

Анализ состояния электронного банковского сервиса в арабских странах

Васильева Елена Викторовна

Д-р экон. наук, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0054-832X>, e-mail: evvasileva@fa.ru

Алханнаш Ахмад

Аспирант, ORCID: 0000-0002-8483-6926, e-mail: ahmedhanash04@gmail.com

ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» (Финуниверситет),
125993, ГСП-3, Ленинградский проспект, 49, г. Москва, Российская Федерация

Аннотация

Выполнен анализ предоставления электронных банковских услуг в арабских странах. Банковский сектор – важная часть экономики в любой стране, однако в арабских странах есть определенные проблемы в применении концепции электронного банкинга. Цель исследования – сравнительный анализ подходов к применению информационных и коммуникационных технологий в банковской сфере в Алжире, Объединенных Арабских Эмиратах и Сирии, выявление особенностей и узких мест в развитии электронных банковских сервисов.

Показано, что для развития сильной экономики и предоставления качественных услуг, отвечающих потребностям клиентов, арабские страны стремятся внедрить концепцию электронного банкинга в своих банках, но все еще остаются некоторые препятствия, которые мешают им конкурировать с международными финансовыми организациями. С другой стороны, есть несколько успешных сценариев предоставления электронных услуг по всему миру, например, опыт Объединенных Арабских Эмиратов, Алжира, Ливана и других арабских стран.

Для оценки уровня использования электронных услуг населением Сирии в настоящее время, авторами был проведен опрос клиентов сирийского государственного и частного банков. На основе результатов опроса сделан вывод, что клиенты заинтересованы в получении услуг в электронном виде, но этому препятствуют политическая ситуация в стране и ряд других проблем. Сделаны общие выводы о приоритетности мер, которые должны быть приняты на уровне государства для того, чтобы арабские банки могли соответствовать современным трендам в финансовой сфере.

Ключевые слова: банк, электронные банковские сервисы, качество электронного банковского сервиса, информационные технологии, онлайн-платеж, развитие электронных денег, электронные банковские карты, традиционный банкинг

Для цитирования: Васильева Е.В., Алханнаш А. Анализ состояния электронного банковского сервиса в арабских странах // Управление. 2021. Т. 9. № 3. С. 99–111. DOI: 10.26425/2309-3633-2021-9-3-99-111



Analysis of the state of electronic banking services in the Arab countries

Elena V. Vasilieva

Dr. Sci. (Econ.), ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0054-832X>, e-mail: evvasileva@fa.ru

Ahmad Alhannah

Postgraduate student, ORCID: 0000-0002-8483-6926, e-mail: ahmedhanash04@gmail.com

Financial University, 49, Leningradsky prospekt, GSP-3, Moscow, 125993, Russia

Abstract

The analysis of the provision of electronic banking services in Arab countries has been performed. The banking sector is an important part of the economy in any country, however in the Arab countries there are certain problems in the application of the concept of electronic banking. The purpose of this study is a comparative analysis of approaches to the application of information and communication technologies in the banking sector in Algeria, the United Arab Emirates and Syria, identification of the features and bottlenecks in the development of electronic banking services.

It has been shown that in order to develop a strong economy and provide quality services that meet customer needs, Arab countries are clearly keen to implement the concept of electronic banking in their banks, but there are still some obstacles which prevent them from competing with international financial organisations. On the other hand, there are several successful scenarios for providing electronic services around the world, for example, the experience of the United Arab Emirates, Algeria, Lebanon and other Arab countries.

To assess the level of use of electronic services by the Syrian population at the present time, the authors conducted a survey of clients of the Syrian state and private banks. Based on the survey results, it has been concluded that customers are interested in receiving services in electronic form, but this is hindered by the political situation in the country and a number of other problems. General conclusions have been made about the priority of measures that should be taken at the state level in order for Arab banks to meet modern trends in the financial sector.

Keywords: bank, e-banking services, quality of electronic banking services, information technologies, online payment, development of electronic money, electronic bank cards, traditional banking

For citation: Vasilieva E.V., Alhannah A. (2021). Analysis of the state of electronic banking services in the Arab countries. *Upravlenie / Management (in Russian)*, 9 (3), pp. 99–111. DOI: 10.26425/2309-3633-2021-9-3-99-111



Введение / Introduction

За последние несколько лет в информационных и коммуникационных технологиях произошла революция, которая сильно повлияла на методы ведения банковских и деловых операций. Это, в свою очередь, привело к появлению нового поколения банковских услуг технологического характера, называемых электронными банковскими услугами. Электронный банкинг получил широкое распространение на глобальном уровне, особенно в развитых странах, потому что он содержит много функций и преимуществ по сравнению с «бумажным» процессом. Принятие этой тенденции в банковском деле стало императивом развития современной банковской среды. Банки различных стран, включая арабские, стали серьезно задумываться о поиске способов реализации этих услуг. А в свете глобализации особенно остра проблема подобной реорганизации для тех финансовых организаций, которые связаны с глобальными банковскими системами.

Основываясь на изложенном выше, в этом исследовании покажем реальную практику оказания электронных банковских услуг в арабском мире. Также оценим, насколько предпринятые шаги позволили арабским банкам конкурировать с международными.

Постановка проблемы и цели исследования / Formulation of the problem, and purpose of research

Научно-техническое развитие, свидетелями которого является банковская арена, и связанное с этим широкое использование инструментов и каналов электронного банкинга в развитых странах, вынудили развивающиеся страны, включая арабские, серьезно поработать над переходом на электронный банкинг. Это крайне важная задача, решение которой направлено на сохранение своих позиций в конкуренции и преэминентности. Банковский сектор имеет важное значение как одна из основных опор в построении сильной и устойчивой экономики страны. И поэтому именно на уровне государства необходимо приложить усилия для развития этого сектора, чтобы иметь возможность конкурировать с глобальными ресурсами, не отставая от быстрых изменений и развития информационных и коммуникационных технологий и используя их при предоставлении банковских услуг. Эти данные явились идеей настоящего исследования.

Исследование направлено в основном на то, чтобы пролить свет на особенность предоставления электронных банковских услуг в арабских странах. Информационной базой исследования стали статистические

данные, официальная отчетность на веб-сайтах арабских банков, а также предыдущие исследования авторов [Васильева и др., 2020; Алханнаш, 2021; Васильева, Алханнаш, 2021], в которых обсуждалась эта тема.

