

финансы технологии

Ускорение в сети

интернет-банкинг

Невероятными темпами растет число клиентов российского интернет-банкинга, которому в этом году исполняется десять лет. Массовое распространение интернет-банкинга меняет ландшафт банковской системы.

Предоставление клиентам дистанционных сервисов стало обязательной услугой в банковской деятельности. Интернет-банкинг позволяет управлять средствами на счетах в режиме онлайн и независимо от места нахождения владельца счета, помимо этого данная услуга открывает перед клиентом информационные и инвестиционные возможности и позволяет блокировать счета.

Финансовый супермаркет

Банкиры понимают, что интернет-банкинг — это сегодня как поле чудес: куда ни ткни, что-то вырастет. Понятно почему. Интернет-банкинг выгоден клиенту. «За совершение операций через интернет-банк комиссия ниже, чем за совершение аналогичных операций непосредственно в отделениях банка», — рассказывает замдиректора департамента розничных продуктов Юниаструм Банка Ваагн Ншанян. И привлекателен для банка: Интернет-банкинг экономит трудозатраты персонала, сокращает финансовые расходы, вследствие чего позволяет предложить более выгодные тарифы», — поясняет Елена Воронина, советник председателя правления МБРР по розничному блоку и маркетингу.

Очевидно, что массовое распространение интернет-банкинга существенно изменил ландшафт банковской системы. «В Ситибанке более 80% финансовых банковских операций, таких как рублевые переводы на территории РФ, оплата услуг, конвертации, осуществляется через дистанционные каналы обслуживания, в среднем 260 тыс. онлайн-операций в месяц. Но полный уход от традиционного офисного банкинга в ближайшее время невозможен, так как законодательно в настоящее время ряд операций может быть

совершен только при личном обращении в банк», — говорит руководитель подразделения электронного бизнеса Сити-банка Мария Лагутина. Начальник отдела продуктов управления пассивных и коммиссионных операций ВТБ24 Елена Дегтева полагает, что будущее российского банковского рынка за финансовыми супермаркетами: «Предпочтительнее все-таки комбинировать услуги. Потому что в Москве и С.-Петербурге люди активно пользуются интернетом. Зато в глубинке большинство людей предпочитает по старинке ходить в офис, потому что морально не готовы к обслуживанию через интернет». По статистике финансовой группы «Лайф», в высокотехнологичных регионах (Москва, Екатеринбург, Калуга, Нижний Новгород, Челябинск) количество пользователей интернет-банка достигает 30% от общего количества клиентов-физических лиц и 100% — клиентов-юридических лиц. В наименее развитых регионах — 1% и 80% соответственно. «В России практически нет банков, за исключением Сбербанка, с избыточной сетью офисов, поэтому развитие интернет-банкинга не приведет к сокращению отделений, а скорее позволит более эффективно расти, обслуживая тем же самым количеством отделений большее количество клиентов», — подчеркивает начальник управления развития каналов самообслуживания блока «Розничный бизнес» Альфа-Банка Владимир Урбанский. По мнению Елены Дегтевой, сегодня на банковском рынке набирают силу две тенденции. Во-первых, многие игроки активно развивают дистанционные каналы для занятых людей, которые ценят свое время. Во-вторых, стремительно расширяется функционал мини-сервисов. Особенно ожесточенная борьба развернулась между банками за перспективный коммуналь-



Все больше банков подключают услугу интернет-банкинга. Фото Владислава Лончакова

ный рынок. «С начала года зафиксирован 130%-ный рост платежей за услуги ЖКХ через Citibank Online», — сообщила госпожа Лагутина. «Требования клиента растут. Сейчас ему недостаточно классических функций интернет-банка, например, перебросить средства с одного счета на другой или оплатить коммунальную услугу. Люди хотят большего. Все идет к тому, чтобы 80% ежедневных потребностей клиент мог получить с помощью дистанционных каналов в своем компьютере «мини-офисе», — добавляет госпожа Дегтева. Владимир Урбанский обращает внимание на новый виток развития мобильного банкинга, связанный с ростом популярности телефонов iPhone (четырёхдиапазонные мультимедийные смартфоны, разработанные Apple). За короткий промежуток времени сразу

несколько банков запустили свои приложения для данной платформы. Правда, большинство приложений позволяют только получать информацию о банке и искать ближайшие банкоматы и отделения. Хотя у крупных банков обычно эти функции совмещены с полноценным мобильным банкингом, то есть возможностью удобно и быстро совершать платежи и операции со своего банковского счета. К примеру, за пару месяцев новый мобильный банкинг Citimobile приобрел около 10 тыс. клиентов.

