

Интернет-банкинг: борьба за пользователя

Антон Картуесов, Антон Онухов

Журнал "Эксперт" №9 (747), 7-13 марта 2011

В борьбу за физических лиц уже включились более сотни систем интернет-банкинга. Но только единицы способны реально конкурировать за активных интернет-клиентов.

Еще недавно системы интернет-банкинга были неудобно работающей экзотикой, доступной лишь немногим пользователям. Сегодня число пользователей интернет-банкинга растет на 40-60% в год, и наиболее продвинутые системы позволяют совершать практически все необходимые банковские операции через сеть. Для оплаты востребованных услуг не нужно заполнять реквизиты организаций, достаточно найти знакомое название или даже логотип. А по безопасности платежей через онлайн-сервис не уступает походу в офис и использованию банкомата или терминала.

Вместе с ростом количества пользователей, растут и их требования к уровню сервиса. И здесь банкам важно сыграть на опережение, чтобы потеснить на рынке моментальных платежей и своих коллег, и платежные терминалы.

Все в сеть

Сегодня, когда из модной дополнительной услуги интернет-банкинг превращается в неотъемлемый элемент продуктового ряда любого розничного банка (как когда-то банковские карты), функциональное наполнение ИБ вызывает все больший интерес у клиентов банков. Конечно, пока счета большинства розничных клиентов открыты в рамках зарплатных проектов, но благодаря активности крупных розничных банков (Ренессанс Кредит, Хоум Кредит, ДжиИ Мани Банк и другие) и развитию платежных сервисов, в том числе интернет-банкинга, этот фактор становится все менее определяющим в конкурентной борьбе за частного клиента. Уже сейчас, по опросам Profi Online Research, более 15% респондентов указывают наличие и качество интернет-банкинга в качестве важного для себя фактора при выборе банка для обслуживания.

Внедрение, поддержка и модернизация полноценной системы интернет-банкинга своими силами – недешевое удовольствие. Означает ли это, что наилучший онлайн-сервис клиент может получить только в крупном банке? Проведенное агентством «Эксперт РА» исследование систем интернет-банкинга показало, что это не так. Не входящие в топ-100 по активам банки (например, Океан-банк, СКБ-банк, Балтийский банк развития) занимают очень высокие места в рейтинге функциональности интернет-банкинга, зачастую уверенно опережая своих более именитых конкурентов.

Наше исследование показало, что на рынке сформировались два подхода к предоставлению интернет-банкинга: создавать и развивать за свой счет «локальную» систему интернет-банкинга, либо вступить в мультибанковскую систему в качестве партнера и участника. Сегодня таких систем на рынке две – HandyBank и Faktura.ru, и обе заняли достойные места в итоговом рейтинге.

Есть над чем работать

Лидерство в рейтинге системы HandyBank – результат сочетания широкого набора реализованных в ней платежных возможностей, большого количества получателей платежей (мерчантов), а также ряда уникальных преимуществ вроде полного сервиса оформления авиабилетов (выбор, бронирование, оплата и получение) и страхования рисков потерь клиентов от компьютерных преступлений (см. интервью с [Дмитрием Гондусовым](#)).

Интернет-банкинг ряда крупных банков не позволило вступить в борьбу за топ-3 в рейтинге отсутствие автоматических платежей, мгновенного перевода на карту и недостаточно большое количество мерчантов. Кроме того, системы Московского кредитного банка, МДМ Банка и Росбанка не предоставляют сервис онлайн-открытия виртуальной карты, у Альфа-банка отчет по карточным операциям формируется за период не более 3 месяцев. Для входа в интернет-банкинги Росбанка и Московского кредитного банка хоть и используются одноразовые ключи, однако они хранятся у клиентов в виде списка паролей, а не доставляются в виде sms или посредством генератора одноразовых паролей. Клиенты банка «Союз» могут зайти в систему только с использованием Internet Explorer, имея при себе e-token, а предзаполненные формы для оплаты есть, в основном, только для сотовых операторов.

Удивил слабый результат ТКС Банк (ЗАО): уровень функциональности его интернет-банкинга не вполне соответствует концепции «банка без офисов». В частности, не предусмотрена возможность платежа на произвольные реквизиты и он-лайн конвертации, нет не только автоплатежей, но и даже платежа по образцу.

