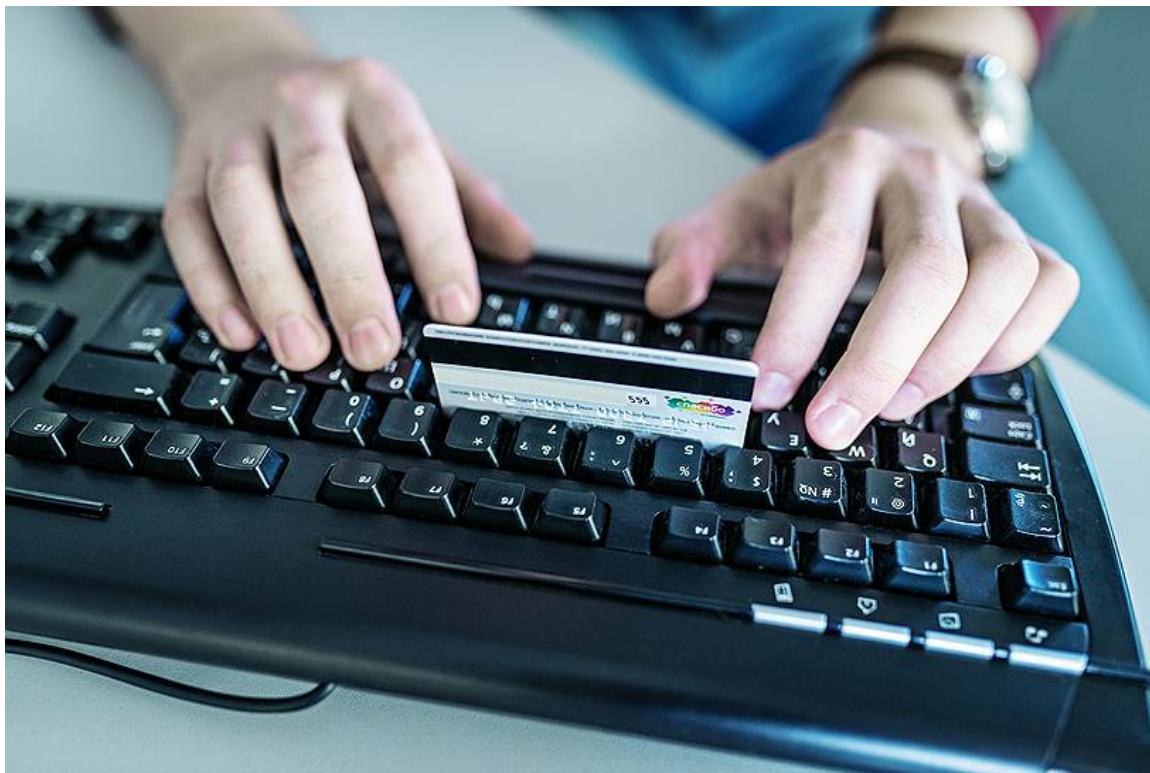


Клиент по переписке

интернет-банкинг



По данным исследования рынка интернет-банкинга, проведенного RAEX ("Эксперт РА"), в 2015 году объем онлайн-платежей впервые вырос менее чем на 1%, в то время как с 2010 по 2014 год средние темпы прироста составляли 44%. Одна из причин — общее снижение в 2015 году на 9% объемов операций физических лиц. Негативное влияние на платежи оказала реакция клиентов банков на экономические шоки, связанные с девальвацией национальной валюты и снижением реального дохода. Впрочем, эксперты RAEX полагают, что в 2016 году объем онлайн-платежей вырастет на 6-9%.

Системная автоматизация

Количество интернет-платежей физических лиц за 2015 год снизилось на 5%, до 88 млн единиц, что привело к увеличению среднего размера транзакции до 19,5 тыс. руб. (+6% по сравнению с годом ранее). Снижению количества операций отчасти способствовало структурное изменение рынка: по итогам 2015 года доля платежей, совершенных через интернет, упала с 40% до 35%. Часть операций, которые клиенты ранее проводили через классический интернет-банкинг, теперь подтверждается посредством SMS-сообщения. В 2015 году было совершено 12 млн операций через SMS, тогда как в 2014 году их число составило только 5 млн единиц. Количественная доля платежей через SMS-сообщения выросла с 2% за 2014 год до 5% за 2015 год.

Это результат активной работы банков и операторов сотовой связи по автоматизации операций, осуществляемых через SMS-сообщения.

