



ОБЗОР РЫНКА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ  
Июнь, 2010

**ДЕМО-ВЕРСИЯ**

© AnalyticResearchGroup

Данный материал предназначен для частного использования. Цитирование, копирование, публикация, продажа, рассылка по электронной почте, а также распространение другими средствами всего или части данного материала запрещены. Данные ограничения распространяются также на демонстрационные и сокращенные версии документов. Любые исключения из данных правил возможны только путем получения письменного разрешения от компании AnalyticResearchGroup.

Информация данного отчета предоставляется без каких-либо гарантий.

AnalyticResearchGroup не несет ответственности за любой вред моральный или материальный понесенный в результате использования данной информации.



## Оглавление

Описание исследования .....	5
Выводы .....	6
Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в России .....	9
Интернет-банкинг .....	15
Мобильный банкинг .....	34
SMS-банкинг .....	39
Телефонный банкинг.....	46
Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в Европе и США .....	49
Интернет-банкинг .....	50
Мобильный и SMS-банкинг .....	54
Телефонный банкинг.....	60
Анализ предложения услуг дистанционного банковского обслуживания в российских и иностранных банках.....	62
Абсолют банк.....	62
Авангард банк.....	64
Альфа-банк .....	66
АК Барс .....	69
Банк Москвы.....	70
Банк Санкт-Петербург .....	73
Банк Союз.....	74
ВТБ 24.....	75
МБРР .....	78
МДМ-банк.....	79
Московский индустриальный банк .....	81
Московский кредитный банк .....	82
НБ Траст.....	83
Номос-банк.....	84
Нордеа банк.....	86
ОТП банк.....	87
Промсвязьбанк.....	88
Райффайзенбанк .....	91
Росбанк.....	94
Русский стандарт .....	96
Сбербанк .....	97
Ситибанк.....	100

Уралсиб банк.....	102
Хоум кредит энд Финанс банк .....	104
ЮниКредит банк.....	105
Bank of America .....	107
HSBC.....	110
Citibank .....	113
<b>Продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания на российском рынке</b> .....	<b>118</b>
<b>Программное обеспечение ДБО и безопасность сервисов</b> .....	<b>142</b>
<b>Тенденции и перспективы развития российского рынка дистанционного банковского обслуживания</b> .....	<b>149</b>
<b>Приложение 1</b> .....	<b>152</b>
Банковский сектор интернет в России .....	152
<b>Приложение 2</b> .....	<b>156</b>
Интернет-банкинг в России.....	156
<b>Приложение 3</b> .....	<b>159</b>
Пользователи интернет в России.....	159
<b>Приложение 4</b> .....	<b>162</b>
Место ДБО в доходах банков .....	162
<b>Приложение 5</b> .....	<b>164</b>
Динамика счетов с дистанционным доступом.....	164
<b>Приложение 6</b> .....	<b>165</b>
Динамика объема дистанционных платежей.....	165
<b>Приложение 7</b> .....	<b>166</b>
Список таблиц и диаграмм.....	166



## Описание исследования

### Цель исследования:

Анализ рынка услуг дистанционного банковского обслуживания для физических лиц.

### Задачи исследования:

- Оценить развитие рынка дистанционных банковских услуг для физических лиц в России по сегментам:
  - интернет-банкинг;
  - мобильный банкинг;
  - SMS-банкинг;
  - телефонный банкинг.
- Описать ситуацию на международном рынке дистанционных банковских услуг.
- Провести анализ предложения ДБО для физических лиц российских и зарубежных банков.
- Описать продвижение услуг ДБО на российском рынке.
- Оценить тенденции и перспективы развития услуг ДБО в России.

### Методы исследования:

- Анализ вторичной информации по рынку.
- Анализ первичной информации по предложению российскими и зарубежными банками услуг интернет-банкинга, мобильного и телефонного банкинга своим клиентам.



## Выводы

<...>

По приблизительным оценкам, в России в настоящее время общее число пользователей интернет-банкинга составляет \*\*\* млн. человек. По итогам 2009 года число пользователей услуги выросло приблизительно на \*%, и большинство из них приходится на несколько крупных банков с развитой системой дистанционного обслуживания.



<...>

Консервативный подход к новым технологиям взаимодействия с клиентами в основном проявляют небольшие банки, но есть в этой категории и крупные розничные игроки, которые разделяют операционный и информационный уровень доступа и по способу подключения, и по стоимости обслуживания, и по уровню защиты (\*\*\* банк, Банк \*\*\*, \*\*\*банк, \*\*\*банк, МДМ-банк и другие).

Согласно данным проведенного исследования, в течение 2009 – 1 половины 2010 года в системах ДБО крупнейших российских банков были зафиксированы следующие изменения:


### Новые услуги.

<...>

-  Банк Союз: информирование клиентов, имеющих договор кредита/овердрафта о сумме предстоящего платежа, существующей задолженности и о сроке очередного платежа по кредиту с помощью SMS-сообщений;
-  ОТП банк: услуга «Горячая линия», система интернет-банкинга «ОТПДирект»;

<...>

### Расширение функциональности.

-  Новые функции: \*\*\* Росбанк (в системе «Мобильный Клиент-Банк» появились функции «перевод между картами», «перевод по шаблону», «запрос информации о кредитах»); Сбербанк (отдельные нововведения в региональных банках в сервисах мобильного банкинга) \*\*\*.

<...>

Исходя из приведенных данных, можно утверждать с высокой степенью вероятности, что и в России максимальный прирост клиентской базы в ближайшие годы будут показывать именно мобильные сервисы.

<...>



## Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в России

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) - общий термин для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, которые клиент передает удаленным образом (т. е. без визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных сетей.

В английском языке для описания технологий ДБО используются различные, в ряде случаев пересекающиеся по значению, термины: on-line banking, remote banking, direct banking, home banking, internet banking, PC banking, phone banking, mobile banking, WAP-banking, SMS-banking, GSM-banking, TV-banking.

