

## Исход из офлайна

14.01.2011 · 6

**Из модной «фишки» интернет-банкинг (ИБ) превратился в России в то, что называют must have. Развитие сетей проводного и беспроводного Интернета привело к тому, что клиенты стали расценивать ИБ как обязательную услугу, которую должен предоставлять каждый уважающий себя банк.**

Это раньше банкиры заманивали пользователей в Интернет льготными тарифами и бонусами, теперь такой необходимости нет. В прошлом году банки начали постепенно повышать расценки на некоторые операции в ИБ, приближая их к офлайновым. Клиенты для вида возмущаются, но не спешат сразу же расставаться со ставшим уже привычным интернет-банком. Тем не менее среди тех, кто совершает много операций через Сеть, стало правилом подключаться к нескольким ИБ и следить за изменениями тарифов банков-«старичков» и за предложениями новых игроков, которые только осваивают поле интернет-банкинга.

По сведениям Сбербанка, в 2010 году количество клиентов — пользователей ИБ увеличилось с 330 тыс. до 6 млн, а доля платежей через дистанционные каналы выросла в семь раз.

В системе Ситибанка Citibank Online, по данным на ноябрь 2010 года, зарегистрировалось более 65 тыс. новых клиентов. В том же месяце банк зафиксировал утроение (по сравнению с концом 2009 года) количества интернет-платежей за услуги ЖКХ и 100-процентный рост рублевых переводов. В настоящее время порядка 80% финансовых операций в Ситибанке (рублевые переводы, оплата услуг, конвертация и т. д.) осуществляется через каналы дистанционного обслуживания. В среднем это около 300 тыс. операций в месяц.

Количество пользователей системы «Телебанк» ВТБ 24 за год увеличилось на 90% и в декабре достигло 1 млн человек. Банк в течение года проводил мероприятия, стимулирующие вывод многих своих операций в ДБО, и преуспел. Через банкоматы и «Телебанк» клиенты совершают 92% платежей и безналичных переводов. Правда, на интернет-банк пока приходится всего 12%.

В Райффайзенбанке число клиентов ИБ за год выросло на 107 тыс. — до 451 тыс. человек. Количество пользователей интернет-банка «Альфа-Клик» увеличилось на 50% — до 1,1 млн. В Финансовой группе «Лайф» (в нее входят Пробизнесбанк, ВУЗ-Банк, «Экспресс-Волга», Национальный Банк Сбережений, Газэнергобанк, Банк24.ру, Инвестиционный Городской Банк) поклонников интернет-канала обслуживания стало больше в 1,5 раза. Банк «Связной» отметил трехкратное увеличение интернет-платежей, причем как в денежном, так и в количественном выражении. К ИБ «Связного» приобщилось на данный момент около 25% клиентов.

### **Больше товаров — хороших и разных**

Понятно, что рост числа платежей связан не только с проникновением Интернета, но и с расширением функционала систем интернет-банкинга. В 2010 году свои системы модернизировали все — и новички рынка, и те, кто использует этот канал обслуживания уже много лет.

ВТБ 24 создал для клиентов раздел «Мои договоры», где можно получить информацию по своим кредитам и срочным вкладам, открытым как в «Телебанке», так и в отделении банка, сделать выписки по счетам за любой период и распечатать график погашения задолженностей. Вместо нескольких конверсионных операций для конкретных пар валют в «Телебанке» появилась одна операция, с помощью которой клиент может совершить покупку или продажу любой валюты за рубли и осуществлять операции по кросс-курсу.

Альфа-Банк провел интеграцию с системами WebMoney и Qiwi. Через «Альфа-Клик» стало возможно оплатить страховку для выезжающих за рубеж, получить полис на адрес электронной почты, открыть депозит, оплатить налоги, произвести платежи в госучреждения с распечаткой платежных поручений по форме ЦБ.

В ТКС Банке также заинтересовались электронными деньгами и ввели покупку WebMoney и «Яндекс Деньги», причем как с дебетовой, так и с кредитной карты.

В «Сбербанке [ОнЛ@йн](#)» всем пользователям стала доступна операция по переводу средств с карты на карту, а 80% клиентов — со вклада на карту и с карты на вклад. Кроме того, 60% могут создавать/удалять длительные поручения по картам и счетам. Наконец, в 2010 году у жителей Московского региона появилась возможность распечатать чек по операциям и получить выписки по счету ПФР.

Citibank Online порадовал своих клиентов функцией «Заплати в рассрочку!». Райффайзенбанк доработал функцию пополнения и частичного изъятия депозитов через Raiffeisen CONNECT и создал новый интерфейс для премиальных клиентов.

