

УДК 336.71

DOI: 10.18413/2409-1634-2021-7-4-0-10

Рагид Юсеф,  
Ваганова О.В.

**РАЗВИТИЕ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА  
КАК ИННОВАЦИОННОГО КАНАЛА  
РАСПОСТРАНЕНИЯ В СИРИИ**

Белгородский государственный национальный исследовательский университет, Россия,  
308015, г. Белгород, ул. Победы, 85

e-mail: yusef@bsu.edu.ru, vaganova@bsu.edu.ru

**Аннотация.** Банковская отрасль является одним из секторов, наиболее быстро осознающих события и изменения в области технологических инноваций. Спрос на веб-банковские продукты увеличился в результате расширения понимания услуг, ориентированных на клиента, снижения затрат на доступность, конкурентной рыночной структуры и желания потребителей быстро, эффективно и продуктивно предлагать банковские продукты.

Электронный банкинг дает банкам важное конкурентное преимущество с точки зрения времени, местоположения и стоимости. В последнее время он концентрируется на передовых технологиях, которые являются источником электронного банкинга в межбанковской конкуренции. С другой стороны, интернет-банкинг – важнейший элемент электронного банкинга. Помимо периодической диверсификации, инновационные банковские инструменты привлекают быстро растущий спрос с годами. В этом исследовании изучается развитие инструментов интернет-банкинга, используемых в сирийской банковской индустрии, и продуктов этих инструментов, а также реакция потребителей на этом уровне развития в экономической среде. В исследовании также исследуется эффективность сирийской банковской индустрии с помощью инновационных продуктов и процессов, созданных через продуктовые каналы интернет-банкинга, используемые в Сирии, со структурным анализом. В результате исследования было обнаружено, что количество продуктов, используемых в интернет-банке, и потребителей, использующих эти продукты, со временем заметно увеличивается. С другой стороны, если сравнивать с другими образцами в мире, использование интернет-банкинга в Сирии еще не достигло необходимого уровня. При рассмотрении этой позиции для распространения электронных услуг более чем важно принять некоторые меры предосторожности. Преодоление противоречий между веб-инфраструктурой и безопасностью банковской отрасли, диверсификация банковских продуктов, усиление понимания тенденции использования интернет-банкинга будут все более эффективными для ускорения развития интернет-банкинга.

**Ключевые слова:** интернет-банкинг, инновационные банковские услуги, сирийский банковский рынок, препятствия на пути развития, инструменты электронного банкинга

**Информация для цитирования:** Рагид Юсеф, Ваганова О.В. Развитие интернет-банкинга как инновационного канала распространения в Сирии //

Научный результат. Экономические исследования. 2021. Т. 7. № 4. С. 95-102.  
DOI: 10.18413/2409-1634-2021-7-4-0-10

**Yousef Ragheed,** | **DEVELOPMENT OF INTERNET BANKING AS**  
**Oksana V. Vaganova** | **AN INNOVATIVE DISTRIBUTION CHANNEL IN SYRIA**

Belgorod State National Research University,  
85 Pobedy St, Belgorod, 308015, Russia

e-mail: yusef@bsu.edu.ru, vaganova@bsu.edu.ru

**Abstract.** The banking industry is one of the economic sectors most affected by technological changes to the extent that these developments are instantaneously reflected in the banking industry. Demand for web banking products has increased as a result of increased understanding of customer-centric services, lower accessibility costs, a competitive market structure and consumers' desire to offer banking products quickly, efficiently and productively.

The competitive advantage offered by electronic banking services to banks is shown in terms of location, cost and time. At the moment, the focus is on the latest technologies to achieve a competitive advantage. In this context, Internet banking is the most important component of electronic banking services. Besides its great diversity, innovative banking services have been in great demand for years. This study investigates the development of the Internet banking and its tools used in the Syrian banking market. This study examines the effectiveness of using innovative services and analyzing their structure in Syria. The study concluded that Internet banking is developing significantly through the increase in the number of Internet banking users and the number of these services. On the other hand, by comparing with other economies, we find that the degree of development of the banking Internet has not yet reached the required degree. When considering this position for the spread of electronic services, it is more than important to take some precautions. Overcoming the contradictions between the web infrastructure and security of the banking industry, diversifying banking products, and strengthening the understanding of the trend of Internet banking usage will be increasingly effective in accelerating the development of Internet banking.