Стагнация объема и количества онлайн-платежей подталкивает провайдеров систем интернет-банкинга к поиску новых функциональных решений, способных оказать поддержку рынку.

Увеличению объемов онлайн-платежей будет способствовать работа банков, направленная как на повышение доли активных пользователей (совершающих не менее одной операции в месяц), так и на привлечение новых. Ряд банков предоставляет клиентам доступ к системе ДБО (дистанционное банковское обслуживание) автоматически при открытии счета. По данным Банка России, за 2015 год количество счетов с удаленным доступом увеличилось на 68%, до 136 млн единиц. По нашему мнению, в текущих условиях более перспективным путем является именно увеличение доли активных пользователей.

По итогам исследования RAEX ("Эксперт РА"), доля активных пользователей в 2015 году составила 18%, что на 5 п. п. превышает результаты 2014 года. По прогнозам большинства банков к концу 2016 года доля активных пользователей в совокупной клиентской базе ФЛ увеличится до 24%. Участники исследования активно продвигают интернет-банкинг, поэтому неудивительно, что на падающем рынке им удалось нарастить долю активных пользователей.

Перевести клиентов на онлайн-обслуживание банки смогут за счет автоматизации "рутинных" операций (оплата штрафов ГИБДД, налогов и ЖКУ). Проверка задолженности по платежам, которые клиент проводит с определенной регулярностью, позволяет осуществлять большинство топовых систем, в то время как остальные банки только начинают интегрировать этот функционал. Например, поиск штрафов ГИБДД предусмотрен в интернет-системах 59% опрошенных банков. Чуть больше половины систем предусматривают возможность поиска и оплаты счетов по коммунальным услугам. Привлечь ту часть клиентов, которая оплачивает коммунальные услуги, налоги и штрафы через офисы банка, способно внедрение опции по выставлению счета на оплату. Сейчас всего треть систем ДБО дают пользователю возможность, один раз заполнив данные о плательщике (ИНН, номер водительского удостоверения и т. д.), получать информацию о новом платеже и осуществлять его как вручную, так и в режиме автоплатежа, одобрив его через SMS-сообщение.

Большие возможности для автоматизации пользовательских функций также связаны с информационными базами органов власти. Нынешним летом в работу запускается единая платформа с информацией обо всех поставщиках коммунальных услуг, ГИС ЖКХ. Большинство провайдеров уже заявили о желании интегрировать свои системы с ГИС ЖКХ, что позволит увеличить наполняемость интернет-банка поставщиками услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Поддержку рынку окажет работа по интеграции основных клиентских операций (открытие депозита, выдача кредита), которые ранее проводились в отделениях. Большинству пользователей систем уже доступна возможность оформления вкладов и обслуживания кредитов. Погашение кредитов возможно у 94% респондентов, что на 6 п. п. больше показателя 2015 года.

Итоговый рейтинг функциональности интернет-банкинга для физических лиц

Место в итоговом рейтинге RAEX (Эксперт РА) в 2016 году	Наименование банка/аутсорсинговой компании	Рег. номер	Наименование системы в итоговом интернет-банкинге	Место в рейтинге RAEX (Эксперт РА) в 2016 году			Изменение места в итоговом рейтинге за год
				Внешний платежный функционал	Внутренние операции и сервисные функции	Информационная и финансовая безопасность	
1	Система HandyBank	-	HandyBank	1	2	1	—
2	Система Faktura.ru	-	Faktura.ru	2	1	11	2
3	АО Банк Русский стандарт	2289	Интернет-банк	8	3	2	2
4	АО Тинькофф-банк	2673	Интернет-банк	3	7	14	4
5	ПАО МДМ-банк	323	МДМ online	4	8	10	28
6	ОАО Московский кредитный банк	1978	МКБ Онлайн	13	6	4	3
7	ПАО Промсвязьбанк	3251	Интернет-банк для физических лиц	10	7	6	4
8	ПАО Запсибкомбанк	918	Интернет-банк	20	4	15	5
9	ПАО Крайинвестбанк	3360	ikib.ru	24	5	9	8
10	АО КБ Ситибанк	2557	Citibank Online	30	6	8	—
11	Банк КУБ (АО)	2584	КУБ-Direct	23	12	5	9
12	ВТБ 24 (ПАО)	1623	ВТБ 24-Онлайн	15	14	6	17
13	ПАО Банк Санкт-Петербург	436	Интернет-банк ibspb	9	9	22	6
14	АКБ Русский трастовый банк (АО)	1139	РТБ CONNECT	5	10	26	26
15	ПАО Минбанк	912	Интернет-сервис	17	12	13	8
16	ПАО Ак Барс Банк	2590	Ак Барс Online	19	17	3	26
17	ПАО Банк Уралсиб	30	Уралсиб Интернет-банк	18	13	12	—
18	ПАО АКБ Авангард	2879	Авангард Интернет-банк	13	15	18	8
19	ПАО Ханты-Мансийский банк Открытие	1971	Открытие Онлайн	6	23	14	6
20	АО СМП-банк	3368	СМП ON-Банк	11	18	15	12
21	АО Райффайзенбанк	3292	R-Connect	16	22	7	26
22	ТКБ-банк ПАО	2210	ТКБ Express	22	11	25	4
23	ОАО КБ Центр-инвест	2225	Интернет-банк	21	17	14	15
24	ПАО АКБ Связь-банк	1470	МЕГАПЭЙ	14	21	17	11
25	ПАО Челябинвестбанк	493	InvestPay	40	16	18	2
26	АО Юникредит-банк	1	Enter.UniCredit	7	25	21	39
27	ПАО Росбанк	2272	Росбанк Онлайн	32	20	14	—
28	ООО КБ Кольцо Урала	65	Система Телебанк	34	20	21	15
29	ПАО Челиндбанк	485	Интернет-банк	39	19	23	20
30	АКБ Ижкомбанк (ПАО)	646	ижкард.ру	29	24	21	—
31	ПАО АКБ Урал ФД	249	Интернет-банк	25	24	24	19

