

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ

Кондратьева Дарья Александровна

студентка

Скрябина Анастасия Леонидовна

студентка

Мосина Екатерина Альбертовна

старший преподаватель

Филиал ФГБОУ ВПО «Российский государственный
социальный университет» в г. Мурманске
г. Мурманск, Мурманская область

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА (НА ПРИМЕРЕ ПАО «МСКБ»)

Аннотация: в данной статье был рассмотрен интернет-банкинг как автоматизированный вид предоставления банковских услуг. Произведен анализ состояния интернет-банкинга в России. Для выявления экономической эффективности авторы используют метод прямого счета и проводят сравнительный анализ для выявления результатов.

Ключевые слова: интернет-банкинг, автоматизация, банк, затраты, дистанционное банковское обслуживание, эффективность внедрения, ПАО «МСКБ», пользователи.

Введение

Главная особенность современной банковской системы – это молниеносное развитие компьютерных технологий. Совершенствование коммуникаций, сокращение времени обработки информации позволили коммерческим банкам провести комплексную автоматизацию своей деятельности, создать способы удаленного обслуживания клиентов.

Целый ряд факторов влияет на развитие интернет-банкинга, связанных с формированием экономики отдельно взятой страны и мирового финансового рынка в целом.

В настоящее время интернет-банкинг набирает обороты, легкость и удобство его использования притягивают новых пользователей. Часть банков, которая предлагает физическим лицам (клиентам) услугу интернет-банкинга выросла в период с января 2013 по январь 2014 с 83% до 87%. В январе 2014 года мобильную версию интернет-банкинг предлагают 33% банков, в 2013 – 29%. В марте 2014 года аудитория интернет-банкинг в РФ превысила 16 млн пользователей. Но, несмотря на это, рынок интернет-банкинга всё ещё далёк от насыщения. Рост и продвижение в данной сфере зависит от правильной стратегии банка предоставления услуг по дистанционным каналам.

Явные преимущества для клиентов – это применение сотовой сети и интернета, клиент самостоятельно устанавливает время и место для обслуживания. Следовательно, он не прикован к часам работы и расположению конкретного отделения банка.

Выбранная система должна соответствовать производимым инвестициям и увеличивать обороты банка. Исходя из вышесказанного, возникает вопрос о разработке критериев оценки эффективности, которая повысит степень удобства для потребителей.

Отдавая предпочтение системе дистанционного банковского обслуживания, необходимо учитывать ряд критериев: эффективность использования услуг, конкурентоспособность и рентабельность системы.

Актуальность исследования состоит в повышении экономической эффективности деятельности коммерческого банка с помощью введения систем интернет-банкинга и повышения качества обслуживания клиентов.

Анализ работ в выбранной области, показали, что, актуальность данной проблемы не обрела достаточного освещения в экономической литературе.

Особая значимость характеризуется необходимостью совершенствования процесса автоматизации деятельности банка. и расширения масштабов применения интернет-банкинга в системе дистанционного банковского обслуживания.

Целью исследовательской работы является оценка экономической эффективности внедрения интернет-банкинга в деятельность ПАО «МСКБ».

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить интернет-банкинг как автоматизированный вид предоставления банковских услуг;
- провести анализ рынка интернет-банкинга в России;
- рассчитать экономическую эффективность внедрения интернет-банкинга в деятельность ПАО «МСКБ».

Объектом исследования выступает ПАО «МСКБ» (Мурманский социальный коммерческий банк).

Предметом исследования является система интернет-банкинга в ПАО «МСКБ».

1. Сущность интернет-банкинга

1.1 Интернет-банкинг как автоматизированный вид предоставления банковских услуг

На сегодняшний день все больше распространяются среди инноваций различные методы дистанционного банковского обслуживания (ДБО).

С одной стороны, интернет-банкинг решает проблемы привлечения новых клиентов и своевременной обработки большого объема документов и информации. С другой стороны, как частных, так и корпоративных клиентов привлекает значительная экономия времени, получаемая благодаря дистанционному управлению своими банковскими счетами, и высокое качество услуг.