Технологии дистанционного банковского обслуживания можно классифицировать по типам информационных систем (программно-аппаратных средств), используемых для осуществления банковских операций:

- **PC-банкинг** (системы «Клиент-Банк» и подобные ей, использующие прямое модемное соединение). В настоящее время применение ограничено, в основном, работой с юридическими лицами;
- **Интернет-банкинг** - доступ к банковским услугам с любого компьютера через интернет;
- **Мобильный и SMS-банкинг** - доступ к банковским услугам с мобильного телефона через WAP, GPRS, систему SMS-запросов и уведомлений;
- **Телефонный банкинг и call-центры** - доступ к банковским услугам посредством автоматических голосовых систем управления с использованием кнопочного телефона или с использованием операторов телефонного обслуживания;
- Обслуживание с использованием банкоматов (**ATM-banking**), устройств банковского самообслуживания, платежных терминалов, информационных киосков (основано на программном обеспечении, установленном на банкоматах, терминалах банка).

<...>

Среди всего многообразия подсистем дистанционного банковского обслуживания физических лиц — «интернет-банкинг», «телефонный банкинг», «мобильный банкинг» — в крупнейших банках наиболее широко представлена подсистема «интернет-банк». По данным CNews Analytics, ее используют в \* кредитных организаций, входящих в Топ 100 по величине чистых активов.

**Таблица 1. ДБО для физических лиц в ТОП-50 банков**

№	Крупнейшие банки России в 2009 году	Интернет-банк	Мобильный банк	SMS-банкинг	Телефонный банкинг
1	Сбербанк				
2	ВТБ				
3	Газпромбанк				
4	Россельхозбанк				
5	Банк Москвы				
6	ВТБ 24				
7	Альфа-Банк				
8	Юникредит Банк				
9	Райффайзенбанк				
10	Промсвязьбанк				
11	Росбанк				
12	МДМ-Банк				
13	Уралсиб				
14	Номос-банк				
15	ВТБ Северо-Запад				
16	ТрансКредитБанк				
17	Банк Санкт-Петербург				
18	АК Барс				
19	Связь-Банк				
20	Ситибанк				
21	Международный Промышленный Банк				
22	Петрокоммерц				
23	Нордеа банк				
24	Русский Стандарт				
25	БСЖВ				
26	Возрождение				
27	Зенит				
28	МБРР				
29	Абсолют Банк				
30	Ханты-Мансийский Банк				
31	Кит Финанс				



№	Крупнейшие банки России в 2009 году	Интернет-банк	Мобильный банк	SMS-банкинг	Телефонный банкинг
32	Газэнергопромбанк				
33	Хоум кредит энд финанс банк				
34	Россия				
35	Национальный Банк Траст				
36	Русь-Банк				
37	ОТП Банк				
38	Банк Петровский				
39	Московский Индустриальный Банк				
40	Русфинанс Банк				
41	Московский Кредитный Банк				
42	Инг Банк (Евразия)				
43	Бинбанк				
44	Дойче Банк				
45	Союз				
46	Кредит Европа Банк				
47	Глобэкс				
48	Юниаструм Банк				
49	Банк Интеза				
50	Пробизнесбанк				

Источник: AnalyticResearchGroup

<...>

## Интернет-банкинг

По приблизительным оценкам, в России в настоящее время общее число пользователей интернет-банкинга составляет \* млн. человек. По итогам 2009 года число пользователей услуги выросло приблизительно на \*%, и большинство из них приходится на несколько крупных банков с развитой системой дистанционного обслуживания.

**Таблица 2. Количество пользователей интернет-банкинга в крупнейших розничных банках России**

Банк	Количество пользователей интернет-банкинга
ВТБ 24	
Уралсиб	
Альфа-банк	
Райффайзенбанк	



Промсвязьбанк	
ЮниКредит Банк	
Росбанк	
Банк Санкт-Петербург	
Московский кредитный банк	
Русь-банк	
АК Барс	

Источник: AnalyticResearchGroup, собственные оценки банков

<...>

Широкий функционал системы ДБО позволяет предлагать клиентам банка уникальные услуги, создавать новые сервисы и даже новые системы.

**Таблица 3. Банки, предоставляющие специфические услуги интернет-банкинга**

Банк	Специфические функции
Авангард банк	
Альфа-Банк	
ВТБ 24	
Банк Москвы	
Банк Санкт-Петербург	
Номос-банк	
Росбанк	

Источник: AnalyticResearchGroup

Однако в целом крупные розничные банки, такие как \*\*\* банк, ВТБ 24, \*\*\* банк, \*\*\* банк, \*\*\* банк, Сбербанк, банк \*\*\* банк предлагают достаточно широко дифференцированный набор сервисов дистанционного обслуживания через интернет. С другой стороны, некоторые крупные банки до сих пор не предлагают данную услугу клиентам – физическим лицам (\*\*\*)

**Таблица 4. Характеристики и стоимость интернет-банкинга в российских банках**

Банк	Название	Подвиды услуги	Объем операций	Стоимость	Подключение и специфика организации
АК Барс		нет	Оплата поставщикам услуг, оплата ЖКХ, управление банковскими картами, платежи и переводы между текущими счетами, межбанковские переводы, выписки и остатки по счетам, операции с валютой, управление кредитами, подача заявлений	Бесплатно	Регистрация в офисе банка. Авторизация по логину-паролю, подтверждение по электронной цифровой подписи
Промсвязь банк	PSB-Retail	Операционный уровень обслуживания	Оплата в адрес поставщиков услуг, оплата ЖКХ, платежи и переводы между текущими счетами, внутрибанковские и межбанковские платежи и переводы, управление банковскими картами, выписки и остатки по счетам, операции с валютой, переводы по РФ и за границу	Бесплатно	Регистрация в офисе банка, авторизация по логину-паролю и разовому ключу, подтверждение операций по электронной цифровой подписи
Уралсиб банк	Уралсиб интернет-банк	Оплата услуг	Оплата в адрес поставщиков услуг, оплата ЖКХ	Бесплатно	Регистрация не требуется, авторизация по реквизитам карты, CVC/CVV коду
Хоум кредит энд финанс банк	Интернет-банк	нет	Оплата в адрес поставщиков услуг, оплата ЖКХ, платежи и переводы между текущими счетами, внутрибанковские и межбанковские переводы, управление банковскими картами, счетами, кредитами	19 руб. / мес.	Регистрация по телефону, авторизация по логину-паролю

