

БАНКИ ОБЖИВАЮТ ИНТЕРНЕТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СЕРВИСОВ УДАЛЕННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СТАЛО СТАНДАРТОМ НА БАНКОВСКОМ РЫНКЕ, ХОТЯ ЕЩЕ ПАРУ ЛЕТ НАЗАД КАЗАЛОСЬ ДЕЛОМ НЕБЛИЗКИХ ПЕРСПЕКТИВ. АНАЛИТИКИ ГОВОРЯТ, ЧТО К ПРЕПОНАМ НА ЭТОМ РЫНКЕ МОЖНО ОТНЕСТИ НЕРАЗВИТУЮ В РЕГИОНАХ ИНФРАСТРУКТУРУ, А ТАКЖЕ МЕНТАЛИТЕТ КЛИЕНТОВ.

ИГОРЬ ГЕРАСИМОВ

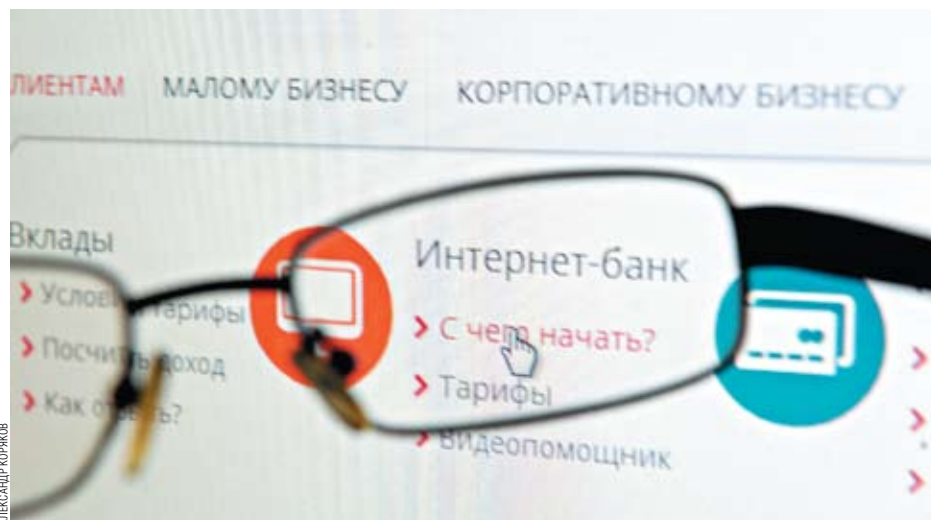
По словам Максима Клягина, аналитика УК «Финам Менеджмент», сегодня, в условиях динамичного расширения интернета, в том числе роста использования мобильного доступа (аудитория мобильного интернета оценивается более чем в 20 млн человек) сектор дистанционного банковского обслуживания и непосредственно сегмент мобильного банкинга развивается 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», — говорит господин Клягин.

Он отмечает, что пока несколько реже встречаются более сложные сервисы, например, брокерские инструменты — приложения, позволяющие клиентам банка или инвестиционной компании осуществлять операции на фондовой бирже. «Такие услуги в рамках именно мобильного обслуживания клиентов сейчас предоставляют только самые крупные финансовые компании. 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 очень динамично», — говорит господин Клягин.

Заместитель директора петербургского филиала Банка Москвы по розничному бизнесу Оксана Лихицкая утверждает, что стоит ожидать новых услуг и продуктов в удаленном банкинге, поскольку эта ниша активно развивается, а банки стараются идти в ногу со временем, предоставляя все больший перечень дистанционных услуг для своих клиентов.

«Так, недавно Банк Москвы внедрил новый вид услуги — приложение для работы с банковскими картами для смартфонов с различными видами операционных



РАЗВИТИЕ ТЕХНОЛОГИЙ УЖЕ ДОСТИГЛО ТАКОЙ СТАДИИ, ЧТО ПЕРЕДОВЫМ УДАЛЕННЫМ БАНКОВСКИМ ТЕХНОЛОГИЯМ МЕШАЕТ ТОЛЬКО ЧРЕЗМЕРНАЯ ОСТОРОЖНОСТЬ САМИХ КЛИЕНТОВ

систем. Основным плюсом приложения является возможность работы с картами любых банков», — говорит она.

Юлия Пирогова, директор департамента разработки банковских продуктов и развития расчетного бизнеса Номос-банка, говорит, что в настоящее время весь банковский рынок стремится к получению безрискового дохода, а оказание услуг и развитие продаж банковских продуктов посредством каналов дистанционного банковского обслуживания является приоритетным направлением развития бизнеса. «В связи с этим Номос-банк постоянно совершенствует систему дистанционного банковского обслуживания, реализуя новые сервисы, продукты и услуги», — утверждает она.

