

Д. В. Павлов, К. А. Шадоба

Институт бизнеса БГУ, Минск, Беларусь

Научный руководитель – М. Л. Зеленкевич, доктор экономических наук, доцент

ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ И ЕГО ВЛИЯНИЕ НА КЛИЕНТСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

В данной работе рассматривается развитие интернет-банкинга и его влияние на современное клиентское обслуживание. Особое внимание уделено историческим этапам эволюции интернет-банкинга, начиная с его появления в 1990-е годы и до текущей цифровой трансформации. Проанализированы ключевые технологии, которые способствуют повышению удобства и безопасности банковских услуг. Исследуется статистика роста использования мобильного банкинга по регионам мира и в Республике Беларусь. Приводится прогноз дальнейшего развития данного сектора с оценкой его влияния на банковскую сферу и потребителей.

Ключевые слова: интернет-банкинг, клиентское обслуживание, мобильные приложения, цифровой банкинг, дистанционные услуги, автоматизация, большие данные

Интернет-банкинг сейчас стремительно развивается. Все больше и больше банков начинают внедрять системы, позволяющие им взаимодействовать со своими клиентами через Интернет. Услуги интернет-банкинга уже стали стандартом для большинства коммерческих банков по всему миру.

Основная цель данной технологии – предоставить клиентам дополнительные удобства при совершении операций с банками с намерением расширения клиентской базы.

Интернет-банкинг помогает банкам увеличить свою долю рынка. Предоставляя дистанционные услуги небольшим клиентам и индивидуальным инвесторам, они могут значительно увеличить свою долю рынка в этой области.

Технология интернет-банкинга при наличии Интернета позволяет переводить средства по телефону, электронным каналам, управлять информационными и денежными потоками, а также освобождает сотрудников для работы в других важных областях деятельности банка.

Интернет-банкинг – это одна из форм дистанционного банковского обслуживания, технология, которая позволяет клиенту получить доступ ко всем его банковским счетам и управлять ими самостоятельно с компьютера, имеющего доступ в Интернет. Интернет-банкинг стал неотъемлемой частью современного банковского обслуживания, обеспечивая пользователям доступ к финансовым услугам в любое время и из любого места. Его развитие прошло через несколько ключевых этапов, каждый из которых был отмечен значительными инновациями и изменениями в клиентском обслуживании.

Исторические этапы развития интернет-банкинга.

Начало (1990-е годы). Появление первых систем интернет-банкинга, которые предоставляли базовые услуги, такие как проверка баланса и переводы между счетами. В это время пользователи могли только получать информацию о своих счетах.

Расширение функционала (2000-е годы). Банки начали внедрять более сложные функции, включая оплату счетов и возможность управления кредитами. Появились первые мобильные приложения, что сделало услуги более доступными.

Интеграция мобильного банкинга (2010-е годы). С ростом популярности смартфонов банки начали активно развивать мобильные приложения, которые позволяли клиентам управлять своими финансами на ходу. Внедрение технологий безопасности, таких как двухфакторная аутентификация, стало стандартом.

Цифровая трансформация (2020-е годы). Пандемия COVID-19 ускорила переход клиентов на цифровые каналы. Банки начали предлагать новые функции, такие как мгновенные платежи и автоматизированные системы обслуживания клиентов с использованием искусственного интеллекта.

Для наиболее подробного анализа была рассмотрена статистика доли рынка использования мобильного банкинга по регионам мира с 2019 г. с прогнозом до 2025 г. (рис. 1).