Источник: AnalyticResearchGroup

<...>





**Таблица 5. Функциональность систем интернет-банкинга в российских банках**

Банк	Название системы	Оплата сотовой связи, ТВ, интернет-провайдеров, телефони и т.п.	Оплата коммунальных, налоговых платежей	Управление банковскими картами	Платежи и переводы между текущими счетами / внутрибанковские / межбанковские	Операции с ценными бумагами, валютой	Операции с паями ПИФов	Переводы по РФ и за границу	Управление кредитами	Управление депозитами	Информационные услуги (остатки по счетам, платежи, выписки)	Стоимость, год	Система защиты
Абсолют банк													
Авангард													
АК Барс													
Альфа банк													
Банк Москвы	Web-Банкинг												
Банк Москвы	Internet-Банкинг												
Банк Санкт-Петербург													
Банк Союз													
ВТБ 24													
ВТБ 24													
Зенит													
МБРР													
МДМ	МДМ-клиент расширенный												
Московский индустриальный банк													
Московский Кредитный банк													





Банк	Название системы	Оплата сотовой связи, ТВ, интернет-провайдеров, телефони и т.п.	Оплата коммунальных, налоговых платежей	Управление банковскими картами	Платежи и переводы между текущими счетами / внутрибанковские / межбанковские	Операции с ценными бумагами, валютой	Операции с паями ПИФов	Переводы по РФ и за границу	Управление кредитами	Управление депозитами	Информационные услуги (остатки по счетам, платежи, выписки)	Стоимость, год	Система защиты
НБ Траст	ТРАСТ-Онлайн												
Номос-банк													
Нордеа банк													
ОТП банк													
Промсвязьбанк													
Райффайзенбанк													
Райффайзенбанк													
Райффайзенбанк	Электронный офис		+	+	+			+		+	+	Бесплатно	Авторизация по цифровому ключу
Росбанк													
Русский стандарт													
Сбербанк													
Ситибанк													
Уралсиб банк													
Хоум кредит энд финанс банк													
ЮниКредит банк	Enter.UniCredit												

Источник: AnalyticResearchGroup



<...>

Межбанковские безналичные транзакции возможны и без участия электронных интерфейсов, но если внутрибанковские переводы в большинстве банков бесплатны, то переводы средств со счета в сторонние банки (т.н. переводы по «свободным реквизитам» - в банки, с которыми не заключены договора на обслуживание) – услуга платная.

**Таблица 6. Стоимость услуг интернет-банкинга и размер комиссии за операции перевода средств со счета в российских банках**

Банк	Сайт	Название сервиса	Стоимость доступа и обслуживания	Комиссия* интернет-банкинг	Комиссия* РКО в отделении банка
Абсолют банк					
...					
Банк Москвы	ibank.mmbank.ru	Internet-Банкинг	Бесплатно	10 руб.	1,5%, 60-2000 руб.
...					
МДМ-Банк	client.mdmbank.ru	МДМ-Клиент	Бесплатно	0,4%, 20-200 руб.	1,5%, 100-2000 руб.
...					
.					
Сбербанк России	esk.sbrf.ru	Сбербанк ОнЛ@йн	Бесплатно	2%, 50-1500 руб.	2%, 50-1500 руб.
...					

