

Услугами интернет-банкинга в России пользуются всего 40–50 тыс. человек. Однако, по оценке участников рынка, рост числа пользователей этой услуги только за первый квартал текущего года превзошел показатели прошлого года. Учитывая, что сегодня банки агрессивно осваивают ритейл, нет сомнений, что интернет-банкинг, который выступает дополнительным козырем в привлечении населения, продолжит развиваться вполне приличными темпами.

Клиент всегда на связи

дистанционный банкинг

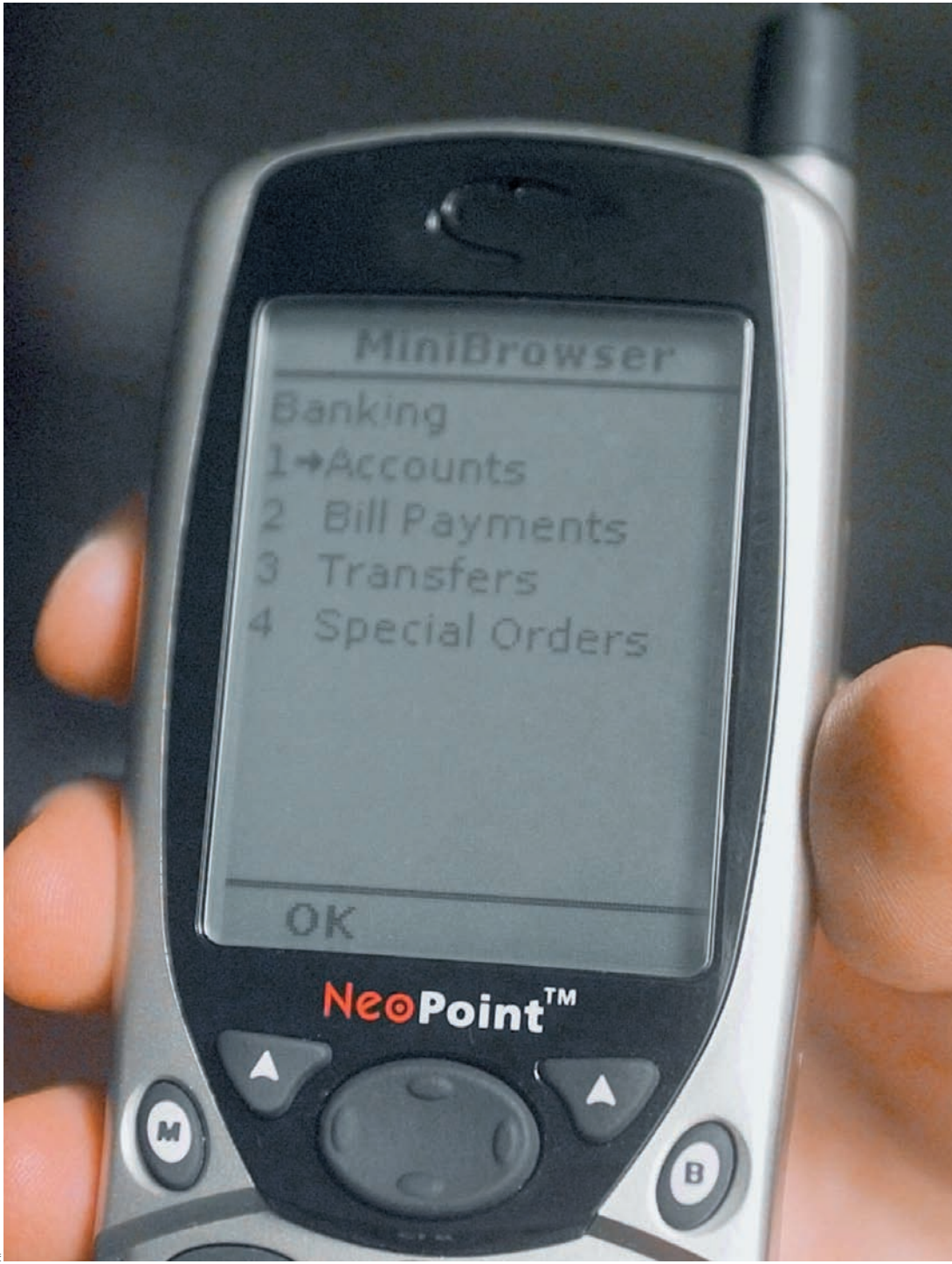
В 2003 году рост числа клиентов интернет-банкинга составил около 40%, а уже в первом квартале этого года их количество выросло на 50%. Резкий всплеск интереса со стороны клиентов банков к дистанционному обслуживанию, по мнению экспертов, связан с повышением плотности общения между банками и частными лицами. Если раньше «физики» появлялись в банке в основном для того, чтобы оформить вклад, то сейчас они уже отрывают счета, оформляют кредиты и покупают паи инвестиционных фондов, а также оплачивают значительно расширившийся в последние годы список платных услуг вроде спутникового телевидения и мобильной связи.

Подручный банк

Дистанционный банкинг позволяет клиентам в любое время суток семь дней в неделю и круглый год, а также из любой точки мира совершать большинство банковских операций: проводить безналичные внутри- и межбанковские платежи, открывать счета, оплачивать коммунальные услуги, покупать и продавать валюту, размещать свободные средства на срочном вкладе, получать выписки по счетам и пользоваться другими услугами. Так, например, клиенты Ситибанка могут через интернет ознакомиться с индивидуальным графиком платежей по кредиту, а клиенты Банка Москвы — заказать дорожный чек. Помимо интернета дистанционное обслуживание подразумевает также

использование других каналов: телефон, WAP, SMS, банкоматы cash-in. «Когда клиент использует эти каналы связи для общения с банком, он не привязан к графику работы отделений, ему не надо стоять в очередях, отвлекаться от работы или от семьи», — перечисляет преимущества директор по продажам розничного бизнеса Ситибанка **Андрей Карякин**.