В рейтинге нет систем ряда крупных банков: отказались от участия, например, Сбербанк и ВТБ24. По нашим оценкам, интернет-банкинг Сбербанка мог бы претендовать на неплохие позиции в рейтинге внутреннего функционала и сервисных функций (доступна информация о счетах, депозитах и кредитах), но не занял бы лидирующих позиций в рейтинге внешнего платежного функционала (небольшое число предзаполненных форм, отсутствие отдельного режима оплаты штрафов ГИБДД).

На пути в будущее

Сегодня банки сосредоточены на развитии платежного функционала своих систем, и недооценивают уникальные возможности продвижения персональных продуктов для клиентов-физических лиц. Онлайн-сервис дает банкам не только возможность сбора информации о предпочтениях клиентов, но и канал информирования о персональных продуктовых предложениях. Отчасти это реализовано в системе Альфа-Банка. Сюда, в первую очередь, входят особые условия по депозитам и кредитам: срочность, процентные ставки, предварительное установление лимитов по кредитным продуктам. Для индивидуального маркетинга Банку необходимо разработать или приобрести сложные скоринговые системы, увязать их с маркетинговой политикой, провести реструктуризацию части своих бизнес-процессов, что обойдется достаточно дорого. Отчасти поэтому индивидуальный маркетинг не получил широкого распространения, но те, кто сможет поставить себе его на службу, упрочат свои позиции на розничном рынке.

Есть и более насущные проблемы, которые подчеркивают молодость рынка интернет-платежей. Назрели корректировки законодательства в части процедур по дистанционного открытия/закрытия счетов. Пока в государственных органах сохраняются опасения, что удаленные операции могут стать лазейкой для отмывания денег. По нашему мнению, принятая всеми банками система лимитов на объемы платежей способна серьезно снизить такие риски.

Наконец, пользуясь системами ИБ, клиенты зачастую сталкиваются непрозрачностью системы тарифов. Лишь немногие системы предусматривают информирование пользователя о комиссиях, взимаемых за совершение операций. Выделяется здесь, например, Московский Кредитный Банк, предупреждающий клиента о стоимости большинства транзакций перед их совершением.

С одной стороны, это обусловлено техническими сложностями, с другой – нежеланием банков лишней раз напоминать пользователю о его дополнительных затратах. Комиссия, например, за перевод денег на счет онлайн-магазина может состоять из двух частей: первая берется банком за факт перевода денег, вторая может браться самим магазином. Если над первой частью банк имеет полный контроль, то вторую часть комиссионного сбора ему оценивать сложно. В этих ситуациях возможны два пути: банк может информировать пользователя о размере своего вознаграждения и дополнительно уведомлять о возможности дополнительных затрат из-за ценовой политики магазина либо подключать биллинговую систему интернет-магазина.

На рынке уже был ряд прецедентов вмешательства государства в порядок информирования потребителя финансовых услуг об их реальной стоимости. Это, например, публикация полной информации по кредитным продуктам в рекламе, в том числе предоставление клиентам расчета эффективной процентной ставки. Другой важный прецедент, более близкий интернет-банкингу, – принудительное информирование пользователей терминальных сетей о полном размере комиссионных сборов.

Конечно, такие дополнительные требования к системам интернет-банкинга повысят затраты банков на этапе их внедрения. Но в итоге выиграют все – перевод, пусть даже и принудительный, на полную прозрачность тарификации привлечет дополнительных клиентов.