Концепция электронного банковского обслуживания / The electronic banking concept

Экономические исследования, посвященные деятельности банков, позволили получить обобщающее представление о назначении электронного банкинга, и, несмотря на разные формулировки, они в своем содержании направлены на единую концепцию. Электронная банковская услуга определяется через операции, выполняемые банками с помощью электронных средств, таких как телефон, компьютер, банкомат и сеть «Интернет» (далее – Интернет) [Liang and Pei-Ching, 2015]. Электронный банкинг можно определить как способ предоставления банковской информации и осуществления банковских услуг клиентам с применением компьютеров и различных электронных средств через электронную сеть [Souhaila et al, 2020].

В концепции электронного банкинга также говорится, что процедуры электронных транзакций, из которых Интернет является одной из наиболее важных форм, представляют собой виртуальные банки и предоставляют те же услуги, что и веб-сайт банка, такие как: снятие средств, оплата и перевод без необходимости обращения клиента в банк [Püschel et al, 2010].

Принимая во внимание данные определения, концепция электронного банковского обслуживания может быть сформулирована как проведение банковских операций с помощью электронных средств, то есть посредством использования новых информационных и коммуникационных технологий, независимо от того, связаны ли они с выводом средств, платежами, кредитами, переводами или операциями с ценными бумагами или другими банковскими вопросами. В свете этого такой режим организации процессов не требует от клиента посещения банка, поскольку он может выполнять некоторые банковские операции из своего дома или офиса.

Анализ особенностей электронного банковского обслуживания в некоторых странах мира / Analysis of the features of electronic banking services in some countries of the world

Электронная оплата наличными появилась в Европе после начала работы с ней в США. Практику применения банковских карт, которые в европейских

государствах в настоящее время поддерживаются сетями Visa и MasterCard, ускорило решение Европейского парламента GAM 2009 г. в отношении работы учреждений, выпускающих электронные деньги. Это также облегчило доступ новым игрокам на рынке электронных банковских услуг [Levio Vaunetti, 2012], которые знают, что эти учреждения уже существуют, деятельность электронных банковских услуг бесплатна и не ограничена законами и постановлениями, как сейчас. В таблице 1 показано количество учреждений, осуществляющих электронные платежи наличными в европейских странах до конца 2011 г.

В результате выхода этих новых учреждений и организаций на рынок электронных денег было внесено около 25 млрд евро в общий объем экономик стран Европейского союза в 2012 г., в то время как исследование, проведенное Moody's Economic Corporation совместно с международной компанией Visa Card Company, показало, что платежи наличными принесли в мировую экономику около 1,1 млрд долл. за период 2003–2008 гг. Данные Европейской комиссии показывают, что 45 % жителей стран Европейского союза осуществляли оплату электронными деньгами в Интернете в 2012 г., по сравнению с примерно 37 % в 2009 г. Также отметим, что по данным этого источника 66 % этих покупателей объяснили, что интернет-сайты предлагают более дешевые продукты, в то время как

50 % заверили, что онлайн-покупки экономят время и позволяют выбирать лучшие продукты и дают возможность сравнивать цены на товары, и это всегда доступно в течение дня [Drigă and Isac, 2014].

Показатели операций с электронными деньгами в некоторых странах мира в 2012 г. и 2020 г. представлены на рисунке 1.

Из графика следует, что в 2012 г. процент транзакций, которые выполняются электронным способом, уже был достаточно высок во Франции (45 %) [Souhaila and Salima, 2020], хотя его трудно определить точно из-за очень большого количества операций и отсутствия надежного метода. Традиционное оформление документов во Франции составляло менее 5 % от общей суммы транзакций, по сравнению соответственно с 11 % в Италии, 25 % в Германии, 40 % в США и более чем 50 % в других странах, в том числе Северной Европы, например, Швеции и Финляндии. За период 2017–2020 гг. можно отметить рост безналичных платежей в общем объеме операций в последние годы, который особенно заметен в скандинавских странах, Франции, Канаде. Скачок в безналичной оплате произошел и в России. Конечно, на динамику показателей значительно влияние оказала пандемия COVID-19 2020 г.

Таблица 1

Количество учреждений, выпускающих электронные деньги в некоторых странах Европы до конца 2011 г.

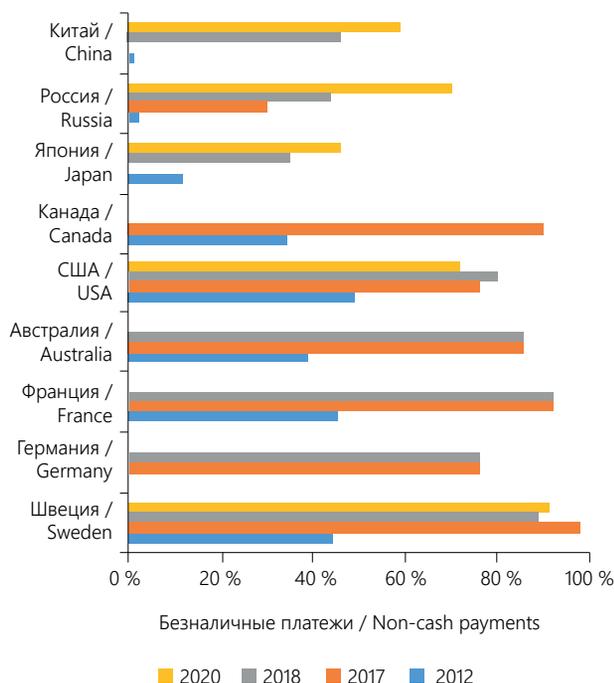
| Показатель | Италия | Ирландия | Люксембург | Франция | Испания | Германия | Британия |
|--|--------|----------|------------|---------|---------|----------|----------|
| Количество учреждений электронных платежей | 10 | 12 | 1 | 12 | 41 | 30 | 166 |

Источник: [Dorn, 2012]

Table 1. The number of institutions issuing electronic money in some European countries until the end of 2011

| Indicator | Italy | Ireland | Luxembourg | France | Spain | Germany | Britain |
|---|-------|---------|------------|--------|-------|---------|---------|
| Number of electronic payment institutions | 10 | 12 | 1 | 12 | 41 | 30 | 166 |

Source: [Dorn, 2012]



Источники: McKinsey&Company^{1,2}, Master Card Company³, Tadviser⁴, ValueChampion⁵ / Sources: McKinsey^{1,2}, Master Card Company³, Tadviser⁴, ValueChampion⁵

Рис. 1. Процент безналичных платежей в общем объеме операций в некоторых странах мира в 2012–2020 гг.

Fig. 1. The percentage of non-cash payments in the total volume of transactions in some countries of the world in 2012–2020

Анализ ситуации с электронными банковскими сервисами в арабских странах / Analysis of the situation with electronic banking services in Arab countries

Ситуация с электронными платежами и банковскими услугами в арабском мире сильно отличается от остального мира [Соломатин, 2018; Меньщикова, 2017; Абдрахимова, Бегеба, 2020; Alan et al, 2018]. Статистика показывает, что общие расходы арабов на электронные платежи не превышают 95 млн долл.

