

# ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

М.Н.Карпова,Е.С.Школык<sup>1</sup>; Б.А.Железко<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - студентки 3 курса, факультета ФЭФ, группы ДФС, Белорусского государственного экономического университета

<sup>2</sup> - научный руководитель, профессор кафедры информационных технологий, к. т. н., доцент, Белорусского государственного экономического университета, Минск, 220672, Партизанский пр., 26, тел. (8017)249-19-81

**Аннотация.** В данной работе дается трактовка понятия Интернет-банкинга, характеристика наиболее существенных преимуществ этой системы. Объясняется необходимость развития и совершенствования Интернет-банкинга в Республике Беларусь. Изучаются проблемы, связанные со становлением этой системы и предлагаются возможные пути их решения.

**Ключевые слова:**

**Интернет-банкинг** – это технология, которая дает возможность пользователям управлять своими счетами посредством персонального компьютера или других технических средств, подключенных к сети Интернет.

**Удаленный банкинг** - это предоставление банковских услуг не в банковском офисе, а на дому и везде, где это удобно клиенту.

**Транзакции** – операции банков по обслуживанию клиентов

**Интернет-эквайринг** — организация расчетов в электронных магазинах Интернета

## 1. Введение

На протяжении последних десятилетий, пожалуй, ни одно из направлений науки и техники не развивалось столь же динамично, как компьютерные системы и электронные коммуникации. Очевидно, что в начале тысячелетия существенное влияние на нашу жизнь оказывает целый ряд технологических сюрпризов. Одним из них является новая финансовая услуга – Интернет-банкинг. Он зародился сравнительно недавно. Первый в мире банк, обслуживающий клиентов исключительно через Интернет, - Security First Network Bank появился в 1995 г. в США. На сегодняшний день этот банк является типичным примером процветающего Интернет-банка.

Такое широкое использование Интернета в ведущих банках мира способствует развитию Интернет услуг и в Республике Беларусь. Однако на пути становления этого вида услуг в нашей стране стоит ряд проблем, требующих скорейшего решения. Поэтому целью своей работы мы ставим:

1. изучение принципов организации интернет-банкинга
2. выявление проблем, связанных с его становлением в Республике Беларусь и пути их решения

**2. Интернет-банкинг:  
понятие, преимущества и недостатки**

Предпосылка появления систем Интернет-банкинга послужили, с одной стороны, образование новой среды распространения информации, а с другой стороны, стремительное развитие электронной коммерции. Для электронной коммерции, главный смысл которой в ускорении, упрощении и удешевлении транзакций традиционная банковская система малоприспособлена, и даже технологии удаленного банкинга, появившиеся ранее, уже не удовлетворяют новым возросшим потребностям.

Интернет-банкинг представляет собой управление банковскими счетами через Интернет. Однако это понятие можно определить и шире — как комплекс взаимодействующих финансовых продуктов и услуг, обусловленных наличием банковского счета в кредитном учреждении и использующих основные отличительные особенности сети Интернет как коммуникационной среды. Классический вариант системы Интернет-банкинга позволяет клиенту, не выходя из дома, получать практически полный набор банковских услуг, предоставляемых клиентам — физическим и юридическим лицам в офисах банка, естественно, за исключением операций с наличными деньгами. Как правило, с помощью систем Интернет-банкинга можно переводить средства с одного своего счета на другой, осуществлять безналичные внутри- и межбанковские платежи, покупать и продавать безналичную валюту, открывать и закрывать депозиты, устанавливать график расчетов и оплачивать различные товары и услуги (коммунальные, доступ в Интернет, пользование сотовой и пейджинговой связью и т. д.) и, конечно, отслеживать все банковские операции по своим счетам за любой промежуток времени.

Становясь клиентом системы Интернет-банкинга, как правило, вы получаете небольшой приборчик размером с кредитную карту, внешне напоминающий калькулятор, так называемый генератор одноразовых ключей. При необходимости провести операцию со счетом связываетесь с банком, вводите

свое имя пользователя и пароль. После этого вы просто прикладываете генератор ключей к появившемуся окошку на экране. В окошке возникает уникальный полосковый код (который каждый раз меняется) и ваш приборчик, считав

его, высвечивает на своем экранчике ключевую последовательность букв или цифр, которая является уникальной и действует только на данный сеанс связи. Поскольку ключ одноразовый, то подглядеть, угадать или вычислить его практически невозможно.