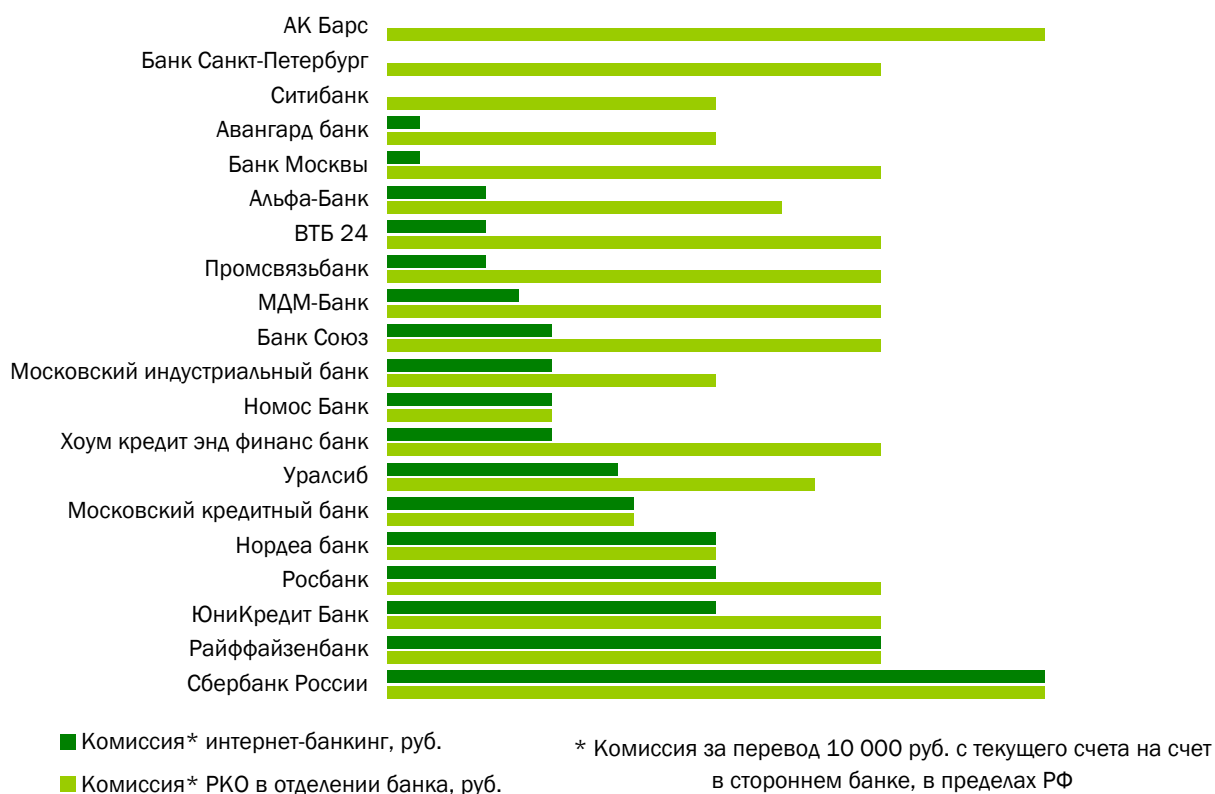
Источник: AnalyticResearchGroup

\*Комиссия за перевод рублей с текущего счета на счет юридического лица в стороннем банке, в рублях, в пределах России. Представлена в форме стандартного % от суммы перевода + минимальные / максимальные значения тарифа.

<...>



**Диаграмма 1. Размер комиссии за операции перевода средств со счета в интернет-банкинге и офисе банка**



Источник: AnalyticResearchGroup

<...>



## Мобильный банкинг

<...>

Использование мобильного банкинга для контроля состояния счета и проведения платежей получило значительный импульс с развитием технологий передачи данных в сотовых сетях – WAP/GPRS и более скоростных 3G. Основная аудитория мобильного банкинга – технически грамотные молодые пользователи с доходом не ниже среднего.

<...>

Но есть банки (в частности, \*\*\*, Альфа-банк, \*\*\*, Банк Москвы, \*\*\*), позволяющие клиенту с помощью мобильного телефона производить различные платежи и переводить деньги со счета на счет.

<...>

Более надежными, с точки зрения защиты информации, и удобными являются системы со специальными sim-картами. Информация на них защищена так же, как и пластиковая карта с чипом. Главным минусом такой системы является ее привязка к определенному мобильному оператору. SIM-карты выдают, например, клиентам МБРР.

<...>

**Таблица 7. Характеристики и стоимость мобильного банкинга в российских банках**

Банк	Название	Подвиды услуги	Объем операций	Стоимость	Подключение и специфика организации
МБРР		нет	Оплата в адрес поставщиков услуг, оплата ЖКХ, платежи и переводы между текущими счетами, внутрибанковские переводы, управление банковскими картами, информационно-новостные услуги	Тариф «Стандарт» - 600 руб./год, тариф «Salary» - 360 руб./год, тариф «Практичный» - бесплатно	Доступ через Sim-карту с установленным банковским п/о, авторизация операций по пин-коду





Банк	Название	Подвиды услуги	Объем операций	Стоимость	Подключение и специфика организации
Сбербанк	Мобильный банкинг по вкладам	Для владельцев вкладов и депозитов	Уведомления об операциях с банковскими вкладами, запрос баланса, остатка, выписки, отчета об исполнении длительных поручений, совершение платежей в пользу поставщиков услуг, информационно-новостные сервисы	50 руб. / мес. SMS-уведомления – 3 руб. / шт.	Регистрация в офисе банка

Источник: AnalyticResearchGroup

&lt;...&gt;

## SMS-банкинг

SMS-банкинг — разновидность технологии дистанционного банковского обслуживания, при котором доступ к счетам и операциям по счетам предоставляется в любое время и с использованием номера мобильного телефона клиента, предварительно зарегистрированного в банке. С помощью SMS-сообщений происходит обмен информацией и передаются команды для выполнения банковских операций. При использовании SMS-банкинга отсутствует необходимость установки клиентской части программного обеспечения на мобильный телефон (например, JAVA-приложения).

<...>

Всего в России насчитывается порядка \*\*\* млн. пользователей услуги SMS-банкинга. В среднем на одного пользователя в месяц приходится около \*\*\* SMS-сообщений.

<...>

В отдельных банках сервис SMS-банкинга предлагается совместно с услугой мобильного банкинга (Сбербанк).

**Таблица 8. Характеристики и стоимость SMS-банкинга в российских банках**

Банк и название сервиса (если есть)	Уровень доступа	Объем операций	Стоимость	Подключение
Абсолют банк Абсолют-Инфо	Информационный	Уведомления об операциях по банковской карте, запрос баланса, выписки, блокировка карты	Бесплатно	Регистрация в офисе банка
Банк Союз SMS-Информирование	Информационный	Уведомления об операциях по банковской карте, уведомления о состоянии счета банковской карты, информационно-новостные услуги	590 руб. / год	Регистрация в офисе банка
ОТП банк ОТПДирект СМС-банк	Информационный	Уведомление об операциях по банковской карте	59 руб. / мес.	Регистрация в офисе банка

Источник: AnalyticResearchGroup

<...>



## Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в Европе и США

<...>

### Интернет-банкинг

<...>

**Citicorp** запустил первую собственную систему интернет-банкинга Home Bank (в России она называлась «Home Base») в 1984 году. Через год она была переименована в Direct Access, и до 1995 года этой услугой могли пользоваться только жители Нью-Йорка. Доступ же к счетам через интернет был предоставлен пользователям Citi в 1997 году, причем спектр предоставляемых услуг с тех пор постоянно расширяется. В 2000 году система получила название Citibank Online. В настоящее время только в США количество пользователей Citibank Online превышает 2 млн. человек.

<...>

В Европе, согласно исследованиям компании DataMonitor, наиболее сильными по качеству интернет-обслуживания являются английские и германские банки по сравнению с итальянскими, французскими и испанскими кредитными учреждениями.

