экономика региона

Сам себе банкир

Объем банковских операций, проводимых дистанционно в России, с каждым годом будет только расти. Причем интернет-банкингом все больше пользуются не только физические, но и юридические лица. Удаленные сервисы позволяют предпринимателям экономить время и деньги, что немаловажно в текущей экономической ситуации. Однако говорить о том, что в ближайшем будущем банки полностью перейдут на онлайн-общение с клиентами, пока не приходится.

— технологии —

По оценкам аналитиков РА «Эксперт», объем банковских операций, проводимых дистанционно, в 2015 году в России превысил 2 трлн рублей, а средний платеж вырос до 18,5 тыс. руб. Более того, по прогнозам исследовательской компании J'son & Partners Consulting, оборот удаленных банковских операций будет расти в среднем на 28% в год.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) — востребованная услуга среди клиентов-юрлиц российских банков. По данным опроса предпринимателей, проведенного в июне прошлого года Национальным агентством финансовых исследований (НАФИ), 56% респондентов пользуются системами ДБО.

Заместитель регионального директора — начальник управления малого и среднего бизнеса операционного офиса «Самарский» Приволжского филиала Промсвязьбанка Елена Козеева объясняет, что сейчас появляется новый сегмент клиентов — предприниматели в возрасте 25–35 лет, которым не столько важно прийти в банк физически, сколько получить возможность быть мобильным. «Банк, который желает сейчас оставаться лидером рынка, который хочет быть интересным и востребованным для клиентов, должен внедрять новые информационные решения и идти в ногу со временем», — рассуждает госпожа Козеева.

Директор территориального офиса Росбанка в Самаре Константин Балдуев говорит, что сегодня банки постоянно совершенствуют качество сервисов дистанционного банковского обслуживания, повышают их доступность. «Это общий тренд рынка, — поясняет господин Балдуев. — Современный ритм жизни требует от нас быстроты действий. Главным ресурсом становится время, поэтому многие стараются максимально его экономить, и этому, безусловно, способствует развитие дистанционных услуг».

«Текущая тенденция развития технологий вошла во все сферы жизни людей. Активное развитие возможностей связи и интернета диктует необходимость переноса бумажного документооборота между банком и клиентом в электронную среду, даже только потому, что электронный документооборот является более оперативным», — соглашается заместитель руководителя департамента транзакционного бизнеса, вице-президент банка ВТБ Елена Зулина.

Удаленные сервисы позволяют экономить не только материальные ресурсы, но и денежные, трудовые, говорит управляющий филиалом «Поволжский» банка Глобэкс Владимир Аверин. Сервисы ДБО, по его словам, дают возможность бизнесу управлять финансами практически из любой точки земного шара. Получается, что руководитель или владелец компании не привязан к конкретному офису банка. «Это очень приветствуется мобильными клиентами с территориально широкими интересами», — поясняет господин Аверин.

Директор самарского регионального филиала Россельхозбанка Раиль Багдалов также отмечает, что сервисы ДБО экономят время и деньги не только клиенту, но и самому банку. «Не требуется расширять штат операционных работников для обслуживания клиентов, а пакетная обработка поступивших по системе дистанционного обслуживания платежей происходит очень быстро. Клиенту, в свою очередь, не приходится стоять в пробках по дороге в банк и обратно, чтобы отправить платежи, а актуальную информацию о состоянии счетов можно получить за несколько секунд», — рассказывает господин Багдалов.

Услуги в ассортименте

«Интернет-банк для юридических лиц — стандартная услуга, доступная в ведущих банках уже более 20 лет. Набор операций, который бухгалтерия предприятий может проводить дистанционно, без посещения офисов банка, сформирован давно», — рассказывает председатель правления Кошелев-банка Олег Багаев.

Среди операций, наиболее востребованных у юридических лиц в системе дистанционного обслуживания, он называет проведение расчетных платежей с контрагентами, в том числе в иностранных валютах, а также обмен информацией с банком. Это направление в адрес банка дополнительных сведений по проведенным платежам и уточнения реквизитов, заказ выписок по счету, получение различных уведомлений и информации от банка. У небольших предприятий востребован такой банковский продукт, как интернет-бухгалтерия, добавляет Елена Козеева.

Владимир Аверин рассказывает, что представители бизнеса также активно используют следующие сервисы ДБО: поручения банку на покупку или продажу иностранной валюты, размещение свободных денежных средств в депозиты, заявки на выдачу наличных, предоставление клиентами документов по экспортно-импортным операциям. «Росту популярности услуг ДБО способствует доступ к системе в режиме семь дней в неделю, 24 часа в сутки, а также активный информационный обмен между банком и клиентом по любым аспектам сотрудничества, вплоть до информирования клиентов о новостях банка, запуске новых продуктов и так далее», — объясняет господин Аверин.

