

УДК 336.7(045)

DOI: 10.34670/AR.2023.38.35.032

Современная практика использования интернет-технологий в банковских услугах

Эльбиева Лариса Резвановна

Кандидат социологических наук,
доцент кафедры философии,
Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова,
364093, Российская Федерация, Грозный, ул. Асланбека Шерипова, 32;
e-mail: Larossa_2014@mail.ru

Амерханова Гульнара Шаарановна

Старший преподаватель,
Чеченский государственный педагогический университет,
364031, Российская Федерация, Грозный, пр. Исаева, 62;
e-mail: galateya1979@list.ru

Хамуева Милана Хамзатовна

Магистрант,
Чеченский государственный педагогический университет,
364051, Российская Федерация, Грозный, пр. Исаева, 62;
e-mail: galateya1979@list.ru

Аннотация

В данной статье рассматриваются определения таких понятий как банковские операции, банковские продукты и банковские услуги. Приводятся их отличия, классификация, история возникновения. Также освещается тема современных электронных банковских услуг на примере сервисов систем дистанционного обслуживания. В этой статье авторы рассматривают природу, основные особенности и значение технологии интернет-банкинга. Финансовые услуги в большей степени зависят от технологий в области телематики. По этой причине появление и развитие интернет-технологий являются причинами фундаментальных изменений в банковской отрасли, которые часто называют революционными. Технологии дали возможность взглянуть на вещи с новой точки зрения и подойти к тому, что уже делали, с другой стороны. За всеми этими возможностями стоят технологии. Банковское дело – одна из самых быстро развивающихся отраслей в нашей стране. Новые технологии расширили формат предоставления услуг и открыли новые возможности взаимодействия банка и клиента. Внедрение новых технологий призвано облегчить жизнь клиентам банковских учреждений, причем как физическим лицам, так и компаниям.

Для цитирования в научных исследованиях

Эльбиева Л.Р., Амерханова Г.Ш., Хамуева М.Х. Современная практика использования интернет-технологий в банковских услугах // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2023. Том 13. № 3А. С. 433-439. DOI: 10.34670/AR.2023.38.35.032

Ключевые слова

Технология, банк, интернет, рынок, информация, инфраструктура.

Введение

Банки и высокие технологии – эти два понятия неразрывно связаны между собой. Легко формализуемые финансовые операции – идеальная почва для использования IT-систем, и именно финансисты первыми испытывают новейшие разработки, появляющиеся на рынке. Очевидно, что предела в совершенствовании технологической инфраструктуры банка не существует. В наш прицел попали все основные задачи, решением которых занята IT-служба современного банка: совершенствование АБС, развитие интернет-услуг и платежных систем, модернизация телекоммуникационной инфраструктуры, поддержание надежной защиты информации.

Основная часть

Интернет-банк – самый популярный на сегодняшний день канал дистанционного обслуживания, которым пользуется весьма значительная часть клиентов современных банков. По статистике уже порядка 70% операций с финансами пользователи банковских услуг осуществляют через интернет-каналы.

Россельхозбанк внимательно изучает все доступные технологии на рынке, и внедряет самые передовые из них:

- 7 000 000 клиентов;
- 1700 IT-специалистов;
- 12 центров разработки.

На данный момент в РСХБ используется следующий стек: Центр разработки ЦРФТ РСХБ-Интех.

- Проекты «Россельхозбанка»:
- Иконка «Свое Фермерство».

Свое Фермерство – инновационная платформа, которая предоставляет доступ фермам и малым предприятиям к целому ряду сервисов и ресурсов, необходимых для ведения сельскохозяйственного бизнеса. Главное преимущество для аграриев состоит в том, что экосистема включает именно те цифровые решения, которые без дополнительных затрат позволят им автоматизировать многие процессы, сэкономить время, ресурсы и вывести свой бизнес на новый уровень

- Иконка «Свое Родное».

Младший брат «Свое Фермерство» – «Свое Родное» – уникальная платформа для сбыта и продвижения фермерской продукции. Можно покупать свежие фермерские продукты, общаться с поставщиками онлайн, ездить на фермы и знакомиться с бытом работников сельских хозяйств. А рецепты в приложении «Свое Родное» – это блюда от профессиональных шеф-поваров из продукции каталога.

- Иконка «Свое Жилье».

«Свое Жилье» – официальный портал подбора жилья и подачи заявки на ипотеку от Россельхозбанка. Сейчас в экосистеме можно выбрать недвижимость из более чем 1,2 млн. вариантов жилья. Ключевым отличием сервиса от конкурентов является возможность получить услуги по обслуживанию уже купленной недвижимости – переезда, клининга, дизайна, стрижки газонов, мелкого бытового ремонта и многое другое.