В настоящее время коммерческие банки предлагают своим клиентам широкий набор дистанционных услуг:

- ведение счетов и совершение операций по ним;
- покупка и продажа иностранной валюты;
- работа на рынке ценных бумаг;

- открытие и пополнение банковских вкладов;
- оплата различных видов платежей;
- совершение операции с использованием банковских карт;
- и многое другое.

Интернет-банкинг – одна из наиболее популярных систем удаленного доступа, которая представляет собой новое направление, позволяющее в электронном формате дистанционно проводить расчетные операции.

Интернет-банкинг – система, позволяющая управлять своим счетом как физическим, так и юридическим лицам.

Для физических лиц в сети Интернет предлагаются услуги по осуществлению расчетов с электронными магазинами как посредством пластиковых карт, так и без них. Система интернет-банк предназначена для управления реальными банковскими счетами круглосуточно в режиме реального времени из любой точки планеты.

Возможности клиента при использовании интернет-банка:

- открывать валютные депозиты;
- оплачивать коммунальные услуги;
- осуществлять внутри- и межбанковские переводы;
- переводить средства со своего счета на счет любого банка;
- иметь доступ к уже совершенным операциям, получать различные сведения по ним;

В настоящее время действуют три важнейших вида интернет-банкинга: информационный, коммуникационный и операционный.

Информационный интернет-банкинг – это начальная ступень интернет-банкинга.

Интернет дает возможность создать своеобразный диалог с клиентом, что, с одной стороны, позволяет банку оценить эффективность своей деятельности, а с другой стороны, позволяет уделить должное внимание клиенту при практически минимальных затратах. Маркетинговая деятельность, осуществляющаяся без

поддержки Интернета, упускает значительную часть аудитории, которая привыкла узнавать о предоставляемых банком услугах непосредственно на банковских сайтах.

В первую очередь корпоративный сайт – это, конечно, лицо организации. Наличие у банка своего сайта играет достаточно большую роль в его имидже. К тому же это символ современности банка.

Коммуникационный уровень. Этот уровень позволяет осуществлять начальный контакт между банковской системой и клиентом. Он может ограничиться информацией о состоянии счета, заявлением на предоставление кредита, или обновлением данных. Проблема заключается в серверах, которые имеют доступ к внутренней сети самого коммерческого банка, т.к. возникает большая степень риска, чем на информационном уровне. Следовательно, необходим должный контроль для предупреждения ошибки.

Операционный интернет-банкинг позволяет клиентам выполнять транзакции. Транзакции клиента могут включать доступ к счетам, осуществление платежей и т. д.

При использовании Интернета существенно сокращаются временные задержки, значительно уменьшается стоимость оказания услуг.

Сегодня набор услуг интернет-банкинга ничем не отличается от набора услуг в офисе банка.

Различные банки могут привлекать новых клиентов даже в тех местах, где у них нет филиалов.

Таким образом, Интернет стал представлять собой обеспечивающую технологию, которая даёт возможность обслуживать большое число клиентов вне офиса в любое время.

1.2 Развитие интернет-банкинга в России: современное состояние и перспективы

В России интернет-банкинг появился в 1997 г. в «Гута-банке».

В 1998 году сотрудниками «Автобанка» исключительно для физических лиц была разработана система «Интернет Сервис Банк». В большей мере российские

банки используют уже налаженные системы, которые смоделированы другими разработчиками. В настоящее же время банковских систем дистанционного банковского обслуживания через открытые системы связи разработано уже довольно много.

Число банков, работающих с системой ДБО, значительно возросло за последнее время. В 2012 году число таких банков составляло 47%, в 2013 году – 55%, а в 2014 году резкое увеличение численности таких банков.

Важной тенденцией на российском рынке электронного банкинга является уравнивание клиентской направленности. Если в 2013 году основными пользователями интернет-банкинга являлись юридические лица, то в 2014 году данные сглаживаются, что видно из рисунка 1.



