

# банк

## Клиент всегда на связи

### Дистанционный банкинг

(Окончание. Начало на стр. 17)

«Среди них нет очень старых и очень молодых людей», — описывает эту аудиторию Андрей Ванин, — как правило, это люди от 20 до 50 лет. Клиенты старшего возраста — это люди творческих профессий: адвокаты, художники, журналисты, то есть те, кто привык мыслить самостоятельно, а также люди, так или иначе связанные с IT-индустрией, — программисты, веб-дизайнеры, рекламщики. Молодые же пользователи интернет-банкинга — студенты, «живущие» в интернете, в чатах и форумах. Это очень перспективный слой клиентов: хотя большой потребности в банковских услугах они пока не испытывают, так как оплачивают только мобильный телефон и интернет, но в будущем вырастут в профессионалов и станут пользоваться всем спектром банковских продуктов и услуг».

### Не интернетом, так телефоном

Если дистанционные платёжные услуги массовому клиенту банков пока малопопулярны, то информационные услуги — это как раз то, что может постепенно приобрести пользователи к другим возможностям удаленных каналов связи. По крайней мере, на это надеются банкиры. В частности, в последнее время все больше банков вводят в обиход информирование своих клиентов по каналам SMS-сообщений. «К технологиям SMS-банкинга нас привела сама жизнь», — рассказывает Леонард Штутман. — Дело в том, что пластиковые магнитные карточки плохо защищены от посягательств мошенников. Одна из самых опасных мошеннических операций — это клонирование магнитной карты, изготовление так называе-

мого белого пластика. Беда в том, что процессинговый центр не может отличить клонированную карточку от истинной. Продавцы и кассиры также не могут выявить клон, так как подделка внешнего вида карточки выполняется на высоком уровне. Обнаружить клон может только сам владелец карты, если ему сообщить обо всех транзакциях, совершаемых с ее помощью. Только владелец может определить, какие транзакции его, а какие — нет. С этой целью наш процессинг стал рассылать всем клиентам SMS-сообщения на сотовый телефон о совершенных платежах и их суммах, об отмене платежей и возвращенных суммах. SMS приходит через 10–15 секунд после транзакции. За два года эксплуатации системы уведомления транзакций нам удалось предотвратить не одну попытку несанкционированного доступа к карточным счетам клиентов».

На данный момент SMS-банкинг оказался более востребован клиентами банков, чем другие дистанционные системы. «Число активных клиентов, работающих в iBank2, не превышает 100 человек, это много меньше 1% от общего числа клиентов», — оперирует статистикой Леонард Штутман. — А услугами SMS-уведомления охватывено 70% пользователей пластиковых карт нашего банка». Не случайно к SMS-банкингу сейчас проявляют повышенное внимание многие другие банки. В частности, в июле о планах введения в пользование системы SMS-информирования клиентов о поступлении средств на счет или возникновении просроченной задолженности заявил Альфа-банк. «Мы намерены запустить эту услугу уже осенью», — отметил заместитель главного управля-