**Key words:** Internet banking; innovative banking services; Syrian banking market; obstacles to development; electronic banking services tools

**Information for citation:** Yousef Ragheed, Vaganova O. V. "Development of Internet banking as an innovative distribution channel in Syria", *Research Result. Economic Research*, 7(4), 95-102, DOI: 10.18413/2409-1634-2021-7-4-0-10

### **Введение**

Развитие информационных технологий действительно делает необходимым изменение банковского сектора в международной конкурентной среде. Электронный банкинг дает банкам важное конку-

рентное преимущество с точки зрения времени, местоположения и стоимости. В последнее время он концентрируется на передовых технологиях, которые являются источником электронного банкинга в межбанковской конкуренции. С другой сторо-

ны, интернет-банкинг – самый важный элемент электронного банкинга [Юсеф Р., Ваганова О. В., 2020].

В секторе финансовых услуг, где новые технологии были легко и быстро применены, когда компьютеры, которые ранее использовались в процессах межофисного банковского обслуживания, начали автоматизировать банковские услуги, интернет-банкинг получил быстрое развитие, особенно с 1990 года [Бурулина Т.А., Юденков Ю.Н., 2019]. Первые годы, когда интернет-банкинг предоставлялся в качестве первой услуги, обеспокоенность потребителей по поводу безопасности системы, высокой стоимости индивидуальных компьютеров и затрат, которые взимались с банка за предоставление такого рода услуг, задержали распространение интернет-банкинга [Зубакина Ю.К., 2019].

Приближаясь к 2000-м годам, банковский сектор, который внимательно следит за новыми технологическими разработками, обратился к приложениям, в которых высоко оцениваются преимущества ориентированности на клиента, скорости, времени и затрат, поскольку структура конкурентного маркетинга усилилась, а нормы прибыли снизились [Кудряшов В.С., Загоскина Е.О., 2017].

В этой области интернет-банкинг предназначен для предоставления услуг широким массам, концентрируясь на деятельности по эффективному использованию интернет-банкинга, решению проблемы безопасности и диверсификации банковских продуктов. В глобализирующемся мире невозможно не заметить развитие сирийской банковской системы [Юсупова О. А., 2020]. В настоящее время банковский сектор Сирии является одним из секторов, где широко используются информационные и коммуникационные технологии.

Хотя интернет-банкинг повысил эффективность и результативность в банковском секторе, он также повысил удовлетворенность потребителей. Благодаря новым технологиям и развитию Интернета в электронном банкинге появились новые

продукты и каналы распространения. Сегодня, благодаря банкоматам, телефонному банкингу и услугам интернет-банкинга, POS-машинам, процессам электронных денежных переводов (EFT), кредитным картам, банкам-киоскам, WAP-банкингу, Palm-банкингу и другим новым продуктам и каналам распространения, которые были альтернативно развиты в В отделении банковского обслуживания потребители могли выполнять свои процессы и банковскую деятельность, не обращаясь в банк, за исключением получения наличных денег. Благодаря таким преимуществам, как рентабельность интернет-процесса, вынос, разнообразие продуктов, повышение ориентированности на клиента, сокращение расходов филиала, персонала и арендной платы, предоставление услуг независимо от географического региона и времени, роль электронного банкинга, широко распространенного по всему миру для банков и потребителей, возрастает, чтобы изменить привычки потребителей. Более чем важно передавать информацию, которая была организована в соответствии с требованиями, легким доступом и экономией времени, которые должны быть предоставлены интернет-службами для развития электронного банкинга [Юсеф Р., Ваганова О. В., 2020].

Считается, что услуги, которые были разработаны только с учетом требований потребителей, увеличат использование Интернета в банковских услугах клиентов. Интернет-банкинг сопряжен с некоторыми рисками помимо возможностей. Этот риск, который можно определить, как угрозу безопасности, связан с доступом недобросовестных людей к частной информации и учетным записям владельцев учетных записей. Такие действия могут быть разными, например, невнимательность владельца учетной записи, обмен личной информацией с другими или плохо пострадавшим банковским персоналом, чтобы они могли использовать полученную информацию, и это могло произойти из-за хакеров, чтобы они могли получить доступ к

компьютерам владельцев счетов с помощью шпионских программ. Чтобы устранить риски, связанные с безопасностью интернет-банкинга, потребители, пользующиеся услугами банков и интернет-банкинга, принимают различные меры предосторожности. Банки применили дополнительные меры предосторожности для определения личности и, установив брандмауэры, они попытались защитить систему от атак, а с другой стороны, потребители стараются не делиться своей личной информацией с другими, они регулярно используют антивирусные программы на своих компьютерах. а также они пытаются минимизировать риски, принимая такие меры предосторожности, как электронная подпись, сокращение использования Интернета, использование виртуальной клавиатуры.

