Федеральная служба по финансовым рынкам Российской Федерации

Фонд «Институт фондового рынка и управления»

Банковский бизнес – будущее за дистанционным банковским обслуживанием

(ДБО) и мобильным банкингом.

(№1)

Эссе участника второго тура

«ХII Всероссийской олимпиады по финансовому

рынку и основам потребительских знаний для старшеклассников»

Выполнила: Латчина Кристина Витальевна

ученица 11 класса МБОУ «СОШ№1»

п.г.т. Уренгой Пуровского района ЯНАО

Руководитель: Подкорытова Руслана Зиновьевна

учитель экономики МБОУ «СОШ№1»

п.г.т. Уренгой Пуровского района ЯНАО

2017 г.

План работы.

1. Введение
2. Банковский бизнес – будущее за дистанционным банковским обслуживанием (ДБО) и мобильным банкингом
   1. Понятие и виды ДБО и мобильного банкинга
   2. Использование ДБО и мобильного банкинга в России
   3. Сравнительная характеристика ДБО и мобильного банкинга в России и развитых странах
3. Заключение
4. Список использованных источников
5. Приложения
6. Введение

Я, ученица 11 класса, изучаю экономику на углубленном уровне. Впервые решила принять участие в олимпиаде. Выполняя задания первого тура, я поняла, что уровень олимпиады довольно высок. Это меня устроило, т.к. свою будущую профессию я связываю с финансовой или экономической деятельностью и погружение в экономические и финансовые вопросы мне пригодится в будущем.

Прежде всего, мне хотелось бы отметить, что участие во «Всероссийской олимпиаде по финансовому рынку и основам потребительских знаний для старшеклассников» для меня огромная честь, потому что я, выполняя задания олимпиады, повышаю уровень экономических знаний, а также могу получить возможность поступления в престижный ВУЗ.

Помимо моего лично интереса к экономике, развитие моих знаний в этой области осуществляет мое образовательное учреждение. Я посещаю элективный курс «Основы финансовой грамотности». В старшей школе я неоднократно участвовала в олимпиадах различного уровня по экономике. В этом году я стала победителем Муниципального этапа Всероссийской олимпиады школьников по экономике.

Уважаемые читатели, вашему вниманию представляю эссе на тему: «Банковский бизнес – будущее за дистанционным банковским обслуживанием (ДБО) и мобильным банкингом». Эта тема привлекла моё внимание, потому что сегодня для простых потребителей на рыке товаров и услуг, мобильный банкинг является универсальным способом погашения платежей различных видов. Личный опыт помогает мне проанализировать основные достоинства и недостатки использования ДБО. В моей семье мои родители, а также я, являемся активными пользователями мобильного банка, ведь операции по банковским, кредитным и дебетовым картам гораздо удобнее, чем наличные расчёты.

В эссе я раскрыла основные аспекты, достоинства и недостатки дистанционного банковского обслуживание и мобильного банкинга в России и за рубежом, провела собственный опрос для выявления пользователей ДБО и мобильного банкинга среди своих знакомых. Сравнила системы ДБО самых популярных банков в России, нашла различия. Ознакомилась с международными маркетинговыми исследованиями использования ДБО в разных странах и в России.

Теперь, прошу обратить Ваше внимание на свою работу, в которой я докажу, что будущее за дистанционным банковским обслуживанием и мобильным банкингом, в первую очередь, в России.

1. Банковский бизнес – будущее за дистанционным банковским обслуживанием (ДБО) и мобильным банкингом

Рынок онлайн-платежей за последние семь лет переживает подъем.Совокупный объеминтернет-платежей физических лиц с 2010 по 2016 увеличился на 44%. Сегодня дистанционным банковским обслуживание пользуются не только многие граждане РФ, но и жители других стран мира. При этом тенденция на использование ДБО и мобильного банкинга значительно возрастает, как и их значение в мировой экономике. Поэтому очень важно повышать уровень финансовой грамотности подрастающего поколения, путём использования на практике средств мобильного банкинга.