¹ The McKinsey global payments map. Режим доступа: <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/how-we-help-clients/panorama/our-offerings/global-payments-map> (дата обращения: 06.07.2021).

² McKinsey&Company (2020). The 2020 McKinsey global payments report, October Режим доступа: <https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/industries/financial%20services/our%20insights/accelerating%20winds%20of%20change%20in%20global%20payments/2020-mckinsey-global-payments-report-vf.pdf> (дата обращения: 06.07.2021).

³ Master Card Company feat sheet-consulted. 26 July 2012. Режим доступа: <http://www.mastercard.international.com> (дата обращения: 06.07.2021).

⁴ Tadviser: Государство, бизнес, технологии. Режим доступа: https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Безналичные_платежи_в_России (дата обращения: 06.07.2021).

⁵ A cashless economy in India: Is it possible? // ValueChampion. Режим доступа: <https://www.valuechampion.in/credit-cards/cashless-economy-india-it-possible> (дата обращения: 06.07.2021).

в год. Большинство дилеров по электронным платежам концентрируют свои расходы на электронной торговле. Отмечается, что 80 % операций электронной коммерции осуществляются за пределами арабских веб-сайтов из-за их отсутствия или нехватки в различных категориях пользовательских запросов. Арабские веб-сайты составляют лишь 0,5 % глобальной области использования в Интернете [Muhammad, 2015], а тесная связь между Интернетом и электронными платежами, учитывая, что Интернет является средством входа для этого, естественно, существенным образом сказывается на сложившейся фундаментальной проблеме электронного банкинга арабских стран.

В таблице 2 приведено количество пользователей Интернета в арабских странах в 2016 г. и 2020 г. Ситуация за 4 года сильно изменилась, и в 2020 г. процент интернет-пользователей в общей численности населения арабских стран значительно вырос. Особенно это заметно в ОАЭ, Саудовской Аравии, Катаре. Но в некоторых странах доля интернет-пользователей также остается невысокой, в том числе из-за серьезных проблем, которые ограничивают развитие и адаптацию населения к современным технологиям. Заметим также, что по статистике в этих странах Интернетом до сих пор мало пользуются пожилые люди в возрасте старше 50 лет.

Принимая во внимание данные таблицы 2 в сравнении с европейскими странами, статистика которых говорит о том, что 90 % населения в Европе пользуется Интернетом⁶, можно констатировать, что этот вопрос отражает ситуацию с электронными банковскими сервисами в полной мере. Характер использования интернет-сервисов арабскими пользователями Интернета во многом определяет тенденцию того, что правительства арабских стран всерьез стали задумываться об инвестициях в развитие собственных интернет-сервисов, чтобы изменить в том числе и объемы прибыли, получаемой от этого направления.

Опыт Алжира в сфере электронного банковского обслуживания / Algeria's experience in the field of electronic banking

Проект перехода на электронные деньги в рамках модернизации и развития банковского сектора Алжира направлен на сокращение объема обращения традиционной наличности. Исходя из этого, группа банков решила создать совместный орган, чтобы ускорить переход на более полное осуществление банковских операций с использованием электронных

⁶ The annual financial report of the European Union member states 2018. Режим доступа: www.statista.com/ (дата обращения 12.07.2021).

Количество интернет-пользователей в арабских странах в 2016 и 2020 гг.

| Страна | 2016 г. | | | 2020 г. | | |
|-------------------|-----------------|--|--|-----------------|--|--|
| | Мировой рейтинг | Процент от общей численности населения | Количество интернет-пользователей, млн | Мировой рейтинг | Процент от общей численности населения | Количество интернет-пользователей, млн |
| Египет | 28 | 65 | 67 | 31 | 83 | 85 |
| Марокко | 32 | 59 | 15.2 | 37 | 74 | 19 |
| Саудовская Аравия | 33 | 71 | 32 | 25 | 84 | 44 |
| Алжир | 52 | 45 | 16 | 34 | 79 | 23 |
| Судан | 57 | 49 | 25 | 64 | 63 | 27 |
| Сирия | 49 | 59 | 12 | 53 | 71 | 15 |
| ОАЭ | 30 | 81 | 6 | 11 | 89 | 9 |
| Тунис | 58 | 49 | 6.5 | 51 | 72 | 8.5 |
| Ливан | 55 | 62 | 3 | 45 | 78 | 4.5 |
| Иордания | 80 | 40 | 5.5 | 64 | 65 | 6.5 |
| Кувейт | 39 | 66 | 5.5 | 26 | 81 | 7 |
| Оман | 44 | 69 | 2.3 | 29 | 83 | 5 |
| Катар | 41 | 70 | 1.5 | 21 | 84 | 3.5 |
| Ирак | 101 | 33 | 16 | 92 | 53 | 18.5 |
| Йемен | 106 | 32 | 11 | 114 | 49 | 12 |
| Бахрейн | 34 | 71 | 3 | 31 | 79 | 5 |

Источники⁷

Table 2. Number of Internet users in Arab countries in 2016 and 2020

| Country | 2016 | | | 2020 | | |
|----------------------------|---------------|------------------------------------|-----------------------------------|---------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| | World ranking | Percentage of the total population | Number of Internet users, million | World ranking | Percentage of the total population | Number of Internet users, million |
| Egypt | 28 | 65 | 67 | 31 | 83 | 85 |
| Morocco | 32 | 59 | 15.2 | 37 | 74 | 19 |
| Saudi Arabia | 33 | 71 | 32 | 25 | 84 | 44 |
| Algeria | 52 | 45 | 16 | 34 | 79 | 23 |
| Sudan | 57 | 49 | 25 | 64 | 63 | 27 |
| Syria | 49 | 59 | 12 | 53 | 71 | 15 |
| United Arab Emirates (UAE) | 30 | 81 | 6 | 11 | 89 | 9 |
| Tunisia | 58 | 49 | 6.5 | 51 | 72 | 8.5 |
| Lebanon | 55 | 62 | 3 | 45 | 78 | 4.5 |
| Jordan | 80 | 40 | 5.5 | 64 | 65 | 6.5 |
| Kuwait | 39 | 66 | 5.5 | 26 | 81 | 7 |
| Oman | 44 | 69 | 2.3 | 29 | 83 | 5 |
| Qatar | 41 | 70 | 1.5 | 21 | 84 | 3.5 |
| Iraq | 101 | 33 | 16 | 92 | 53 | 18.5 |
| Yemen | 106 | 32 | 11 | 114 | 49 | 12 |
| Bahrain | 34 | 71 | 3 | 31 | 79 | 5 |

Sources⁷

денег (SITM) в 1995 г. в форме компании с акциями восьми алжирских коммерческих банков, а именно

National Bank of Algeria, Bank for Agriculture and Rural Development, External Bank of Algeria, National Fund for Savings and Reserves, Algerian People's Loan, Al Barakah Bank, местного банка развития, Национального фонда сельскохозяйственного сотрудничества с капиталом

⁷ Internet world statistics: Usage population statistic. Режим доступа: <https://www.internetworldstats.com> (дата обращения: 12.07.2021).