Несмотря на очевидные удобства дистанционного общения с банком, активно использовать интернет-банкинг для проведения операций со счетами граждане не торопятся. Возможность проводить платежные операции в режиме on-line предоставляют многие банки (система «Телебанк» банка «Авангард», системы «Интернет-банк» банка «Первое ОВК» и «Альфа-банк Экспресс» и др. — см. таблицу), но наиболее востребованной услугой интернет-банкинга по-прежнему остается информационное обслуживание: информация по счету, выписки по карточным операциям и тому подобное. «Психологически пользователи, да зачастую и сами банкиры, еще не привыкли к такому понятию, как аналог собственноручной подписи (электронно-цифровая подпись), — говорит директор центра развития розничных продуктов и маркетинга Импэксбанка **Валерий Кардашов**. — К тому же в практике делового оборота финансисты и коммерсанты в большинстве случаев предпочитают визировать документы собственноручными подписями и оттисками печатей».



Робкий «физик»

По словам банкиров, объемы транзакций, проводимых клиентами дистанционно, ничтожно малы. «В наш электронный офис клиенты обращаются в два раза чаще, чем в отделение», — отмечает начальник управления развития удаленных каналов дистрибуции Альфа-банка **Алексей Козырев**. — Но финансовые операции составляют очень маленькую долю этих обращений, чаще всего это информационный сервис. Однако в будущем мы планируем, что по каналам удаленного доступа клиенты будут проводить до 80% операций».

Всего же, по словам господина Козырева, в российских банках услугами дистанционного банкинга пользуется около 5–10% клиентов из разряда физических лиц, в то время как среди корпоративных клиентов доля таких пользователей составляет 80–90%. Что, впрочем, неудивительно: основная масса платежей юридическими лицами совершается в безналичной форме, которая лежит в основе интернет-банкинга. Физические же лица оперируют наличностью. «Здесь-то и кроется основная причина слабой востребованности данной услуги населением», — считает начальник управления банковских технологий петербургского филиала банка «Югра» **Леонард Штутман**. — Люди не будут нести наличные средства в кассу банка, чтобы превратить их в безналичные, а затем заплатить за сотовую связь. Такую услугу можно напрямую оплатить у оператора». По словам Леонарда Штутмана, объемы транзакций, проводимых физическими лицами, на порядок меньше объе-

мов операций от юридических лиц. «В денежном выражении это отличие составляет три порядка», — констатирует эксперт. — Число платежных и других документов, обрабатываемых в нашей системе iBank2 для юрилиц, достигает 90–92% от общего числа поступающих в банк документов».

«Юрилица по закону должны держать счет в банке, тогда как «физики» — это на сто процентов рыночные клиенты. И нужны очень веские аргументы, чтобы «физик» использовал счет в коммерческом банке», — говорит начальник отдела маркетинга брокерской компании NetTrader.ru **Ярослав Вахитов**. — Даже насильственное подсаживание «физиков» на банковские карты через зарплатные проекты юрилиц ничего не дает, кроме очередей в банкомат в день начисления зарплат. «Физики» не будут использовать банковские продукты, в том числе дистанционные, пока им самим не станет это интересно».

По мнению банкиров, основная часть населения еще не готова пользоваться высокими технологиями. «Средний банковский клиент пугается всего автоматического, освоение любого технического устройства вызывает у него шок», — считает глава департамента расчетов и дистанционного обслуживания «Гута-банка» **Андрей Ванин**. — Таким клиентам проще общаться с операционистками». Вместе с тем определенный слой клиентов банков, для которых интернет-банкинг становится все более привычным средством общения с кредитными организациями, уже сформировался.

(Окончание на стр. 18)

19
страница

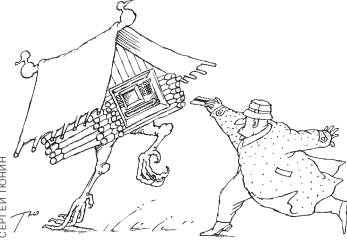
Риск, подстерегающий в сети

Как застраховать риски интернет-банкинга и почему российские банки относятся к такой страховке скептически

20
страница

Кредиты по-скорому

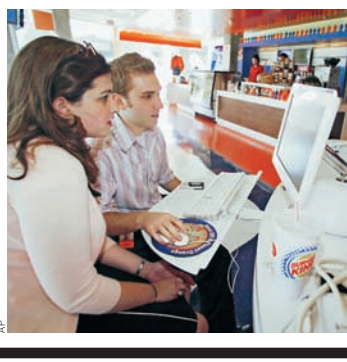
Много ли российских граждан не возвращают кредиты банкам



20
страница

Банки вышли в люди

Сколько российских банков работает в рознице и обслуживает граждан на дистанции



12 ЛЕТ!

ПРАЗДНИЧНАЯ АКЦИЯ К ДНЮ РОЖДЕНИЯ БАНКА

С 1 ИЮЛЯ ПО 1 ОКТЯБРЯ 2004 ГОДА



Всем владельцам фирменных вкладов «КОРОБОЧКА»,
«ЗОЛОТАЯ КОРОБОЧКА», «МИЛЛИОН В КАРМАНЕ»

АРЕНДА ИНДИВИДУАЛЬНЫХ БАНКОВСКИХ СЕЙФОВ
БЕСПЛАТНО!

(095) 514-0-514
WWW.GLOBEXBANK.RU