. Тимохина Д.С. Роль онлайн-банкинга в развитии банковского сектора в России и проблемы его внедрения. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/download/elibrary3518432037953011.pdf> (Дата обращения: 12.04.2022).
7. Сапрыкина Т.В., Пашкова Е.Н., Войтехович Д.И. 2020 Тенденции применения интернет-банкинга в России и факторы, сдерживающие его развитие // Электронный научный журнал «Вектор экономики». – 2020. – №7 (49). – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.vectoreconomy.ru (Дата обращения: 28.04.2022).
8. Тропынина Н.Е. Тенденции, проблемы и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в России // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2021. – №3-2.

MODERN PROBLEMS OF DEVELOPMENT INTERNET BANKING IN RUSSIA

A.Z. Tolstova, *Candidate of Economic Sciences, Associate Professor*

A.A. Kushu, *Graduate Student*

Kuban State University

(Russia, Krasnodar)

Abstract. *The article presents an overview of the most pressing problems of the development of Internet banking in modern practice in Russia. Among such problems are highlighted: lack of qualified and experienced specialists, cybersecurity of Internet banking services, low level of financial literacy of the population, poor connection quality and Internet network speed in small towns and settlements. For some of the problems considered, suggestions are given for their solution. The solution to the problems of Internet banking development is presented both due to the conditions formed at the level of state policy, and within the framework of innovative projects of banks.*

Keywords: *internet banking in Russia, problems of internet banking development, cybersecurity of internet banking services.*