

Антон Картуесов, Михаил Доронкин, Станислав Волков

Интернет-банкинг с человеческим лицом

Банки смогли перевести в онлайн часть мелких клиентских транзакций и снизить свои операционные затраты. Но для роста комиссионных доходов им придется упрощать интерфейсы и завоевывать доверие пользователей

Всего за два-три года системы интернет-банкинга для физических лиц из простой информационной услуги для узкой группы клиентов превратились в реально работающий инструмент по совершению разнообразных операций онлайн. По функционалу лучшие системы интернет-банкинга уже сегодня удовлетворяют среднего пользователя. Оплата сотовой связи, услуг ЖКХ, погашение кредитов, операции между своими счетами — это стандартные функции большинства систем интернет-банкинга.

К началу 2012 года половина опрошенных кредитных организаций стала предоставлять услугу автоматических платежей по графику (в начале 2011 года таких было только треть). Заметный прогресс наблюдается в части оформления заявок на кредит (31% сегодня против 18% годом ранее) и предоставления дополнительных услуг (онлайн-бронирование и оплата авиабилетов, пополнение счетов в системах электронных денег, см. график 1), и этот перечень можно продолжать.

*С учетом «пластика».

Банки активно расширяют базу получателей платежей

График 1



Источник: оценки «Эксперт РА» по данным анкет банков

Рост функциональности систем интернет-банкинга и маркетинговые усилия банков позволили им за два года в три раза (с 8 до 26%*) нарастить долю удаленных транзакций (см. график 2). Таким образом, банки перевели в интернет множество небольших платежей, разгрузив свои операционные офисы. Но это только одна из задач, которую способна решать хорошая система интернет-банкинга. Вторая задача — рост комиссионных доходов за счет увеличения объемов операций — пока

Число транзакций через интернет растет быстрее, чем их объемы

График 2



не решена, о чем говорит слабый рост доли интернет-банкинга в объемах платежей. По итогам 2011 года только 8% банковских платежей физических лиц было совершено через интернет, при этом за последние четыре года этот показатель практически не изменился.

Основные причины слабого роста объемов платежей — недоверие основной части населения к интернет-сервисам, неготовность активных пользователей проводить крупные транзакции удаленно и относительная

Методология рейтинга функциональности систем интернет-банкинга

В этом рейтинге мы оценили функции и уровень безопасности, которые предоставляют системы интернет-банкинга пользователям. Источником информации для рейтинга послужили анкеты банков и аутсорсинговых компаний. Аутсорсинговые системы оценивались по пакету услуг, предоставляющих наибольший функционал.

Анализ проводился по трем сегментам: внешний платежный функционал (вес 34%), внутренние операции (40%) и сервисные функции, информационная и финансовая безопасность (26%).

Внешний платежный функционал оценивался по виду и количеству поставщиков услуг и товаров (начиная с сотовых операторов и заканчивая продавцами контента), которые можно оплатить без использования платежа на произвольные реквизиты. Кроме того, в эту категорию вошли обязательные платежи в пользу государства и взаимодействие с системами электронных денег.

Основу внутренних операций составляют транзакции между различными типами счетов клиента (включая виртуальную карту), а также отчеты и выписки по этим транзакциям. В сервисных функциях учитывались воз-

можности по автоматизации операций и разнообразие поддерживаемого программного обеспечения.

Информационная и финансовая безопасность интернет-банкинга учитывала способы идентификации, защиты операций, информирования о транзакциях и минимизации ущерба.

Удобство интерфейса, надежность банка и число зарегистрированных пользователей не оказывали влияние на место системы интернет-банкинга в рейтинге.

При формировании рейтинга в марте 2012 года учитывались некоторые функции, которые не оценивались при составлении прошлого рейтинга. В их числе, например, возможность дистанционного подключения услуги интернет-банка, оформления заявок на валютный перевод и денежных переводов в офлайн. Корректировки в методике незначительны, поэтому методики сопоставимы.