### Действующие системы дистанционного банкинга

Название банка	Название системы	Стоимость подключения	Абонентская плата	Платные услуги	Бесплатные услуги
*Автобанк-НИКОЛ	Интернет-сервис-банк	1060 рублей	300 рублей в год или 30 рублей в месяц	Перевод средств на счет юриста или ПБОЮЛ в банке, на счета филиалов банка, межбанковские платежи; предоставление справки о наличии и состоянии счета; предоставление приложений к выпискам по счету в валюте; начисление процентов за пользование банком денежными средствами, находящимися на счете	Открытие и ведение счета; зачисление средств на счет; перевод средств безналom на счет в банке; оплата услуг ЖКХ; взносы в бюджетные и внебюджетные фонды; предоставление выписки по счету; предоставление приложений к выпискам по счету в рублях
Альфа-банк	Интернет-банк	Бесплатно	Бесплатно	Межбанковские переводы и переводы в филиалы банка	Получение выписки по счету; перевод средств; открытие депозита; оформление пластиковой карты; открытие счета; оплата услуг ЖКХ; операции по депозитам; операции по картам
*Авангард*	Банк-клиент	Бесплатно	Бесплатно	Нет	Открытие счета; перевод средств; конвертация валюты
Академикбанк	Банк-интернет-клиент	Бесплатно	Бесплатно	Межбанковские платежи	Рублевые и валютные внутрибанковские платежи; передача заявки на продажу/покупку валюты для валютного счета; получение выписки по счету; отслеживание текущего состояния счетов
Банк Москвы	Интернет-банк-клиент	Бесплатно	Первые три месяца с момента подключения бесплатно, далее — \$1 ежемесячно	Внутрибанковские и межбанковские переводы; оплата образовательных и других услуг	Оплата услуг ЖКХ; конвертация средств по счетам; открытие счета
Веб-инвест банк	Интернет-банк	500 рублей	Бесплатно	Межбанковские платежи; перечисление средств с вклада до востребования следующим днем; срочный перевод в иностранной валюте; изменение условий / отмена платежного поручения в иностранной валюте и рублях; предоставление заверенных справок по запросу клиента, связанных с обслуживанием счетов клиентов; выдача дубликатов выписок, платежных документов по запросу клиента	Открытие/закрытие банковского вклада или счета; внутрибанковские переводы; входящие платежи; перечисление средств с рублевых вкладов; внесение средств на счет/вклад; продажа/покупка иностранной валюты по курсу банка
Гута-банк	Телебанк	Бесплатно	360 дней — \$11; 180 дней — \$7; 90 дней — \$4; 30 дней — \$2	Открытие текущего счета в английских фунтах стерлингов; открытие дополнительного текущего счета в рублях, долларах, евро и английских фунтах стерлингов; перевод рублей с расчетного счета в пользу получателя в третьих банках; проведение конверсионных операций по курсу ЦБ РФ (при оплате услуг МТС и МСС в валюте); зачисление средств на счет со счетов карт VISA и EuroCard/MasterCard, замированных другими банками; продажа и покупка иностранной валюты (по тарифам банка)	Открытие одного текущего счета в рублях, долларах и евро; оформление специальной или постоянной платежной инструкции; внутрибанковские переводы в рублях и иностранной валюте; перевод рублей с текущего счета в бюджет и в пользу компаний, заключивших договор о приеме платежей на возмездной основе
Импэксбанк	*Электронный офис*	Бесплатно	Бесплатно	Межбанковские переводы в рублях и внутрибанковские переводы без открытия счета в рублях; межбанковские переводы в валюте	Оплата сотовой связи, доступа в интернет и др.; внутрибанковские переводы со счета в рублях; внутрибанковские переводы в валюте; пополнение банковских карт; получение выписки по счетам за любой период; оформление платежного поручения в рублях и в валюте; получение справки об операциях по счету; платежное поручение (между любыми рублевыми незаблокированными счетами)
*Союз*	Интернет-сервис-банк	От 1650 рублей до 4200 рублей	400 рублей в год	Межбанковские платежи	Внутрибанковские платежи; открытие счета; конвертация валюты на счетах в банке
МЕНАТЕП СПБ	*Домашний* банк	Бесплатно	Бесплатно	Межбанковские платежи	Внутрибанковские платежи; платежи по банкам-корреспондентам; оплата абонентских платежей
*Первое ОВК*	Интернет-банк	\$2,5	Бесплатно	Отправка платежных поручений; получение расширенной информации по счету; отправка запроса на розыск суммы по приходу в рублях	Просмотр остатка средств по счету; получение отчета о движении средств по счету за период; получение дубликатов платежных поручений; перевод средств по счетам одного клиента; конвертация средств между счетами в различных валютах; оплата договорных платежей (доступ в интернет, лейдживная связь, услуги хостинга, IP-телефонии); отзыв платежных поручений; отправка заявки в службу технической поддержки; блокировка доступа в систему; получение подписей активных операций
Raiffeisenbank (Москва)	Raiffeisen Connect	Бесплатно	Бесплатно	Переводы в другие банки	Предоставление выписки по счету; предоставление выписки по карте; сведения информация по счетам; открытие счета, депозита в рублях, долларах или евро; переводы внутри банка; перечисление налогов в бюджет РФ; конверсионные операции; блокировка карты
Ситибанк	Интернет-банк	Бесплатно	Бесплатно	Рублевые переводы в другой банк; переводы в иностранной валюте; оплата коммунальных услуг по инструкции; регулярные автоматические платежи по инструкции	Перевод между своими счетами в банке; перевод на счета других клиентов банка; просмотр/отмена перевода с будущей датой; просмотр/отмена инструкции регулярных платежей
*Центрокредит*	ССВ-online	Бесплатно	Бесплатно	Перечисление средств на счета в других банках	Получение пластиковой карты; открытие депозитов в рублях, долларах и евро; конвертация валюты; открытие вкладов в конвертируемой валюте

ющего директора Альфа-банка **Олег Туманов**. — В дальнейшем мы планируем предложить нашим клиентам систему мобильного банкинга, с помощью которой они смогут совершать основные банковские операции со своего мобильного телефона».