Таблица 1. Итоговый рейтинг функциональности интернет-банкингов

Система интернет-банкинга	Банк	Место в рейтинге			
		Итоговый рейтинг	Внешний платежный функционал	Внутренний функционал и сервисные функции	Информационная и финансовая безопасность
Система HandyBank	Банки-участники HandyBank ²	1	1	6	1
Электронный банк	ОАО АКБ "Пробизнесбанк"	2	3	7	4
Банк-на-Диване	ОАО "СКБ-банк"	3	6	3	2
Система Faktura.ru	Банки-партнеры Faktura.ru ³	4	2	10	5
Альфа-Клик	Альфа-Банк	5	5	4	4
МКБ Онлайн	МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК	6	9	2	11
Телебанк	ОАО "УБРиР"	7	16	8	6
SBANK.RU ПРИВАТ	СБ Банк (ООО)	8	11	5	11
Меткомбанк-Онлайн	ОАО "Меткомбанк" (г. Каменск-Уральский)	9	10	12	7
Платеж.RU	ОКЕАН БАНК (ЗАО)	10	4	16	10
Бифит "iBank2"	АКБ "Балтийский Банк Развития" (ЗАО)	11	26	11	3
СДБО "Русский Стандарт"	ЗАО БАНК РУССКИЙ СТАНДАРТ	12	13	17	4
"Онлайн Партнер"	ОАО "АИКБ "Татфондбанк"	13	14	8	12
Интернет-Банк	ОАО "ТрансКредитБанк"	14	8	14	9

Система PSB-Retail	ОАО "Промсвязьбанк"	15	29	1	19
ДБО "Частный Клиент"	ОАО "Русь-Банк"	16	12	20	7
"Телебанк"	ООО КБ "Кольцо Урала"	17	17	23	2
АВАНГАРД "Интернет-Банк"	Банк "АВАНГАРД"	18	18	9	16
"Интернет-Банк"	ОАО АКБ "РОСБАНК"	19	7	24	8
Мегапэй	ОАО АКБ "Связь-Банк"	20	34	9	13
ИНТЕРНЕТ-ОФИС	ОАО "НОМОС-РЕГИОБАНК"	21	33	15	9
Интернет-Банк	ОАО "Банк "Санкт-Петербург"	22	31	16	7
КУБ-Директ	Кредит Урал Банк	23	15	20	10
УРАЛСИБ I ИНТЕРНЕТ-БАНК	ОАО "УРАЛСИБ"	24	36	13	13
ЛОКО Онлайн	КБ "ЛОКО-Банк" (ЗАО)	25	27	11	21
Citibank Online	Citibank	26	39	8	17
"РКВ on-line"	Банк "Петрокоммерц"	27	40	7	15
АФ Банк 24	АФ Банк	28	38	22	4
БАНК Онлайн	ООО "АМТ БАНК"	29	28	18	14
Система "Интернет-Банк"	Открытое акционерное общество "НОМОС-БАНК"	30	20	22	13
ДБО BS-Client. Частный Клиент	Банк "Первомайский" (ЗАО)	31	25	19	16
Интернет-платежи	ЗАО ГКБ "Автоградбанк"	32	24	21	14
Trust Online	Национальный банк Траст	33	21	18	18
Интернет-банк "МДМ online"	ОАО "МДМ Банк"	34	22	25	12
Интернет-Офис	ОАО «Быстробанк»	35	23	28	10
Web-банк	ОАО КБ «Солидарность»	36	19	30	12

IBank2	ОАО "Дальневосточный банк"	37	30	26	21
BSS	АБ "БПФ" (ЗАО)	38	35	29	14
Ижкард.Ру	АКБ "Ижкомбанк"(ОАО)	39	32	27	20
Интернет Сервис Банк, версия для обслуживания физических лиц)	АКБ "СОЮЗ" (ОАО)	40	37	22	22
"Nordea online"	Нордеа Банк	41	42	27	20
Интернет-банк	ТКС Банк (ЗАО)	42	41	29	16

[2] КБ «Альта-Банк» (ЗАО), «Банк24.ру» (ОАО), АБ «ИНТЕРПРОГРЕССБАНК» (ЗАО), ОАО "МЕТКОМБАНК" (Череповец), МБО ОРГБАНК (ООО), КБ «Ренессанс Капитал» (ООО) и другие

[3] ООО "Хакасский муниципальный банк", Банк "Левобережный" (ОАО), ОАО "Региональный банк развития", ОАО "ЧЕЛЯБИНВЕСТБАНК", ЗАО "ФИА-БАНК", ОИКБ "Русь" (ООО), ООО "Банк БКФ" и другие