Онлайн-новости

Новую услугу для держателей банковских карт предложил ВТБ24. Теперь его клиенты могут пополнять баланс «Qwi Кошелька» напрямую со своих банковских счетов. В банкоматах с функцией cash-in есть возможность пополнения как

с банковской карты, так и наличными. Клиенты ВТБ24 могут в любой удобный момент перевести деньги в «кошелек» через систему дистанционного банковского обслуживания «Телебанк», позволяющую управлять банковскими счетами и картами с помощью интернета, мобильного или стационарного телефона. В начале осени ввели для корпоративных клиентов новую бесплатную услугу «SMS-информирование» банк «Монетный дом» и СМП-банк. Теперь их клиенты в режиме реального времени могут получать информацию о факте входа в систему и произведенных платежах. «Благодаря SMS-информированию повышается уровень контроля и безопасности при работе со счетами», — сообщил зампред правления СМП-банка Дмитрий Светлов». Согласно опросу, проведен-

ному ИА «Альянс Медиа», на вопрос «Пользуетесь ли вы интернет-банкингом?» 47% респондентов ответили «не знаю, что это такое», 21% — «да, активно», 14% — «нет, но я не против», 12% — «да, иногда», 6% — «нет, принципиально». Большинство российских банков, имея скудный портфель интернет-услуг, методично достраивают современный виртуальный мини-офис. Причем некоторые, например, банки «Океан» и «Тинькофф Кредитные системы» (ТКС), полностью отказались от офисов, другие (Альфа-Банк) эффективно осваивают рынок небанковских услуг. Интересно, что все инноваторы идут к клиенту своей дорогой. Любопытную концепцию разработал интернет-банк «Океан». Он предлагает корпоративным клиентам и частным лицам не только солидную линейку банков-

ских услуг (карты, вклады, кредиты, денежные переводы), но и смежные продукты, например страховой полис и электронный кошелек. Пользователи системы Ocean On-Line через интернет-терминал «Платеж.RU» могут с помощью электронных денег заказать или оплатить множество полезных услуг, не выходя из дома. Про очереди и неудобных кредитных инспекторов можно забыть. По мнению аналитиков, «Океан» одним из первых в России застолбил пока еще свободную «поляну» между банками, платежными системами и страховщиками. К тому же у банка простой, понятный и дружелюбный интерфейс, что особенно нравится молодым клиентам.

Другой пример — ТКС. Этот банк также работает только по удаленным каналам, только он сосредоточился исключительно на двух банковских продуктах: кредитных картах и вкладах. В общем, на сайте банка не заблудишься. По поводу кредиток — налево, по поводу вкладов — направо. Такая стратегия специфична, считают участники рынка, но с выводами не спешат. В Альфа-Банке к концу 2010 года число клиентов должно превысить 1,1 млн человек (к началу года было 730 тыс.). С января Альфа-Банк запустил несколько новых мини-сервисов. Среди них — открытие и пополнение депозитов онлайн, оплата налогов, штрафов ГИБДД и коммунальных услуг, переводы в пользу госучреждений (вузов, детсадов, школ), мобильный банкинг для iPhone, покупка электронного страхового полиса, оплата билетов и многое другое. Существенно расширился список получателей платежей в интернет-банке «Альфа-Клик». Банк последовательно осваивает и смежные сферы. На днях Альфа-Банк и платежная система WebMoney Transfer объявили о запуске нового сервиса. Теперь клиенты банка могут мгновенно пополнять кошелек WebMoney,