Была проведена выборочная проверка присланных банками анкет. По ее результатам ряд баллов был скорректирован. Банкам, предоставившим данные, не подтвердившиеся в ходе проверки, были начислены штрафные баллы.

Итоговый рейтинг функциональности систем интернет-банкинга
Таблица 1

Система интернет-банкинга	Банк	Место в рейтинге			
		Итоговый рейтинг	Внешний платежный функционал (вес 34%)	Внутренний функционал и сервисные функции (вес 40%)	Информационная и финансовая безопасность (вес 26%)
Система HandyBank	Банки — участники системы HandyBank*	1	1	6	1
«Интернет-банк»	Банк24.ру	2	3	1	2
«Альфа-Клик»	Альфа-банк	3	4	10	10
«Банк-на-диване»	СКБ-банк	4	6	3	11
Faktura.ru	Процессинговый центр Faktura.ru (ГК ЦФТ)**	5	5	15	14
«Домашний Банк» и система HandyBank	Алтайэнергобанк	6	2	33	17
«Телебанк ОАО МИНБ»	Московский индустриальный банк	7	13	10	5
«МКБ Онлайн»	Московский кредитный банк	8	9	11	9
«Электронный банк»	Пробизнесбанк и другие банки финансовой группы «Лайф» (кроме Банка24.ру)	9	10	9	8
«Сбербанк ОнЛ@йн»	Сбербанк России	10	11	5	14
«Интернет-банк»	«Русский стандарт»	11	15	16	5
«АТБ-онлайн»	Азиатско-Тихоокеанский банк	12	8	38	3
«Sbank.ru приват»	СБ Банк	13	34	2	10
«Авангард интернет-банк»	«Авангард»	14	7	12	18
«КУБ-Direct»	Кредит Урал Банк	15	22	16	6
«Интернет-банк PSB-Retail»	Промсвязьбанк	16	14	5	25
«Телебанк»	Уральский банк реконструкции и развития	17	27	4	11
«Интернет-банк»	Транскредитбанк	18	29	9	13
«Телебанк»	ВТБ24	19	20	14	23
«Номос-Линк»	Номос-банк	20	21	12	5
«Мобибанк»	Уралприватбанк	21	17	7	17
«Частный клиент»	Росгосстрахбанк	22	24	20	12
«Открытие Online»	«Открытие»	23	25	15	11
«Интернет-банк»	ХКФ-банк	24	32	17	7
Citibank Online	Ситибанк	25	37	11	14
«Интернет-банкинг»	МТС-банк	26	18	13	18
«Абсолют On-Line»	Абсолют-банк	27	12	23	12
«Онлайн Партнер»	Татфондбанк	28	19	21	24
«Интернет-банк 24/7»	Запсибкомбанк	29	35	25	4
Интернет-банк «МДМ online»	МДМ-банк	30	33	24	14
«Локо Онлайн»	Локо-банк	31	36	22	15
«СМП ON-Банк»	СМП-банк	32	31	19	20
«Уралсиб интернет-банк»	«Уралсиб»	33	42	18	11
Trust Online	НБ «Траст»	34	44	21	20
«ДБО BS-Client. Частный клиент»	«Санкт-Петербург»	35	43	16	14
Enter.UniCredit	ЮниКредит Банк	36	46	15	29
«ДБО BS-Client. Частный клиент»	Росавтобанк	37	23	29	22
PKB On-line	«Петрокоммерц»	38	50	20	14
«Меткомбанк-Онлайн»	Меткомбанк	39	30	28	18
Телебанк с электронно-цифровой подписью, «Телебанк Экспресс»	«Кольцо Урала»	40	47	8	16
«ДБО BS-Client. Частный клиент»	Банк проектного финансирования	41	38	36	17
«ДБО BS-Client. Частный клиент»	«Агропромкредит»	42	16	32	19
«Интернет-банк»	Курскпромбанк	43	54	30	11
U-Bank	Юниаструм Банк	44	26	29	22
Raiffeisen Connect	Райффайзенбанк	45	52	23	19
«ДБО BS-Client. Частный клиент»	Севергазбанк	46	41	30	15
«Интернет-офис»	Номос-региобанк	47	51	24	16
«КИТ-Коннект»	«КИТ Финанс» инвестиционный банк	48	49	34	15
«Ак Барс Online»	«Ак Барс»	49	39	27	27
«Ижкард.Ру»	Ижкомбанк	50	45	39	21
Nordea online	Нордеа Банк	51	55	34	19
«Интернет-платежи»	Автоградбанк	52	40	30	17
Система «Мегапэй»	Связь-банк	53	48	26	26
«ДБО BS-Client. Частный клиент»	Старбанк	54	55	35	20
Ellips-mobile	Эллипс-банк	54	55	31	26
«WEB-банк» (поставщик OpenWay)	«Солидарность»	55	28	37	24
«Интернет-банк»	Тверьуниверсалбанк	56	53	40	28
InterBank Retail	БУМ-банк	57	56	41	29