Сергей Базанов, начальник управления комиссионного бизнеса филиала «Петровский» банка «Открытие», говорит, что более года назад филиал «Петровский» запустил автоматизированную систему приема платежей физических лиц. «В этом году мы значительно расширили возможности интернет-банка, предоставив жителям Петербурга возможность моментально оплачивать в интернет-банке в режиме online квитанции ГУП ВЦКП «Жилищное хозяйство», ЗАО «Петроэлектросбыт» и ОАО «Ростелеком». В следующем году наши клиенты смогут отслеживать свою задолженность по оплате коммунальных услуг непосредственно в своем личном кабинете», — рассказывает он.

СТАВКА НА ТИРАЖИРОВАНИЕ УСЛУГ

Ольга Щербакова, первый заместитель председателя правления Энергомашбанка, рассказывает, что сейчас функционал систем дистанционного банковского обслуживания наполнен внутрибанковскими сервисами: открытие счета, срочного вклада, совершение переводов, осуществление регулярных платежей. «Дальнейшее его развитие будет идти с точки зрения удовлетворения потреб-

ностей пользователей. Прежде всего это совершенствование представленных систем как с технологической стороны, так и с пользовательской. Во-вторых, это развитие и дополнение новыми сервисами, такими как учет личных финансов, бронирование гостиниц. То есть все те сервисы, которые необходимы пользователю в повседневной жизни. Банки вынуждены постоянно развивать и совершенствовать предоставляемый сервис дистанционного банковского обслуживания для удержания клиентов. Спрос на дистанционный банкинг в регионах на 20–30 процентов выше спроса в крупных городах. Жителям мегаполисов предоставлен широкий выбор среди многообразия предлагаемых систем интернет-банкинга. В регионах концентрация банков значительно ниже, поэтому и спрос держится на достаточно высоком уровне», — поясняет госпожа Щербакова.

Александр Конышков, директор Северо-Западного регионального центра ЗАО «Райффайзенбанк», говорит, что в силу развитости инфраструктуры и высокого уровня грамотности населения в городах-миллионниках интернет-банкинг развивается более динамично, чем за их пределами. «Однако тенденция повсеместного распространения дистанционного обслуживания явно прослеживается. Банкам выгодно активно развивать это направление бизнеса, потому что дистанционные каналы обслуживания клиентов позволяют оптимизировать расходы, клиенты получают возможность более рационально тратить свое время и деньги», — констатирует господин Конышков.

Заместитель руководителя Северо-Западного регионального центра ВТБ — вице-президент Руслан Еременко указывает на то, что сейчас развитие услуг дистанционного банкинга ведется в основном в направлении расширения перечня платформ для мобильного типа дистанционного обслуживания с учетом

опережающего роста рынка смартфонов и планшетных компьютеров. «Продуктовая линейка услуг клиентам в сфере управления финансами у российских банков уже имеет сложившийся вид. Сейчас скорее идет процесс тиражирования услуг, чем революционного совершенствования продукта», — заключает он.

По словам господина Клягина, как правило, сервисы удаленного банкинга 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.

«Обычно 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», — поясняет Максим Клягин.

СИЛА ПРИВЫЧКИ

Оксана Лихицкая считает, что препятствий для развития удаленного банкинга как таковых нет, однако есть сложность использования таких услуг у части населения с невысокой компьютерной грамотностью. «К этой категории населения относятся люди пожилого возраста», — полагает она.

Госпожа Пирогова говорит, что единственным препятствием как для развития удаленного банкинга, так и для развития продуктов и услуг может являться только наличие какого-либо ограничения в законодательстве РФ. «На данный момент значительных ограничений не отмечено, что позволяет удаленному банкингу в России развиваться активно, постоянно расширяя перечень предоставляемых услуг», — констатирует госпожа Пирогова.

По словам Александра Конышкова, в регионах препятствиями для развития удаленного банкинга могут быть неразвитая инфраструктура и слабое проникновение интернета.

По мнению Руслана Еременко, определенным препятствием в представлении клиентов являются вопросы, связанные с защитой информации в системах дистанционного банковского обслуживания и противодействием мошенничеству, но в этом направлении банки в последние годы проводят большую работу по совершенствованию систем защиты своих дистанционных сервисов.

Аналитики говорят, что основными препятствиями для проникновения удаленных банковских услуг являются менталитет самих клиентов и сила привычки. ■