Рис. 1. Клиентская направленность систем интернет-банкинга в российских банках в 2013 и 2014 гг.

По статистике число пользователей интернет-банкинга в России составляет лишь 15,4 млн человек.

В 2014 году в крупных банках доля клиентов ДБО значительно выросла (табл.1).

Таблица 1

Доля клиентов ДБО в крупных банках

Банк	Доля клиентов ДБО, %.
Сбербанк	73,6

Русский Стандарт	7,8
ВТБ24	14
Райффайзенбанк	4
Связной Банк	4,2
Банк Уралсиб	3,8

Люди с высоким уровнем дохода составляют 20% (з/п более 50 тыс. руб.). Население с низким уровнем дохода составляет 44% (з/п менее 50 тыс. руб.).

Количество пользователей интернет-банкинга растет вместе с уровнем личного дохода. Как показывает практика, более обеспеченные люди пользуются системой менее активно, о чем свидетельствуют данные, представленные на рисунке 2.

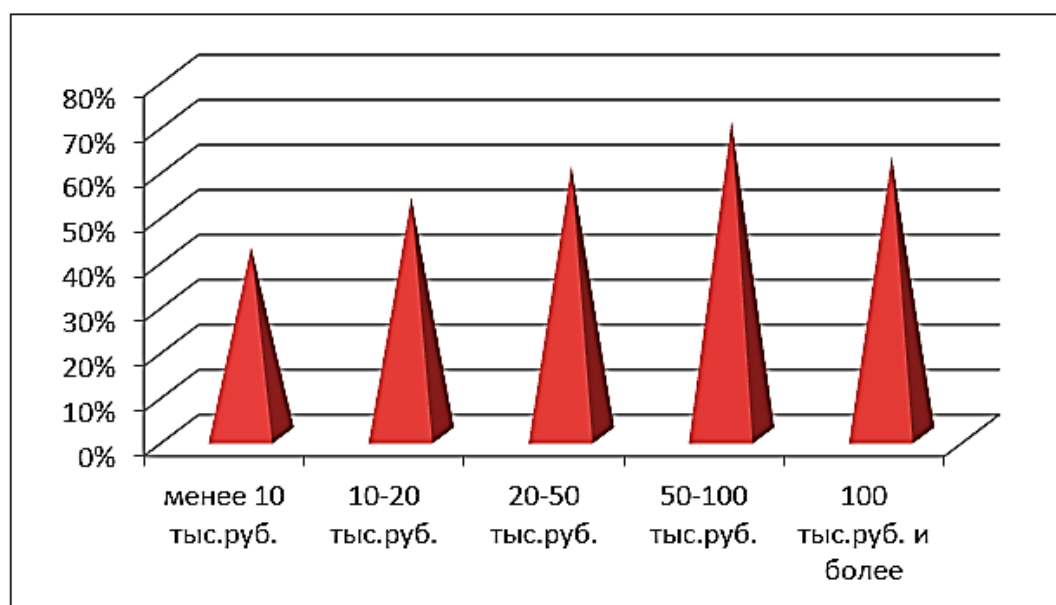


Рис. 2. Доли пользователей с разным уровнем дохода

Фонд «Общественное мнение» (ФОМ) опубликовал результаты исследования финансовой активности российских пользователей Интернета, а также представил портрет пользователя услуг интернет-банкинга. Исходные данные были получены социологами в результате опросов, проводившихся в августе и сентябре. Всего ФОМ было проведено три опроса, в каждом из которых принимало участие по 2000 человек из ста городов России.

Социально-демографический профиль клиентов ДБО на фоне месячной аудитории интернета (в % от групп) представлен на рисунке 3.