АЛЕКСАНДР КОРЯКОВ

Удаленные каналы банковского обслуживания позволяют предпринимателям управлять финансами практически из любой точки земного шара

Посторонним ввод воспрещен

Несмотря на множество плюсов, онлайн-сервисы пока не пользуются среди клиентов банков в России такой же популярностью, как за рубежом. Причин этому, по мнению экспертов, несколько. Во-первых, это недостаточное проникновение интернет-доступа в России. Кроме того, все еще остаются такие клиенты, которые отказываются от работы в интернет-банке, сомневаясь в их безопасности.

Но представители банков утверждают, что над системами защиты идет постоянная работа. По словам Елены Зулиной, на сегодняшний день со стороны банков постоянно ведется системная и комплексная работа, направленная на совершенствование систем безопасности дистанционного банковского обслуживания. «С развитием банковских дистанционных услуг развиваются и технологии защиты, обеспечивающие максимальную безопасность, такие как чиповые карты, защищенность системVisa и Mastercard, подтверждение операций с помощью смс-сообщений (технология 3d secure) и push-уведомлений на смартфонах, сертификация систем ДБО банков специализированными центрами», — рассказывает Олег Багаев.

Однако безопасность использования систем ДБО — это двухсторонняя обязанность, как со стороны банка, так и со стороны клиента, говорит Елена Зулина. «Поэтому каждый должен соблюдать рекомендации по обеспечению безопасности в работе с системой и, в первую очередь, регулярно обновлять используемое программное обеспечение», — говорит вице-президент банка ВТБ.

Соглашается с ней и Константин Балдуев: «Как показывает современный опыт, именно через поведение клиента, вредоносное ПО, в том числе основанное на поведенческих паттернах, может наносить значительный вред и существенно снижать уровень доверия к ДБО. Важно осознавать, что мобильный девайс и банковское приложение — это фактически кошелек или банковская карта, и относиться к ним нужно абсолютно так же». По его словам, самый простой способ защитить свои сбережения — использовать для интернет-покупок отдельную карту с ограниченным бюджетом.

«Закономерность та же, что при управлении автомобилем на оживленной трассе: если ведешь себя предусмотрительно, в установленных рамках, вероятность аварии минимальна; если игнорируешь правила движения — риск значительно повышается», — приводит пример Владимир Аверин.

Раиль Багдалов признается: абсолютно безопасная система — это система, выключенная из розетки, в остальных случаях банки стремятся найти баланс между удобством использования и безопасностью.

Сокращая дистанцию

Участники рынка уверены, что в будущем количество пользователей сервисов ДБО среди юридических лиц будет только расти. «Преимущества виртуального банкинга столь велики, что все банки мира стремятся максимально виртуализировать свои офисы, уменьшить штат сотрудников, снизить себестоимость транзакций и повысить прибыль», — отмечает Раиль Багдалов.

Однако говорить о том, что в ближайшем будущем банки полностью откажутся от физических офисов, пока не приходится. «Во всех сферах есть та часть документооборота, которая не может быть перенесена в электронный вид в виду различного рода ограничений, в том числе и законодательного характера. То же самое касается и обслуживания в банке: пока есть оборот наличных в стране и пока существуют определенные требования законодателя, офисы останутся», — объясняет Елена Зулина.

Константин Балдуев приводит в пример Европу, где дистанционный банкинг исторически более развит, но в большинстве своем банковские сети отделений сохраняются. Этому, по его словам, есть несколько причин. «Во-первых, некоторая инертность потребительских практик в части перехода к новым форматам обслуживания. Во-вторых, в банковском деле прямое общение с клиентом по-прежнему востребовано, так как это способствует выстраиванию долгосрочных взаимовыгодных доверительных отношений с клиентами. Наконец, потребность клиентов в консультации финансового менеджера относительно сервисов, которые пока не доступны через онлайн каналы или требуют консультации банковского специалиста, например, накопительное страхование, управление инвестициями и другие».

Владимир Аверин говорит, что все-таки отрицать возможность полного перехода банков в онлайн «было бы неразумно». «На нынешней стадии развития технологий стоит вопрос о реализации возможности удаленной идентификации клиента, в том числе по отпечаткам пальцев, радужке глаза, голосу. Когда эта возможность будет полностью реализована, надобность в офисе обслуживания окончательно отпадет», — рассуждает господин Аверин.

