

РУТИНА ОНЛАЙН

ОБЪЕМ РЫНКА ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА НЕУКЛОННО РАСТЕТ ПОСЛЕДНИЕ НЕСКОЛЬКО ЛЕТ. БАНКИ ИНВЕСТИРУЮТ ЗНАЧИТЕЛЬНЫЕ СРЕДСТВА В РАЗВИТИЕ СВОИХ ДИДЖИТАЛ-ПРОЕКТОВ, ТАК КАК ИХ УДОБСТВО И БЕЗОПАСНОСТЬ СПОСОБСТВУЮТ ПРИТОКУ НОВЫХ КЛИЕНТОВ И ПОДДЕРЖАНИЮ ЛОЯЛЬНОСТИ СУЩЕСТВУЮЩИХ. УЧАСТНИКИ РЫНКА УВЕРЕНЫ, ЧТО ВСКОРЕ ВСЕ РУТИННЫЕ ОПЕРАЦИИ БУДУТ ПРОВОДИТЬСЯ ОНЛАЙН, А ОФИСЫ БАНКОВ ТРАНСФОРМИРУЮТСЯ В КОНСУЛЬТАЦИОННЫЕ ЦЕНТРЫ.

АЛЕНА ШЕРЕМЕТЬЕВА



УДОБНЫЙ И БЕЗОПАСНЫЙ ИНТЕРНЕТ-БАНК СПОСОБЕН ГЕНЕРИРОВАТЬ ПРИТОК НОВЫХ КЛИЕНТОВ

Игорь Бутенко, заместитель директора по развитию диджитал-проектов диджитал-департамента банка «Санкт-Петербург», рассказал, что в феврале количество пользователей интернет-банка достигло 800 тыс. человек. Так, 80% кредитов и 70% депозитов в банке «Санкт-Петербург» сегодня оформляется онлайн, а доля дистанционной оплаты услуг приближается к 100%.

Как сообщили в пресс-службе Северо-Западного банка Сбербанка, почти половина платежей приходится на «Сбербанк Онлайн» и SMS-банк и этот показатель продолжает расти.

По словам Александра Солонина, заместителя руководителя департамента розничных продуктов, электронного бизнеса и CRM банка ВТБ, 23% клиентов-физлиц банка ВТБ пользуется интернет-банком и мобильным банком. В планах кредитной организации довести эту долю до 30% в 2017 году. «Что касается юридических лиц, то 90% наших клиентов использует интернет-банк как основной канал взаимодействия с банком», — рассказывает господин Солонин.

«В нашем банке около 16% всех выдаваемых кредитов предварительно оформляется дистанционно (на стадии оформления и одобрения заявки). В целом электронные каналы банков покрывают до 80% операций, который клиент может совершить в офисе», — отмечает эксперт.

СПРОС НА РУТИННЫЕ ОПЕРАЦИИ В пресс-службе Северо-Западного банка Сбербанка рассказали, что самые популярные операции в «Сбербанке Онлайн» — это платежи, Р2Р-переводы и переводы между своими счетами. Активнее всего растут переводы другим клиентам внутри банка и за его пределы.

«Сегодня клиенты банка ВТБ, использующие дистанционные каналы, могут осуществлять любые платежи и переводы, узнавать задолженности по налогам, квартплате, штрафам. Кроме того, они могут оформить вклад и подать заявки на любой кредитный продукт, — комментирует Александр Солонин. — Физические лица в основном оплачивают онлайн мобильную связь, услуги ЖКХ, интернет, налоги, штрафы ГИБДД. Большой популярностью пользуется перевод денежных средств на карты».

Господин Солонин отмечает, что пользователи дистанционных каналов для бизнеса существенно различаются как по возрасту, так и по своим служебным ролям. «Интернет-банком пользуется широкий перечень сотрудников бухгалтерских и финансовых подразделений компаний, руководители и собственники бизнеса. Они используют данный канал для формирования платежных поручений, осуществления конверсионных операций, отправки запросов в банк. Это очень удобно, так как в интернет-банке используется электронная подпись, позволяющая подписывать документы. Мобильным же банком пользуются в основном руководители и собственники бизнеса для проверки счетов, просмотра остатка», — отмечает он.

Лариса Магера, управляющий филиалом «Петровский» банка «Открытие», рассказывает, что технологии интернет-банкинга «Открытия» позволяют в онлайн-режиме обменять валюту по курсу, максимально приближенному к биржевому. «При оплате услуг ЖКХ в режиме реального времени можно не только гасить задолженность, но и передавать управляющей компании актуальные показания приборов учета. Фактически это позволяет полностью отказаться от необходимости получать квитанции и куда-либо ходить, а всю историю взаимоотношений с предприятиями ЖКХ можно отследить, не выходя из дома», — добавляет госпожа Магера.