32	СДМ-банк (ПАО)	1637	Телебанк.NET\R	35	23	23	16
33	АБ Девон-Кредит (ПАО)	1972	Мобильный интернет-банк	31	28	15	22
34	КБ Кубань Кредит ООО	2518	Интернет-банк	33	26	19	28
35	ЗАО Банк Воложанин	1896	Quick-Bank	36	27	19	—
36	ПАО Банк БФА	3038	ДБО BS-Client. Частный клиент	38	30	12	22
37	АКБ Енисей (ПАО)	474	Енисей Интернет-банк	41	29	16	—
38	ПАО Курскпромбанк	735	Интернет-банк	26	32	22	16
39	АО Банк Агророс	2860	Система ДБО	27	33	14	—
40	КБ Ренессанс Кредит (ООО)	3354	Интернет-банк	37	31	20	—
41	КБ РЭБ (АО)	2211	ЭнергоКонтакт	28	33	24	16
42	ООО КБ СОЮЗНЫЙ	3236	iBank 2	43	34	20	22
43	АККСБ КС-банк (ПАО)	1752	КС ЛАЙТ	42	35	27	18

Источник: RAEX ("Эксперт РА").

Дистанционный-вклад

Вкладчиков все чаще интересует возможность открытия вклада через интернет-банк. Наличие ДБО, по мнению клиентов, снизит вероятность выведения депозитов за баланс или оформления их в так называемые тетрадки. Кроме того, в целях уменьшения операционных расходов на содержание офисов банки предлагают более привлекательные условия (например, более высокие ставки по вкладам) при открытии вклада через систему ДБО. Пользователи 98% опрошенных систем могут осуществлять операции с депозитами онлайн, годом ранее доля таких систем составляла 92%.

Оформить заявку на кредит можно лишь в 44% систем. В 15% ДБО интегрировано получение кредита после подписания договора. Кредитование через ДБО возможно в случае модернизации процесса андеррайтинга, что потребует от банков дополнительных инвестиций. По информации, полученной в рамках анкетирования, более четверти провайдеров ДБО планируют внедрить в ближайшие два года оформление онлайн-заявок на кредит с последующей дистанционной выдачей.

Еще один способ увеличить долю активных пользователей — упростить интерфейс и повысить удобство систем ДБО. Например, 37% систем позволяют перевести средства на счет другого клиента банка по номеру мобильного телефона без длительного заполнения реквизитов. Ряд участников исследования уже заявил о планах внедрить сервис онлайн-переводов по номеру мобильного телефона между всеми банками-партнерами.

Мобильная платформа

По функционалу мобильный банкинг практически сравнялся с классическим интернет-банком, и это привлекает все больше пользователей. Больше 80% систем ДБО позволяют пользователям совершать операции через приложения для мобильных устройств, тогда как в 2011 году только треть банков имели мобильные приложения. Как и годом ранее, лидерами являются приложения для платформ iOS, и только 17%

банков имеют доступ для всех основных мобильных платформ (Android, iOS и Windows Phone).