Почему же использование мобильной связи в банковской деятельности становится все более актуальным? Почему будущее за дистанционным банковским обслуживанием (ДБО) и мобильным банкингом Прежде всего, мобильный телефон доступен всем возрастным группам, ведь с помощью этого гаджета доступно и легко обращаться с безналичными деньгами, оплачивать товары и услуги. Так же в последнее время это ещё и становится тенденцией моды. А также всё больше расширяется возрастной круг пользователей интернета, с помощью которого можно использовать мобильный банкинг

* 1. Понятие и виды ДБО и мобильного банкинга

Банковское дистанционное обслуживание — технология, разработанная специально для предоставления банковских услуг клиенту (как юридическому, так и физическому лицу) с использованием средств телекоммуникаций (чаще всего телефон, интернет) без его непосредственного визита в банк. Система ДБО широко используется на территории Европы и США. В Россию подобная система интегрировала достаточно недавно. Несмотря на это ежегодно наблюдается стабильное развитие системы ДБО. С каждым годом все большее количество клиентов активно пользуется мобильной связью для осуществления банковских операций. Огромное преимущество банковского дистанционного обслуживания состоит в том, что множество банковских операций - оплату счетов, товаров и услуг, получение выписок, оформление заявок, регистрацию платежных документов и т.д - можно осуществлять в заочном режиме без личного присутствия в банке.

Преимущества систем ДБО по сравнению с традиционным банковским обслуживанием

* Снижение затрат на обработку и хранение бумажной документации.
* Система дистанционного банковского обслуживания, предоставляющая возможность посредством стандартного интернет-браузера подготавливать и отправлять платежные документы.
* Возможность в режиме реального времени осуществлять мониторинг платежных документов и получать актуальные данные по состоянию расчетных счетов.
* Круглосуточный доступ из любой точки мира.
* Тарифы по операциям в системах ДБО ниже, чем при стандартном банковском обслуживании.
* Наличие структурированной системы входящей и исходящей документации.
* Отсутствие необходимости посещать банк.
* Возможность совершения операции несколькими пользователями.
* Оперативный доступ к дополнительной справочной информации, предоставляемой банком своим клиентам.

Банковское дистанционное обслуживание включает: Систему «Банк-клиент», систему «Интернет-клиент», систему «Телефон-клиент», внешние сервисы и использование устройств банковского обслуживания *(Приложение 1)*

Я решила рассмотреть более подробно **интернет-банкинг** и **мобильный банкинг**.

Под **интернет-банкингом** понимается предоставление пользователю (потребителю банковских услуг) доступа к дистанционным банковским сервисам (включая доступ к счетам и осуществлению операций по ним) с любого компьютера, имеющего соединение с сетью Интернет, через браузер.

«Подключение к интернет-банкингу не представляет больших трудностей», - так говорят сотрудники банка. Я решила проверить, так ли это на самом деле. Мы с родителями отправились в ближайшее отделение банка. И действительно, для подключения к интернет-банкингу нужно лишь заключить договор и ознакомиться с тарифами. В документе будут отражены все личные данные клиента, по которым он сможет зайти в свой «персональный кабинет», а также номер мобильного телефона. Пользоваться такой системой специалисты банка на посоветовали только на личном компьютере. Такие действия уменьшают риск мошеннических действий со стороны третьих лиц. Чтобы совершить ту или иную транзакцию в системе, следует обязательно ввести свой пароль и логин, которые были присвоены при регистрации. Я убедилась, что интерфейсы личного кабинета достаточны просты и удобны в пользовании. Банком уже разработаны шаблоны всех видов, которые позволяют совершать операции разных видов и назначения. Перечень услуг дистанционного обслуживания, которыми можно воспользоваться, у каждого банка свой. Поэтому перед началом работы в системе можно ознакомиться с предоставляемыми услугами у сотрудников банка или по специальному номеру телефона.

Основные финансовые операции, входящие в интернет-банкинг:

* получение актуальной информации по банковским продуктам,
* формирование выписок по пластиковым картам и текущим счетам за определенный период,
* подача заявки на открытие или блокировку депозитов, банковских карт,

получение кредитов и т.д.,

* погашение кредитов,
* оплата коммунальных платежей,
* оплата штрафов,
* обмен одной валюты на другую,
* осуществление переводов и платежей,
* создание шаблонов, по которым будут осуществляться регулярные переводы

с максимальной быстротой и в заданное клиентом время (автоматические

платежи).

Опции интернет-банкинга расширяются с каждым годом в зависимости от потребности клиентов в той или иной операции в режиме онлайн. Исследования показывают, что данный сервис востребован в большей степени у физических лиц, ведь он намного упрощает ежедневные сделки, а также очень удобен в своем использовании . С его помощью около 76% пользователей производили хотя бы одну операцию платежа за месяц.