<...>

Издание «Global Finance» ежегодно проводит исследование банковского сектора и составляет рейтинги мировых банков в области потребительского и корпоративного обслуживания. По результатам 2009 года лучшими банками стали:

**Таблица 9. Лучшие банки мира по оказанию услуг интернет-банкинга, 2009**

Категория	Банк
Лучшая система интернет-банкинга	
Лучший интернет-банкинг для корпоративных клиентов	
Лучший интернет-банкинг для частных клиентов	
Лучший интернет-банкинг для частных клиентов в Северной Америке	
Лучший интернет-банкинг для частных клиентов в Европе	
Лучший интернет-банкинг для частных клиентов в Азиатско-Тихоокеанском регионе	
Лучший интернет-банкинг для частных клиентов в	

Категория	Банк
Латинской Америке	
Лучший интернет-банкинг для частных клиентов в Центральной и Восточной Европе	
Лучший интернет-банкинг для частных клиентов в Африке и на Ближнем Востоке	
Лучший интернет-банкинг: управление портфелем ценных бумаг	
Лучший интернет-банкинг: оплата счетов	
Лучший интернет-банкинг: потребительское кредитование	
Лучший интернет-банкинг: дизайн сайта	
Лучший интернет-банкинг: интеграция и удобство для потребителей	
Лучший интернет-банкинг: информационная безопасность	
Лучший интернет-банкинг: приобретение депозитов	

Источник: Global Finance

<...>

## Анализ предложения услуг дистанционного банковского обслуживания в российских и иностранных банках

<...>

### Авангард банк

Сервисы дистанционного банковского обслуживания банка Авангард представлены:

- Интернет-банкингом;
- SMS-банкингом;
- Телефонным банкингом.

Телефонный и SMS-банкинги банка Авангард представлены ограниченным числом бесплатных сервисов – в автоматической телефонной системе доступна информация о балансе банковского карточного счета, система SMS-рассылок уведомляет о месте проведения расчетной операции по банковской карте, сумме операции и доступном балансе.

Система интернет-банкинга банка Авангард предлагает стандартный объем услуг, подключение и информационный доступ – бесплатно. Подтверждение проведения операций производится по паролям с карты доступа, выдаваемым бесплатно.

В начале 2009 года банк сообщил, что обслуживание карт было переведено в собственный процессинговый центр, и анонсировал новые услуги - онлайн пополнение карточного счета, SMS-информирование обо всех операциях (в т.ч. о неуспешных транзакциях) и другие сервисы.

В течение 2009 года банк внедрил механизм электронно-цифровой подписи в интернет-банкинге. Соответствующие ключи электронно-цифровой подписи выдаются держателям карт на USB флэш-картах.

Были расширены возможности интернет-банка – стало доступно проведение переводов в рублях в другие банки, внутрибанковские переводы, держатели карт MasterCard Метро получили доступ к детальной информации по оплаченным банковской картой поездкам в метро (дата, время и станция входа в метро). Затем пользователи интернет-банкинга получили возможность осуществлять переводы на счета в других банках в иностранной валюте, появились «шаблоны» платежей. Следующим шагом возможность через интернет открывать рублевые, а затем и мультивалютные вклады, причем на более выгодных условиях по сравнению с отделением банка.

Уже в 2010 году банк Авангард повысил безопасность использования банковских карт при интернет-транзакциях. Банк приступил к использованию

технологий MasterCard Secure Code и Verified by Visa, делающих несанкционированное использование карт в интернете практически невозможным. Для осуществления оплаты с помощью банковских карт, необходимо подтверждать операции вводом одноразового кода с карты доступа, которая бесплатно выдается в отделении банка.

Все сервисы дистанционного банковского обслуживания банка Авангард бесплатны.

**Таблица 10. Сервисы ДБО банка Авангард**

Банк	Вид услуги	Объем операций	Стоимость	Подключение и специфика организации
Авангард банк	Интернет-банкинг			
Авангард банк	SMS-банкинг			
Авангард банк	Телефонный банкинг			

Источник: AnalyticResearchGroup

<...>

## Промсвязьбанк

Сервисы дистанционного банковского обслуживания Промсвязьбанка представлены:

- Интернет-банкинг «PSB-Retail» с операционным уровнем обслуживания;
- Интернет-банкинг «PSB-Retail» с информационным уровнем обслуживания;
- SMS-банкинг.

Система PSB-Retail является собственной разработкой Промсвязьбанка.

В настоящее время в интернет-банкинге доступны два уровня обслуживания:

- информационный бесплатный доступ (информация о текущих и карточных счетах, балансах, остатках, выписки);
- операционный доступ – так же является бесплатным, позволяет осуществлять платежи и переводы.

По итогам 2009 года количество физических лиц – пользователей интернет-банка PSB-Retail выросло в 3,5 раза по сравнению с началом года, и на 1 января 2010 года составило более 200 тыс. пользователей (клиенты, совершающие операции в системе, и те, кто имеет только информационный доступ).

Доля операций, произведенных частными клиентами в 2009 году по каналам дистанционного банковского обслуживания (интернет и контакт-центр), составила 50% от общего количества аналогичных операций физических лиц, проведенных в банке (учитывались переводы и платежи, в т.ч. операции перевода средств между счетами клиента, безналичные конверсионные операции, а также операции с действующими вкладами). По сравнению с 2008 годом количество операций, проведенных по каналам дистанционного банковского обслуживания, выросло в 2,5 раза.

<...>

Промсвязьбанк активно развивает систему интернет-банка PSB-Retail и в 2009 году предложил своим клиентам новые возможности: дистанционный заказ дебетовых карт категории Gold, «Доходной карты», а также карт в рамках совместных программ с благотворительным фондом «Линия жизни» и авиакомпанией «Трансаэро». Кроме того клиентам доступна возможность самостоятельной настройки расписаний автоматического выполнения операций. На сегодняшний день в интернет-банке PSB-Retail доступно проведение платежей в адрес более 250 компаний по готовым шаблонам с их реквизитами. Большая часть таких переводов – без комиссий.