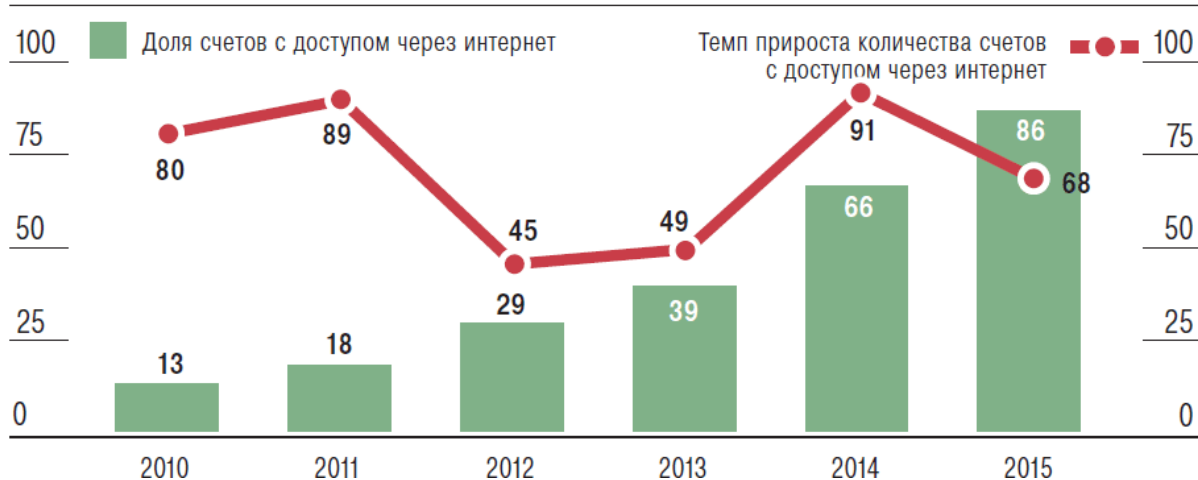
Привлекательность мобильного банкинга связана с более простыми способами идентификации пользователя по сравнению с классическим интернет-банком, но при этом выше и риски в плане информационной безопасности. Одним из безопасных и удобных способов доступа является аутентификация по отпечатку пальца, но она пока мало распространена. Часть провайдеров ДБО уже реализовали эту опцию для приложений на платформе iOS, что в сочетании с проверкой смартфонов на наличие вирусов дает пользователю высокий уровень защиты.

Стоит также отметить, что проводить простейшие банковские операции теперь возможно и в социальных сетях. Например, осуществлять переводы как внутри своего банка, так и в другие банки. Интеграция систем удаленного доступа с социальными сетями является одним из путей развития мобильного банкинга для физических лиц.

ДИНАМИКА ПЛАТЕЖЕЙ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ (%)



ДИНАМИКА ПРИРОСТА ИНТЕРНЕТ-СЧЕТОВ (%)



Платежный спрос

В связи с внедрением большинства наиболее востребованных клиентами функций конкуренция среди провайдеров ДБО уже второй год находится на пике. На четверть сократилась разница в баллах между лидером рейтинга и системой, находящейся на пятой строчке. Как и годом ранее, лидером рынка остается система HandyBank. Сохранить за собой первое место системе позволило внедрение функции выставления платежей и новый дополнительный способ защиты — контроль смены сим-карты. ДБО от HandyBank по-прежнему является ведущей системой по степени безопасности.

Значительным изменением в топ-5 рейтинга стало вхождение в него системы от Тинькофф-банка. Четвертое место банку обеспечил новый функционал. Среди новшеств в системе — мгновенное открытие виртуальной карты, выставление платежей и персональный бюджет для клиента. Улучшил свои позиции и МДМ-банк, заняв 5-е место, тогда как год назад он занимал 33-е место. За прошедший год банк провел серьезную работу по обновлению своей системы ДБО: реализована возможность дистанционного оформления кредита, система теперь может осуществлять автоплатеж по заданному графику и выставлять счета на оплату услуг. Повысил свое место в рейтинге и Юникредит-банк: с 65-й строчки он поднялся на 26-ю.

Несанкционированный доступ

В 2015 году, по данным Банка России, было осуществлено больше 31 тыс. несанкционированных операций в системах ДБО для физических лиц объемом 1,2 млрд руб., что пока составляет не более 1% всех операций физических лиц через системы ДБО. Тем не менее объем таких операций заставляет как банки, так и регулятора все больше обращать внимание на информационную безопасность. Введение в 2017 году Банком России единых требований к уровню безопасности систем ДБО позволит повысить защиту онлайн-операций и, как следствие, доверие пользователей к интернет-банкингу. Однако введение единых требований может привести к увеличению расходов банков, не соответствующих новым стандартам, что станет для них серьезной проблемой на фоне общего снижения рентабельности банковского сектора.