*Банк АББ, Волго-Камский банк, «Славия» и другие (всего более 80 банков). Только часть банков-участников предоставляет полный функционал, доступный в системе HandyBank. **«Акцент», Крайинвестбанк, «Левобережный», «Резерв», «Русь», Хакасский муниципальный банк, Камкомбанк и другие (всего более 100 банков). Только часть из банков-партнеров предоставляет полный функционал, доступный в системе Faktura.ru.

Источник: оценка «Эксперт РА» по данным анкет банков

На наши вопросы отвечает **Дмитрий Гондусов**, генеральный директор системы HandyBank.

— **На какой стадии развития, по вашим оценкам, находится интернет-банкинг для физических лиц в России? Какие ключевые изменения произошли в 2011 году? Насколько оправдались ожидания относительно темпов прироста пользователей?**

— По нашему мнению, российские банки — как крупные, так и средние и малые — за крайне редким исключением по-прежнему недооценивают значение интернет-банкинга как инструмента извлечения дополнительных доходов. Они относятся к нему лишь как к сервисной «фиче», которая должна быть просто потому, что это есть у других. Собственно, этим и объясняется довольно скромное пока проникновение интернет-банкинга — 5–7 процентов за почти уже десять лет развития. И это при миллионах и десятках миллионов аккаунтов в системах электронных денег, несмотря на их более скромные возможности. Такая рыночная ситуация называется «разрыв между спросом и предложением», и очевидно, что этот разрыв будет стремительно заполняться. Рынок уже демонстрирует высокие темпы роста, и мы ожидаем, что в ближайшие годы рост будет близок к взрывному.

Однако, несмотря на возрастающие темпы роста рынка, каких-либо иных принципиальных изменений в минувшем году, на наш взгляд, не произошло. Конечно, рынок развивается в сторону расширения функционала интернет-банкинга, но происходит это постепенно, даже, можно сказать, медленно. По мере расширения платежного функционала интернет-банкинга мы наблюдаем соответствующую дифференциацию уровня дистанционных продуктов в различных банках.

Иными словами, низкое качество устаревших по функционалу дистанционных продуктов одних банков становится все более очевидным по сравнению с продуктами других банков.

Таким образом, с точки зрения стадии развития рынка мы сейчас находимся в точке перехода от молодого быстрорастущего рынка к массовому.

— **Какая доля банковских операций физлиц (клиентов по кредитам, вкладам, платежам, иным операциям) сегодня осуществляется ими через системы интернет-банкинга? Какие ключевые факторы сдерживают активное развитие этого рынка?**

— Совокупные оценки по рынку дать затруднительно. По нашему мнению, в банках, где интернет-банкинг является стратегическим направлением, с его помощью открывается до 20 процентов депозитов и проводится до 70 процентов платежных операций. Конечно же, достичь таких высоких показателей на базе крупных банков с развитой «классической» розницей очень трудно.

Ключевой сдерживающий фактор — инертность основной массы розничной клиентской базы, привычка использовать банковскую карту только как средство для получения зарплаты в банкомате, а не как средство для совершения платежа — даже в офлайне, не говоря уже об интернете.