1,27 млрд алжирских динаров. Услуги компании были ограничены в начале выпуском банковских карт для снятия бумажных денег в банкоматах, а в 2005 г. она добавила новую услугу – поддержку электронных точек продаж POS [Radwan, 2018].

Чтобы прояснить реальность распространения электронных денег на банковском рынке Алжира, в таблице 3 показана динамика стоимости операций с наличными по картам различных типов в банках Алжира в течение 2010–2019 гг.

Опыт ОАЭ в сфере электронных платежей / UAE experience in the field of electronic payments

Техническая инфраструктура в ОАЭ – одна из самых мощных в арабском мире. Инвестиции в сектор телекоммуникаций в этой стране составили около 1,5 млрд долл., уступив по стоимости место Саудовской Аравии, в которой были зафиксированы вложения в этот сектор в 2018 г. в размере 2,8 млрд долл. [Mohammad, 2019] в сравнении с 17,6 млрд долл. в 2014 г. Это делает ОАЭ вторым государством

в арабском мире по объему инвестиций в телекоммуникации на душу населения⁹.

Объединенные Арабские Эмираты также прошли важный этап в области электронных банковских услуг, поскольку в начале 2017 г. была выпущена карта электронного дирхама ОАЭ, идентичная глобальной карте Visa. Она представляет собой пластиковую карту, содержащую единицы, эквивалентные «эмиратскому дирхаму», и это была разумная и экономичная альтернатива наличным деньгам. Она также позволяет пользователям легко оплачивать свои покупки в местной и международной валюте в более чем 24 млн магазинов по всему миру. Что важно с точки зрения учета и контроля потребительских расходов [Al-Khourgi, 2012].

Суммы, собранные через точки электронных платежей Дубайского электронного правительства, также, по оценкам, значительно увеличились, превысив 12,3 млрд дирхамов в 2018 г., и составили 260,7 млрд дирхамов в 2017 г. по сравнению с 145,7 млрд дирхамов в 2016 г., и, таким образом, достигнув значительного увеличения примерно на 40%. Но несмотря на развитие, которое наблюдается в ОАЭ

⁸ Department of Electronic Maps of Algeria (SITM). Режим доступа: www.geobis.com/ (дата обращения: 12.07.2021).

⁹ Report of the Economic and Social Commission for Western Asia (ESCWA, 2015). Режим доступа: www.unescwa.org/ (дата обращения: 12.07.2021).

Таблица 3

Динамика стоимости операций с наличными по банковским картам в период 2010–2019 гг., млн. алжирских динаров

| Банк | г. 2010 | 2019 г. |
|---------------------------|---------|---------|
| Почта Алжира | 382,3 | 893 |
| Сельскохозяйственный банк | 23,1 | 55 |
| Народный банк Алжира | 312,8 | 602,7 |
| Национальный банк Алжира | 14,2 | 32,8 |
| Аль Барака Банк | 1,14 | 25,23 |
| Банк Развития | 102,7 | 286,2 |
| Банк залива | 4,2 | 15,1 |
| Бариба Банк Алжира | 155,8 | 329,8 |

Источник⁸

Table 3. Dynamics of the cost of cash transactions on bank cards in the period 2010–2019, million Algerian dinars

| Bank | 2010 | 2019 |
|--|-------|-------|
| Algeria Post | 382.3 | 893.0 |
| Bank for Agriculture and Rural Development | 23.1 | 55.0 |
| People's Bank of Algeria | 312.8 | 602.7 |
| National Bank of Algeria | 14.2 | 32.8 |
| Al Baraka bank | 1.14 | 25.23 |
| Bank of Development | 102.7 | 286.2 |
| Gulf Bank | 4.2 | 5.1 |
| Bank BNP Paribas of Algeria | 155.8 | 329.8 |

Source⁸

Сравнение развития электронных денег с обычными деньгами в ОАЭ, млрд дирхамов

| Показатель | 2013 г. | 2014 г. | 2015 г. | 2016 г. | 2017 г. | 2019 г. |
|-------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Денежный блок | 599,1 | 601,2 | 580,0 | 538,2 | 413,2 | 212,12 |
| Ценность электронных операций | 13,7 | 44,1 | 81,5 | 145,1 | 260,7 | 372,5 |

Источники ^{10, 11}

Table 4. Comparison of the development of electronic money with ordinary money in the United Arab Emirates (UAE), billion dirhams

| Index | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2019 |
|--------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Money block | 599.1 | 601.2 | 580.0 | 538.2 | 413.2 | 212.12 |
| The value of electronic transactions | 13.7 | 44.1 | 81.5 | 145.1 | 260.7 | 372.5 |

Sources ^{10, 11}

в области электронных платежей, процент бумажных денег (наличных) по-прежнему составляет более 60–65 % от общей суммы денежных выплат, как показано в таблице 4.

Из таблицы 4 можно увидеть уменьшение объема операций с наличностью, проводимых через бумажный дирхам ОАЭ, и, с другой стороны, увеличение объема операций через электронные порталы, что указывает на заметное развитие в области применения электронного банковского обслуживания.

Состояние банковской системы в Сирии в довоенный и послевоенный период / The banking system state in Syria in the pre-war and post-war period

Сирийское правительство в качестве первого и основного шага для глобальной информатизации страны осуществляет всеобъемлющий проект внедрения платформы электронного правительства. Проект направлен

¹⁰ UAE Central Bank data on the internet for the mentioned years. Режим доступа: www.centralbank.ae (дата обращения 12.07.2021).

¹¹ Darwish M. (2018). The Electronic Trade in the United Arab Emirates // Emirates Newspaper. № 7 P. 13. Режим доступа: <https://www.emaratyaloum.com/>; (дата обращения: 10.07.2021).