Законодательные новации ЦБ РФ должны стимулировать банки к внедрению систем антифрода, позволяющих выявлять и блокировать несанкционированные мошеннические операции при помощи ряда индикаторов. Сейчас 57% банков имеют возможность отслеживать и блокировать нетипичные транзакции, которые отсеиваются по принципу срабатывания таких индикаторов, как необычный для клиента IP, аномальное время платежа и т. д. Шесть провайдеров ДБО из топ-10 рейтинга по информационной безопасности уже внедрили системы антифрода, тогда как среди десяти аутсайдеров рейтинга таких только три.

Сучков Алексей

Топ-10 систем интернет-банкинга: информационная и финансовая безопасность

Место в рейтинге RAEX ("Эксперт РА"): информационная и финансовая безопасность		Наименование банка/аутсорсинговой компании	Рег. номер	Наименование системы интернет-банкинга	Изменение места в рейтинге за год
2016	2015				
1	1	Система HandyBank	—	HandyBank	—
2	7	АО "Банк "Русский стандарт""	2289	Интернет-банк	5
3	18	ПАО "Ак Барс" Банк	2590	"Ак Барс Online"	15
4	3	ОАО "Московский кредитный банк"	1978	"МКБ Онлайн"	1
5	8	Банк КУБ (АО)	2584	КУБ-Direct	3
6	15	ВТБ 24 (ПАО)	1623	"ВТБ 24-Онлайн"	9
6	17	ПАО "Промсвязьбанк"	3251	Интернет-банк для физических лиц	11
7	25	АО "Райффайзенбанк"	3292	R-Connect	18
8	-	АО "КБ "Ситибанк""	2557	Citibank Online	—
9	15	ПАО "Крайинвестбанк"	3360	ikib.ru	6
10	17	ПАО "МДМ-банк"	323	МДМ online	7

Источник: RAEX ("Эксперт РА").

Топ-10 систем интернет-банкинга: внутренние операции и сервисные функции

Место в рейтинге RAEX ("Эксперт РА"): внутренние операции и сервисные функции		Наименование банка/аутсорсинговой компании	Рег. номер	Наименование системы интернет-банкинга
2016	2015			
1	1	Система Faktura.ru	—	Faktura.ru
2	4	Система HandyBank	—	HandyBank
3	5	АО "Банк "Русский стандарт""	2289	Интернет-банк
4	9	ПАО "Запсибкомбанк"	918	Интернет-банк
5	9	ПАО "Крайинвестбанк"	3360	ikib.ru
6	10	ОАО "Московский кредитный банк"	1978	"МКБ Онлайн"
6	-	АО "КБ "Ситибанк""	2557	Citibank Online
7	7	ПАО "Промсвязьбанк"	3251	Интернет-банк для физических лиц
7	12	АО "Тинькофф-банк"	2673	Интернет-банк
8	21	ПАО "МДМ-банк"	323	МДМ online
9	11	ПАО "Банк "Санкт-Петербург""	436	Интернет-банк ibspb
10	30	АКБ "Русский трастовый банк" (АО)	1139	РТБ Connect

Источник: RAEX ("Эксперт РА").

Топ-10 систем интернет-банкинга: внешний платежный функционал

Место в рейтинге РАЕХ (Эксперт РА): внешний платежный функционал		Наименование банка/ аутсорсинговой компании	Рег. номер	Наименование системы интернет-банкинга
2016	2015			
1	1	Система HandyBank	-	HandyBank
2	2	Система Faktura.ru	-	Faktura.ru
3	3	АО "Тинькофф-банк"	2673	Интернет-банк
4	45	ПАО "МДМ-банк"	323	МДМ online
5	17	АКБ "Русский трастовый банк" (АО)	1139	РТБ CONNECT
6	12	ПАО "Ханты-Мансийский банк "Открытие""	1971	Открытие Онлайн
7	52	АО ЮниКредит Банк	1	Enter.UniCredit
8	13	АО "Банк Русский Стандарт"	2289	Интернет-банк
9	35	ПАО "Банк "Санкт-Петербург"	436	Интернет-банк ibspb
10	18	ПАО "Промсвязьбанк"	3251	Интернет-банк для

Источник: РАЕХ (Эксперт РА)