**Чем покупателям квартир и застройщикам**
грозит отказ государства от долевого строительства | 12

Тематическое приложение к газете **Коммерсантъ**

**Экономика региона**

**Четверг** 16 ноября 2017 №213 **kommersant.ru**



9 | Как будет развиваться интернет- и мобильный банкинг в среднесрочной перспективе

10 | Чему научили бизнес атаки вирусов-шифровальщиков

В Сибири стремительно увеличивается объем платежей, совершаемых через интернет или с помощью мобильного телефона. Темп роста за год составил 41%. Новая реальность вынуждает финансовые организации сокращать количество точек физического присутствия в регионах, активно развивая онлайн-сервисы. По оценке банкиров, уже через два-три года подавляющее число сибиряков будут пользоваться интернет- и мобильным банкингом.

# Мобильный кошелек стал тяжелее

– финансы –



ТАМАРА БРУНЬКА

Каждый третий сибиряк использует дистанционный доступ к банковским счетам

## Банки ушли в интернет

По данным Сибирского ГУ Банка России, доля населения, использующего интернет- и мобильный банкинг в Сибири, выросла с 33,2% в третьем квартале 2016 года до 37,5% к 1 октября 2017 года. Если год назад общий объем платежей, совершенных через интернет или с помощью мобильного телефона, составил 64,5 млрд руб., то за аналогичный период 2017 года — 91 млрд руб. (+ 41%). «Интернет-банкинг через стационарный компьютер или ноутбук использовали в 2017 году 17,5% взрослого населения Сибири, интернет-банкинг через мобильное устройство — 16,6%, мобильный банкинг через приложения — 18%, мобильный банкинг через СМС-команды — 30,3%»,— приводит статистику пресс-служба Сибирского ГУ Банка России.

В России, согласно исследованию Банка России о состоянии финансовой доступности в стране, почти треть населения (31,5%) использует дистанционный доступ к банковским счетам. И эта доля за последний год выросла на 7,8 процентных пункта. «Общий тренд на переход в дистанционные каналы присутствует везде, незначительно различаясь от региона к региону,— комментирует исполнительный вице-президент Ассоциации российских банков Эльман Мехтиев. — Так исторически сложилось, что банки, работающие в Сибири, изначально были ориентированы на развитие дистанционных каналов обслуживания, в том числе и по причине присутствия в Новосибирске сильных местных команд ИТ-разработчиков приложений для банков».

Доля онлайн-платежей, проведенных через новосибирское отделение Сбербанка, в 2017 году составила 32%, отметили в Сибирском банке Сбербанка России. Для сравнения, в 2016 году с помощью интернет-банкинга совершались 28% операций. Спрос на мобильные приложения Сбербанка в Новосибирске за год вырос на 10% — этой услугой пользуются 38% клиентов банка.

«Доля операций, проводимых через интернет, за год увеличилась на 21%,— отмечает начальник управления регионального развития банка „Левобережный“ Нина Скрябикова.— Клиенты стали значительно чаще использовать банковскую карту как средство платежа — объем безналичных операций по картам вырос на 37,9% в сравнении с третьим кварталом 2016 года».

«В идеале весь пакет услуг, которые клиент получает сейчас в офисах, он должен получать удаленно, через интернет, в том числе через мобильные приложения. Банки, которые не учтут эти нюансы в самое ближайшее время, довольно быстро уйдут в прошлое. Когда будет широкий выбор высокотехнологичных банков, мало кто захочет тратить время на пробки и очереди, чтобы лично посетить офис кредитной организации»,— считает управляющий филиалом Абсолют банка в Новосибирске Олег Павликов. По его словам, более 60% платежей по кредитам клиенты совершают без визита в офис, как правило, с помощью мобильного телефона. Онлайн люди предпочитают оплачивать интернет, мобильную связь, налоги и штрафы, констатирует он. «Конечно, пока нельзя увести ипотечные сделки в интернет на 100%, хотя бы потому, что законодательно не утверждена электронная закладная. Тем не менее большинство вопросов уже сейчас можно решать дистанционно»,— подчеркивает господин Павликов.

В свою очередь директор филиала «Новосибирский» Уральского банка реконструкции и развития (УБРиР) Лариса Кучендаева отмечает востребованность оплаты через интернет услуг ЖКХ, переводов денег с карт, а также конвертаци и валют. Кроме этого, интернет- и мобильный банкинг позволяет оплачивать госуслуги и задолженность, например перед Федеральной службой судебных приставов.

В Райффайзенбанке видят прямую зависимость частоты использования интернет-банкинга от уровня дохода клиента. «Показатель проникновения интернет-банкинга в сегменте low mass очень низкий — около 20%, в то время как проникновение в высокодоходном сегменте составляет около 85%»,— отмечает директор регионального центра «Сибирский» Райффайзенбанка Анна Тихонова. По объему транзакций мобильные устройства пока не догнали web-версию: на начало года на смартфоны приходилось лишь 30% объема банковских операций, подчеркивает госпожа Тихонова. «Но этот процент постоянно растет, в середине года он уже равен 40 пунктам. Думаю, что в следующем году соотношение будет составлять 50 на 50»,— замечает она.

Активно использует растущие возможности интернет-банкинга и бизнес. «Юридические лица не только пользуются онлайн-расчетами, но и могут дистанционно разместить средства в депозиты, в том числе в овернайт, оплатить кредиты, написать заявление на очередной транш, вести документооборот. Зарплатные проекты полностью автоматизированы, все реестры передаются посредством систем дистанционного обслуживания»,— констатирует начальник управления маркетинга банка «Акцепт» Вероника Сергеева.