Осенью обеспечить своим клиентам возможность проводить стандартные платежи с мобильного телефона собирается и Сбербанк. Сейчас в банке действует система оповещения по SMS-каналу о проведенных операциях по счету. По мнению банкиров, канал SMS-сообщений благодаря его дешевизне по сравнению с доступом к глобальной сети вообще можно использовать в качестве альтернативы интернету. «В стране более 35 млн человек пользуются мобильными телефонами (постоянный доступ к ресурсам интернета имеют всего 7–9 млн) и более 38 млн человек обладают пластиковыми карточками международных платежных систем Visa и Mastercard, львиная доля которых включена в зарплатные проекты. Учитывая и объединяя эти две категории, мы можем получить аудиторию, способную востребовать услугу удаленного управления банковским счетом», — считает Леонард Штутман. — Только так можно привлечь массового потребителя».

**Интернетом — дешевле**  
Заинтересованность банков в развитии дистанционного обслуживания клиентов вполне понятна, ведь виртуальное об-

служивание с клиентом позволяет экономить на операционных издержках, зарплате операционистов и аренде офисных помещений. «Иначе и быть не может, так как дистанционное обслуживание намного выгоднее обслуживания клиентов в офисе или отделениях банка», — говорит Леонард Штутман. — Разветвленная сеть филиалов и дополнительных офисов стоит немало, дороже, чем многофункциональный банковский портал в интернете».

Снижение издержек при дистанционном обслуживании клиентов и способы привлечения клиентов — в основном это тарифная политика и комплексный подход к услугам. Как правило, дистанционные информационные услуги клиентам предоставляются бесплатно, а платные услуги — по сниженному тарифу. Например, в Альфа-банке платные операции через систему «Электронный банк» обходятся клиенту на 20% дешевле, чем через отделение «Альфа-банк Экспресс». Максимальный тариф на рублевые денежные переводы в Гута-банке через систему «Телебанк» составляет 0,2% (минимум 5 рублей, максимум 200), тогда как минимальный тариф на такие же переводы через отделение банка составляет те же 0,2%, но минимум 50 рублей (без максимума).

Банки, серьезно ориентированные на розницу, пытаются привлечь и привязать к себе клиентов комплексностью продуктов и услуг, в том числе дистанционного об-

служивания. По мнению главного специалиста аналитической группы департамента банковских услуг, продуктов и технологий банка «Центрокредит» **Александра Нариманова**, основной тенденцией в развитии дистанционного обслуживания клиентов в настоящее время является унификация пакета услуг интернет-банкинга. «Если раньше банки предлагали разрозненные единичные услуги, то сейчас пакеты услуг интернет-банкинга становятся единообразными», — отмечает Александр Нариманов. — Обязательный набор услуг включает дистанционное проведение платежей, оплату услуг связи, коммунальных услуг, открытие вкладов, операции, связанные с пластиковыми картами, то есть пополнение счета, просмотр информации о проведенных операциях и так далее». По его мнению, в идеале в дистанционное обслуживание клиентов банка должен войти весь перечень предоставляемых банком услуг, так как электронный банкинг по своим функциям должен замещать удаленные офисы банка.

Пожалуй, единственная операция, которая сейчас вызывает сомнения в целесообразности ее проведения с помощью интернета, — это выдача розничных кредитов. Пока в России не появились полноценные кредитные бюро (закон о кредитных бюро все еще находится на доработке в Госдуме, но в России уже идет формирование десяти подобных организаций), оценка креди-

тоспособности заемщика через интернет — дело малорезультатное. Но и здесь банки стараются оптимизировать процесс. Они предлагают клиентом возможность оформить заявку на получение кредита прямо на сайте банка и отправить ее на рассмотрение кредитного комитета, после чего в случае положительного решения клиенту приходится ехать в офис банка на «очную ставку» с кредитным инспектором. «Через сайт банка клиенты могут оформить заявки по программам розничного, ипотечного и автокредитования», — отмечает Антон Горшков. — Например, можно выдавать кредиты добросовестным заемщикам или клиентам, имеющим значительные обороты по счетам, открытым в банке».

### Норма жизни

По сравнению с развитыми странами в России ничтожно мало физических лиц, пользующихся услугами интернет-банкинга. В США, например, по данным исследовательской компании Datamonitor, онлайн-банкинг в повседневной жизни используют 25 млн человек, в Европе — около 60 млн.