— **Можете ли вы оценить масштабы и динамику мошеннических операций и хищений, совершаемых третьими лицами через системы интернет-банкинга? Какие инновационные методы защиты ИВ-услуг вы готовы предложить банкам?**

— Важнейшие элементы обеспечения высокого уровня безопасности — применение двухфакторной модели идентификации клиента и соответствие процессинговой компании стандарту PCI DSS, а также неприменение наиболее «уязвимых» способов подписания платежа, например ЭЦП.

Следует отметить, что на текущий момент большинство продуктов интернет-банкинга на рынке обладают достаточно высоким уровнем безопасности, а растущая динамика роста мошеннических операций

сложность интерфейсов большинства систем интернет-банкинга для рядовых клиентов. «Ключевой сдерживающий фактор — инертность основной массы розничной клиентской базы, привычка использовать банковскую карту только как средство для получения зарплаты в банкомате, а не как средство для совершения платежа — даже в офлайне, не говоря уже об интернете», — комментирует **Дмитрий Гондусов**, генеральный директор системы HandyBank (интервью с ним см. на стр. 128).

Узкие места

Интерфейсы многих систем интернет-банкинга все еще остаются достаточно сложными для восприятия пользователями. В большинстве своем они разработаны «технарями для технарей». Это предполагает использование функ-

циональной иерархии меню и обилие технических терминов. Для осуществления более или менее сложной транзакции пользователь должен обладать определенными навыками и знаниями. Обычно люди в возрасте до 30 лет трудностей с этим не испытывают. Другое дело пользователи старше среднего возраста — освоить в полном объеме систему интернет-банкинга им, как правило, трудно. Это приводит к тому, что часть пользователей либо вообще не совершают операции онлайн, либо ограничиваются стандартными сервисами.

Одним из выходов могло бы стать создание облегченных версий систем интернет-банкинга. При этом структура меню должна быть выстроена не по типу транзакций, а по потребностям пользователя. Это позволит людям старшего поколения легче привыкнуть

к использованию интернет-банкинга. Простота, понятность, визуальная привлекательность — вот чего должны добиться банки на этом направлении.

Еще один ключевой вопрос — безопасность, точнее, уверенность пользователя в защищенности счетов и проводимых транзакций от внешних вторжений. Банки модернизируют свои системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО) для защиты от злоумышленников, однако добиться высокого уровня доверия пользователей им пока не удалось. Переломить ситуацию могло бы повсеместное страхование рисков, связанных с действиями сотрудников банка или третьих лиц, и публикация информации о том, как такое страхование защитило клиента в спорной ситуации. Как показало исследование, проведенное «Эксперт РА», только 5 из 69 опрошенных банков

Топ-5: внешний платежный функционал*

Таблица 2

Место	Интернет-банкинг	Число поставщиков услуг, всего (шт.)	Выбор, бронирование и оплата авиабилетов	Налоговые платежи	Штрафы ГИБДД	Онлайн-конвертация валют	Платеж на производные реквизиты
1	Банки — участники системы HandyBank	6784	1	1	1	1	1
2	Алтайэнергобанк	5100	1	1	1	0	1
3	Банк24.ru	4151	0	1	1	1	1
4	Альфа-банк	4340	1	1	1	1	1
5	Процессинговый центр Faktura.ru (ГК ЦФТ)	5386	1	1	1	1	1

*Единица означает наличие опции в интернет-банкинге, ноль — отсутствие. В таблице приведено шесть параметров, всего оценивался 21 параметр. Полная версия таблицы опубликована на сайте www.raexpert.ru

в основном связана не с уровнем безопасности самого продукта, а с неправильным хранением и передачей конфиденциальных данных самим клиентом. Вопрос повышения уровня безопасности целесообразнее решать путем пропаганды среди клиентов адекватных мер по хранению своих персональных данных.

— Какие функции системы интернет-банкинга сейчас важны для физических лиц в первую очередь? Какие новые функции могут появиться в ближайшем будущем?