## Офлайн держит удар

Ставка на дистанционное обслуживание помогает банкам сократить затраты на привлечение и обслуживание клиентов, а также содержание офисов, объясняет Олег Павликов. По данным Сибирского ГУ Банка России, в последние годы банки неуклонно сокращают физическое присутствие в регионах Сибири. «На 1 октября 2017 года в Сибирском федеральном округе действовало более 4,3 тыс. банковских офисов. С начала года их количество уменьшилось на 3,4%»,— отметили в госбанке. При этом количество платежных терминалов, установленных в организациях торговли и услуг в СФО, выросло с 13 тыс. штук на 1 млн человек взрослого населения в январе 2016 года до 15,3 тыс. штук в январе 2017 года.

Однако темп сокращения физического присутствия банков в Сибири в этом году оказался ниже, чем в целом по России (–4,9%) и в СФО в аналогичном периоде 2016 года (–5,5%). Сокращение в большей степени коснулось дополнительных и операционных офисов, подчеркнули в Сибирском ГУ Банка России. «В малых городах и селах, где снижается физическое присутствие банков, особую значимость приобретают некредитные финансовые организации (МФО и ломбарды), где можно получить заем. При этом инвестирует в НФО свои средства лишь 0,6% населения, чаще пенсионеры, население старше 71 года и люди с низким уровнем доходов»,— подчеркнули в Банке России.

Впрочем, ни один из крупных банков, работающих на территории Сибири, не подтвердил тренд на сокращение офисов обслуживания. Более того, ряд финансовых организаций заявил об открытии на территории Сибирского федерального округа новых подразделений. «В рамках программы реорганизации сети в 2016–2017 годах мы провели аудит точек продаж и оценили коммерческий потенциал регионов и городов. В итоге были закрыты точки в городах с низким потенциалом развития бизнеса или избыточной плотностью сети. Однако в СФО банк не проводил сокращения. Наоборот, в этом году мы открыли новый дополнительный офис»,— рассказывает вице-президент банка «Российский капитал» Максим Кокорин. «Ни в Новосибирске, ни в Сибири банк не сокращал количество отделений. Более того, у нас в планах открытие новых отделений и модернизация действующих»,— вторит коллеге директор по розничному бизнесу филиала «Новосибирский» Альфа-банка Марина Кокоулина.

Офисы для банков остаются важнейшим каналом обслуживания клиентов, считает Анна Тихонова. «Есть множество сложных услуг, операции, которые невозможно провести без личного присутствия, потребность в консультации и просто в человеческом общении. Все это невозможно заменить дистанционным обслуживанием»,— говорит она. В 2018 году в ВТБ планируют открывать новые отделения точечно, с учетом потребностей зарплатных клиентов, прокомментировали в пресс-службе банка в СФО.

Как рассказал Олег Павликов, его банк сейчас придерживается стратегии «один сильный флагманский офис на город-миллионник». «В городах с меньшей численностью населения мы обходимся более скромными форматами офисов. Развитые технологии дистанционного сервиса и в этом случае позволяют работать эффективно»,— отметил банкир. По его словам, сейчас Абсолют банк рассматривает возможность открытия новых точек в крупных сибирских городах. Лариса Кучендаева из УБРиР отметила, что в планах банка улучшить качество работы точек обслуживания. «Возможно, что некоторые офисы передислоцируются в места с большим трафиком»,— предположила она.

## Инфраструктура в помощь

Тем не менее, по мнению банкиров, развитие интернет- и мобильного банкинга в самое ближайшее время неизбежно приведет к сокращению числа отделений и офисов банков. «При этом с учетом современных технологий уровень проникновения и доступность финансовых услуг будут расти. И немаловажную роль в росте „ухода в интернет“ сыграет создание инфраструктуры удаленной идентификации с использованием биометрических персональных данных, и мы надеемся, что такой закон будет принят в ближайшую сессию»,— прогнозирует Эльман Мехтиев из Ассоциации российских банков.

По мнению Нины Скрябиковой из банка «Левобережный», уже через два-три года подавляющее число сибиряков старше 18 лет будут пользоваться услугами банков онлайн. «В планах 2018 года увеличить количество пользователей удаленными каналами доступа в разы. Рассчитываем, что каждый второй клиент будет использовать интернет- и мобильный банк»,— отметила Марина Кокоулина. «В Сибири проникновение онлайн-банкинга ниже, чем в остальных регионах. Но растет этот показатель ровно такими же темпами, как в других регионах. Однако мобильным банкингом пользуется 63% сибирских клиентов. Это очень высокий показатель для страны в целом»,— считает Анна Тихонова из Райффайзенбанка.

«Мы ожидаем, что к середине 2018 года доля онлайн-платежей по кредитам возрастет до 80%»,— в свою очередь поделился прогнозом Олег Павликов.

**Михаил Кичанов**



VERY GOOD TRANSFER

**Высокий сервис и качественные услуги в России, СНГ, Европе и Северной Америке**

- трансфер
- VIP-обслуживание в аэропортах
- транспортное обслуживание мероприятий
- аренда автомобиля с водителем
- трансфер на время проведения ЧМ-2018 по футболу
- обслуживание компаний делового туризма

реклама. Вери Гуд Трансфер

http://vgtransfer.com

8 383 319 88 08

Бесплатно по России: 8 800 100 65 17