**Мобильный банкинг – это**  разновидность интернет-банкинга, которая предоставляет доступ к дистанционным банковским сервисам через специальные приложения для какой-либо мобильной платформы (на базе iOS, Android OS, WindowsPhone и др.) и через смс. Наибольшее свое распространение среди пользователей он получил в Южной Корее и КНР. К 2015 году в России 57 банков имели свое мобильное приложение, а к 2016 их стало уже 64.

* 1. Использование ДБО и мобильного банкинга в России

В России мобильными банками пользуются 18 млн человек в возрасте от 18 до 64 лет. 89% пользователей мобильного банка пользуются и интернет-банком тоже, причем 17% из них пользуются мобильным банком чаще, чем интернет-банком. 17 млрд руб. - оборот платежей через мобильные приложения банков в 2016 году.

Как же обстоят дела с дистанционным использованием банковского обслуживания среди моих знакомых? Я решила опросить своих знакомых и одноклассников (47 человек) По результатам опросов успехи скромные. Интернет - банкинг используют только 17% опрошенных. Не пользуются и не планируют пользоваться - 40% Не пользуются, но планируют начать пользоваться 7% Управляют своими финансами с помощью мобильного телефона только 32% опрошенных. Причем, в этом управлении доля работы именно с банковскими счетами составляет всего 6%. Остальное - получение СМС-оповещений, снятие денег со своего телефона на различные цели и другое.

Мне интересно было сравнить системы ДБО самых популярных банков в России. Во всех банках предоставляемые услуги схожи, но есть и различия. Эти основные отличительные особенности я выделила в следующей таблице.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Тинькофф Банк:   * авторизация по отпечатку пальца; * онлайн-чат с консультантами банка; * бесконтактные платежи смартфоном; * автоплатежи и платежи по расписанию; * удаленный заказ банка; * возможность привязать к аккаунту в приложении карту любого банка и пополнять карту Тинькофф с карты другого банка; * банковские операции объединены в единую ленту событий |
|  | Альфа-Банк:   * расширение функционала выписки по карте и экспорта данных; * реализации автоматического определения провайдера по номеру телефона, а также за счет увеличения суммы переводов за разовую операцию. |
|  | Райффайзенбанк:   * PFM-сервис; * возможность пополнения карты с карты другого банка; * возможность входа по короткому цифровому коду. |

Прочитав разные форумы и отзывы пользователей, я сделала следующий вывод: самый эффективный, удобный и функциональный мобильный банк для смартфонов имеют Тинькофф Банк, Сбербанк, Альфа-банк и Райффайзенбанк *(Приложение 2)*

Проанализировав виды оплат по ДБО в разных банках, а также проведя небольшое анкетирование среди своих знакомых и одноклассников, я составила следующую диаграмму по количеству самых популярных банковских операций (*Приложение 3)*

Ознакомившись с работой дистанционного банковского обслуживания, я выделила для себя преимущества и недостатки интернет-банкинга, а также мобильного-банкинга и оформила их с помощью таблицы. Преимущества и недостатки есть как для клиентов, так и для самих банков. Есть как общие преимущества и недостатки, так и те, которые являются различными. Результаты представлены в таблице 1 *(Приложение 4)*

Таким образом, мы видим, что преимуществ у таких банковских услуг как интернет-банкинг и мобильный-банкинг значительно больше, чем недостатков и рисков.

Одним из нововведения в России является то, что осенью 2015 года банк «Русский Стандарт» представил мобильное приложение для гаджетов AppleWatch и устройств на платформе Android Wear. В России это первое приложение, созданное для «умных» часов, в котором доступны следующие функции: осуществление автоматических платежей по шаблонам, сохраненных в интернет-банке; просмотр списка счетов, кредитов и депозитов; выписка недавних совершенных операций; поиск ближайшего банкомата, отделения банка или терминала.

* 1. Сравнительная характеристика ДБО и мобильного банкинга

в России в развитых странах

Интернет, а также ДБО и мобильный банкинг, активно развивается во всем мире на протяжении последних десятилетий. И Россия здесь – не исключение. Но если провести сравнительный анализ среди развивающихся стран и Россией, то сразу видно, что в развитых странах эта услуга пользуется большей популярностью, чем у нас. Например, в США и Канаде около 20% домохозяйств осуществляют платежи через Интернет. А во Франции более половины клиентов банков активно пользуются интернет-банкингом. Всего же в развитых странах от 80 до 90% трансакций проходят через удаленные каналы связи, в том числе и через интернет-банкинг.