По итогам 2009 года система PSB-Retail названа в числе лидеров «Пользовательского рейтинга» информационного портала Banki.ru

В 2010 году банк планирует обновить интерфейс интернет-банка PSB-Retail, а также запустить упрощенную версию сайта системы для мобильных устройств с маленьким экраном. Планируется внедрение нового канала обслуживания IVR. Кроме того, будет создан сервис SMS-информирования о событиях в системе. В мае 2010 года Промсвязьбанк завершил первый этап проекта по внедрению в систему дистанционного банковского обслуживания PSB On-Line электронных ключей eToken компании Aladdin.

**Таблица 11. Сервисы ДБО Промсвязьбанка**

Банк	Вид услуги	Название	Объем операций	Стоимость	Подключение и специфика организации
Промсвязьбанк	Интернет-банкинг				
Промсвязьбанк	Интернет-банкинг				
Промсвязьбанк	SMS-Банкинг				




Источник: AnalyticResearchGroup

<...>



## Citibank

Сервисы дистанционного банковского обслуживания Citibank в США представлены:

-  Интернет-банкингом;
-  E-mail и SMS-банкингом;
-  Мобильным банкингом Citi Mobile.

Система интернет-банкинга банка Citibank позволяет его клиентам заниматься своим бизнесом, не посещая отделения – можно оплачивать счета, прослеживать их динамику, выполнять денежные переводы, в т.ч. за пределы банка и страны, и пользоваться огромным разнообразием функций посредством самообслуживания.

Через систему ДБО Citibank возможно выполнить любую необходимую операцию, не посещая отделений банка:

### Интернет-банкинг.

1. Основной сервис - бесплатная оплата счетов онлайн. Сервис позволяет отправлять платежи фактически кому угодно внутри США в любое время. Сервис легок в использовании и включает в себя «Обязательство по онлайн оплате счетов» (Online Bill Payment Promise), дающее уверенность, что счета будут оплачены вовремя.

Параметры услуги:

<...>

2. Банковские выписки по счету онлайн. Данная услуга позволяет получать ежемесячные выписки по счету без помощи обычной почты.

<...>

3. Предоставление квитанции об оплате онлайн.

<...>

4. Переводы денежных средств

Осуществление переводов внутри страны, а также за границу, внутри Citibank и на счета других банков. Клиенту доступны переводы внутри страны (бесплатный перевод денежных средств между клиентским счетом в Citibank и другими его счетами, открытыми в финансовых институтах, находящихся в пределах США) и внутрибанковские переводы по всему миру (моментальные переводы между счетами Citibank как внутри страны, так и во множество других стран).

<...>

### **E-mail и SMS-уведомления**

Данная услуга позволяет бесплатно получать информацию об изменениях счета на электронную почту либо мобильный телефон.

<...>

### **Мобильный банкинг Citi Mobile**

Мобильные сервисы Citi позволяют проверять состояние баланса, оплачивать счета, выполнять переводы денежных средств посредством сотового телефона или смартфона, система поддерживает множество моделей, включая iPhone и BlackBerry.

<...>



## Продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания на российском рынке

Как показало исследование, проведенное AnalyticResearchGroup среди крупнейших российских банков, в настоящее время значительное количество банков ведут активное продвижение услуг ДБО. Среди них можно выделить ВТБ 24, \*\*\* банк, \*\*\*банк, \*\*\*банк, Райффайзенбанк.

**Таблица 12. Продвижение услуг ДБО крупнейшими российскими банками, 2008-2009**

Банк	Дата	Вид ДБО	Коммуникация	Обращение
Абсолют-банк	17.02.2010	Интернет-банкинг	Продвижение: повышение доверия аудитории / раскрытие информации / стимулирование использования	Абсолют Банк внедрил новую версию системы интернет-банкинга Абсолют On-Line. Теперь подключиться к услуге можно одновременно с получением пластиковой карты или в любое другое удобное клиенту время за один визит в офис, при этом средства доступа в систему (логин и пароль) перенесены в более удобный формат – на скретч-карту. Возможности системы Абсолют On-Line позволяют контролировать карточный счет и осуществлять внутрибанковские переводы с карты на карту или на текущий счет, а также совершать платежи за коммунальные услуги, мобильную связь, интернет, телефонию и многое другое (всего – более 50 поставщиков различных услуг).
Альфа-Банк	23.03.2009	Интернет-банкинг	Акции	С 23 марта по 23 мая 2009 года Альфа-Банк проводит акцию «Подключайте Альфа-Клик и выбирайте приз!». В акции принимают участие клиенты, подключившие бесплатную услугу Интернет-банк «Альфа-Клик» с 23 марта по 23 мая и совершившие не менее трех платежей (на сумму более 200 рублей: обмен валюты, оплата мобильного телефона, интернет-провайдера, коммерческого ТВ, коммунальные платежи или перевод средств на счет в другом банке).
Банк Союз	22.05.2009	Интернет-банкинг	Ценовая политика	Банк Союз снизил комиссию за межбанковские переводы и платежи в системе «Интернет Сервис Банк» до 0,5% от суммы перевода (минимум 25 руб., максимум 500 руб.). Теперь переводы в системе ИСБ в 3 раза дешевле, чем в офисах Банка.
Промсвязьбанк	06.05.2010	Интернет-банкинг	Безопасность	Промсвязьбанк завершил первый этап проекта по внедрению в систему дистанционного банковского обслуживания PSB On-Line электронных ключей eToken компании Aladdin. Результаты проекта позволят повысить безопасность финансовых операций корпоративных клиентов банка при работе в системе Интернет-банкинга. USB-ключ eToken изготовлен в виде брелока со световой индикацией и предназначен для защиты и хранения электронно-цифровой подписи клиента.
Росбанк	03.02.2010	Интернет-банкинг	Расширение функционала	Росбанк внедрил в системе «Интернет-Банк» виртуальную клавиатуру, предназначенную для ввода постоянных параметров авторизации.