Говоря о проблемах интернет-банкинга в России, экс-

перты, как правило, упоминают недостаточный уровень распространения самого интернета, техническую неграмотность граждан, отсутствие доступа массового клиента к безналичным средствам на дистанционно управляемых счетах, а также недоверие клиентов к банкам и к безопасности прохождения финансовой информации по электронным каналам связи. Вместе с тем, по мнению участников рынка, распространению услуг электронного банкинга зачастую мешают сами банки. По словам директора департамента маркетинга Bank's Soft Systems Дмитрия Барсукова, многие банки, давно освоившие интернет-банкинг для юридических лиц, покупают технические продукты для дистанционного обслуживания физических лиц, но потом не знают, что с ними делать. «В некоторых банках после внедрения систем дистанционного обслуживания физлиц даже не печатают буклеты и вообще никак не информируют клиентов о новых способах обслуживания», — говорит он.

Эксперты отмечают, что основная ошибка банков в продвижении интернет-банкинга для физических лиц заключается в том, что не все кредитные организации позиционируют эти услуги как полноценный продукт. Интернет-банкинг заслуживает того, чтобы рассматривать его как важное удобство банка для клиентов, а не как второстепенную услугу. Но есть и положительные

примеры. Самый яркий из них — региональный банк «Банк24.ру», работающий на рынке Свердловской области. «Этот банк позиционирует себя именно как автоматизированный банк, осуществляющий круглосуточное обслуживание клиентов», — отмечает Ярослав Вахитов. — Здесь особое внимание как раз уделяется качеству обслуживания, брэнду и маркетингу. По мнению эксперта, со временем, когда конкуренция между розничными банками начнет накаляться, все большее значение будет приобретать создание специализированных брэндов дистанционного обслуживания. «Уже появились посредники между банками и клиентами в виде финансовых порталов типа Yahoo! Finance, с помощью которых можно в одном месте получить удобную и гибкую систему управления личными финансами в онлайн-режиме. И со временем их станет больше», — считает Ярослав Вахитов.

По словам Александра Нариманова из «Центрокредита», интернет-банкинг — это услуга, которая говорит об уровне банка. «Наиболее продвинутые банки понимают, что дистанционное обслуживание частного клиента — это обязательная услуга для конкурентного банка, это норма, которая просто должна быть», — уверяет банкир. — Ведь все уже привыкли к бесплатным пакетам в супермаркетах. Теперь клиенты должны привыкнуть и к интернет-банкингу».

ИРИНА КУЗМЕНКО

**ОТРАСЛЕВОЙ РАСЧЕТНЫЙ БАНК**

**ФОНДСЕРВИСБАНК**

Россия, 101000, Москва, Потаповский пер., д. 8/12, стр. 2  
Тел.: (095) 745 4087, 923 7005  
Факс: (095) 710 6032  
E-mail: bank@fondservice.ru  
Лицензия № 2989

**Транскапиталбанк**

**ТОРГОВОЕ И ПРОЕКТНОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ**

Финансирование экспортно-импортных сделок под 8–10% годовых

Управление торгового и проектного финансирования АКБ «Транскапиталбанк» (ЗАО)  
107078 Москва, Докучаев пер., д. 5, стр. 3. Тел. (095) 797-3200, доб. 285 Факс (095) 797-3200, доб. 230

**ИНБАНК ПРОДУКТ**

www.inbank.ru  
лицензия ЦБ РФ №3191

**с 1994 года**

**ВСЕ ВИДЫ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

ул. Шипок, 18, стр.1; 231-16-86; 998-11-74  
ул. Автомоторная, 1/3, стр.2; 363-92-82

**БАНК ВОЗРОЖДЕНИЕ**

МУРМАНСК  
ПЕТРОЗАВОДСК  
ЯРОСЛАВЛЬ  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ  
НИЖНИЙ НОВГОРОД  
МОСКВА  
ТУЛА  
САРАНСК  
КАЛИНИНГРАД  
РОСТОВ  
КРАСНОДАР  
НОВОРОССИЙСК  
ВОЛГОГРАД  
ВОЛГОДОНСК  
СТАВРОПОЛЬ  
МАХАЧКАЛА  
ЕКАТЕРИНБУРГ  
БАРНАУЛ  
МАГАДАН  
ХАБАРОВСК

**МОСКВА И МОСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

(095) 777-0-888 WWW.VBANK.RU  
ГЕНЕРАЛЬНАЯ ЛИЦЕНЗИЯ БАНКА РОССИИ № 1439

**ГАЗПРОМБАНК: НОВЫЕ УСЛОВИЯ УСТАНОВЛЕНИЯ ЛИМИТОВ ДЛЯ БАНКОВ**

Газпромбанк, активный участник межбанковского рынка, предложил новые условия установления лимитов на банки под обеспечение ценных бумаг и страховых депозитов.