### Основная часть

Интернет-банкинг впервые появился в виде телефонного банкинга в 1980-х годах, и его количество увеличилось, когда Интернет использовался дома. В эти годы банковские и финансовые компании в Европе и США начали работать над концепцией «домашнего банкинга». Поскольку раньше компьютеры и Интернет не были обычным явлением, они были направлены на телефонный банкинг. Первое приложение интернет-банкинга было запущено в США в 1996 году, а затем известные банки, такие как Citibank и Wells Fargo, начали предоставлять эту услугу своим клиентам в 2001 году. С другой стороны, в Сингапуре банк DPS начал предоставлять услуги интернет-банкинга в 1997. За этим банком последовали UOB и OCBC. Такая деятельность началась в Сирии на основе технологических достижений 2000-х годов параллельно с развитием событий в мире.

Однако в эти годы на финансовую структуру банковского сектора негативно повлияли экономические события в стране. Из-за увеличения ссуды государственного сектора и использования государственных банковских ресурсов в бюджетном финан-

сировании банки были вынуждены действовать в условиях повышенного риска. Приближаясь к 2000-м годам, банковский сектор столкнулся с кризисом [Yan N. A., Subramani A. K., Chebolu R. M., Sasikala M. S., 2020]. Для реконструкции сектора и решения структурных проблем в финансовом плане были внесены поправки в закон о банках. В дополнение к процессу реконструкции, когда усилились тенденции глобализации, чтобы обеспечить интеграцию сирийских банков на международные рынки, были внесены изменения в качество услуг и продуктов. В настоящее время сирийские банки делают крупные инвестиции в интернет-банкинг [Vaganova O., Zakharov V., Solovjeva N., Sidibe M., 2020]. Хотя многие банки предоставляют интернет-банки, из-за причин, по которым потребители не привыкли к интернет-банкингу, и опасений по поводу безопасности, распространение интернет-банкинга в Сирии остается ограниченным [Active customer number to use internet banking in Syria, 2021].

Интернет-банкинг – это канал распространения, где банковские услуги предоставляются в Интернете [Fliginskih T.N., Vaganova O.V., Solovjeva N.E., Bykanova N.I., Ragheed Y., Usatova L.V., 2020]. Интернет-банкинг может предоставить все услуги, которые могут быть предоставлены филиалами, легко и быстро, независимо от времени и местоположения. Интернет-банкингом можно пользоваться в любой точке мира через компьютер, имеющий доступ в Интернет в течение 24 часов. С учетом таких преимуществ при рассмотрении использования Интернета в сирийском банковском секторе текущее состояние электронного банкинга выглядит следующим образом:

Количество банкоматов, расположенных в Сирии в 2016 году, составило 2,4 тысячи и достигло 4,6 тысячи в 2020 году. С другой стороны, количество POS-автоматов составляло 17 в 2016 году и достигло 23 тысяч в 2020 году. Кроме того, количество банковских карт составляло

73,632. 2016 г., но в 2020 г. оно достигло 115 613. В 2016 г. количество кредитных карт составляло 31 393, а в 2020 г. – 46 027. На рисунке 1 показана динамика

количества банкоматов, POS-терминалов и банковских карт в Сирии с 2016 по 2020 гг [Number of ATM, POS, Bank Card and Credit Card in Syria, 2021].

