

БАНКИ УВЕЛИЧИВАЮТ ДИСТАНЦИЮ

С РАЗВИТИЕМ ИНФРАСТРУКТУРЫ И УВЕЛИЧЕНИЕМ ПРОНИКНОВЕНИЯ ИНТЕРНЕТА ДИСТАНЦИОННЫЙ БАНКИНГ ЖДЕТ ВЗРЫВНОЙ РОСТ. СРЕДИ ВИДОВ УДАЛЕННОГО БАНКИНГА ПАЛЬМУ ПЕРВЕНСТВА ДЕРЖАТ МОБИЛЬНЫЙ И ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГИ.

ДАРЬЯ СИМОНОВА

По словам Ильи Боровова, начальника управления развития технологий клиентского сервиса банка «Хоум Кредит», к видам дистанционного банкинга можно причислить интернет-банкинг, мобильный банкинг, телефонный банкинг, некоторые игроки рынка предоставляют SMS-банкинг. «Последние два вида не настолько распространены, поскольку ими не очень удобно пользоваться. Действительными лидерами являются интернет-банкинг и мобильный банкинг», — говорит он.

Стоит отметить, что сотовые операторы не связаны с банками в части мобильного банкинга. Мобильный банкинг сегодня — это чаще всего приложение для телефона, которое дает пользователю доступ к своему счету через интернет.

По словам ректора УЦ «Финам» Ярослава Кабакова, сегодня, в условиях динамичного расширения проникновения интернета, в том числе роста использования мобильного доступа (аудитория мобильного интернета оценивается более чем в 20 млн человек), сектор дистанционного банковского обслуживания и непосредственно сегмент мобильного банкинга развиваются очень активно.

«Большинство крупных и средних банков предлагают клиентам достаточно широкий ассортимент онлайн-сервисов. Как правило, в пакет дистанционных сервисов входят такие услуги, как предоставление информации о состоянии счетов и транзакциях абонента, управление счетами — переводы средств, конвертация, размещение и администрирование депозитов, обслуживание кредитов, а также оплата товаров и услуг, в том числе счетов ЖКУ, услуг связи и других обязательных услуг. Также к числу распространенных сервисов можно отнести навигационные приложения, предоставляющие клиентам возможность в режиме онлайн проводить поиск отделений и банкоматов той или иной кредитной организации. Пока несколько реже встречаются более сложные сервисы, например, брокерские инструменты — приложения, позволяющие клиентам банка или инвестиционной компании осуществлять операции на фондовой бирже», — рассказывает господин Кабаков.

Специалисты отмечают, что пока не очень широко распространены и такие дополнительные сервисы, как использование мобильных платежей по технологии NFC, с использованием средств банковского счета или мобильного счета в качестве платежного, в том числе для оплаты транспортных услуг. «Только начинают развиваться и такие технические новинки, как портативные POS-терминалы или приложения, выполняющие аналогичную функцию и работающие на базе смартфонов, что позволяет пользователю самостоятельно осуществлять прием безналичных платежей с использованием банковских карт. Но в ближайшее время, полагаю, такие решения, конечно, будут развиваться



ОЛЕГ ХАРСЕВ

НЕСМОТЯ НА АКТИВНОЕ РАЗВИТИЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКИНГА В РОССИИ, В ЭТОМ СЕКТОРЕ ПОКА РЕДКО ВСТРЕЧАЮТСЯ ТАКИЕ СЛОЖНЫЕ СЕРВИСЫ, КАК, НАПРИМЕР, ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ НА ФОНДОВОЙ БИРЖЕ

очень динамично», — добавляет Ярослав Кабаков.

Как правило, сервисы стандартизированы, тем не менее многие опции действительно могут иметь индивидуальные настройки — например, активно используются шаблоны повторяющихся платежей, пополнения депозитов, обслуживания кредитов или других повторяющихся стандартных операций.

Чаще всего у кредитных организаций выделено несколько тарифов для разных пакетов дистанционных услуг. Их стоимость в среднем варьируется в диапазоне \$10–30 в год. Пакеты с минимальным количеством опций самые дешевые, но и бесплатных сервисов в них минимальное количество. В более дорогих пакетах обычно присутствуют различные бесплатные дополнения, повышающие интерес к этим продуктам. Выбор того или иного тарифа зависит от персональных потребностей клиента.

По словам Виктора Питернова, управляющего филиалом Номос-банка в Санкт-Петербурге, тот факт, что проникновение мобильной связи в России давно превышает 100%, наложил свой отпечаток на проникновение SMS-банка.

«Полноценный мобильный банк в виде PDA-версий интернет-банка или приложений для скачивания на телефон сейчас переживает бурный рост с учетом взрывного увеличения продаж смартфонов и проникновения мобильного интернета», — говорит господин Питернов.