Екатерина Кособокова

Review банк

Светлана Воробьева: «Мы экономим бизнесу такой важный ресурс как время»

Предприниматели все чаще управляют своими счетами дистанционно — например, в Поволжском банке Сбербанка России свыше 99% клиентов используют сервисы дистанционного банковского обслуживания (ДБО). О том, какие банковские операции могут совершить сегодня представители бизнеса, не выходя из дома или офиса, и какое будущее ждет рынок удаленных каналов, рассказала директор управления транзакционного бизнеса Светлана Васильевна Воробьева.

— Какие услуги ДБО сегодня наиболее популярны у представителей бизнеса?

— Выделить какую-либо услугу сложно — сегодня 99% клиентов нашего банка совершают операции удаленно. Среди предпринимателей, пожалуй, наиболее популярный сервис — это онлайн-резервирование счета. Удобство услуги очевидно — на 1 июня доля счетов, открытых в Поволжском банке с использованием этого сервиса, составляет 100%. Вы получаете номер счета менее чем за пять минут — для этого нужно заполнить форму на сайте. Средства на этот счет могут поступать сразу, а необходимые документы можно будет предоставить в банк позднее — в течение пяти дней. Причем в ближайшем будущем и этот шаг может упроститься — уже сейчас в Госдуме рассматривается законопроект, который позволит предпринимателям полностью пройти процедуру открытия счета дистанционно.

Еще один популярный сервис — это система «Сбербанк Бизнес Онлайн». Услуга позволяет не только совершать стандартные банковские операции, но и, например, направить заявку на выпуск зарплатных карт или зачислить средства на уже выпущенные карты. Причем время от заполнения электронной формы в системе до получения средств непосредственно сотрудниками компании — несколько минут.

Несколько минут или даже секунд — ждать дольше в современном цифровом мире уже непросто. Стандартные рабочие часы — с 9 до 18 — неудобны работающим людям, мы же все это понимаем. Многие из нас сталкивались с необходимостью провести оплату срочно, в пятницу вечером, особенно, если это конец месяца, а банк уже не работает. Начинается суета, экстренные гарантийные письма, звонки. Это крайне неудобно. У наших клиентов теперь есть возможность совершать операции вне зависимости от работы офисов нашего банка. Сейчас мы тестируем услугу платежей в режиме 17/7 — операции внутри банка можно проводить с шести утра и до одиннадцати вечера семь дней в неделю, включая праздники. В идеале мы стремимся к расчетам 24/7.

— Стараются ли банки сегодня предоставить услуги, помогающие сделать финансовые операции бизнеса более технологичными?

— Среднему и крупному бизнесу в управлении счетами поможет система Cash Management. Услуга позволяет осуществлять мониторинг операций участников группы компаний, подтверждать платежи, а также проводить операции по их счетам. По сути, эта система освобождает бизнесмена от рутинной финансово-бухгалтерской деятельности. Настроить Cash Management клиент может в зависимости от целей и задач своего бизнеса — от простого просмотра документов до полного контроля головной организацией финансовых потоков своих «дочек». Одним словом, Cash Management — это своего рода виртуальный финансовый директор.