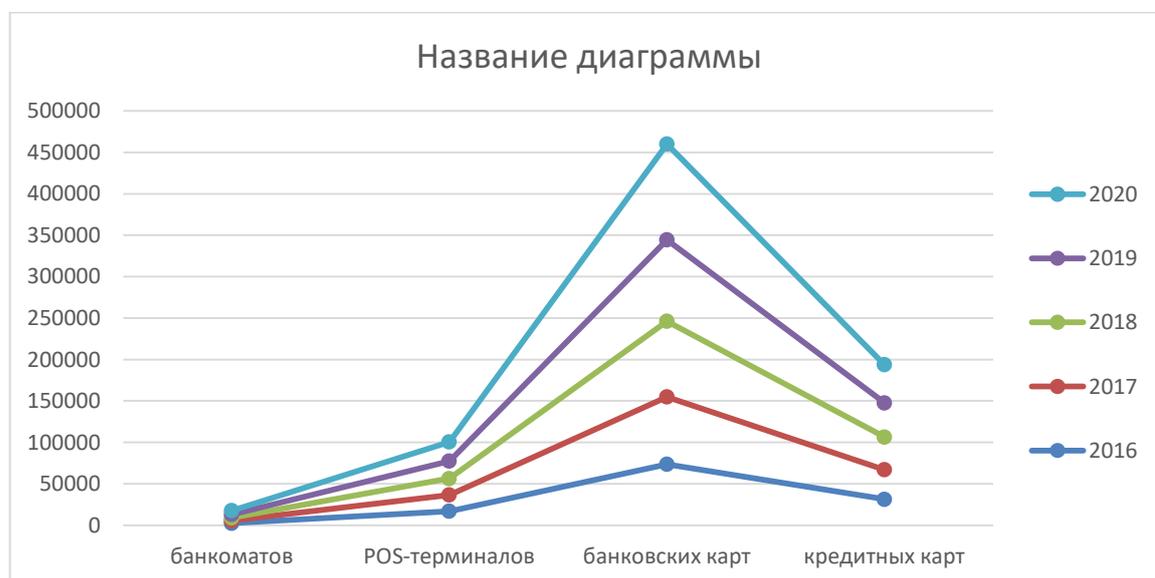


Рис. 1. Динамика количества банкоматов, POS и банковских карт в Сирии с 2016 до 2020 года

Fig. 1. Trends in the number of ATMs, POS and bank cards in Syria from 2016 to 2020.

При просмотре количества активных клиентов, использующих интернет-банкинг, по годам; в то время как он был стабильным с 2016 по 2017 год по состоя-

нию на 2016 год, он увеличился с 2016 по 2020 год [Active customer number to use internet banking in Syria, 2021]. Как показано на рисунке 2.



Рис. 2. Количество клиентов интернет-банкинга

Fig. 2. Number of Internet banking clients

При рассмотрении нефинансовых процедур, совершенных с помощью интернет-банкинга; общее количество заявок на кредитную карту, поданных в 2016 году, дополнительных заявок на кредитные

карты, обычных платежных поручений, счетов-фактур и других нефинансовых процессов, увеличилось с 46658 транзакции в 2016 году до 185273 транзакций в 2020 году [8]. Как показано в таблице.

Таблица

Нефинансовый процесс в интернет-банке

Table

Non-financial process in Internet banking

Количество процессов (тыс.)					
Период	Заявление на кредитную карту и дополнительную карту	Заявка на кредит	Платежное поручение по счету	Другой нефинансовый процесс	Общее
2016	2315	1254	21547	21542	46658
2017	3497	4859	34584	31852	74792
2018	5485	7455	36521	40215	89676
2019	8546	8565	56985	49562	123658
2020	10125	12015	95321	67812	185273

Интернет-банкинг, который помогает своим клиентам выполнять свои процессы 24 часа и сохранять свои портфели в течение 24 часов, также снизил расходы банков и снизил нагрузку на филиалы. Стоимость процессов, выполненных через Интернет, составляет 1% от затрат на процессы, выполненные филиалами.

Замечено, что 39% от общего числа клиентов (физических и юридических лиц), которые хотя бы один раз вошли в систему и зарегистрировались в интернет-банке, выполняли процесс интернет-банкинга хотя бы один раз в октябре-декабре 2020 года.

При этом общее количество активных клиентов увеличилось до 720 тысяч человек за аналогичный период прошлого года и увеличилось до 341 тысячи человек по сравнению с июлем-сентябрем.

При рассмотрении количества инвестиционного процесса в интернет-банке; в то время как количество золотых процессов составляло 17 тысяч в 2016 году, оно было увеличено до 442 тысяч в 2020 году, и в то же время обменный процесс, который составлял 1512 в 2016 году, достиг 2313 по состоянию на декабрь 2020 года,

видно, что интернет-банкинг с годами имеет тенденцию к увеличению инвестиционного процесса [Process number change of internet banking investment process in Syria, 2021].

При рассмотрении объема инвестиционного процесса с точки зрения интернет-банкинга приблизительный объем инвестиционного процесса составлял 11 миллиардов в 2016 году, так что в декабре 2020 года они были выполнены через интернет-банкинг и достигли 128 миллиардов сирийских лир.