Пробизнесбанк отложил смену интерфейса и повышение «юзабилити» на 2011 год и сконцентрировался на операциях на финансовых рынках, создав для этого специальный личный кабинет, ввел новые функции по брокерским счетам и гарантийно-инвестиционным счетам, которые используются для работы на рынке Forex.

### **А слезы капали на новый мобильный**

Наступивший 2011 год имеет все шансы стать годом мобильного банкинга. Весь прошлый год представители как крупнейших, так и небольших банков не уставали заявлять о скором запуске в эксплуатацию системы, которую оценят по достоинству поклонники ультрасовременных гаджетов.

О планах по выпуску в 2011 году сверхпродвинутой системы интернет-банкинга для мобильных устройств в кулуарах уже говорят программисты [Сбербанка](#). «Тинькофф. Кредитные Системы» не прочь стать «одним таким» в аналогичном сегменте. Известно, что банк готовится украсить интерфейс своего ИБ элементами от известного веб-дизайнера Артемия Лебедева. Возможно, это будет как раз интерфейс системы мобильного интернет-банкинга.

ВТБ 24 запустил в 2010 году проект создания полнофункционального мобильного банка. Речь идет о разработке как мобильной версии интернет-банка, так и приложений под современные мобильные платформы. Ожидается, что уже к началу будущего лета клиенты ВТБ 24 смогут проводить операции и получать информацию по своим продуктам посредством мобильного приложения для iPhone.

Альфа-Банк запустил в 2010-м специальные банковские приложения для iPad и устройств на операционной системе Android и, несомненно, будет их модернизировать.

«Связной» запланировал выпуск полнофункциональной мобильной версии интернет-банка на 2011 год. Банк уверяет, что выдаст версии «под наиболее популярные мобильные операционные системы», в том числе, естественно, «эппловскую» операционку iOS.

Пробизнесбанк находится на стадии финального тестирования полноценного мобильного приложения для всех моделей телефонов с поддержкой Java, а также iPhone. Выпуск приложения намечен на первую половину 2011 года.

В конце декабря приложение для устройств Apple iPhone, iPod Touch и iPad запустил ЮниКредит Банк. Там заявляют, что приложение для iPhone и iPad вызвало большой интерес у клиентов: за две недели с момента запуска его скачали более 3 тыс. раз.

### **Главное, чтобы он был защищенным**

Оборот средств в интернет-банках становится все больше. Следовательно, и интерес преступников к онлайн-сервисам растет. О росте числа краж в ИБ свидетельствует и постоянно увеличивающееся количество сообщений на эту тему в «Народном рейтинге» портала Банки.ру. Банкиры признают, что атаки со стороны хакеров участились и с этим приходится активно бороться.

Сбербанк в 2010 году установил лимиты по операциям в Интернете, 60% клиентов получили возможность самостоятельно устанавливать индивидуальные лимиты на совершение операций в «Сбербанке [ОнЛ@йн](#)». Кроме того, в банке была усовершенствована технология подтверждения операций, разработаны дополнительные инструкции и руководства для пользователей, осуществляется непрерывный мониторинг обращений клиентов о подозрениях в мошенничестве.

По словам начальника отдела дистанционного банковского обслуживания ВТБ 24 Елены Дегтевой, большинство изменений в системе безопасности ИБ либо носили административный характер, либо были связаны с усовершенствованием правил идентификации. Так, были введены новые требования к паролю и псевдониму, а также обязательный запрос переменного кода при входе в систему. На экранах входа был сделан акцент на текст-предупреждение с рекомендациями по безопасной работе в системе, проведена калибровка лимитов по операциям, некоторые операции были переведены в более безопасный режим.

Райффайзенбанк усилил безопасность за счет введения дополнительного SMS/mail информирования по операциям в системе (и по неуспешным карточным авторизациям), а также гибких лимитов на оплату услуг (с учетом типа клиента). Техническая поддержка банка перешла на режим работы 24x7.

Вице-президент Пробизнесбанка Андрей Филь рассказал, что «система безопасности глобально в 2010 году не менялась». «Сейчас она обеспечивается логином, паролем и картами с одноразовыми ключами, которыми можно подтверждать вход (по желанию клиента) и операции (обязательно), также включена возможность ввода данных с виртуальной клавиатуры. В 2010 году добавили настройку SMS-уведомления при входе в «Электронный банк». На 2011-й рассматриваются различные варианты изменения системы безопасности, например интеграция карты паролей «Электронного банка» с чиповой картой MasterCard (OTP карты)», — указал Филь.

Леонид ЧУРИКОВ, Banki.ru