- Иконка «Свое Село».

«Свое Село» – цифровая платформа поддержки развития сельских территорий для решения задач клиентов, связанных с приобретением и владением, а также широкий набор сервисов, позволяющих организовать качественный уровень жизни в сельской местности после приобретения объекта недвижимости.

- Иконка «Маркетплейс драгоценных монет» от Россельхозбанк.

Монеты от Россельхозбанка – это интернет-магазин по продаже монет из драгоценных металлов. Инвестиционные монеты из драгоценных металлов являются одним из инструментов для вложения свободных денежных средств. Стоимость инвестиционных монет приближена к стоимости, содержащихся в них драгоценных металлов.

- Иконка «Финансы: потребительские кредиты, кредитные и дебетовые карты».

Цифровые процессы оформления потребительских кредитов, кредитных и дебетовых карт. В ближайшее время будут реализованы процессы открытия брокерского счета для всех пользователей сети интернет, оформления страховых продуктов и аренды сейфовых ячеек, покупка ценных бумаг через приложение РСХБ-Брокер.

Иконка «Виртуальный помощник».

- Чат-бот в соцсетях и мессенджерах, который помогает пользователям выбрать и оформить большинство банковских продуктов Россельхозбанка.

- Иконка «Цифровой офис онлайн».

Мобильное приложение для сотрудников Банка.

Россельхозбанк запустил новый тарифный план для активного бизнеса «Все просто!». В рамках тарифного плана не взимается комиссия за открытие и обслуживание счета, бесплатно осуществляются внутрибанковские и внешние переводы средств на счета юридических лиц и индивидуальных предпринимателей через интернет-банк, предлагаются бесплатные лимиты на снятие наличных денежных средств и переводы на счета физических лиц до 300 тысяч рублей в месяц. Для новых клиентов сейчас действует тарифный план «Всегда сезон». Он интересен, прежде всего, для торгово-сервисных предприятий, т.к. включает в себя расчетно-кассовое обслуживание, торговый эквайринг и онлайн-кассу. Оформив любой тарифный план, клиент может получить бизнес-карту, с бесплатным годовым обслуживанием.

Услуги и сервисы РСХБ доступны через систему дистанционного банковского обслуживания, большинство из них также можно получить, зарегистрировавшись в экосистеме «Свое». Но, внедряя новые сервисы и технологии, Россельхозбанк сохраняет возможность для многих более привычного способа работы – личного присутствия в офисе банка. В регионе работает 1 Офис Чеченского регионального филиала и 20 дополнительных офисов банка. В Грозном офис филиала находится по адресу: бульвар им. М.А. Эсамбаева, 10/77. Сотрудники всегда готовы помочь собрать и структурировать документы, дать грамотные консультации.

С начала года Чеченский филиал Россельхозбанка выпустил свыше 20 тысяч карт платежной системы «МИР», что составило 77% от общего объема эмиссии за 1 квартал 2022 года.

Карты «МИР» Россельхозбанка уже не первый год пользуются спросом у жителей Чеченской Республики. Сегодня банк предлагает порядка 15 тарифов с привлекательными условиями и возможностью выбора различных привилегий, в том числе и для пожилых людей. Большинство клиентов банка для получения заработной платы или социальных выплат выбирают именно карты «МИР».

Всего в пользовании жителями региона на начало апреля находится более 416 тысяч карт РСХБ, доля карт «Мир»-UnionPay в общем объеме действующих карт занимает 4%.

Интернет-банк для юридических лиц.

Преимущества дистанционного банковского обслуживания:

- Онлайн-обновление статусов операций.

- Работа через сайт банка.

- Постоянное развитие возможностей дистанционных сервисов.

1. Платежи.

- Платежи с расчетного счета клиента на счета контрагентов.

- Проверка контрагентов "Светофор" - проверка репутации контрагента до осуществления платежа на его счет.

- Бюджетные платежи.

- Отправка реестров на выплату заработной платы.

- Отправка в банк документов произвольной формы.

2. Выписки.

- Формирование выписок, включая как списанные средства, так и планируемые поступления (т.е. средства, которые поступили в банк, но еще не списаны со счета или не зачислены на счет).

- 1С: DirectBank – сервис, позволяющий получать выписки и выгружать платежные поручения в банк напрямую из 1С.

- Экспорт выписки в различных форматах.

- Оборотно-сальдовая ведомость.

3. Операции с валютой и карточными счетами.

- Покупка, продажа и конверсия валюты в реальном времени.

- Паспорта сделок и другие документы валютного контроля для отправки в банк в электронном виде.

- Формирование справок по валютным операциям.

- Просмотр движения средств по счетам корпоративных карт.