— Наибольшее количество клиентов интересует прежде всего широкий внешний платежный функционал и «легкая» логистика подписания платежа, например с помощью SMS.

Кроме того, важные составляющие «идеального продукта» — возможность подключения клиента дистанционно, то есть не приходя в офис банка, и интеграция интернет-банкинга с бонусными и кобрендовыми программами банка (возможность просмотра начисленных бонусов и использование бонусов в качестве средства оплаты).

В ближайшей перспективе мы ожидаем появления функции геолокации в рамках функционалов лучших систем интернет-банкинга.

— Каким вы видите рынок ИВ-услуг для физлиц в ближайшие два-три года? Какая доля их банковских операций будет осуществляться через системы интернет-банкинга к концу 2012 года? На какие услуги будет приходиться основной объем операций?

— На текущий момент проникновение услуг интернет-банкинга в России превысило 6 процентов, а любая услуга для населения становится массовой при прохождении 10-процентного барьера. Это означает, что в ближайшие полтора-два года интернет-банкинг начнет восприниматься как массовая услуга. И по достижении 10 процентов проникновения распространение услуг интернет-банкинга будет осуществляться не только за счет усилий банков, но и за счет эффекта сарафанного радио.

Полагаю, что среднегодовой темп роста оборотов систем интернет-банкинга составит не менее 50 процентов. Это означает, что в перспективе трех лет оборот платежей вырастет не менее чем в три раза. При этом уровень проникновения интернет-банкинга среди населения повысится до 15–17 процентов.

В 2012 году каких-либо значительных изменений в структуре платежей не произойдет. Основной объем операций в части внутреннего функционала будет обеспечен переводами между счетами клиентов и операциями с депозитами, операциями с виртуальными картами. Лидирующими услугами по обороту в рамках внешнего платежного функционала будут платежные поручения по свободным банковским реквизитам, переводы между карточными счетами физических лиц, в том числе между картами в различных банках, и оплата услуг ЖКХ и сотовой связи.

В среднесрочной перспективе следует ожидать также роста долей таких сегментов платежей, как покупка билетов и товаров в интернет-магазинах.

— Расскажите, пожалуйста, о самом интересном кейсе внедрения интернет-банкинга для физлиц от HandyBank за последний год.

— Да, был один очень яркий внедренческий кейс. Обычно в среднем проект внедрения HandyBank длится полтора-два месяца, хотя мы всем говорим, что можно быстрее. Как раз в прошлом году произошел такой случай: ни мы с банком не вели переговоров о вступлении в систему, ни он с нами. Из этого банка нам позвонили и сказали: мы изучили ваши материалы, поспрашивали на рынке, нас все устраивает, как подключиться? Мы отправили им курьером пакет документов, они его подписали и через одну неделю и четыре рабочих дня, включая их звонок и обмен документами, у них пошли первые клиентские транзакции.

Топ-5: внутренний функционал и сервисные функции*

Таблица 3

Место	Интернет-банкинг	Операции с депозитами	Онлайн-открытие виртуальной карты	Автоматические платежи по графику, заданному пользователем	Платеж по образцу ранее совершенного платежа	Отчет по карточным операциям за любой период, выбранный пользователем	Информация о текущих кредитах (остаток задолженности, наличие просроченных платежей и график погашения)
1	Банк24.ru	1	1	1	1	1	1
2	СБ Банк	1	1	1	1	1	1
3	СКБ Банк	1	1	1	1	1	1
4	Уральский банк реконструкции и развития	1	1	1	1	1	1
5	Промсвязьбанк	1	1	1	1	1	1
	Сбербанк России	1	0	1	1	1	1

*Единица означает наличие опции в интернет-банкинге, ноль — отсутствие. В таблице приведено шесть параметров, всего оценивалось 30 параметров. Полная версия таблицы опубликована на сайте www.raexpert.ru