**Заключение**

Развитие интернет-банка в мире началось во втором периоде 1990-х годов. С другой стороны, в 2000-х годах использование интернет-банкинга во всем мире приобрело большую скорость. В Сирии интернет-сеть достигла большого числа пользователей в 2000-х годах, но она не достигла той же скорости, если рассматривать использование Интернета в качестве канала распространения. Наиболее значительный рост использования Интернета для банковских услуг наблюдался в 2016-2018 годах. В эти годы скорость использо-

вания электронного банка резко возросла. Если сравнивать с другими образцами в мире, использование интернет-банкинга в Сирии еще не достигло необходимого уровня. При рассмотрении этой позиции для распространения электронных услуг более чем важно принять некоторые меры предосторожности. Прежде всего, учитывая каждую технологическую систему, необходимо решить проблему безопасности. В связи с этим также важно обеспечить быструю связь между банком и клиентом в случае чрезвычайных движений на счетах клиентов. Кроме того, необходимо разработать метод мобильной подписи, который начал применяться; виртуальная клавиатура должна использоваться для предотвращения несанкционированного доступа к информации в системе. С другой стороны, считается, что для повышения технологической грамотности это будет иметь положительный эффект, если комиссия, созданная Союзом банков Сирии, заявит о важности использования Интернета в банковской сфере, проводя семинары для клиентов. Кстати, принимая во внимание демографические классификации, такие как возраст, пол и т. д., более чем важно облегчить использование системы для распространения Интернета в этом секторе.

#### Список литературы

1. Бурулина Т.А., Юденков Ю.Н., 2019. Дистанционное банковское обслуживание/ Т.А. Бурулина, Ю.Н. Юденков // Символ науки. – 2019. – №8: 19-27.
2. Зубакина Ю.К., 2019. Интернет-банкинг как современная форма банковского обслуживания / Ю.К. Зубакина // Молодой ученый. – 2019. – №22 (260): 526-528.
3. Информационное наполнение агентной модели пространственного развития России на основе данных региональных и федеральных информационных систем. Маматов А.В., Банчук Ю.А., Машкова А.Л. В сборнике: Информационные технологии в науке, образовании и производстве (ИТНОП-2018). VII Международная научно-техническая конференция. Сборник трудов конференции. 2018: 285-290.
4. Кудряшов В.С., Загоскина Е.О., 2017. Интернет-банкинг в Российской Федерации: проблемы и перспективы развития / В.С. Кудряшов, Е.О. Загоскина // *Yuvenis scientia*. – 2017. – №4: 27-31.
5. Юсупова О. А., 2020. Диджитализация платежей и эффективность интернет-банкинга // *Цифровая трансформация в экономике транспортного комплекса. Развитие цифровых экосистем: наука, практика, образование*, 2020: 380-384.
6. Юсеф Р., Ваганова О. В., 2020. Угрозы безопасности систем электронных банковских услуг в современных условиях // *Устойчивое развитие*. – 2020. № 4: 216-221.
7. Active customer number to use internet banking in Syria, 2021 [Электронный ресурс]. URL: <https://eservices.cbs-bank.sy/ar/customers/about-services>. (дата обращения: 01.06.2021).
8. Yan N. A., Subramani A. K., Chebolu R. M., Sasikala M. S. (2020). Examining the factors influencing adoption of e-banking services in chennai city // *Serbian Journal of Management*. -- 2020. -- Т. 15, № 2. -- С. 181-192.
9. Non-financial process made by the internet banking [Электронный ресурс]. URL: <https://eservices.cbs-bank.sy/ar/customers/transfer>. (дата обращения: 01.06.2021).
10. Number of ATM, POS, Bank Card and Credit Card in Syria, 2021 [Электронный ресурс]. URL: <https://cbs-bank.sy/sites/default/files/annual-reports/ar-2020.pdf>. (дата обращения: 01.06.2021).
11. Process number change of internet banking investment process in Syria, 2021. [Электронный ресурс]. URL: <https://eservices.cbs-bank.sy/ar/customers/bills>. (дата обращения: 01.06.2021).
12. Fliginskih T.N., Vaganova O.V., Solovjeva N.E., Bykanova N.I., Ragheed Y., Usatova L.V., 2020. The Impact of E-Banking on Performance of Banks: Evidence From Russia // *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*. 2020. Т. 12. № S4: 231-239.
13. Vaganova O., Zakharov V., Solovjeva N., Sidibe M., 2020. Establishing an Agro-Industrial Complex Innovative Development Mechanism // *Advances in Economics, Business and Management Research. Proceedings of the 8th International Conference on Contemporary Problems in the Development of Economic*,

Financial and Credit Systems (DEFCS 2020). Vol. 157. Belgorod State National Research University. 2020: 74-77.

