

Уровень банковских услуг в интернете опережает запросы пользователей

Информация по счетам, переводы и коммунальные платежи. В большинстве своем клиентам онлайн-банкинга больше ничего и не нужно

06.04.2012, Forbes Russia

Что больше всего необходимо пользователям онлайн-банкинга? Агентство Marksw Webb Rank & Report, исследовавшее потребительские предпочтения клиентов банков в сети интернет, пришло к выводу, что их потребности не так высоки, как считают банкиры. Иными словами, возможности интернет-банков опережают запросы пользователей.

В январе-феврале 2012 года Marksw Webb провело опрос клиентов банков из специально сформированных для исследования фокус-групп. В результате опроса выяснилось, что для пользователей жизненно важно иметь удаленный доступ к балансу и просматривать историю транзакций (это важно 95% и 93% опрошенных). Без этого услуги банков в сети едва ли были бы востребованы. После того, как потребители убеждаются, что их деньги находятся в безопасности, они хотят свободно ими распоряжаться. Переводы и возможность оплаты услуг интересуют 90% и 86% опрошенных. Следом потребитель рассчитывает на дополнительный комфорт, например, дистанционное открытие вклада (21% опрошенных).

После этого Marksw Webb Rank & Report открыло счета (на суммы в 2000—3000 рублей) в 30 крупнейших российских банках. Цель — узнать, насколько банки удовлетворяют запросам клиентов. Специализированные банки из исследования были исключены. Тестирование кредитных организаций в интернете проходило в течение двух месяцев. В результате выяснилось, что банки предоставляют куда больший спектр услуг, чем от них ожидают потребители.

Конечно, просмотр истории транзакций и возможность узнать баланс счета есть у всех интернет-порталов российских банков, отобранных для исследования. Почти все банки дают возможность оплачивать через интернет мобильную связь (97%) и коммунальные услуги (87%). Доля банков, которые пошли дальше в усовершенствовании сервиса оказалась значительно ниже. Например, дистанционно открыть вклад можно в 53% онлайн-банков. Но этого, напомним, требуют всего 21% клиентов.

Меньше всего банков предоставляют возможность дистанционно оформить потребительский кредит (10%) или воспользоваться инструментами для накопления средств. И ни один из них не предлагает анализировать расходы клиента по счетам. Впрочем, по оценкам Marksw Webb Rank & Report, таких запросов от пользователей интернет-банков практически нет.

Есть только незначительное расхождение между пожеланиями клиентов и объемом банковских услуг в интернете. Оно касается переводов средств частным лицам на другие счета. Эту услугу посчитали важной 90% опрошенных потребителей, в то время как она есть у 80% банков, принимавших участие в исследовании.

«Банки обычно переоценивают степень дистанционного банковского обслуживания, которая необходима конкретному клиенту», — согласна с результатами исследования Жанна Щенникова, старший вице-президент банка «Ренессанс кредит». По ее словам,

клиенты с очень высоким уровнем достатка предпочитают личное общение, а с низкими доходами — не могут себе позволить онлайн-обслуживание из-за отсутствия доступа в интернет. Кроме того, после 40—45 лет любому человеку непросто осваивать новые инструменты, какими бы удобными они не были.

По словам Андрея Степаненко, заместителя председателя правления ЗАО «Райффайзенбанк», группа клиентов, которая ожидает от банков различных дополнительных услуг вроде советов, как копить деньги, очень малочисленна. Если такие услуги и будут востребованы, то не скоро, считает он. Пока все что нужно потребителям — это переводы и оплата услуг.

Ольга АДАМЧУК

Чем увлекают пользователей онлайн-услуг российские банки

Доля банков, предоставляющих услугу,
% участвовавших в исследовании

Просмотр истории транзакций	100
Получение баланса счета	100
Оплата мобильной связи	97
Шаблоны платежей	87
Оплата коммунальных услуг	87
Перевод физическому лицу в другой банк	80
Открытие вклада	53
Платежи по расписанию	43
Настраиваемые платежные лимиты	20
Перевыпуск карты	20
Получение потребительского кредита	10
Цели для накоплений	3
Аналитика по категориям расходов	0
Бюджет отдельных категорий транзакций	0