на обеспечение более высокого уровня предоставления государственных услуг для сирийских граждан. Эта электронная система управляется одним юридическим лицом, принадлежащим государству, в котором свой вклад вносят различные стороны – от государственных министерств (связи, финансов, экономики и торговли) до Центрального банка Сирии. Однако, развитие страны в области информационных и коммуникационных технологий сильно приостановил кризис, в котором страна оказалась почти 10 лет назад, вызванный политической ситуацией и экономическими санкциями, введенными иностранными государствами. Поэтому в настоящее время можно констатировать факт, что электронные банковские услуги в Сирии значительно уступают мировым стандартам применения цифровых информационных технологий.¹²

В таблице 5 показана степень воздействия сирийского кризиса на банковский сектор страны, на примере Сирийского банка недвижимости и Сирийского промышленного банка. Это одни из самых важных банков, от которых зависит экономика государства.

¹² Управление электронными платежами Сирийского банка недвижимости и Сирийского промышленного банка. Режим доступа: <http://industrialbank.gov.sy/> (дата обращения: 11.07.2021).

Динамика электронных операций, осуществляемых через Сирийский Банк недвижимости и Сирийский промышленный банк

| Банк | Стоимость, млрд сирийских фунтов | | | | | | |
|-----------------------------|----------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | 2008 г. | 2009 г. | 2010 г. | 2011 г. | 2012 г. | 2013 г. | 2019 г. |
| Сирийский Банк недвижимости | 508,97 | 550,05 | 613,97 | 231,77 | 22,10 | 8,50 | 221,50 |
| Сирийский промышленный банк | 50,17 | 61,2 | 64,56 | 30,2 | 9,7 | 3,89 | 10,1 |

Источник¹²

Table 5. Dynamics of electronic transactions carried out through the Syrian Real Estate Bank and the Syrian Industrial Bank

| Bank | Cost, billion Syrian pounds (SYP) | | | | | | |
|-------------------------|-----------------------------------|--------|--------|--------|-------|------|--------|
| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2019 |
| Syrian Real Estate Bank | 508.97 | 550.05 | 613.97 | 231.77 | 22.10 | 8.50 | 221.50 |
| Syrian Industrial Bank | 50.17 | 61.2 | 64.56 | 30.2 | 9.7 | 3.89 | 10.1 |

Source¹²

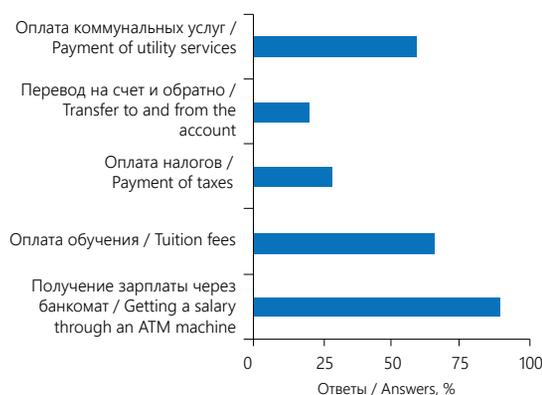
В таблице представлены данные, демонстрирующие суммы операций, выполняемых в банкоматах. Достигнув своего пика в 2010 г., количество таких операций начало снижаться со скоростью более 80 % в первый квартал 2011 г. (в начале сирийского кризиса). Подобный спад указывает, что для успешного перехода на электронные банковские услуги очень важны безопасность и стабильность [Scholtens and van't Klooster, 2019].

Однако отметим, что в 2019 г. ситуация с электронными платежами в Сирийском банке недвижимости улучшилась, так как многие сервисы и устройства, работа которых была прекращена из-за военных действий в Сирии, были восстановлены, но уровень электронных транзакций все еще ниже требуемого уровня.

Мы также отмечаем, что в Сирийском промышленном банке по-прежнему высокая доля бумажных и наличных операций и лишь небольшое увеличение стоимости электронных платежей.

В 2019 г. Центральный банк Сирии принял решение о запуске проекта электронных платежей. Но, стоит отметить, что несмотря на усилия Правительства Сирии по обеспечению требований к электронному банковскому обслуживанию в сирийских банках, электронный банковский бизнес в настоящее время как таковой не ведется. Причинами этого являются: низкий уровень технологической базы сирийских банков, сокращение привлечения иностранных инвестиций, в том числе вследствие глобальных экономических санкций, введенным против Сирии, ряд политических мер, малое число совершаемых населением покупок в Интернет, общая низкая культура распространения безналичной оплаты услуг.

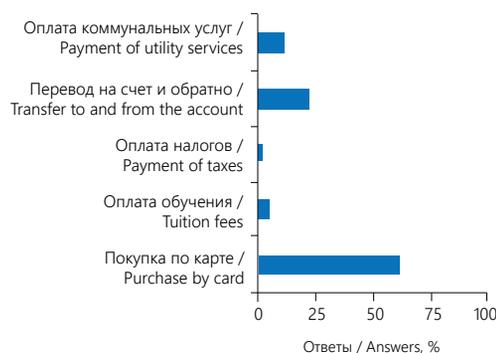
Нами было проведено исследование общественного мнения о востребованности и практики электронного банковского обслуживания в Сирии. Мы попросили клиентов государственных и частных сирийских банков принять участие в онлайн опросе, в котором был набор вопросов, направленных на определение уровня использования электронных услуг в сирийских банках, тенденций и потребностей клиентов относительно электронного банковского обслуживания. Кроме того, была проведена группа телефонных интервью с некоторыми клиентами. В опросе приняло участие 47 человек. Была проведена оценка репрезентативности выборки, которая подтвердила релевантность полученных результатов: 71,4% участников опроса составили люди в возрасте до 50 лет. На рисунках 2–4 показаны наиболее важные результаты.



Составлено авторами по материалам исследования / Compiled by the authors on the materials of the study

Рис. 2. Результаты опроса клиентов государственных и частных сирийских банков. Ответ на вопрос: «Какими электронными услугами банков вы пользуетесь?»

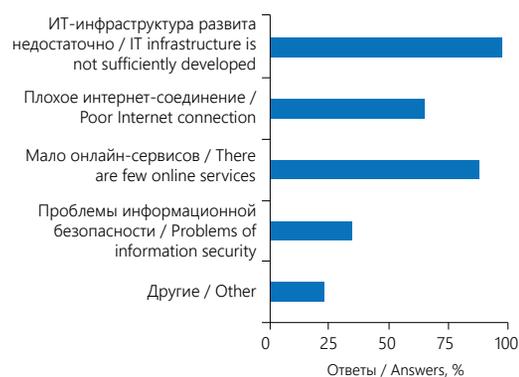
Fig. 2. Results of a survey of clients of public and private Syrian banks. The answer to the question: "What electronic banking services do you use?"