### References

1. Burulina T.A., Yudenkov Yu.N. (2019). Remote banking / T.A. Burulina, Yu.N. Yudenkov // Symbol of Science. – 2019. – No. 8. – Pp. 19-27.

2. Information content of the agent model of spatial development of Russia based on data from regional and federal information systems Mamatov A.V., Banchuk Yu.A., Mashkova A.L. In the collection: Information technologies in science, education and production (ITNOP-2018). VII International Scientific and Technical Conference. Proceedings of the conference. 2018. pp. 285-290.

3. Zubakina Yu.K. (2019). Internet banking as a modern form of banking services / Yu.K. Zubakina // Young Scientist. – 2019. – No. 22 (260). Pp. 526-528.

4. Kudryashov V.S., Zagoskina E.O. (2017). Internet banking in the Russian Federation: problems and development prospects / V.S. Kudryashov, E.O. Zagoskina // Yuvenis scientia. – 2017. – No. 4. – Pp. 27-31.

5. Yusupova O. A. (2020). Digitalization of payments and the efficiency of Internet banking // Digital transformation in the economy of the transport complex. Development of digital ecosystems: science, practice, education, 2020. – Pp. 380-384.

6. Yusef R., Vaganova O.V. (2020). Threats to the security of electronic banking systems in modern conditions // Sustainable Development. – 2020. No. 4. – Pp. 216-221.

7. Active customer number to use internet banking in Syria, 2021 [Электронный ресурс]. URL: <https://eservices.cbs-bank.sy/ar/customers/about-services>. (дата обращения: 01.06.2021).

8. Yan N. A., Subramani A. K., Chebolu R. M., Sasikala M. S. (2020). Examining the factors influencing adoption of e-banking services in chennai city // Serbian Journal of Management. -- 2020. -- Т. 15, № 2. -- С. 181-192.

9. Non-financial process made by the internet banking [Электронный ресурс]. URL: <https://eservices.cbs-bank.sy/ar/customers/transfer>. (дата обращения: 01.06.2021).

10. Number of ATM, POS, Bank Card and Credit Card in Syria, 2021. [Электронный ресурс]. URL: <https://cbs-bank.sy/sites/default/files/annual-reports/ar-2020.pdf>. (дата обращения: 01.06.2021).

11. Process number change of internet banking investment process in Syria, 2021. [Электронный ресурс]. URL: <https://eservices.cbs-bank.sy/ar/customers/bills>. (дата обращения: 01.06.2021).

12. Fliginских T.N., Vaganova O.V., Solovjeva N.E., Bykanova N.I., Ragheed Y., Usatova L.V., (2020). The Impact of E-Banking on Performance of Banks: Evidence From Russia // Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems. 2020. Т. 12. № S4: 231-239.

13. Vaganova O., Zakharov V., Solovjeva N., Sidibe M., (2020). Establishing an Agro-Industrial Complex Innovative Development Mechanism // Advances in Economics, Business and Management Research. Proceedings of the 8th International Conference on Contemporary Problems in the Development of Economic, Financial and Credit Systems (DEFCS 2020). Vol. 157. Belgorod State National Research University. 2020: 74-77.

### Информация о конфликте интересов:

авторы не имеют конфликта интересов для декларации.

**Conflicts of Interest:** the author has no conflict of interest to declare.

**Рагид Юсеф**, аспирант Института экономики и управления НИУ «БелГУ», (г. Белгород, Россия).

**Yousef Ragheed**, Postgraduate Student, Institute of Economy and Management, Belgorod State National Research University, (Belgorod, Russia).

**Ваганова О.В.**, профессор, доктор экономических наук, заведующий кафедрой инновационной экономики и финансов Института экономики и управления, НИУ «БелГУ», (г. Белгород, Россия).

**Oksana V. Vaganova**, Professor, Doctor of Economic Sciences, Head of the Department of Innovative Economy and Finance, Institute of Economy and Management, Belgorod State National Research University (Belgorod, Russia)