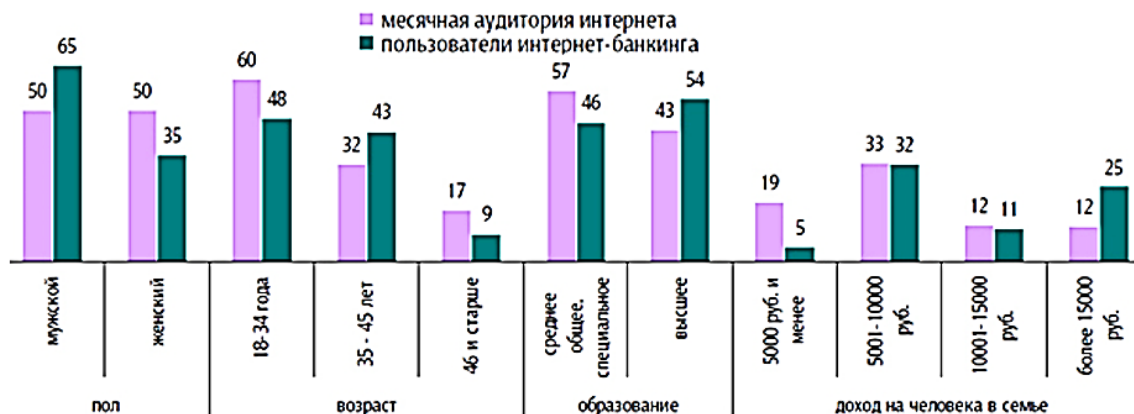


Рис. 3. Социально демографический профиль клиентов ДБО за 2014 год

Делая вывод, с каждым годом число клиентов ДБО растёт. Проблема недоверия людей к автоматизации практически решена за счёт внедрения аппаратов лёгких в обращении (терминалы оплаты).

II. Оценка экономической эффективности внедрения интернет-банкинга в деятельность коммерческого банка (на примере ПАО «МСКБ»)

2.1. Общая информация о ПАО «МСКБ»

Мурманский Социальный Коммерческий Банк – местный банк, осуществляющий свою деятельность по лицензии ЦБ РФ за номером 2722. Во втором полугодии 2015 года финансовые показатели не растут, активы упали на 2%, кредитный портфель вырос на 6%, вклады физических лиц упали на 15%.

Главными направлениями деятельности БАНК «МСКБ» (ПАО) являются:

- расчетно-кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
- кредитование;
- операции на межбанковском рынке.

В связи с обнаружением в протоколе безопасности соединений с веб-сайтами SSL 3.0 критической уязвимости Банк с 01 ноября 2014 г. прекращает поддержку подключений к сайтам ДБО «Клиент-Банк» и «Выписка-Онлайн».

2.2. Расчет экономической эффективности внедрения ИБ на примере ПАО «МСКБ»

Сравним 3 варианта повышения экономической выгоды:

- покупка системы интернет-банкинг;
- самостоятельная разработка системы;
- открытие нового отделения банка.

Расчеты проведем на основе внедрения системы интернет-банкинг ДБО BS-Client v.3 (Разработчик, поставщик Банк'с Софт Систем). Оценка затрат осуществлена на основании экспертных оценок специалистов Markswebb Rank & Report.

При покупке системы интернет-банкинга начальные вложения и ежемесячные затраты представлены в таблице 2.

Таблица 2

Затраты на покупку и обслуживание системы интернет-банкинг

Статья затрат	Сумма
Первоначальные вложения	
Стоимость системы	3 000 000
Вспомогательное ПО	60 000
Оборудование (сервер)	250 000
Сетевые затраты	200 000
Затраты на доработки в процессе обслуживания	315 000

Рассмотрим будущие ежемесячные затраты

Оплата поддержки сторонней компанией	45000
Оплата 1-го Мбита канала связи	25000
Затраты непрямого назначения	35000
З/п штата (управляющий – 30000 руб, 2 ассистента поддержки – 17000 руб.	78000
Оплата обучения штата (оплата 2-х месяцев времени самого штата).	50000