переводя деньги со счета в банке, и, наоборот, пополнять банковский счет средствами из электронного кошелька. Комиссия за пополнение кошелька WebMoney через «Альфа-Клик» составляет 1% от суммы перевода, комиссия за вывод денег из платежной системы на банковский счет — 2,8%. Учитывая то, что у Альфа-Банка и «Вимпелкома» общие владельцы, можно ожидать и дальнейшего развития партнерами мобильного банкинга. А с середины августа банк и «Аэрофлот» начали онлайн-продажи авиабилетов. Клиенты Московского банка Сбербанка получили возможность оплатить штрафы ГИБДД в банкоматах и терминалах. Чуть ранее была введена в эксплуатацию новая версия «Сбербанк-Онлайн», в которой изменен интерфейс пользователя и расширен список возможных операций. Московский банк Сбербанка РФ за первое полугодие текущего года увеличил число клиентов, подключенных к системе интернет-обслуживания, до 2,125 млн человек, стартовав с отметки в 230 тыс. человек. В 2008 году, по данным MForum Analytics, прирост оборота рынка интернет-банкинга относительно 2007 года составил в стране 54%, достигнув 20,4 млрд рублей. Аналогичная тенденция наблюдается и в отношении юридических лиц. Например, в Промсвязьбанк количество компаний, подключенных к интернет-системе банковского обслуживания PSB On-Line, превысило в 2009 году 40 тыс. предприятий, увеличившись за год на 21%. По мнению экспертов MForum Analytics, российская финансовая система в долгосрочной перспективе будет копировать структуру развитых финансовых рынков: доля наличного оборота среди физических лиц будет снижаться, а доля платежей, проведенных через интернет и мобильный банкинг, — расти.

Сергей Артемов

Связь через банкомат

Операторы связи и банки все чаще реализуют совместные проекты, привязывая карточные счета к мобильным счетам. Как поясняют эксперты, перечисления в пользу сотовых сетей — наиболее крупный и стабильный сегмент рынка платежей.

В начале декабря МТС и банк «Екатеринбург» объявили о внедрении совместной услуги «Автоплатежи». Это первый подобный проект, запущенный оператором в регионах — до сих пор совместная со Сбербанком услуга «Автоплатеж» действовала только в Московской области. По словам представителей МТС, об итогах говорить рано, но «услугой уже воспользовались несколько десятков тысяч пользователей». Суть

нововведения заключается в том, что когда баланс абонента сотового оператора, который также является клиентом банка, опускается ниже 50 рублей, его счет автоматически пополняется с банковской карты на 300 рублей. «В дальнейшем с помощью настроек сумму можно подобрать индивидуально», — рассказала пресс-секретарь МТС-Урал Дарья Вольхина. Предварительно клиент должен заключить договор и предоставить оператору данные своей карты. По словам госпожи Вольхиной, сейчас идут переговоры о внедрении аналогичной услуги с другими региональными банками, в том числе Банком24.ру, Тагилбанком и Уральским банком реконструкции и развития. С федеральными банками переговоры ведет дирекция МТС в Москве. Участники рынка сотовой связи не считают эту

службу уникальной. В конце ноября 2010 года ОАО «Уралсвязьинформ» (торговая марка Utel) в личном кабинете пользователя (U-кабинет) реализовало сервис «Автопополнение». Причем абонент может применить его для оплаты как мобильной, так и стационарной связи или доступа в интернет. «Для настройки «Автопополнения» требуется регистрация в U-кабинете банковской карты, с которой будет производиться регулярное списание денежных средств. К работе принимаются карты любых банков, но использовать можно только Visa не ниже Classic и MasterCard», — рассказали в пресс-службе оператора. Абоненты ОАО «Вимпелком» (торговая марка «Билайн»), пользующиеся картами Visa, MasterCard Standard, MasterCard Gold, MasterCard Platinum любого российского банка, а также карт Maestro банков-партнеров (Альфа-

Банк, «Русский Стандарт», ВТБ24) также могут «привязать» свою банковскую карту к мобильному счету. Всякий раз, когда мобильный баланс будет опускаться ниже 30 рублей, он будет пополняться с карты. Для абонентов предоплатной системы расчетов сумма пополнения составляет 100 рублей, для постоплатной — в размере месячной задолженности. Общая сумма пополнения — не более 1 тыс. рублей в день. «Мегафон» в течение нескольких лет предоставляет своим абонентам услугу «Пополнение счета банковской картой». «Услуга позволяет пополнить свой счет или счет другого абонента с помощью банковских карт Visa (в том числе электронных), Union Card и MasterCard (кроме электронных карт). Баланс можно пополнять через web-интерфейс системы самообслуживания «Сервис-