Об этих новых услугах рассказывает **Алексей ХАВИН**, вице-президент — начальник Казначейства АБ «Газпромбанк».

— Расскажите, пожалуйста, на каких условиях ценные бумаги принимаются в залог и что это дает банку-потенциальному клиенту?

— Подобный залог позволяет банку-контрагенту, у которого не хватает объема открытых на него банковских линий со стороны других участников межбанковского рынка, получить дополнительный источник рефинансирования, а также увеличить объемы проводимых операций на других секторах финансового рынка без необходимости задействовать дополнительные ресурсы. Газпромбанк устанавливает на этот банк лимит риска, который может быть использован при проведении депозитных, конверсионных операций, а также при расчетах по операциям с ценными бумагами. Наличие такого лимита — для нас это некое моральное обязательство и, руководствуясь интересами по развитию покрытых операций, а также по расширению числа клиентов, Газпромбанк старается удовлетворять потребности банков, предоставляющих обеспечение, в первоочередном порядке. Очевидно, что все сделки заключаются на рыночных условиях, приемлемых для обеих сторон.

Ценные бумаги принимаются в обеспечение в соответствии с Ломбардным списком Газпромбанка. Этот список периодически пересматривается и публикуется на Интернет-сайте Газпромбанка.

— Существуют ли какие-то ограничения по объему ценных бумаг, принимаемых в залог?

— Ценные бумаги, содержащиеся в Ломбардном списке, принимаются в залог в пределах неиспользованного остатка общего и индивидуального залоговых лимитов, которые устанавливаются в соответствии с внутренними процедурами Газпромбанка.

Также надо отметить, что ценные бумаги принимаются в обеспечение с некоторым дисконтом от текущей рыночной стоимости. Размеры дисконтов устанавливаются для каждого вида обеспечения в отдельности в зависимости от уровня риска и степени ликвидности каждого конкретного инструмента. Очевидно, что таким образом Газпромбанк сокращает риск возможных потерь при необходимости реализации обеспечения в условиях существенного ухудшения рыночной конъюнктуры.

— Насколько быстро происходит процедура оформления залога и установления лимита?

— Возможности принятия в залог и потенциально размере лимита мы информируем клиента непосредственно после определения перечня ценных бумаг, которые он готов предоставить в качестве обеспечения. В случае согласия залогодателя с предложенным лимитом проекты договоров предоставляются в день обращения. Лимит активируется в день передачи ценных бумаг в залог и действует в течение срока, определяемого внутренними процедурами Газпромбанка и зафиксированного в договоре.

— Имеет ли клиент возможность досрочно расторгнуть договор залога?

— Да, конечно. В этом случае лимит обнуляется, ценные бумаги выводятся из залога при условии исполнения всех обязательств перед Газпромбанком по межбанковским операциям. Отмечу также, что мы контролируем и такой аспект, как достаточность залога.

— Рассматривает ли Газпромбанк иные формы обеспечения лимитов кредитного риска?

— Да, это так называемая услуга «Кросс-депо» — установление лимитов кредитного риска по операциям на межбанковском рынке, обеспечением по которым является размещенный банком-контрагентом депозит в Газпромбанке. Несмотря на то, что в России отсутствует форма залоговых средств, нами найдены юридические механизмы, позволяющие предоставлять финансирование под обеспечение в форме привлеченного межбанковского кредита.

— Спасибо. Надеюсь, мы продолжим разговор о новых услугах Газпромбанка. Насколько мне известно, они востребованы не только участниками профессионального рынка — банками, но и корпоративными клиентами.

— Да, это так. Газпромбанк имеет не только юридическую и технологическую базы, позволяющие оперативно предоставлять новые услуги своим клиентам. Наиболее важно то, что в распоряжении Газпромбанка значительный объем свободных финансовых ресурсов, а также прямой доступ на западные финансовые рынки. Кроме того, на Газпромбанк открыто существенное число банковских лимитов от крупнейших иностранных финансовых институтов. Поэтому нашим банкам-контрагентам, а также корпоративным клиентам мы готовы предоставлять возможности международного рынка, а том числе и рынка производных инструментов. Наши клиенты могут использовать данные риски как для проведения операций по хеджированию собственных рисков, так и для спекулятивных операций. При этом большинство предлагаемых Газпромбанком продуктов полностью адаптировано к российским условиям, а сделки проводятся в рамках отечественного законодательства, что сводит к нулю потенциальные юридические и налоговые риски наших клиентов.

Лицензия Банка России № 354.  
Контактные телефоны: (095) 913-78-83, (095) 913-15-58