



ОБЗОР РЫНКА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ  
**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

<b>Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в России .....</b>	<b>4</b>
Интернет-банкинг .....	12
Мобильный банкинг .....	20
Телефонный банкинг.....	25
<b>Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в Европе и США .....</b>	<b>27</b>
Интернет-банкинг .....	27
Мобильный банкинг .....	32
Телефонный банкинг.....	38
<b>Анализ предложения услуг дистанционного банковского обслуживания в российских и иностранных банках.....</b>	<b>40</b>
Альфа-банк .....	40
Банк Авангард.....	44
Банк ВТБ 24 .....	46
Банк Москвы.....	49
Банк Уралсиб.....	52
МДМ-банк.....	54
Промсвязьбанк.....	56
Райффайзенбанк .....	58
Росбанк.....	61
Сбербанк .....	63
Ситибанк.....	66
ЮниКредит банк.....	71
NandyBank.....	74
Bank of America .....	77
HSBC.....	79
ICBC .....	80
Swedbank.....	83
<b>Продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания на российском рынке</b>	<b>85</b>
<b>Тенденции и перспективы развития российского рынка дистанционного банковского обслуживания.....</b>	<b>100</b>
<b>Приложение 1 .....</b>	<b>103</b>
Банковский сектор интернет в России .....	103
<b>Приложение 2 .....</b>	<b>111</b>
Мобильный интернет в России и мире.....	111
<b>Приложение 3 .....</b>	<b>115</b>
Пользователи интернет в России.....	115
<b>Приложение 4 .....</b>	<b>118</b>
Интернет-банкинг в России и мире.....	118
<b>Приложение 5 .....</b>	<b>120</b>
Список таблиц, рисунков, диаграмм .....	120

## Описание исследования

### Цель исследования:

Анализ изменений на российском и зарубежном рынке услуг интернет-банкинга и мобильного банкинга для физических лиц за последний год.

### Задачи исследования:

- Оценить развитие рынка дистанционных банковских услуг для физических лиц в России по сегментам:
  - интернет-банкинг;
  - мобильный банкинг;
  - телефонный банкинг;
  - другие виды дистанционного обслуживания.
- 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.



## 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 его 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** <...>;
-  **Интернет-банкинг** <...>;
-  **Мобильный и SMS-банкинг** - <...>;
-  **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)** <...>.

<...>

Телефонный банкинг выполняет информационные функции и, как правило, является частью фронт-офиса банка. На эту услугу приходится основная нагрузка по удаленному информированию клиентов.

**Таблица 1. Предложение услуг ДБО частным клиентам банков**

№	Крупнейшие банки России в 2008 году (по данным РБК)	Интернет-банк	Мобильный банк	SMS-банкинг	Телефонный банкинг (автоматический)
1	Сбербанк				
2	ВТБ				
3	Газпромбанк				
4	Россельхозбанк				
5	Банк Москвы	✓	✓	✓	✓
6	Альфа-Банк				



№	Крупнейшие банки России в 2008 году (по данным РБК)	Интернет-банк	Мобильный банк	SMS-банкинг	Телефонный банкинг (автоматический)
7	ВТБ 24				
8	Райффайзенбанк				
9	Юникредит Банк				
10	Росбанк				
11	Промсвязьбанк				
12	Уралсиб				
13	МДМ-Банк				
14	Номос-Банк				
15	ВТБ Северо-Запад				
16	Транскредитбанк				
17	Русский Стандарт				
18	БСЖВ				
19	УРСА Банк				
20	АК Барс				
21	Банк Санкт-Петербург				
22	Петрокоммерц				
23	Международный Промышленный Банк	---	---	---	---
24	Абсолют Банк				
25	Ситибанк				
26	Оргрэсбанк				
27	Зенит				
28	Возрождение				
29	Инг Банк (Евразия)				
30	Ханты-Мансийский Банк				
31	МБРР				
32	Кит Финанс				
33	Россия				