Составлено авторами по материалам исследования / Compiled by the authors on the materials of the study

Рис. 3. Распределение ответов на вопрос: «Какие из услуг в первую очередь требуется реализовать в мобильном приложении банка?»

Fig. 3. Distribution of answers to the question: "Which of the services are primarily required to be implemented in the bank's mobile application?"



Составлено авторами по материалам исследования / Compiled by the authors on the materials of the study

Рис. 4. Распределение ответов на вопрос: «Какие основные препятствия и трудности связаны с переходом на предоставление банковских услуг в мобильном приложении?»

Fig. 4. Distribution of answers to the question: "What are the main obstacles and difficulties associated with the transition to the provision of banking services in a mobile application?"

В настоящее время карты Visa и Master Card в Сирии не используются из-за экономических санкций в отношении Сирии. Все способы оплаты и покупки осуществляются наличными. В стране нельзя расплачиваться иностранной валютой, только сирийскими фунтами. Система электронного банкинга в Сирии не поддерживает способы оплаты с помощью банковской карты, хотя существует несколько проектов и концепций для активации этой функции.

Чаще всего электронное банковское обслуживание в Сирии осуществляется через банкоматы для получения зарплатных денег (процент ответивших составил 89,5%). После чего следует плата за обучение (65,3% ответов), а также услуга перевода денег. В последнем случае отмечаем, что услуга перевода предоставляется только частными банками.

Что касается предпочтительных услуг, которые хотят получить клиенты на перспективу, то это в первую очередь услуга электронных покупок (так ответили 61,2% респондентов).

Ответы участников опроса также были интересны с точки зрения обозначения препятствий, с которыми они сталкиваются при получении банковских услуг в электронном виде. Главной из проблем названа низкая развитость инфраструктуры информационных технологий в сирийских банках. Кроме того, люди проявили некоторую обеспокоенность информационной безопасностью и конфиденциальностью информации, слабостью интернет-сервиса в Сирии.

Чтобы избежать ошибок и недостатков, о которых говорилось ранее, сирийское правительство должно провести ряд реформ, которые улучшат качество электронных банковских услуг, а именно:

- наряду с развитием банковской среды нужна системная работа над тем, чтобы привить населению культуру интернет-банкинга, повысить понимание ценности электронных банковских услуг;
- необходимы существенные меры по совершенствованию инфраструктуры, от которой будут зависеть новые услуги и внедрение электронного банкинга во все виды деятельности банков. Это требует продолжения внедрения современных технологий в области связи, развития внутренних и внешних сетей, разработки средств защиты и безопасности. Помимо этого нужна глобальная подготовка кадров в области информационной и электронной культуры;
- банковская сеть может стать электронным мостом между банками и их клиентами, банками-партнерами, поскольку ее цель — следить за ежедневными изменениями в инвестиционном секторе на местном и международном уровнях, чтобы позволит сократить

бюрократию и активизировать принцип децентрализации в сирийских банках;

- на государственном уровне следует работать над внесением изменений в законы, постановления и нормативные документы, касающиеся электронного банкинга, в соответствии с международным законодательством и постановлениями [Васильева, Алханнаш, 2021].

Общие выводы по ситуации с электронными банковскими услугами в арабском мире / General conclusions on the situation with electronic banking services in the Arab world

В целом реальность электронного банковского обслуживания в арабских странах можно описать следующим образом.

1. Использование банкоматов, электронных чеков продаж, банковских карт стало обычным явлением во всех арабских странах и выступает в качестве основных электронных столпов, от которых зависят клиенты банка при проведении банковских операций в своих странах и мире в целом. Ряд арабских банков осуществили базовые инновации в отношении пластиковых карт, выпустив интернет-карты, которые позволяют их клиентам совершать покупки по всему миру и оплачивать их электронными деньгами. Но несмотря на это, доля транзакций электронных платежей в арабских странах не превышает 25% от мирового уровня, который в 2017 г. составил 150 млрд долл. [Muhammad, 2019].

2. Технология электронных платежей через Интернет имеет остаточный уровень распространения в нескольких арабских странах, особенно в странах Персидского залива, Ливане, Египте, Саудовской Аравии и Сирии. Но при этом стоит отметить, что уровень развития этого типа современного электронного банковского бизнеса еще не достаточен. Его зрелость на арабском банковском рынке в целом весьма средняя [Ershaid, 2017]. И основная причина этого связана с низким уровнем проникновения интернета в арабских странах: число интернет-пользователей не превышает 60% всего населения по сравнению с подобными показателями в размере более 90% в Европе и Соединенных Штатах Америки и 81% в России¹³.

3. Технология электронных платежей с помощью смартфона переживает быстрый рост во многих арабских странах в соответствии с динамикой продаж

¹³ Global Digital (2021). We Are Social, Hootsuite. Режим доступа: <https://www.web-canape.ru/business/vsya-statistika-interneta-i-socsetej-na-2021-god-cifry-i-trendy-v-mire-i-v-rossii/> (дата обращения: 12.07.2021).

мобильных телефонов в этих странах, что определяет новые стратегические инициативы развития для банков в сфере электронных сервисов. Количество пользователей мобильных телефонов уже на конец 2018 г. оценивался в более чем 189 млн абонентов с уровнем проникновения в пределах 50–150% в год¹⁴. Соответственно, банки, отслеживающие эту тенденцию, инвестируют большие средства в развитие инфраструктуры для совершенствования процессов предоставления банковских платежных услуги с помощью мобильных сервисов.

Назовем препятствия на пути перехода к услуге электронного банкинга в арабских странах.

1. Низкие показатели инвестиционных расходов в сфере информационных технологий и научно-исследовательской и инновационной деятельности, в то время как крупные международные банки тратят на это много больше.

2. Концентрация богатства среди пожилых людей в арабских странах, которые ослабляют стимулы для использования электронных схем банковских операций из-за опасений, с которыми, по их мнению, они столкнутся, и своей убежденности в традиционных схемах банковского дела.

3. Слабость законодательной и нормативно-правовой базы в арабских странах, которая позволяет перейти к модернизации и развитию банковских операций, как внутренних, так и внешних [Neff, 2015].

Чтобы создать интегрированную систему электронного обслуживания в арабских банках, должны быть выполнены следующие условия.

1. Необходимо повысить уровень координации между центральными банками в области законодательства и политики, связанных с банковской отраслью, чтобы обеспечить соответствующую основу для создания арабской банковской индустрии, способной

противостоять глобальной банковской конкуренции, которая стала более серьезной и более сложной.