Банк	Дата	Вид ДБО	Коммуникация	Обращение
Уралсиб банк	17.03.2009	Интернет-банкинг	Продвижение: повышение доверия аудитории / раскрытие информации / стимулирование использования	Количество пользователей «Интернет-банка» превысило 400 тысяч человек. За два года работы системы число пользователей увеличилось в 10 раз, а количество документов, сформированных в системе «Интернет-банк», превысило 3 млн.

Источник: AnalyticResearchGroup, пресс-релизы банков

Таким образом, исследование показало, что крупнейшие российские банки в течение 2009 и первой половины 2010 года осуществляли следующее коммуникационное воздействие на потребителей:

- 1. Акции по стимулированию использования услуг ДБО** были проведены \*\*\* банком (2009 год - акция «Подключайте Альфа-Клик и выбирайте приз!» - подарки клиентам, подключившим услугу и совершившим определенное / наибольшее число платежей), \*\*\* (2009 год, устройство хранения информации USB FLASH drive в подарок за подключение), \*\*\* в Юго-Западном банке проводился конкурс «самый активный плательщик через «Мобильный банк» \*\*\*
- 2. Пресс-конференции с потребителями на тему использования услуг ДБО** были проведены \*\*\*
- 3. Обновление корпоративного сайта и/или дизайна систем ДБО** было проведено \*\*\*
- 4. Сообщения о промежуточных и общих годовых результатах систем ДБО** (количество клиентов, количество новых клиентов, объемы и структура платежей и проч.) **и о планах развития систем ДБО** регулярно предоставляли \*\*\*
- 5. Данные о рейтингах и премиях, полученных системами ДБО,** предоставили клиентам \*\*\*

В рамках изменения ценовой политики дистанционного банковского обслуживания можно отметить сообщения банка Союз и МБРР о снижении комиссии за межбанковские переводы и платежи в системах интернет-банкинга, а также сообщения Сбербанка об отмене ежемесячной платы за предоставление услуги «Сбербанк ОнЛ@йн» и предоставлении 3 бесплатных месяцев при обслуживании «Мобильный банк по вкладам».

<...>



## Тенденции и перспективы развития российского рынка дистанционного банковского обслуживания.

<...>

В целом сегмент интернет-банкинга активно развивается, и игроки рынка отмечают рост клиентской базы — от \*% за год (ВТБ 24, Сбербанк, Альфа-банк, Росбанк, Райффайзенбанк). Данный рост будет продолжаться и в будущем. По мнению аналитиков, при сохранении существующих темпов развития по итогам 2010 года его рост составит не менее \*%. Замедления динамики можно ждать не раньше 2011 года, когда рынок будет насыщен подобными услугами.

<...>

Внедрение современных методов обслуживания клиентов выгодно не только самому клиенту (скорость, получение услуги в любой точке мира, возможность контролировать свои счета в любое удобное время и т.д.), но и самой кредитной организации (снижение операционных расходов, затрат на содержание и обучение персонала, аренду помещений увеличение числа привлеченных клиентов и т.д.). Учитывая всё это, можно предположить, что технологии ДБО будут и дальше «набирать обороты», привлекая все новых и новых клиентов.

<...>

С развитием широкополосного интернета увеличивается активность клиентов, подключающихся к системам интернет-банкинга. Если в центральных регионах России рынок сетей широкополосного доступа уже подходит к насыщению, то периферия только начала их масштабное внедрение. Очевидно, что пройдет еще некоторое время и одной из первых окажется востребованной именно услуга удаленного банковского обслуживания.

<...>

Исходя из приведенных данных, можно утверждать с высокой степенью вероятности, что максимальный прирост клиентской базы в ближайшие годы будут показывать именно \*\*\* сервисы.

<...>





## Приложение 2

### Интернет-банкинг в России

Фонд общественного мнения весной 2010 года провел исследование аудитории интернет-банкинга в рунете.

Ключевые показатели аудитории интернет-банкинга в рунете:

 \*\*\*

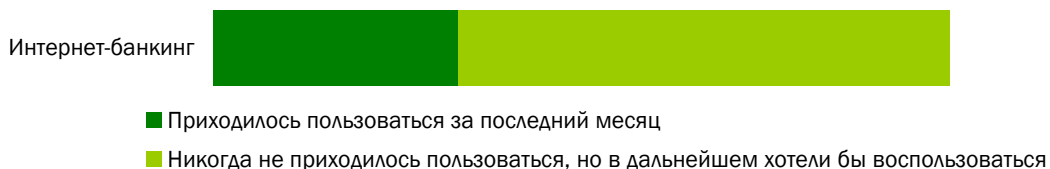
 12% пользователей сети планируют начать пользоваться интернет-банкингом в ближайшее время;

 \*\*\*

Несмотря на то, что финансовыми сервисами в интернете пользуются всё больше россиян, на долю интернет-банкинга приходится лишь \*% городской месячной аудитории сети.

<...>

**Диаграмма 2. Использование интернет-банкинга, 2010**



Источник: Фонд общественного мнения

<...>

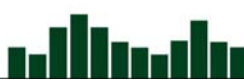


**Диаграмма 3. Основные источники информации для пользователей интернета и интернет-банкинга, 2010**



Источник: Фонд общественного мнения

<...>



## Приложение 6

### Динамика объема дистанционных платежей

**Таблица 13. Количество и объем платежей физических лиц с использованием платежных поручений, поступивших в кредитные организации, по способам поступления, 2008-2010**

Платежные поручения, поступившие в кредитные организации от физических лиц		всего	из них:		
			электронным способом	из них:	
				через сеть Интернет	с доступом посредством мобильных телефонов
2008 год	количество, млн. ед.				
	объем, млрд. руб.				
I квартал	количество, млн. ед.				
	объем, млрд. руб.				
II квартал	количество, млн. ед.				
	объем, млрд. руб.				
III квартал	количество, млн. ед.				
	объем, млрд. руб.				
IV квартал	количество, млн. ед.				
	объем, млрд. руб.				
2009 год	количество, млн. ед.				
	объем, млрд. руб.				
I квартал	количество, млн. ед.				
	объем, млрд. руб.				
II квартал	количество, млн. ед.				
	объем, млрд. руб.				
III квартал	количество, млн. ед.				
	объем, млрд. руб.				
IV квартал	количество, млн. ед.				
	объем, млрд. руб.				