Россельхозбанк столкнулся с ситуацией ограничения своих приложений в зарубежном магазине приложений AppStore.

Россельхозбанк заранее подготовил решения, которые позволят сохранить полную работоспособность приложений, уже установленных на смартфоны и планшеты.

Кроме того, банк адаптировал веб-версию «Свой Бизнес» для использования на мобильных устройствах. Зайти на адаптивную веб-версию «Свой Бизнес» можно по ссылке: <https://next.rshb.ru/>. Россельхозбанк продолжает работать над альтернативными способами удобной дистрибуции приложения для корпоративных клиентов.

Для бесперебойной работы мобильного приложения «Свой Бизнес» не рекомендуется удалять мобильное приложение со смартфонов и планшетов.

Преимущества дистанционного банковского обслуживания:

- Платежи в удобном интерфейсе.

- Актуальная информация об остатках на счетах.

- Информация о наличии ограничительных мер к счетам.
- Работа в одном приложении с несколькими организациями.
- Дистанционный заказ услуг.

Цифровой канал «Свой Бизнес» новая система ДБО для подключения сервисов «Интернет-Клиент» и «Мобильный банк». При подключении одновременно двух сервисов имеется возможность одновременной работы с документами, которые были созданы в системе ДБО «Интернет-Клиент».

Можно также оформить заявку на подключение к Цифровому каналу «Свой Бизнес» одновременно с оформлением документов для открытия счета.

1. Платежи.

- Платежные поручения (включая налоговые и бюджетные платежи, ЖКХ).
- Перевод денежных средств между своими счетами.
- Быстрый повтор платежей и создание шаблонов, упрощенный платеж.

2. Счета.

- Просмотр информации об остатках на счетах (текущем/доступном).

3. Информация.

- Курсы валют.
- Статусы платежей.
- История операций.
- Новости Банка.
- Поиск документов/операций.

4. Дополнительно.

- Отправка реквизитов счета, подтверждений исполнения платежей на e-mail контрагентов.
- Дистанционный заказ услуг (заявки на кредит, справки, чековые книжки, наличные средства и т.д.).
- Перечень банкоматов/ отделений Банка с геолокацией.
- Звонок/отправка письма в Банк из интерфейса мобильного приложения.
- Экспорт документа в PDF-файл.

Технологии дали возможность взглянуть на вещи с новой точки зрения и подойти к тому, что уже делали, с другой стороны. Мы привыкли быстро находить ответ на любой вопрос в интернете, оплачивать покупки телефоном, заказывать доставку продуктов на дом, учиться и консультироваться со специалистами онлайн. За всеми этими возможностями стоят технологии. Нам нравится создавать высокотехнологичные продукты, ведь они меняют к лучшему жизни миллионов людей.

Рассмотрим преимущества интернет-эквайринга в Россельхозбанке.

- Широкая филиальная сеть.
- Подключение к услуге вне зависимости от местонахождения клиента.
- Индивидуальный подход и выгодные тарифы.
- Подбор комфортной комиссии для развития бизнеса.
- Быстрое зачисление средств.
- Скорость и надежность.
- Быстрая и бесперебойная работа системы.
- Удобная форма отчетности.
- Высокая степень автоматизации.
- Удобный способ оплаты в любое время суток без ограничений.

Заклучение

Банковское дело – одна из самых быстро развивающихся отраслей в нашей стране. Новые технологии расширили формат предоставления услуг и открыли новые возможности взаимодействия банка и клиента.

Внедрение новых технологий призвано облегчить жизнь клиентам банковских учреждений, причем как физическим лицам, так и компаниям.

Библиография

1. Официальный сайт АО «Россельхозбанк». URL: <https://www.rshb.ru/>
2. Рахметзянов А.Ф. Развитие банковских интернет технологий // *Мировая наука*. 2019. № 4 (25). С. 438-442.
3. Рудская Е.Н. Необанки: мировой опыт и перспективы // *Молодой ученый*. 2016. № 7 (111). С. 959-969.
4. Gerrard P., Barton Cunningham J. The diffusion of internet banking among Singapore consumers // *International journal of bank marketing*. – 2003. – Т. 21. – №. 1. – С. 16-28.
5. Angelakopoulos G., Mihiotis A. E-banking: challenges and opportunities in the Greek banking sector // *Electronic Commerce Research*. – 2011. – Т. 11. – С. 297-319.
6. Kumar Sharma S., Madhumohan Govindaluri S. Internet banking adoption in India: structural equation modeling approach // *Journal of Indian Business Research*. – 2014. – Т. 6. – №. 2. – С. 155-169.
7. Chau P. Y. K., Lai V. S. K. An empirical investigation of the determinants of user acceptance of internet banking // *Journal of organizational computing and electronic commerce*. – 2003. – Т. 13. – №. 2. – С. 123-145.
8. Chiou J. S., Shen C. C. The antecedents of online financial service adoption: the impact of physical banking services on Internet banking acceptance // *Behaviour & Information Technology*. – 2012. – Т. 31. – №. 9. – С. 859-871.
9. Keskar M. Y., Pandey N. Internet banking: a review (2002–2016) // *Journal of Internet Commerce*. – 2018. – Т. 17. – №. 3. – С. 310-323.
10. Al-Ajam A. S., Nor K. M. Influencing factors on behavioral intention to adopt Internet banking service // *World Applied Sciences Journal*. – 2013. – Т. 22. – №. 11. – С. 1652-1656.