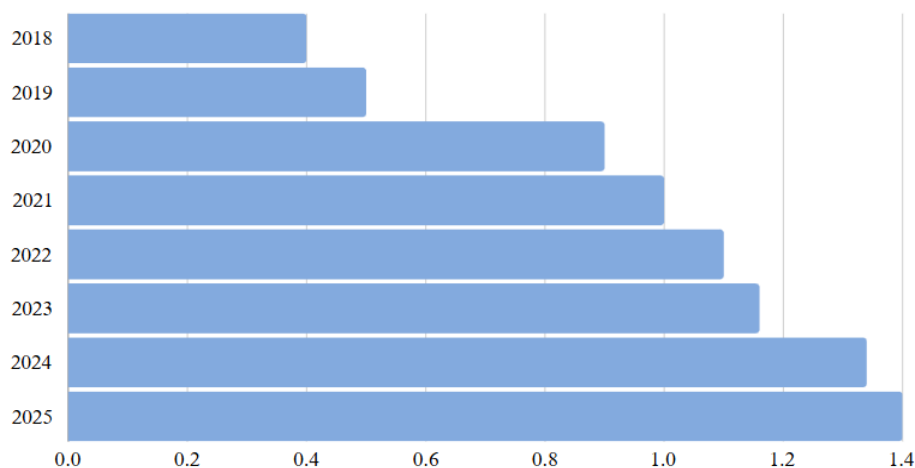


Рис. 1. Доля рынка мобильного банкинга (%) в мире (2019–2025 гг.) [1].

Объем рынка мобильного банкинга в 2023 г. оценивался в 1,16 млрд долл. США. Прогнозируется, что он вырастет до 1,34 млрд долл. США в 2024 г., демонстрируя совокупный годовой темп роста (CAGR) 15,60 % в течение прогнозируемого периода (2024–2025 гг.). Системы мобильного банкинга позволяют клиентам пользоваться различными финансовыми и банковскими услугами с помощью телекоммуникационных устройств. Эти услуги варьируются от простого SMS-банкинга до сложных процедур доступа к информации, поддержки, контента и инвестиционных услуг, включая как личный, так и деловой секторы. Эти услуги также включают в себя различные информационные и денежные операции.

Пандемия COVID-19 ускорила использование многих онлайн-технологий, в том числе цифрового банкинга. Клиенты, которые не могли посетить отделение банка, были вынуждены скачивать мобильные приложения.



Рис. 2. Количество активных пользователей Интернет-банкинга по всему миру в разбивке по регионам в 2023 году [2].

На рис. 2 представлены данные о количестве активных пользователей интернет-банкинга в различных регионах. Северная Америка показывает высокий уровень распространения интернет-банкинга в этом регионе из-за развитой финансовой инфраструктуры и высокого уровня технологий. Наименьшее количество пользователей в Латинской Америке (109 млн. пользователей). Наибольшее количество – на Дальнем Востоке и Китае – 805,1 миллиона. Это связано с технологической развитостью региона и большой численностью населения, особенно в Китае.

В Беларуси наблюдается аналогичная тенденция роста пользователей интернет-банкинга. По состоянию на 2023 г. количество пользователей интернет-банкинга значительно увеличилось благодаря активному внедрению цифровых технологий и повышению финансовой грамотности населения.

В настоящее время в условиях развития информационного общества, когда количество интернет-пользователей в Республике Беларусь превысило 6,1 млн. человек, для многих банков развитие электронных банковских услуг стало стратегическим направлением деятельности.

Увеличение доли онлайн-транзакций также наблюдается в стране, что связано с ростом популярности мобильного банкинга и удобством дистанционного обслуживания. Так, в 2023 г. объем интернет-торговли в Беларуси увеличился на 16,1 %, достигнув 1,1 млрд долл. США. Это подтверждает активное использование онлайн-платежей и услуг. А доля интернет-продаж в общем объеме розничного товарооборота страны составила около 6 % по состоянию на 2023 г., что значительно увеличилось по сравнению с 2015 г., когда этот показатель составлял всего 2 % [3].

В целом, данные демонстрируют тенденции и различия в принятии интернет-банкинга по регионам в зависимости от различных факторов, таких как технологическая развитость, доступ к Интернету и численность населения.

Развитие цифрового банкинга привело к внедрению множества новых методов клиентского обслуживания и инноваций, которые значительно изменили взаимодействие банков с клиентами. Эти методы направлены на повышение удобства, безопасности и персонализации услуг [4].