Источник: оценка «Эксперт РА» по данным анкет банков

Таблица 2. Топ-10: внешний платежный функционал

Место	Интернет-банкинг	Число поставщиков услуг, всего, шт.	Выбор, бронирование и оплата авиабилетов	Налоговые платежи	Штрафы ГИБДД	Онлайн-конвертация валют	Платеж на произвольные реквизиты
1	Система HandyBank	свыше 5000	1	1	1	1	1
2	Система Faktura.ru	1000-5000	0	1	1	1	1
3	ОАО АКБ "Пробизнесбанк"	100-1000	0	1	1	1	1
4	ОКЕАН БАНК (ЗАО)	1000-5000	0	1	1	0	1
5	Альфа-Банк	1000-5000	0	1	1	1	1

6	ОАО "СКБ-банк"	100-1000	0	1	1	1	1
7	ОАО АКБ "РОСБАНК"	100-1000	0	1	1	1	1
8	ОАО "ТрансКредитБанк"	100-1000	0	1	1	1	1
9	МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК	100-1000	0	1	1	1	1
10	ОАО "Меткомбанк" (г. Каменск-Уральский)	1000-5000	0	1	0	1	1

Источник: данные анкет банков

Таблица 3. Топ-10: внутренний функционал и сервисные функции

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 (statement) за любой период, выбранный пользователем	Информация о текущих кредитах (остаток задолженности, наличие просроченных платежей и график погашения)
1	ОАО "Промсвязьбанк"	1	1	1	1	1	1
2	МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК	1	1	1	1	1	1
3	ОАО "СКБ-банк"	1	1	0	1	1	1
4	Альфа-Банк	1	1	0	1	0	1
5	СБ Банк (ООО)	1	1	1	1	1	1

6	Система HandyBank	0	1	1	1	1	0
7	ОАО АКБ "Пробизнесбанк"	1	1	0	1	1	1
7	Банк "Петрокоммерц"	1	0	1	1	1	0
8	ОАО "АИКБ "Татфондбанк"	1	0	0	1	1	1
8	Citibank	1	0	1	0	1	1

Источник: данные анкет банков

Таблица . Топ-10: информационная и финансовая безопасность

Место	Интернет-банкинг	Отдельные пароли на каждую операцию	Генератор одноразовых паролей	Виртуальная клавиатура	Лимиты по операциям, устанавливаемые Банком	SMS-информирование о совершенных транзакциях	Страхование рисков
1	Система HandyBank	1	1	1	1	1	1
2	ООО КБ "Кольцо Урала"	1	0	1	1	1	0
2	ОАО "СКБ-банк"	1	1	1	1	1	0
3	АКБ "Балтийский Банк Развития" (ЗАО)	1	1	1	1	1	0
4	ЗАО БАНК РУССКИЙ СТАНДАРТ	1	0	0	1	1	0
4	Альфа-Банк	1	0	1	1	1	0
4	ОАО АКБ "Пробизнесбанк"	1	0	1	1	1	0
4	АФ Банк	1	1	1	1	1	0
5	Система Faktura.ru	1	0	1	1	1	0
6	ОАО "УБРиР"	0	0	1	1	1	0

Источник: данные анкет банков

Методология рейтинга функциональности интернет-банкинга

В этом рейтинге мы оценили уровень возможностей (функции) и безопасности, который предоставляет интернет-банкинг пользователям. Источником информации для рейтингов послужили анкеты банков и аутсорсинговых компаний. Аутсорсинговые системы оценивались по пакету услуг, предоставляющим наибольший функционал.

Мы выделили 3 сегмента: внешний платежный функционал, внутренние операции и сервисные функции, информационная и финансовая безопасность.

Внешний платежный функционал оценивался по виду и количеству поставщиков услуг и товаров (начиная от 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 предоставляемые возможности 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.