Current practice of using Internet technologies in banking services

Larisa R. El'bieva

PhD in Sociology, Associate Professor of the Department of Philosophy,
Chechen State University,
364049, 32, Sheripova str., Grozny, Russian Federation;
e-mail: Larossa_2014@mail.ru

Gul'nara Sh. Amerkhanova

Senior Lecturer,
Chechen State Pedagogical University
364031, 62, Isaeva ave., Grozny, Russian Federation;
e-mail: galateya1979@list

Milana Kh. Khamueva

Master's Student,
Chechen State Pedagogical University
364031, 62, Isaeva ave., Grozny, Russian Federation;
e-mail: galateya1979@list

Abstract

This article discusses the definitions of such concepts as banking operations, banking products and banking services. Their differences, classification, history of occurrence are given in this paper. The topic of modern electronic banking services is also covered on the example of services of remote service systems. In this article, the authors consider the nature, main features and significance of Internet banking technology. Financial services are more dependent on telematics technologies. For this reason, the emergence and development of Internet technologies are the causes of fundamental changes in the banking industry, which are often called revolutionary. Technology has made it possible to look at things from a new point of view and approach what has already been done from the other side. Technology is behind all of these opportunities. Creating high-tech products can change the lives of millions of people for the better. Banking is one of the fastest growing industries in our country. New technologies have expanded the format of service provision and opened up new opportunities for interaction between the bank and the client. The authors of the paper conclude that the introduction of new technologies is designed to make life easier for customers of banking institutions, both individuals and companies.

For citation

El'bieva L.R., Amerkhanova G.Sh., Khamueva M.Kh. (2023) Sovremennaya praktika ispol'zovaniya internet-tekhnologii v bankovskikh uslugakh [Current practice of using Internet technologies in banking services]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 13 (3A), pp. 433-439. DOI: 10.34670/AR.2023.38.35.032

Keywords

Technology, bank, Internet, market, information, infrastructure.

References

1. *Ofitsial'nyi sait AO «Rossel'khozbank»* [Official site of JSC Rosselkhozbank]. Available at: <https://www.rshb.ru/> [Accessed 12/12/2022]
2. Rakhmetzyanov A.F. (2019) Razvitie bankovskikh internet tekhnologii [Development of banking Internet technologies]. *Mirovaya nauka* [World science], 4 (25), pp. 438-442.
3. Rudskaya E.N. (2016) Neobanki: mirovoi opyt i perspektivy [Neobanks: world experience and prospects]. *Molodoi uchenyi* [Young scientist], 7 (111), pp. 959-969.
4. Gerrard, P., & Barton Cunningham, J. (2003). The diffusion of internet banking among Singapore consumers. *International journal of bank marketing*, 21(1), 16-28.
5. Angelakopoulos, G., & Mihiotis, A. (2011). E-banking: challenges and opportunities in the Greek banking sector. *Electronic Commerce Research*, 11, 297-319.
6. Kumar Sharma, S., & Madhumohan Govindaluri, S. (2014). Internet banking adoption in India: structural equation modeling approach. *Journal of Indian Business Research*, 6(2), 155-169.
7. Chau, P. Y., & Lai, V. S. (2003). An empirical investigation of the determinants of user acceptance of internet banking. *Journal of organizational computing and electronic commerce*, 13(2), 123-145.
8. Chiou, J. S., & Shen, C. C. (2012). The antecedents of online financial service adoption: the impact of physical banking services on Internet banking acceptance. *Behaviour & Information Technology*, 31(9), 859-871.
9. Keskar, M. Y., & Pandey, N. (2018). Internet banking: a review (2002–2016). *Journal of Internet Commerce*, 17(3), 310-323.
10. Al-Ajam, A. S., & Nor, K. M. (2013). Influencing factors on behavioral intention to adopt Internet banking service. *World Applied Sciences Journal*, 22(11), 1652-1656.