Подобная система работает, на пример, в российском банке, который первым начал обслуживать клиентов через Интернет, — в Автобанке. В мае 1998 года этот банк запустил в коммерческую эксплуатацию систему Интернет-банкинга, получившую название «домашний банк». Система «домашний банк», в свою очередь, была сделана с использованием опыта известных в мире банков, пользующихся наивысшим рейтингом у потребителей за качество предоставляемых услуг в режиме *on-line*. Полный список банков, предлагающих полноценный Интернет-сервис, находится на сайте <http://www.home-banking.ru>

Основные преимущества и недостатки использования технологий Интернета для удаленного банкинга обусловлены следующими особенностями данной коммуникационной среды:

#### 1. Главная из этих особенностей

— возможность одновременного общения и взаимодействия с большим количеством клиентов в режиме реального времени. При этом чем лучше используются другие особенности сети (глобальность, доступность информации, персонализированность взаимодействия, ускорение процессов принятия решений и ряд других), тем больше у потребителя возможностей по управлению ситуацией.

2. Существует возможность привлечь большое число клиентов, которые не привязаны к географическому расположению банка. Безграничность сети Интернет может позволить небольшому провинциальному банку стать банком национального масштаба, обслуживая клиентов во всех уголках мира.

3. Клиент имеет возможность совершать транзакции в любом удобном для него месте при наличии компьютера и доступа в Интернет, и, самое главное, в любое время суток и в любой день недели в отличие от традиционной банковской системы, в которой банк работает по строгому расписанию.

4. Видеоконференции с банковскими служащими можно весьма успешно

устраивать и в сети Интернет. Это означает, что, с одной стороны, потребитель получает информацию в наиболее удобной для него форме (не только текст и изображение, но также голос и видеоизображение), а с другой стороны, используя систему Интернет-банкинга, клиент одновременно получает все преимущества видеобанкинга.

5. Удаленное обслуживание клиентов через Интернет выгодно банкам, так как издержки банка, связанные с совершением операций, снижаются до минимума. Данное преимущество несколько нивелируется высокими затратами на создание (покупку) и запуск банковской Интернет-системы. По своей величине они сопоставимы с открытием одного обычного отделения или филиала банка. Но малые расходы на совершение операций позволяют увеличить скорость окупаемости Интернет-отделения банка, и тогда его общая эффективность будет в несколько раз выше, чем у обычного отделения.

6. дополнительная причина, заставляющая банки активнее заиматься развитием Интернет услуг, — это конкуренция, которая, безусловно, является двигателем прогресса. Сегодня наличие системы Интернет-банкинга в западном банке, обслуживающем физических лиц, является существенным преимуществом, которое обеспечивает превосходство технологически развитых банков над конкурентами. Специалисты считают, что на Западе в ближайшие 2—3 года возможность обслуживаться через Интернет станет обязательным элементом комплекса банковских услуг.

Создавая сайт в сети Интернет, следует учитывать, что Интернет-банкинг начинает приносить прибыль только с момента достижения определенного объема транзакций, и, следовательно, хорошо вписывается только в развитую структуру взаимоотношений с клиентами, в которой четко установлены условия управления этими взаимоотношениями. Ожидать, что при открытии сайта в Интернете клиенты повалят в банк толпой, не стоит. Затраты на привлечение новых клиентов на начальном этапе могут значительно превышать выгоды от снижения себестоимости банковских операций, то есть затраты на маркетинг и приобретение нового клиента могут в несколько раз превышать уровень доходов от бизнеса, приносимого в банк этим клиентом. К тому же при выстраивании банком своей стратегии, ориентированной на использование сети Интернет, необходимо

принимать во внимание возможную общую психологическую неготовность клиентов, не всегда высокий уровень их компьютерной грамотности и боязнь работать с электронными средствами.

### **3. Проблемы развития Интернет-банкинга в Республике Беларусь и пути их решения**

Часть проблем, с которыми сталкивается Интернет-банкинг в Республике Беларусь, связана со спецификой банковского дела, часть обусловлена своеобразием сети Интернет. Среди этих проблем есть философские, организационные, финансовые, технические, кадровые, юридические и даже общественные в психологические. Рассмотреть детально каждую из них не представляется возможным, поэтому рассмотрим некоторые из них. К счастью, для большинства из этих проблем уже намечены пути решения, что нельзя сказать о проблемах философских. С них мы, пожалуй, и начнем.

**Философские проблемы.** С одной стороны, Интернет — это всего лишь обычный коммуникационный канал, с другой — совсем иной мир. Как говорится, перспектива зависит от точки зрения.