Рассчитаем затраты в первый год работы готовой системы, используя формулы (1) $T_{CO_{ИБ}} = I + E_{мес} * T_{план}$, где $T_{CO_{ИБ}}$ – совокупная стоимость затрат при внедрении системы интернет-банкинг;

(I) – инвестиции;

($E_{мес}$) – затраты на текущую работу;

($T_{\text{план}}$) – период оценки.

$$(2) I = I_{\text{ИБ}} + I_{\text{ПО}} + I_{\text{комп}} + I_{\text{связь}} + I_{\text{интер}} + I_{\text{обуч}},$$

где $I_{\text{ИБ}}$ – стоимость покупки системы интернет-банкинга;

$I_{\text{ПО}}$ – стоимость покупки программного обеспечения: СУБД, веб-сервера, средств криптозащиты и т. п.;

$I_{\text{комп}}$ – стоимость покупки дополнительного обеспечения (серверов, АРМ сотрудников поддержки и т. п.);

$I_{\text{связь}}$ – стоимость сетевых затрат (организация канала выхода в Интернет, стоимость сетевого оборудования и т. п.);

$I_{\text{интегр}}$ – стоимость доработок обслуживания;

$I_{\text{обуч}}$ – стоимость обучения персонала.

$$(2) \quad I = 3000000 + 60000 + 250000 + 315000 + 50000 = 3675000 \text{ рублей};$$

$$(1) \quad \text{ТСО}_{\text{ИБ}} = 3675000 + (45000 + 78000 + 25000 + 35000) * 12 = 5871000 \text{ рублей.}$$

При разработке собственной системы интернет-банкинга первичные вложения и ежемесячные затраты представлены в таблице 3

Таблица 3

Затраты на собственную разработку системы интернет-банкинг

Статья затрат	Сумма
Первоначальные вложения	
Вспомогательное ПО	60 000
Оборудование	250 000
Сетевые затраты	200 000
Ежемесячные затраты	
З/п штата (1 начальник проекта – 60000руб., 3 программиста – 28000руб., 1 верификатор – 25000руб., 1 ассисент поддержки – 19000руб.)	188 000
Оплата 1-го Мбита канала связи	25000
Затраты непрямого назначения (40% от ФОТ)	70000

Затем рассчитаем затраты на собственную разработку системы в первый год:

$$\tilde{I} = 60000 + 250000 + 200000 = 510000 \text{ рублей};$$

$$TCO_{ИБ} = 510000 + (188000 + 25000 + 70000) * 12 = 3906000 \text{ рублей.}$$

Затраты при открытии нового отделения коммерческого банка представлен в таблице 4

Таблица 4

Затраты, связанные с открытием отделения банка

Изначальные затраты на открытие нового отделения	8500000
Ежемесячные затраты на обслуживание отделения	450000

$$3) TCO_{отд} = J + C_{отд} * T_{план},$$

где $TCO_{отд}$ – затраты на открытие отделения банка;

J – размер первоначальных инвестиций;

$C_{отд}$ – ежемесячные затраты;

$$TCO_{отд} = 8500000 + 450000 * 12 = 13900000 \text{ рублей;}$$

Рассчитаем затраты на пять лет по всем способам. Проведем расчеты в соответствии с формулами (1) – (5).

Полученные результаты приведены в таблице 5.

Ежемесячные затраты ($E_{мес}$) представлены формулой (4):

$$E_{мес} = E_{поддержка} + E_{ИБ} + E_{интегр},$$

где $E_{поддержка}$ – стоимость поддержки;

$E_{ИБ}$ – з/п штата, затраты непрямого назначения и т. д.;

$E_{интегр}$ – затраты на доработки в процессе обслуживания.

$$(5) \tilde{I} = I_{ПО} + I_{комп} + I_{связь} + I_{интер} + I_{обуч},$$

где \tilde{I} – инвестиции при самостоятельной разработке системы интернет-банкинг.