По его словам, получением информации об остатках или распечатки выписки клиента уже давно не удивишь. «Помимо пла-

тежей, переводов, конвертации валюты и открытия вкладов, рыночным стандартом становится оформление кредитов и кредитных карт, торговля ПИФАми и страховыми полисами. Банки особое внимание уделяют управлению картами — под этим понимается настройка лимитов, оформление заявлений на перевыпуск, блокировка и активация, создание виртуальных карт», — рассказывает он.

Директор дирекции розничного бизнеса банка «Санкт-Петербург» Марина Горилловская говорит, что мобильный банкинг в России развивается очень динамично, что подтверждает статистика. «Перспективным видится развитие данного сервиса в свете активного использования смартфонов и развития мобильного интернета. Сотовые операторы являются основными получателями переводов клиентов по численности денежных средств на счета своих телефонов», — говорит она. — Проникновение интернет-банкинга в России по отношению к другим странам достаточно низкое, но это позволяет делать выводы о большом потенциале данного сервиса. Кроме того, этому будут способствовать повышение уровня финансовой грамотности населения и степени проникновения интернета в регионы страны».

Госпожа Горилловская говорит, что именно интернет-банкинг является наиболее функциональным среди всех видов дистанционного банкинга.

Что касается целевой аудитории дистанционного банкинга, то она постоянно расширяется. При этом динамика увеличения сегмента происходит как в части возраста клиентов, так и за счет использования дистанционного канала обслуживания новыми клиентскими сегментами. Наибольший удельный вес клиентов, активно использующих дистанционные каналы обслуживания, по-прежнему приходится на возраст 23–44 года.

Илья Гриненко, начальник управления разработки и сопровождения программного обеспечения банка БФА, говорит, что аудитория дистанционного банкинга традиционно делится на массовую, ориентированную на оплату услуг и информационных банковские сервисы через интернет-банкинг, и VIP-клиентов, ориентированных на полный спектр банковских операций через мобильный банкинг на платформе iOS. По мнению господина Гриненко, сервисы дистанционного банкинга могут привести к чрезмерному дистанцированию клиентов по отношению к банку.

Вице-президент, управляющий филиалом ВТБ24 в Санкт-Петербурге Михаил Иоффе говорит, что практически каждый банк, входящий в первую сотню, на данный момент имеет или разрабатывает свой дистанционный сервис, в том числе интернет-банк, в котором собраны все стандартные банковские операции. «Мобильный банк, который повторяет, а в некоторых случаях и превосходит по функциональности интернет-банк, также

имеется у большинства крупных банков. При этом развивается удобство использования интернет-банкинга и мобильных банков, а также предоставления не только возможности проводить операции, но и управлять банковскими продуктами, в том числе новыми, например, обезличенными металлическими счетами», — говорит он.

Господин Иоффе указывает, что количество тех, кто пользуется в Петербурге интернет-банкингом, можно оценить примерно в 700 тыс. человек, хотя еще в прошлом году число пользователей составляло около полумиллиона человек. «Главную выгоду от использования систем дистанционного банковского обслуживания получает клиент — поскольку может теперь осуществить практически любую банковскую операцию в любое время и в любом месте, где есть доступ в интернет или работает сотовая связь. Банкам же это выгодно только тем, что позволяет сократить число различных расчетных операций в своих офисах в пользу выдачи кредитов, оформления вкладов или открытия обезличенных металлических счетов», — заключает господин Иоффе.

В дистанционном банкинге есть свои виды мошенничества. По словам Ильи Боровова, стоит опасаться фишинга — то есть утечки данных о доступе к счетам. Это может произойти в случае заражения вирусом компьютера или телефона, с которого совершается операция. Чтобы этого избежать, необходимо иметь на своем личном компьютере антивирус и фаервол, не стоит устанавливать приложения, не вызывающие доверия. Также при входе в интернет-банк необходимо убедиться, что вы попали на сайт интернет-банка, проверив панель строки адреса. Она должна начинаться с https. Буква s в конце индекса подтверждает, что канал защищен.

«Угроза мошенничества может также происходить от компьютеров, к которым имеется общий доступ. Там может быть установлено программное обеспечение, считывающее ввод с клавиатуры. Поэтому при использовании интернет-банка через общедоступный компьютер необходимо использовать виртуальную клавиатуру», — сказал господин Боровов.

Марина Горилловская говорит, что, как правило, в банках существует несколько уровней защиты, позволяющих максимально обезопасить средства и конфиденциальную информацию клиентов. «И при соблюдении простых правил безопасности опасаться клиентам совершенно нечего. Но необходимо помнить, например, что логин и пароль для входа в интернет-банк должны быть известны только самому клиенту», — говорит она.

Господин Гриненко сообщил, что основная опасность — это завладение мошенниками логином и паролем либо скретч-картой клиента. «В связи с этим не стоит практиковать использование дистанционных банковских сервисов в общедоступных местах, например, в интернет-кафе», — говорит он. ■