БОРЬБА ЗА КЛИЕНТА Банкиры признаются, что развитие интернет-банкинга является одной из приоритетных задач на ближайшие несколько лет. Финансовые учреждения готовы вкладывать в развитие этого ресурса существенные средства, так как удобный и безопасный интернет-банк способен генерировать приток новых клиентов.

«Сегодня конкурентная борьба за клиента идет на уровне удобства пользования и предоставления разнообразных дополнительных «фишек», — уверяет Лариса Магера.

Олег Прокаев, дивизиональный директор блока «Розничный бизнес» филиала «Санкт-Петербургский» Альфа-банка, отмечает, что клиенты высоко ценят постоянное совершенствование интернет-банка и мобильного банка и обращают

большое внимание на функционал удаленных каналов взаимодействия с банком.

Он рассказал, что с этого года клиент Альфа-банка может получить доступ к интернет-банку и мобильному банку полностью дистанционно. «Это стало возможно благодаря внедрению новой системы авторизации и регистрации — по пин-коду. Важно, что такая регистрация обеспечивает большее удобство и высокий уровень безопасности для пользователя», — делится господин Прокаев.

Галина Ваганова, директор управления розничного бизнеса банка «Александровский», считает, что для частных клиентов и предпринимателей удобный и многофункциональный интернет-банк может стать определяющим при выборе банка. «Тем не менее для крупного и среднего бизнеса дополнительные функции и новшества в интернет-банке — это не решающий фактор», — считает госпожа Ваганова.

В пресс-службе Северо-Западного банка Сбербанка заявили, что не могут раскрывать цифры, но сказали, что с каждым годом инвестируют в цифровой банкинг все больше.

По словам Александра Солонина, спрос достаточно быстро окупает вложенные инвестиции — как за счет прямого дохода от дистанционных каналов (комиссионный доход, оформление кредитных продуктов), так и за счет косвенных показателей, таких как вывод расчетных операций с фронт-линии отделений банка и освобождение ресурса менеджеров для проведения консультаций клиентов по оформлению кредитных продуктов.

Денис Лавриненко, начальник управления развития интернет-банкинга Бинбанка, рассказал, что банк использует примерно на 80% собственные разработки, а большая часть расходов связана с оплатой труда специалистов банка.

НА ЗАЩИТЕ ФИНАНСОВ По данным «Лаборатории Касперского», которые приводит Юрий Брюквин, генеральный директор аналитического агентства «Рус-телеком», в третьем квартале 2016 года приблизительно 4,2% российских ПК-пользователей и 3% мобильных пользователей были атакованы банковскими троянами. Также в числе актуальных угроз для российских частных и корпоративных пользователей остаются программы-

шифровальщики. Число новых модификаций шифровальщиков в третьем квартале выросло в 3,5 раза, а число атакованных пользователей — увеличилось почти в 2,6 раза.

Банки в постоянном режиме работают над совершенствованием систем защиты от киберугроз. Как сообщили в пресс-службе Северо-Западного банка Сбербанка, банки инвестируют в качество кода, а также в системы мониторинга, которые позволяют на основе данных вычислять подозрительные операции и таким образом бороться с мошенничеством. «Если операция расценивается как подозрительная, для ее подтверждения используется не одноразовый пароль в SMS-сообщении, а звонок в банк. Только после разговора с сотрудником контакт-центра и подтверждения личности клиента операция будет проведена. Кроме того, в «Сбербанке Онлайн» для Android встроены антивирус, который проверяет смартфон пользователя на наличие вредоносных программ», — пояснили в пресс-службе Северо-Западного банка Сбербанка.

Денис Лавриненко из Бинбанка отмечает, что используется комплекс мер, предотвращающий несанкционированный доступ к финансовой информации клиента и обеспечивающий безопасность доступа к средствам: двухфакторная авторизация, контроль сессий, система фрод-мониторинга, лимиты на проведение операций и другие способы защиты.

«В нашем банке внедрена уникальная система, которая обеспечивает безопасность входа и подтверждения операции. Ключевые принципы, по которым мы строим все каналы и безопасность, — сложное внутри, легкое снаружи, — рассказывает Александр Солонин. — Нужно учитывать, что безопасность — это ответственность обеих сторон. Банк может построить и внедрить сотни безопасных систем, барьеров, антивирусов, но если клиент записывает пин-код на банковской карте или дает свои пароли третьим лицам, никакие технические новшества не помогут уберечь его от несанкционированного доступа к его счетам». Для юридических лиц банк использует криптографическую защиту с использованием устройства USB-токен iBank 2 Key, добавляет господин Солонин. ■