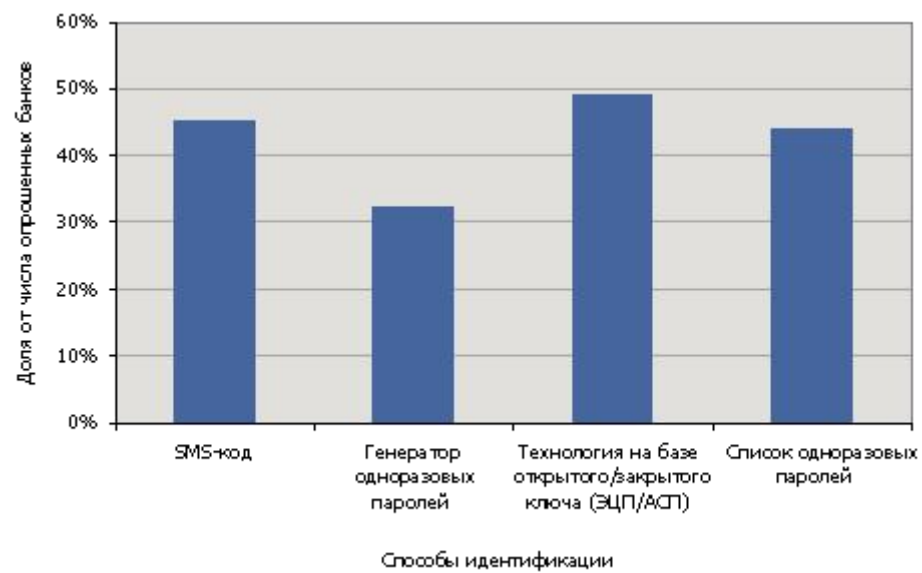
Отдельно следует подчеркнуть, что удобство интерфейса, надежность банка и число зарегистрированных пользователей не оказывали влияние на место банка в рейтинге.

Место банка для каждого рейтинга вычислялось по балльно-весовому методу. Ответы по количественным вопросам нормировались и сглаживались для согласования их влияния с качественными вопросами (предусматривающими ответ да или нет). Вес каждого ответа на вопрос определялся на основе его важности для пользователя, степени новаторства в сфере банковских услуг, а также распространенности на рынке.

По результатам выборочной проверки анкет ряд баллов был скорректирован, и снижены веса вопросов, в ответах на которые наиболее часто встречались некорректные данные.

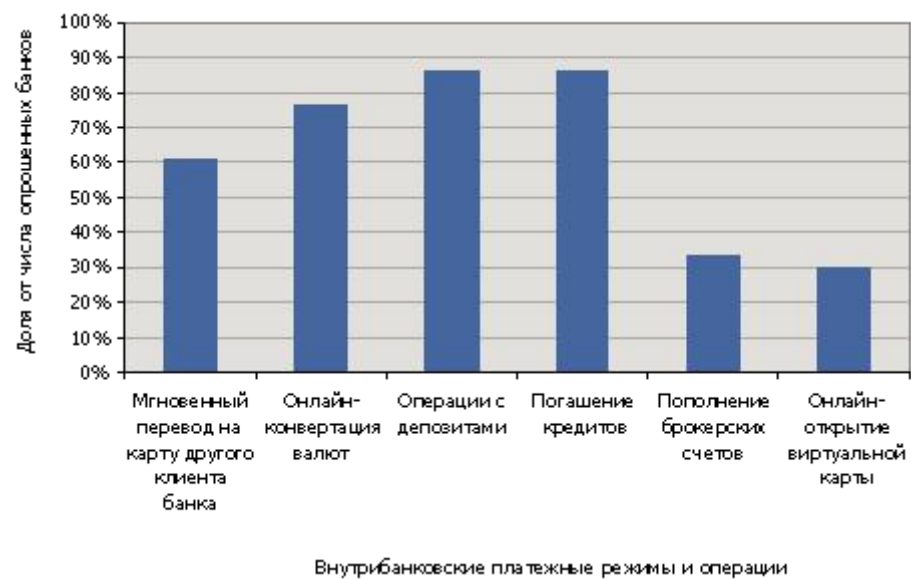
Обращаем внимание, что в таблицах 2-4 представлена только часть анализировавшихся данных.

График 1 Динамическая генерация паролей еще не освоена всеми банками



Источник: оценка «Эксперт РА» по данным анкет банков

График 2 Структура спроса на банковские услуги офф-лайн нашла отражение в развитии он-лайн систем



Источник: оценка «Эксперт РА» по данным анкет банков