На сегодняшний день интернет банкинг в России не получил такого широкого признания из-за неготовности многих компаний полностью перейти на работу с использованием подобной услуги. Кроме того, тормозящими факторами являются и наличие «серых» и «черных» платежей, когда средства просто не желают «засвечивать», а также низкий уровень дохода населений Российской Федерации. Ведь несколько платежей в месяц людям проще сделать, зайдя в ближайшее отделение Сберкассы, чем вникать в особенности этой услуги, особенно это касается пенсионеров. Существенно ограничивает развитие интернет-банкинга в России невозможность, согласно законодательству, открыть банковский счет без личного присутствия в отделении банка. Кроме того, у большей части населения остаются страхи по поводу безопасности удаленных платежей. Таким образом, интернет-банкинг в РФ развивается усиленными темпами, растет качество предлагаемых услуг, повышается уровень сервиса. Российские банки активно осваивают интернет-пространства. Также усовершенствуются и становятся доступными карманные персональные компьютеры, цифровые коммуникаторы, смартфоны и мобильные телефоны, с помощью которых можно осуществлять ДБО.

Ознакомившись с исследованиями маркетинговой службы Qualisteam (www.qualisteam.com), компании Datamonitor, компании Forrester, а также Juniper Research – компании, которая специализируется на изучении потенциала роста рынков цифровых технологий, агентства Markswebb Rank & Report, я сделала вывод о распространении интернет-банкинга в развитых странах*. (Приложение 5)*

Самое большое распространение интернет-банкинг имеет в таких развитых странах, как Канада, Франция, Великобритания, Испания, США. Россия пока в процентном отношении находится далеко от этих стран, но я верю, что Россия, развиваясь усиленными темпами в этом направлении, тоже в скором времени будет занимать первые строчки рейтингов по распространению интернет-банкинга в стране.

1. Заключение

Подводя итоги своего эссе, я могу сделать вывод о том, что интернет-банкинг и мобильный-банкинг являются востребованными услугами на рынке банковских продуктов. С каждым годом стремительно увеличивается число пользователей ДБО мобильного банкинга. Данные сервисы наиболее динамично развиваются в части дистанционного банковского обслуживания для физических лиц. Ежегодно коммерческие банки вводят новые опции в данные сервисы, тем самым расширяя возможности клиента, делая его более самостоятельным в финансовой и информационной сферах банковского обслуживания, позволяя пользователю экономить время и издержки. Всё больше людей разных возрастных категорий используют мобильные устройства для осуществления банковских операций. А особенно это удобно, когда находишься не своей стране, а за границей, например, в путешествии.

Я считаю, что в банковском бизнесе - будущее за дистанционным банковским обслуживанием (ДБО) и мобильным банкингом, т.к. существует много тенденций развития мобильного банкинга в России. Такие как: мобильные банки станут наиболее популярным инструментом для управления финансами; появятся ЧАТы для пользователей; повысится безопасность; будут развиваться приложения для умных часов; постепенное будут замещаться сложные интерфейсы; будут распространяться автоплатежи; будут развиваться бесконтактные платежи по технологии NFC (пока функция реализована только у двух банков — Тинькофф и МДМ.)

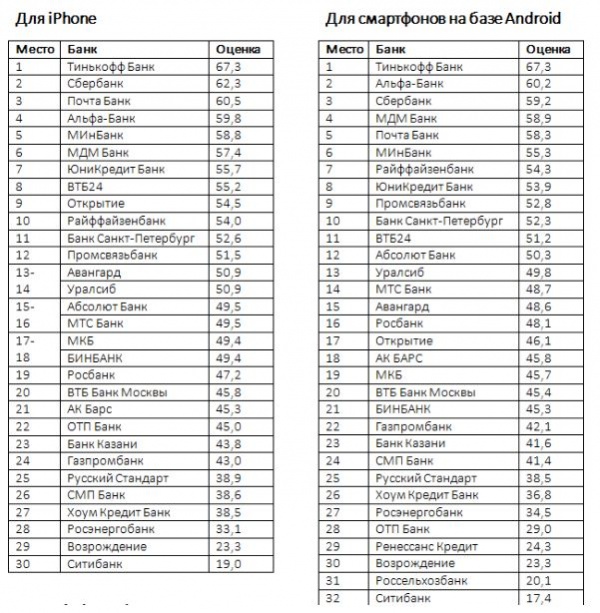
Я тоже, как и мои сверстники, являемся настоящими и будущими активными пользователями дистанционного банковского обслуживания и мобильного-банкинга и для нас важно, чтобы этот сектор экономики развивался бурными темпами.