Топ-5: информационная и финансовая безопасность*

Таблица 4

Место	Интернет-банкинг	Отдельные пароли на каждую операцию	Генератор одноразовых паролей	Виртуальная клавиатура	Лимиты по операциям, устанавливаемые банком	SMS-оповещение о совершенных транзакциях
1	Банки — участники системы HandyBank	1	1	1	1	1
2	Банк24.ru	1	1	1	1	1
3	Азиатско-Тихоокеанский банк	1	1	0	1	1
4	Запсибкомбанк	1	0	1	1	0
5	Московский индустриальный банк	1	1	1	1	1
	Номос-банк	1	1	1	1	1
	«Русский стандарт»	1	1	1	1	1

*Единица означает наличие опции в интернет-банкинге, ноль — отсутствие. В таблице приведено пять параметров, всего оценивалось 18 параметров. Полная версия таблицы опубликована на сайте www.raexpert.ru

и компаний страхуют риски, связанные со злоумышленными действиями третьих лиц, 7 — риски потерь, вызванных действием или бездействием своих сотрудников.

В борьбе за пользователя

Крупные банки со своими командами разработчиков далеко превосходили требования среднего клиента, то же самое удалось и средним, и небольшим банкам, подключившимся к клубным системам.

Лидирующие позиции в итоговом рейтинге функциональности занимают мультибанковские системы HandyBank и Faktura.ru, а также Банк24.ru, Альфа-банк и СКБ-банк. Текущая инфраструктура наиболее продвинутых систем позволяет предоставлять широкий набор платежных функций, а большое количество получателей платежей делает проведение операций посредством системы «клиент—банк» более простым и оперативным.

Некоторые крупные банки, ориентированные на работу с розницей, все еще не могут претендовать на высокие места в рейтинге из-за недостаточно большого количества мерчантов в системе и отсутствия таких сервисов, как выпуск виртуальной карты или возможность совершить платежи в адрес госорганов. Многие банки не предоставляют услугу дистанционного подключения

интернет-банка («Петрокоммерц», ЮниКредит Банк, Райффайзенбанк), в системе «Русский стандарт» не предусмотрена возможность автоплатежей, а интернет-банкинг Ситибанка не позволяет пополнить счет клиента ни в одной из систем электронных денег. Необходимо отметить, что по внутреннему функционалу разрыв между первым и последним местом не так велик.

Хорошие позиции заняли госбанки ВТБ24 и Сбербанк России, отказавшиеся от участия в прошлом исследовании. Банк ТКС работает над расширением функциональности своей системы интернет-банкинга, однако на дату составления рейтинга запуск новой версии еще не состоялся, поэтому в рейтинг она не включена.

Средний или продвинутый?

Насыщение внутрибанковского платежного функционала многих систем ДБО уже произошло. Спрос на принципиально новые технические услуги со стороны клиентов банков не так велик. Рост уровня функциональности систем интернет-банкинга в 2012 году продолжится, но, по оценкам «Эксперт РА», его обеспечат не столько лидеры, сколько «среднячки» рейтинга, которые будут копировать лучшие разработки.

Существуют два пути дальнейшего развития: совершенствование уже соз-

данных систем без коренной переработки или их идейное развитие.

Первый путь подразумевает ориентацию на среднего пользователя и, как следствие, некоторое упрощение интерфейса, слабый прогресс в функциональности, акцент на привлечение миллионов клиентов. Маркетинговые усилия банков и клубных операторов по привлечению клиентов уже в ближайшие год-два могут привести к тому, что доля активных пользователей вырастет более чем до 10%. Принято считать, что этот уровень активных пользователей — порог, после которого может начаться этап взрывного роста числа активных пользователей, а значит, объема комиссионных доходов от систем интернет-банкинга.

Второй путь — ориентация на продвинутого пользователя, работу в качестве витрины финансового супермаркета с индивидуальными предложениями для пользователей. Он более затратный и имеет смысл для тех кредитных организаций, которые свою ключевую нишу видят именно в предоставлении онлайн-услуг.

Продвинутые пользователи хотят, чтобы интернет-банкинг превратился в систему управления семейным бюджетом, которая давала бы возможность работы с несколькими аккаунтами с различными лимитами, настройками безопасности и, возможно, персонализированными интерфейсами. ■