Источник: ЦБ РФ

<...>





## Приложение 7

### Список таблиц и диаграмм

Диаграмма 1. Наиболее используемые каналы взаимодействия с банком.....	13
Диаграмма 2. Размер комиссии за операции перевода средств со счета в интернет-банкинге и офисе банка .....	32
Диаграмма 3. Стоимость услуг SMS-банкинга в российских банках.....	44
Диаграмма 4. Безопасность мобильного банкинга.....	56
Диаграмма 5. Количество активных пользователей мобильного банкинга в США .....	57
Диаграмма 6. Наиболее популярные услуги мобильного банкинга в США.....	58
Диаграмма 7. Использование интернет-банкинга населением России .....	118
Диаграмма 8. Источники информации об интернет-банкинге.....	119
Диаграмма 9. Структура рынка систем ДБО физических лиц по компаниям-разработчикам .....	142
Диаграмма 10. Численность пользователей интернет в России, 2002-2010	152
Диаграмма 11. Использование финансовых инструментов пользователями и непользователями интернета, 2010 .....	153
Диаграмма 12. Финансовые инструменты в интернете, 2010.....	154
Диаграмма 13. Социально-демографические характеристики пользователей финансовых сервисов интернета, 2010 .....	155
Диаграмма 14. Использование интернет-банкинга, 2010.....	156
Диаграмма 15. Основные источники информации для пользователей интернета и интернет-банкинга, 2010 .....	157
Диаграмма 16. Цели использования интернета, 2006-2010 .....	160

Таблица 1. Основные услуги, предоставляемые в рамках системы ДБО, по различным потребительским сегментам .....	10
Таблица 2. ДБО для физических лиц в ТОП-50 банков .....	11
Таблица 3. Количество пользователей интернет-банкинга в крупнейших розничных банках России .....	15
Таблица 4. Банки, предоставляющие специфические услуги интернет-банкинга .....	16
Таблица 5. Характеристики и стоимость интернет-банкинга в российских банках .....	17
Таблица 6. Функциональность систем интернет-банкинга в российских банках .....	25
Таблица 7. Стоимость услуг интернет-банкинга и размер комиссии за операции перевода средств со счета в российских банках .....	29
Таблица 8. Размер комиссии за операции перевода средств со счета в интернет-банкинге и отделении банка .....	31
Таблица 9. Характеристики и стоимость мобильного банкинга в российских банках .....	35
Таблица 10. Стоимость услуг мобильного банкинга в российских банках .....	37
Таблица 11. Основные показатели рынка SMS-банкинга, 2009 .....	40
Таблица 12. Характеристики и стоимость SMS-банкинга в российских банках .....	40
Таблица 13. Распределение доходов среди участников рынка SMS-банкинга, 2009 .....	45
Таблица 14. Характеристики телефонного банкинга в российских банках .....	46
Таблица 15. Лучшие банки мира по оказанию услуг интернет-банкинга, 2009 .....	52
Таблица 16. Сервисы ДБО Абсолют банка .....	63
Таблица 17. Сервисы ДБО банка Авангард .....	65
Таблица 18. Сервисы ДБО Альфа-банка .....	67
Таблица 19. Сервисы ДБО АК Барс банка .....	69
Таблица 20. Сервисы ДБО Банка Москвы .....	71
Таблица 21. Сервисы ДБО банка Санкт-Петербург .....	73



Таблица 22. Сервисы ДБО банка Союз .....	74
Таблица 23. Сервисы ДБО банка ВТБ 24 .....	76
Таблица 24. Сервисы ДБО МБРР.....	78
Таблица 25. Сервисы ДБО МДМ-банка .....	79
Таблица 26. Сервисы ДБО Московского индустриального банка.....	81
Таблица 27. Сервисы ДБО Московский кредитный банк .....	82
Таблица 28. Сервисы ДБО НБ Траст .....	83
Таблица 29. Сервисы ДБО Номос-банка.....	84
Таблица 30. Сервисы ДБО Нордеа банка .....	86
Таблица 31. Сервисы ДБО ОТП банка .....	87
Таблица 32. Сервисы ДБО Промсвязьбанка .....	89
Таблица 33. Сервисы ДБО Райффайзенбанка .....	92
Таблица 34. Сервисы ДБО Росбанка .....	94
Таблица 35. Сервисы ДБО банка Русский Стандарт.....	96
Таблица 36. Сервисы ДБО Сбербанка.....	99
Таблица 37. Сервисы ДБО Ситибанка .....	100
Таблица 38. Сервисы ДБО банка Уралсиб .....	102
Таблица 39. Сервисы ДБО Хоум кредит энд Финанс банка.....	104
Таблица 40. Сервисы ДБО ЮниКредит банка .....	106
Таблица 41. Продвижение услуг ДБО крупнейшими российскими банками, 2008-2009 .....	120
Таблица 42. ТОП-10 комиссионных доходов банка по уровню востребованности клиентами.....	162
Таблица 43. ТОП-10 комиссионных доходов банка по уровню доходности ...	163
Таблица 44. Количество счетов с дистанционным доступом, открытых физическими лицами в кредитных организациях, 2008-2010 .....	164
Таблица 45. Количество и объем платежей физических лиц с использованием платежных поручений, поступивших в кредитные организации, по способам поступления, 2008-2010 .....	165