Однако не следует механически переносить что-либо, а тем более бизнес, в Интернет, т.к. это является если не убыточным, то, по крайней мере, бесполезным. В решении этой проблемы очень велика роль профессиональных компаний-разработчиков. Компании, специализирующиеся на создании программного обеспечения, и имеющие значительный опыт в предметной области, по определению обладают более широким видением перспектив продукта, да и разработку осуществляет с прицелом на большое количество потенциальных пользователей, а не на одно лишь конкретное применение.

**Финансовые проблемы** Кто внедряет систему Интернет обслуживания, должен быть готов к серьезным затратам, а кроме того, ему следует по возможности точно оценить конечный выигрыш. А у многих банков нет таких средств и они просто не могут ждать пока появится прибыль.

**Кадровые проблемы** Качество и оперативность решения любой задачи напрямую зависят от квалификации специалистов, которые за нее берутся. Для разработки и сопровождения систем

Интернет-банкинг сегодня жизненно необходимы программисты (причем работающие не только в области Интернет-технологий), системные администраторы, Веб-дизайнеры, Веб-программисты, эксперты по компьютерной и коммуникационной защите, экономисты, маркетологи, юристы. Все они должны хорошо представлять себе мир Интернета, что сейчас далеко не всегда достижимо. **Юридические проблемы** К числу проблем, сдерживающих развитие Интернет-банкинга, относится также отсутствие четко сформулированного и систематизированного законодательства как по вопросам защиты и безопасности, так и в области электронной коммерции вообще. Впрочем, начавшиеся изменения к лучшему в законодательной среде дают основания надеяться, что юридические вопросы в недалеком будущем все же будут урегулированы.

Проблема безопасности — одна из основных проблем, тормозящих развитие Интернет-банкинга в Республике Беларусь. Постепенно люди приходят к осознанию, что одними техническими средствами тут не обойтись нужны серьезные изменения в отношении самого общества к взломщикам сетей. Взломщики должны считаться обычными преступниками, быть поставлены с ними в один ряд и чувствовать неотвратимость наказания по закону. Но, к сожалению, в нашей стране слишком лояльные законы, что позволяет хакерам действовать безнаказанно. Поэтому государству необходимо обратить внимание на вопросы предотвращения отмыывания денег и запрещения прочих нелегальных видов деятельности с применением интернет-банкинга. Еще не мало важной проблемой является и то, что у нас до сих пор не сложилась массовая культура потребления банковских услуг. Не иметь текущего счета в банке считается нормой. Подавляющая часть расчетов ведется наличными деньгами. Банковские пластиковые карточки не получили достаточно широкого распространения. Помимо этого у физических лиц нет доверия к банковской системе.

Учитывая эти факты, при внедрении интернет-банкинга в Республике Беларусь банкам в первую очередь необходимо ориентироваться на корпоративных клиентов, со стороны которых есть спрос на подобные услуги, а не на физических лиц, как за рубежом.

Наиболее перспективным применение интернет-технологий в банковской системе Республики Беларусь выглядит с точки зрения улучшения имиджа отечественных банков, особенно за рубежом. Размещение в интернете позитивной, полной, грамотно оформленной и подлинной информации о белорусских банках позволит им улучшить свой имидж, привлечь зарубежных деловых партнеров к сотрудничеству на более выгодных для себя условиях.

#### **4. Заключение**

К сожалению, финансовые учреждения Республики Беларусь не отличаются большой активностью по продвижению традиционных услуг и привлечению клиентов с использованием средств Интернет-маркетинга. Даже далеко не у всех белорусских банков есть свое представительство в Интернете. А если уж говорить о специфических финансовых услугах, таких, как банкинг, трейдинг и страхование, поставляемых через Интернет, то они тем более являются настоящей экзотикой на белорусском рынке. Причин неразвитости Интернет услуг достаточно, но по многим из них уже наметились решения и теперь все зависит только от нас, от нашего желания приблизиться к мировым стандартам, вывести экономику нашей страны на новый и очень перспективный рынок.

#### **Литература**

1. Антонович О. Перспективы развития Интернет-банкинга и внедрение электронных денег в РБ // Белорусский банковский бюллетень 2001, №21, с.39-44
2. Иванов В. Интернет-банкинг: проблемы и решения // Банковские технологии 2000, №9, с.31-34
3. Свирид Т. Интернет-банкинг // Банковский вестник 2000, №37, с.2-6
4. Терехин Ю. Банковские услуги в век Интернета // Банковские технологии 1999, №2, с.34-39