1. Список использованных источников
2. Алифанова Е.Н., Евлахова Ю.С.. Влияние финансовой грамотности населения на развитие финансовых институтов и ключевых сегментов финансового рынка. Terra Economicus. № 3, том 10. 2012 год. (ссылка: <http://cyberleninka.ru/article/n/vliyanie-finansovoy-gramotnosti-naseleniya-na-razvitie-finansovyh-institutov-i-klyuchevyh-segmentov-finansovogo-rynka>)
3. Баранов А.М., Коротаева Н.В. Недостатки и преимущества систем
4. дистанционного банковского обслуживания// Социально-экономические явления
5. и процессы (Журнал) . –2013.– № 5 (051). – С. 35-39.
6. Берзон Н.И, Основы финансовой экономики:Учебное пособие для 10-11 кл. общеобр.учр.- М6. ВИТА-ПРЕСС, 2011
7. Иванов С.И. Экономика. (Основы экономической теории)- М.:ВИТА-ПРЕСС, 2015
8. Картуесов А., Онухов А. Интернет-банкинг: борьба за пользователя. Статья.
9. URL: http://www.raexpert.ru/editions/struggle\_for\_users/
10. Максимова А.А., Сергейчик М.С. Целевые ориентиры и положительные эффекты повышения уровня финансовой грамотности населения. Вестник Томского государственного педагогического университета. 2015 год. (ссылка: <http://cyberleninka.ru/article/n/tselevye-orientiry-i-polozhitelnye-effekty-povysheniya-urovnya-finansovoy-gramotnosti-naseleniya>).
11. Петровская Н.В. Дистанционное банковское обслуживание физических лиц в России: проблемы, перспективы, построение модели развития, Статья, Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, 2015 (ссылка:<http://www.fa.ru/projects/mnsk/mnsk4/4/Научное%20направление%20> Кредитно-экономическое/Банки%20и%20банковский%20менеджмент/Петровская% 20Н.В.pdf)
12. Савицкая Е.В. Финансовая грамотность. – М.: ВИТА-ПРЕСС, 2016
13. Совет по финансовой грамотности при ЦБ РФ  <http://www.fingramota.org/>
14. Центр финансовой грамотности <http://finagram.com/center/>
15. <http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:ДБО__Системы_дистанционного_банковского_обслуживания_(рынок_России> )
16. [http://fb.ru/article/204844/bankovskoe-distantsionnoe-obslujivanie---ispolzovanie-i-razvitie](https://mail.rambler.ru/m/redirect?url=http%3A//fb.ru/article/204844/bankovskoe-distantsionnoe-obslujivanie---ispolzovanie-i-razvitie&hash=9bc309ad8fd59ceb23540e80df5fbfea)
17. [http://diplomba.ru/work/4595](https://mail.rambler.ru/m/redirect?url=http%3A//diplomba.ru/work/4595&hash=fc89a490ee69e3df681cf7119123d80f)
18. Приложения

Приложение 1.



Приложение 2.



Приложение 3.

Приложение 4

*Таблица 1. Преимущества и недостатки интернет-банкинга и мобильного-банкинга*

|  |  |
| --- | --- |
| Преимущества | Недостатки и риски |
| **Для клиента:** | |
| 1. Экономия времени, работа с банком удаленно.  2. Доступность – бесплатное либо недорогое подключение.  3. Недорогое обслуживание.  4. Небольшая комиссия за обслуживание.  5.Быстрый доступ к своим счетам и информации о банковских продуктах.  6.Разнообразие каналов доступа дистанционного обслуживания. | 1.Возможны сбои в работе системы.  2.Мошенничество интернет –преступников.  3.Несовершенное законодательство.  4.Необходимы доступ к интернет-каналам и телекоммуникационные устройства.  5.Небезопасное хранение данных. |
| **Для банка:** | |
| 1.Снижение издержек на содержание офисов и сотрудников.  2.Увеличение продаж банковских продуктов.  3.Повышение конкурентоспособности на рынке  банковских услуг.  4.Улучшение качества, точности и увеличение скорости обслуживания клиента, предоставление оперативной информации клиенту.  5.Возможность обслуживать клиентов, не зависимо от их местоположения и от времени суток. | 1.Несовершенное законодательство.  2.Проблема верной идентификации клиента, его аутентификации и  авторизации.  3.Возможность некорректного обслуживания клиента из-за вредоносного программного обеспечения (компьютерного вируса)  4.Низкий уровень финансовой грамотности населения |

Приложение 5.