2. Арабские страны на данном этапе нуждаются в экономической интеграции и объединении. И для того, чтобы это произошло, необходимо создать желаемую экономическую ситуацию, которая обеспечит арабским странам необходимую защиту от экономических и финансовых колебаний, с которыми мир время от времени сталкивается.

3. Важно расширение сотрудничества и координации между банковскими учреждениями, операторами сетей мобильной связи и международными компаниями, экспортирующими кредитные карты, с целью обеспечения взаимодополняемости при предоставлении банковских услуг.

Заклучение / Conclusion

Арабские страны стремятся идти в ногу с международными банками в применении электронных услуг, что подтверждается некоторым опытом, например, опытом Объединенных Арабских Эмиратов, которые смогли в рекордно короткие сроки улучшить свои электронные банковские операции. Отмечается производительность и продвижение вперед, но, несмотря на это, все еще существует большой разрыв между реальностью и тем, что требуется, так как процент людей, которые все еще не осведомлены об идее электронного банковского обслуживания, достаточно велик в арабском мире. По этой причине необходимо с самого начала работать над повышением осведомленности арабского гражданина о банковских услугах, чтобы у него появилось желание использовать электронные банковские каналы. В дополнение необходимо создание сильной технологической инфраструктуры банков, которая сейчас является краеугольным камнем построения интегрированной системы электронного банкинга в сравнении с достижениями передовых международных банков.

¹⁴ International Telecommunication Union Report 2019. Режим доступа: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx> (дата обращения: 10.07.2021).

Список литературы

Абдрахимова З.Р., Бегеба А.В. (2020). Управление частным капиталом (Wealth Management) в исламском банкинге // Хроноэкономика. № 3 (24). С. 32–36.

Алханнаш А. (2021). Анализ уровня электронных услуг в Сирийских банках // Технологическое предпринимательство, коммерциализация результатов интеллектуальной деятельности и трансфер технологий: Материалы I Всероссийской научно-практической конференции. Пермь – Екатеринбург, 2021. С. 29–33.

Васильева Е.В., Алханнаш А. (2021). Анализ текущей ситуации применения электронных сервисов в сирийских

References

Abdrakhimova Z.R., and Begeba A.V. (2020), “Management of private capital (Wealth Management) in Islamic banking”, *Hronoeconomics*, no. 3 (24), pp. 32–36. (In Russian).

Ershaid Oglah Nawash (2017), “The Impact of Investment in Information Technology on the Performance of Saudi Banks”, *Arab Journal of Administration* [أردادال في برع الة جمل]. V. 37, No. 1, Art. 11, pp. 207–222. Available at: <https://digitalcommons.aaru.edu.jo/aja/vol37/iss1/11> (accessed: 07.07.2012).

Al-Khoury A. (2012), “eGovernment strategies: the case of the United Arab Emirates (UAE)”, *European Journal of ePractice*, no. 17, pp. 126–150.

- банках и перспективы их развития // Управление. Т. 9, № 1. С. 101–111. <https://doi.org/10.26425/2309-3633-2021-9-1-101-111>
- Васильева Е.В., Солянов К.С., Коневцева Т.Д. (2020). Адаптивное хранилище данных как технологический базис экосистемы банка // Финансы: теория и практика. Т. 24, № 3. С. 132–146. <https://doi.org/10.26794/2587-5671-2020-24-3-132-146>
- Меньщикова Е.С. (2017). Особенности банковской системы Объединенных Арабских Эмиратов // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. № 1-3. С. 121–123.
- Соломатин А.И. (2018). Императивы укрепления государственности в деятельности всемирного банка на территории Ирака в 2014–2018 гг. // Вестник Московского университета. Серия 25: Международные отношения и мировая политика. Т. 10, № 2. С. 92–124.
- Alan S., Cemalcilar M., Karlan D., Zinman J. (2018). Unshrouding: evidence from bank overdrafts in Turkey // The Journal of Finance. V.73, Is. 2. Pp.481–522. <https://doi.org/10.1111/jofi.12593>
- Al-Khouri A.M. (2012). eGovernment strategies: the case of the United Arab Emirates (UAE) // European Journal of ePractice. No. 17. Pp. 126–150.
- Dorn J.A. [ed.] (2012). The future of money in the information age. Washington: Cato Institute. 171 p.
- Drigă I., Isac C. (2014). E-banking services – features, challenges and benefits // Annals of the University of Petrosani: Economics. V. 14, Is. 1. Pp. 49–58.
- Ershaid Oglah Nawash (2017). The Impact of Investment in Information Technology on the Performance of Saudi Banks // Arab Journal of Administration [أوراقادال في بوعال دل حمل]. V. 37, No. 1, Art. 11, pp. 207–222. Режим доступа: <https://digitalcommons.aaru.edu.jo/aja/vol37/iss1/11> (дата обращения: 07.07.2012).
- Liang C.-C., Pei-Ching W. (2015). Internet-banking customer analysis based on perceptions of service quality in Taiwan // Total Quality Management and Business Excellence. V. 26, No. 5-6. Pp. 550–568. <http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2013.856546>
- Levio Väinetti D.B. (2012). Les systemes monetaires du développement des systemes de paiements electronique [Денежные системы развития электронных платежных систем]. Paris: Revue Economique [Экономический обзор]. 222 p.
- Muhammad F. (2019). The problems of marketing electronic banking services in Iraq and its relationship to customer satisfaction // Arab Economic Review. Pp. 642–650.
- Muhammad M. (2015). Electronic cash is a necessity of the twenty-first century in Arab countries. Amman: University of Petra. 123 p.
- Neff D. (2015). Middle East history in management // The Washington Report on Middle East Affairs. 33 p.
- Püschel J., Mazzon A.J., Hernandez J.M.C. (2010). Mobile banking: proposition of an integrated adoption intention framework // International Journal of Bank Marketing, vol. 28, no. 5, pp. 389–409. <https://doi.org/10.1108/02652321011064908>
- Radwan R. (2016). E-government in Egypt // International Center for Future and Strategic Studies. No. 2 (15). Pp. 308–315.
- Scholtens B., van't Klooster S. (2019). Sustainability and bank risk // Palgrave Communications. No. 5. Art. 105. Pp. 1–8. <https://doi.org/10.1057/s41599-019-0315-9>
- Solomatin A.I. (2018). “Imperatives of strengthening governance in the World Bank’s engagement in Iraq, 2014–2018”, *Moscow University Bulletin of World Politics*, vol. 10, no. 2, pp. 92–124. (In Russian).
- Souheila K., Selima B., and Fiedler A. (2015). “The moderating effect of E-banking structure on French consumers trust”, *International Journal of Bank Marketing*, no. 2 (38), pp. 314–330. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2019-0119>
- Vasilieva E.V., and Alhannah A. (2021). “Analysis of the current situation in the field of electronic services in Syrian banks and prospects for their development”, *Upravlenie / Management (in Russian)*, vol. 9, no. 1, pp. 101–111. (In Russian). <https://doi.org/10.26425/2309-3633-2021-9-1-101-111>
- Alan S., Cemalcilar M., Karlan D., and Zinman J. (2018), “Unshrouding: evidence from bank overdrafts in Turkey”, *The Journal of Finance*, vol. 73, no. 2, pp. 481–522. <https://doi.org/10.1111/jofi.12593>
- Alhannah A. (2021), “Analysis of the level of electronic services in Syrian banks”, *Technological Entrepreneurship, Commercialization of Intellectual Activity Results and Technology Transfer: Proceedings of the I All-Russian Scientific and Practical Conference*, Perm – Yekaterinburg, 2021, pp. 29–33. (In Russian).
- Dorn J.A. [Ed.] (2012), *The future of money in the information age*, Cato Institute, Washington, USA, 171 p.
- Drigă I., and Isac C. (2014), “E-banking services – features, challenges and benefits”, *Annals of the University of Petrosani: Economics*, vol. 14, issue 1, pp. 49-58.
- Liang C.-C., and Pei-Ching W. (2015), “Internet-banking customer analysis based on perceptions of service quality in Taiwan”, *Total Quality Management and Business Excellence*, vol. (26), no. 5, pp. 550–568. <http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2013.856546>
- Levio Väinetti D.B. (2012), “Monetary systems of the development of electronic payment systems” (“Les systemes monetaires du developpement des systemes de paiements electronique”), *Economic Review (Revue Economique)*, Paris, France, 222 p. (In French).
- Men’shchikova E.S. (2017), “Features of the banking system of the United Arab Emirates”, *Aktual’nye problemy gumanitarnykh i estestvennykh nauk*, no. 1-3, pp. 121–123. (In Russian).
- Muhammad F. (2019), “The problems of marketing electronic banking services in Iraq and its relationship to customer satisfaction”, *Arab Economic Review*, pp. 642–650.
- Muhammad M. (2015), *Electronic cash is a necessity of the twenty-first century in Arab countries*, University of Petra, First edition, Amman, Jordan, 123 p.
- Neff D. (2015), “Middle East history in management”, *The Washington Report on Middle East Affairs*, 33 p.
- Püschel J., Mazzon A.J., and Hernandez J.M.C. (2010), “Mobile banking: proposition of an integrated adoption intention framework”, *International Journal of Bank Marketing*, vol. 28, no. 5, pp. 389–409. <https://doi.org/10.1108/02652321011064908>
- Radwan R. (2016), “E-government in Egypt”, *The International Center of Future and Strategic Studies*, no. 2 (15), pp. 308–315.
- Scholtens B., and van’t Klooster S. (2019), “Sustainability and bank risk”, *Palgrave Communications*, no. 5, article 105, pp. 1–8, <https://doi.org/10.1057/s41599-019-0315-9>
- Solomatin A.I. (2018), “Imperatives of strengthening governance in the World Bank’s engagement in Iraq, 2014–2018”, *Moscow University Bulletin of World Politics*, vol. 10, no. 2, pp. 92–124. (In Russian).
- Souheila K., Selima B., and Fiedler A. (2015), “The moderating effect of E-banking structure on French consumers trust”, *International Journal of Bank Marketing*, no. 2 (38), pp. 314–330. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2019-0119>
- Vasilieva E.V., and Alhannah A. (2021), “Analysis of the current situation in the field of electronic services in Syrian banks and prospects for their development”, *Upravlenie / Management (in Russian)*, vol. 9, no. 1, pp. 101–111. (In Russian). <https://doi.org/10.26425/2309-3633-2021-9-1-101-111>