Гид», «USSD-запрос» или «SIM-меню». Кроме того, абонент может настроить автоматическое пополнение счета: при снижении баланса до заданного порога произойдет автоматическое списание средств с банковской карты, а на мобильный телефон поступит SMS-уведомление о сумме и времени платежа. Услуга предоставляется бесплатно, а платеж зачисляется на счет без взимания комиссии», — рассказала «Ъ-Финансы» директор по связям с общественностью Уральского филиала ОАО «Мегафон» Людмила Протасова. Для обеспечения безопасности зресь предусмотрены ограничения: единовременный платеж не может превышать 3 тыс. рублей; ежедневный платеж — 10 тыс. рублей. Опрошенные участники банковского рынка уверены, что это направление в ближайшем будущем будет активно развиваться, ведь

на услуги мобильной связи приходится до 50% всех платежей, проходящих через банки. «Многие банки в настоящее время начинают развивать совместные проекты с операторами сотовой связи. Обусловлена данная тенденция жесткой конкуренцией и экономической конъюнктурой. Банки стремятся предложить новые услуги, которые экономят деньги и время клиента, тем самым повышают клиентскую лояльность и привлекательность банковского продукта», — поясняет руководитель направления развития розничного бизнеса ОАО «Банк24.ру» Ксения Власова. По словам финансистов, для банков такое направление интересно тем, что от каждой операции они получают комиссионные платежи за счет оператора и фактически гарантируют себе постоянный денежный поток.

Учитывая, что средний чек за услуги сотовой связи по УрФО составляет 260 рублей, а средняя комиссия банков — около 1%, то при охвате около 100 тыс. клиентов ежемесячная прибыль банка составит порядка 260 тыс. рублей. Однако, как признают эксперты, далеко не все потребители готовы пользоваться новыми технологиями. По данным Банка России, в 2010 году 84,2% россиян, имеющих банковскую карту, предпочитали сначала снимать с нее средства в банкомате, а потом расплачиваться наличными (в 2009 году эта цифра превышала 88%). «Парадоксально, но развитие такого рода возможностей совершения платежей несколько не снижает уровень спроса на услуги сетей платежных терминалов. Это объясняется двумя причинами: низким уровнем финансовой грамотности

и, как следствие, жестким сегментированием рынка», — считает госпожа Власова. Начальник отдела развития платежей и денежных продуктов Уралприватбанка Сергей Шепкин добавляет, что аудитория владельцев пластиковых карт принципиально отличается от аудитории клиентов, совершающих пополнение баланса наличными. «При этом количество банковских карт на душу населения в России пока еще довольно-таки далеко от существенных значений», — отмечает начальник управления рекламы и PR СКБ-банка Андрей Ермоленко. Тем не менее, эксперты полагают, что в далекой перспективе безналичные платежи смогут существенно повлиять на бизнес платежных терминалов, «завязанный» на оборот наличных средств. По данным сотовых операторов, пока доля безналичных платежей составлял порядка 15%.

Николай Яблонский

ВЫГОДНО: сумма кредита от 350 тыс. до 2 млн. руб. без залога, за неделю

Срок кредитования 6-12 месяцев

Процентная ставка 24% годовых*

Комиссия за рассмотрение кредитной заявки 2% от суммы кредита**



Кредит «Партнер»

Дополнительный Офис «Агат», ул. 8 марта, д. 194

Дополнительный Офис «Политехнический», ул. Гагарина, д. 33

Дополнительный Офис «Белореченский», ул. Белореченская, д. 12а

Дополнительный Офис «Заводской», ул. Машиностроителей, д. 19

Дополнительный Офис «Морозовский», ул. Сони Морозовой, д. 190

Дополнительный Офис «Набережный», ул. Химиков, д. 3

8 800 100 77 33

(звонок бесплатный, за исключением звонков с мобильного телефона)

www.alfabank.ru

Есть на что опереться!



Альфа-Банк

* ставка действует до 14.01.2011г.
** Данная комиссия взимается после предоставления кредита. ОАО «Альфа-Банк», являясь лицензия Банка России на осуществление банковских операций от 29.01.1998 №1326, р/сч 40702033837770100000