Таблица 5

Расчет совокупной стоимости покупной системы, собственной разработки и открытия отделения банка ПАО «МСКБ»

Статья затрат	Готовая система интернет-банкинга, руб.	Собственная разработка системы интернет-банкинга, руб.	Открытие нового отделения банка, руб.
---------------	-----------------------------------------	--------------------------------------------------------	---------------------------------------

1. Изначальные вложения (всего):	3 675 000,00	510 000,00	8 500 000,00
дополнительное программное обеспечение	60 000,00	60 000,00	–
сетевые затраты	200 000,00	200 000,00	–
стоимость системы	3000 000,00	–	–
оборудование	250 000,00	250 000,00	–
затраты на доработки	315 000,00	–	–
обучение штата	50 000,00	–	–
2. Ежемесячные затраты (всего):	215 600,00	345 600,00	475 600,00
оплата поддержки	45 000,00	–	–
затраты непрямого назначения	35 000,00	70 000,00	–
з/п штата	78 000,00	188 000,00	–
оплата 1-го Мбита канала связи	25 000,00	25 000,00	–
ТСО (за 1 год)	5 871 000,00	3 906 000,00	13 900 000,00
ТСО (за 2 года)	7 162 200,00	6 757 200,00	16 900 000,00
ТСО (за 3 года)	8 453 400,00	9 608 400,00	19 900 000,00
ТСО (за 4 года)	9 744 600,00	12 459 600,00	22 900 000,00
ТСО (за 5 лет)	11 035 800,00	15 310 800,00	25 900 000,00

На основании проведенных выше расчетов можно сделать следующий вывод: затраты на систему интернет-банкинг гораздо меньше затрат на обслуживание в отделении, а именно на 260 000 рублей в месяц; эффективность по ТСО собственной разработки ИБ спустя 2 года будет ниже, чем эффективность готовой системы, так как затраты на обслуживание собственной разработки к третьему году будут намного больше, чем при обслуживании готовой системы, а именно за три года разница в стоимости будет 1 155 000 рублей. Вложения в ДБО окупаются значительно быстрее, чем вложения в открытие нового отделения банка.

Таким образом, создание системы силами IT-департамента банка обходится дешевле. Но через пару лет система становится убыточной. Другой вариант - это покупка готовой и протестированной системы, которая будет обеспечена технической поддержкой.

Анализируя данные можно с уверенностью утверждать, что рентабельнее для ПАО «МСКБ» будет купить готовый продукт ДБО BS-Client v.3 у разработчика Банк'с Софт Систем.

Список литературы

1. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс РФ (часть первая): [принят Гос. Думой 21 октября 1994 года]. – [в ред. Федерального закона от 18.07.2009 №181-ФЗ] // Российская газета 1994. – №238–239.
2. Российская Федерация. Законы. Об информации, информационных технологиях и защите информации: Федер. закон: [принят Гос. Думой 8 июля 2006 года: одобр. Советом Федерации 14 июля 2006 года] // Российская газета. – 2006. – №165.
3. Российская Федерация. Нормативные акты. Обеспечение информационной безопасности организаций банковской системы РФ: Стандарт Банка России СТО БР ИББС-1.0-2008: – [Принят и введен в действие Распоряжением Банка России от 25 декабря 2008 года №Р-1674.] // Вестник Банка России. – 2009. – №2.
4. Банковское дело: Учебник для вузов / Н.Г. Александрова [и др.]; под ред. Н.Г. Александровой. – СПб.: Питер, 2009 – 400 с.
5. Интернет-технологии в банковском бизнесе: перспективы и риски: Учебно-практическое пособие / Ю.И. Юденков [и др.]; под ред. Ю.И. Юденкова. – М.: Кнорус, 2010. – 320 с.
6. Михеева Е.В. Информационные технологии в профессиональной деятельности: Учебное пособие / Е.В. Михеева. – М.: Проспект, 2009. – 447 с.
7. Pandia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.pandia.ru/727256/>
8. Научные статьи [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/distantcionnoe-bankovskoe-obslužhivanie>