Souheila K., Selima B.M., Fiedler A. (2020). The moderating effect of e-banking structure on French consumers trust // *International Journal of Bank Marketing*. V. 38, No. 2. Pp. 314–330. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2019-0119>

Vasilieva E.V., Solyanov K.S., and Konevtseva T.D. (2020), “Adaptive data warehouse as the technological basis of the banking ecosystem”, *Finance: Theory and Practice*, vol. 24, no. 3, pp. 132–146. (In Russian).

Translation of front references

¹ McKinsey&Company (2012), The McKinsey global payments map. Available at: <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/how-we-help-clients/panorama/our-offerings/global-payments-map> (accessed 06.07.2021).

² McKinsey (2020), The 2020 McKinsey global payments report 2020. Available at: <https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/industries/financial%20services/our%20insights/accelerating%20winds%20of%20change%20in%20global%20payments/2020-mckinsey-global-payments-report-vf.pdf> (accessed 06.07.2021).

³ Master Card Company feat sheet-consulted, 26 July 2012. Available at: <http://www.mastercard.international.com> (accessed 06.07.2021).

⁴ Tadviser: Government. Business. IT. Available at: https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Безналичные_платежи_в_России (accessed 06.07.2021).

⁵ A cashless economy in India: Is it possible? Available at: <https://www.valuechampion.in/credit-cards/cashless-economy-in-india-it-possible> (accessed 06.07.2021).

⁶ The annual financial report of the European Union member states 2018. Available at: www.statista.com/ (accessed 12.07.2021).

⁷ Internet world statistics: Usage population statistic. Available at: <https://www.internetworldstats.com/> (accessed 12.07.2021).

⁸ Department of Electronic Maps of Algeria (SITM). Available at: www.geobis.com/ (accessed 12.07.2021).

⁹ Report of the Economic and Social Commission for Western Asia (ESCWA, 2015). Available at: www.unescwa.org/ (accessed 12.07.2021).

¹⁰ UAE Central Bank data on the internet for the mentioned years. Available at: www.centralbank.ae (accessed 12.07.2021).

¹¹ Darwish M. (2018), “The Electronic Trade in the United Arab Emirates”, *Emirates Newspaper*, no. 7, p. 13. Available at: <https://www.emaratalyoum.com> (accessed 10.07.2021).

¹² Electronic payment management of the Syrian Real Estate Bank and the Syrian Industrial Bank: Available at: <http://industrial-bank.gov.sy/> (accessed 11.07.2021).

¹³ Global Digital (2021), We Are Social, Hootsuite. Available at: <https://www.web-canape.ru/business/vsya-statistika-interneta-i-socsetej-na-2021-god-cifry-i-trendy-v-mire-i-v-rossii/> (accessed 12.07.2021).

¹⁴ International Telecommunication Union Report 2019. Available at: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx> (accessed 10.07.2021).