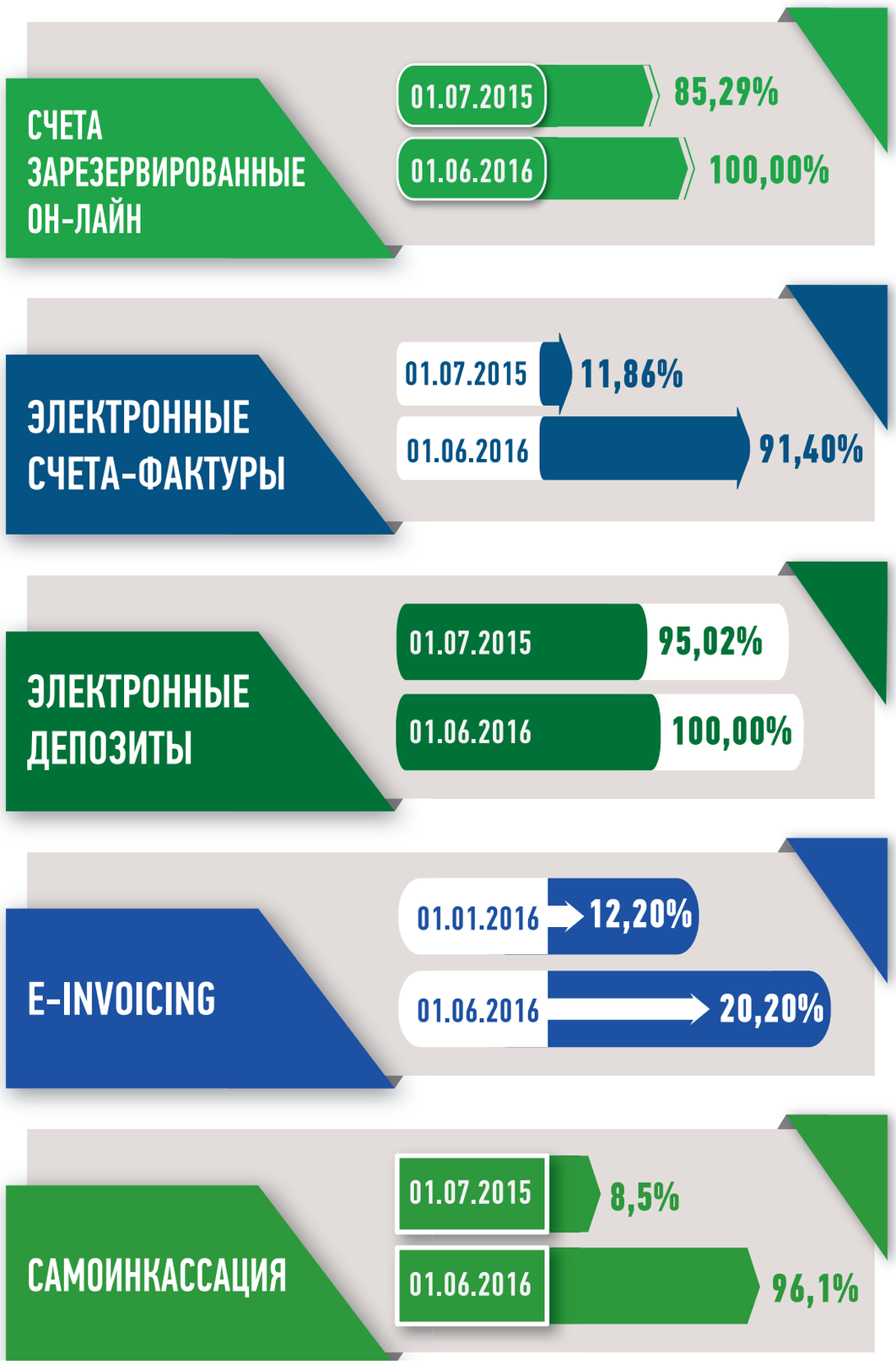
Для решения повседневных бизнес-задач с контрагентами, а также для отправки отчетов в Пенсионный фонд, Федеральную налоговую службу и Росстат, удобна услуга e-invoicing — система электронного документооборота.

— Можно ли назвать работу в интернет-банке безопасной?

— Важно соблюдать несложные правила безопасности, например, не заходить в интернет с чужих компьютеров, своевременно обновлять антивирус, никому не давать свой телефон, а также логин и пароль от входа в систему, тогда у мошенников не будет никакого шанса. В Сбербанке внедрена система фрод-мониторинга, которая позволяет автоматически выявлять и блокировать подозрительные операции. В случае, если та или иная операция покажется нам сомнительной, мы запросим у клиента подтверждение на ее проведение.

В «Сбербанк Бизнес Онлайн» есть два уровня защиты. Первый — с помощью электронного ключа, второй — использование одноразовых паролей для проведения той или иной операции. Подбор пароля в последнем случае невозможен, так как каждый раз на телефон приходит новый код по смс.

Добавлю, что в целом обеспечение безопасности — это один из главных приоритетов Сбербанка. Мы постоянно делаем информационные рассылки клиентам на эту тему, проводим обучающие семинары. А самый действенный способ защититься от мошенников — это бережное отношение к своим деньгам и соблюдение простых правил безопасности.

— Можно ли говорить о том, что с течением времени банки полностью откажутся от физических офисов и перейдут в интернет?

— Об этом уже говорят, но мы должны понимать, что есть категории клиентов, которые предпочитают совершать операции непосредственно в банке. Наша модель обслуживания подразумевает, что клиент затрачивает минимальное количество времени на проведение банковских операций. В отделение банка мы приглашаем предпринимателей для того, чтобы показать новые возможности развития его бизнеса, рассказать о новых продуктах. Переводя клиентов в онлайн, мы в первую очередь экономим им такой важный сегодня ресурс как время. На мой взгляд, в идеале у бизнесмена должна быть возможность проводить все банковские операции, дистанционно, откуда угодно.