Мобильные приложения. Современные мобильные приложения позволяют клиентам управлять своими финансами в любое время и из любого места. Они предлагают функции, такие как переводы, оплата счетов и управление инвестициями, что делает процесс более удобным и доступным.

Чат-боты и искусственный интеллект. Использование чат-ботов для автоматизации обслуживания клиентов позволяет быстро отвечать на часто задаваемые вопросы и предоставлять персонализированные рекомендации. Искусственный интеллект анализирует поведение клиентов, чтобы предлагать им наиболее подходящие финансовые продукты.

Биометрическая аутентификация. Внедрение биометрических технологий, таких как распознавание лиц и отпечатков пальцев, повышает уровень безопасности и упрощает доступ клиентов к своим счетам. Это позволяет избежать необходимости запоминать пароли и PIN-коды.

Интеграция с платежными системами. Возможность использования популярных платформ, таких как Apple Pay и Google Pay, упрощает процесс оплаты товаров и услуг. Это также способствует увеличению числа онлайн-транзакций.

Персонализированные предложения. Банки используют данные о клиентах для создания индивидуализированных предложений, что повышает уровень удовлетворенности клиентов. Это может включать в себя специальные условия по кредитам или инвестиционным продуктам.

Облачные решения. Облачные технологии позволяют банкам улучшать свои услуги за счет повышения гибкости и снижения затрат на инфраструктуру. Это также облегчает интеграцию новых технологий и сервисов.

Дистанционное кредитование. Клиенты могут быстро получать кредиты через мобильные приложения без необходимости посещения отделений банка. Это особенно актуально в условиях быстрого изменения потребностей клиентов.

Использование больших данных. Анализ больших данных помогает банкам лучше понимать потребности своих клиентов и адаптировать свои предложения в соответствии с их предпочтениями.

Электронные подписи. Внедрение электронных подписей упрощает процесс заключения договоров и сделок, позволяя клиентам подписывать документы удаленно.

Услуги по управлению состоянием. Предложение услуг робо-консультантов для автоматизированного управления инвестициями помогает клиентам эффективно управлять своими активами.

Новые методы клиентского обслуживания и технологии оказывают значительное влияние на клиентское обслуживание в банковской сфере, повышая удобство, безопасность и персонализацию услуг. Мобильные приложения позволяют клиентам управлять финансами в любое время и из любого места, что делает обслуживание более доступным. Интеграция с популярными платежными системами упрощает процесс оплаты, а дистанционное кредитование позволяет быстро получать кредиты без посещения отделений. В итоге, технологии значительно улучшают взаимодействие банков с клиентами, способствуя росту их лояльности и удовлетворенности.

Развитие интернет-банкинга оказывает значительное влияние на современное клиентское обслуживание. Дистанционные банковские технологии делают банковские услуги более доступными, удобными и безопасными. Это способствует росту числа пользователей и увеличению доли рынка мобильного банкинга в глобальном масштабе. Благодаря этим инновациям банки не только улучшают качество обслуживания, но и оптимизируют внутренние процессы, что позволяет сосредоточиться на стратегических направлениях. Развитие интернет-банкинга, особенно в условиях пандемии, стало важным фактором повышения эффективности банковской системы и адаптации к новым вызовам цифровой экономики.

Список использованных источников

1. Market research future. – URL: <https://www.marketresearchfuture.com/> (date of access: 16.10.2024).
2. MoneyTransfers. – URL: <https://moneytransfers.com/> (date of access: 18.10.2024).
3. На рынке e-commerce растут продажи и конкуренция // Экономическая газета. – URL: <https://neg.by/novosti/>. – Дата публ.: 03.05.2024.
4. Тренды банковской информатизации // Tadviser. Государство. Бизнес. Технологии. – URL: https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:%D0%A2%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D1%8B_%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B9_%D0%B8%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8 (дата обращения: 19.10.2024).