№	Крупнейшие банки России в 2008 году (по данным РБК)	Интернет-банк	Мобильный банк	SMS-банкинг	Телефонный банкинг (автоматический)
34	Дойче Банк				
35	ХКФ-Банк				
36	Газэнергопромбанк				
37	Русфинанс Банк				
38	Банк ВЕФК				
39	Союз				
40	Русь-Банк				
41	Коммерцбанк (Евразия)				
42	ОТП Банк				
43	Национальный Банк Траст				
44	КМБ-Банк				
45	Московский Индустриальный Банк				
46	БТА Банк				
47	Бинбанк				
48	Кредит Европа Банк	---	---	---	---
49	Глобэкс	---	---	---	---
50	Ренессанс Кредит	---	---	---	V

Источник: AnalyticResearchGroup, РБК

<...>



## Интернет-банкинг

По приблизительным оценкам, в России в настоящее время общее число пользователей интернет-банкинга составляет <...> млн. человек, из них 90% – физические лица. По итогам 2008 года число пользователей услуги выросло более чем <...>, 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
Альфа-банк	
Уралсиб	
ВТБ 24	
Райффайзенбанк	
ЮниКредит Банк	123 тыс. чел.
Росбанк	
МБРР	

Источник: AnalyticResearchGroup, собственные оценки банков  
 <...>

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 Москвы, Райффайзенбанк, МДМ-банк и другие).

<...>

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
ВТБ 24	Покупка паев ПИФов. Перевод средств в НПФ. Открытие 3х льготных вкладов (ВТБ24 – Телебанк – Комфортный / Доходный / Целевой)

Источник: AnalyticResearchGroup

<...>

Очевидное преимущество услуг интернет-банкинга для клиентов - возможность перевода денег со счета на счет, в том числе и на счета внешних контрагентов в лице других банков.

<...>

**Таблица 4. 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 офисе банка
Московский Банк Реконструкции и Развития	personalbank.ru	Интернет-банкинг	Бесплатно	0,5%, от 5 руб.	1%, 100-1500 руб.
Сбербанк России	www.mobilesbrf.ru	Электронная сберкасса Сбербанк Онлайн	50 / мес.	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.



## Мобильный банкинг

<...>

Но есть банки (в частности, ВТБ 24, Альфа-банк, Сбербанк, Банк Москвы, Росбанк), позволяющие клиенту с помощью мобильного телефона производить различные платежи и переводить деньги со счета на счет.

<...>

**Таблица 6. Характеристики и стоимость мобильного банкинга в российских банках**

Банк	Название программы	Уровень обслуживания, доступность операций	Стоимость
Промсвязьбанк	SMS-Банкинг	Информационный сервис	Master Card Virtual, Maestro Prepaid, Visa Electron Instant Issue, Maestro / Visa Electron, MasterCard Standard, VISA Classic – 270 руб. / год Корпоративная карта MasterCard Business, VISA Gold – 300 руб. / год MasterCard Gold, VISA Gold - бесплатно
HandyBank, платежная система	Мобильный банкинг HandyBank	Операционный сервис	Бесплатно



Банк	Название программы	Уровень обслуживания, доступность операций	Стоимость
Альфа банк	Мобильный банкинг «Альфа-Мобайл»	Операционный сервис	Пакеты: «Класс!» – 59 руб./мес. «Стиль» – 29 руб./мес. «Статус» – 0 руб./мес.

Источник: AnalyticResearchGroup

<...>



## Телефонный банкинг

Технологии телефонного банкинга основаны на звуковом методе передачи информации с использованием операторов телефонного обслуживания (Call-центров) или посредством автоматических систем с использованием кнопочного телефона (Touch Tone Telephone) и средств компьютеризованной телефонной связи (технологии IVR (Interactive Voice Response), Speech to Text, Text to Speech).

С использованием технологий телефонного банкинга в настоящее время предоставляются следующие услуги:

- информация об остатках на счетах;
- информация о суммах поступлений в пользу клиента;
- ввод заявок о проведении платежей, заказе наличности в любой валюте;
- ввод заявок на предоставление копии выписки по счету;
- ввод заявок на передачу копии платежного поручения.

<...>

Кроме того, системы телефонного банкинга являются одним из основных каналов предоставления информационных услуг. Во многих банках клиенту совершенно бесплатно и круглосуточно в автоматическом режиме сообщают остатки на его счетах, курсы валют и другую банковскую информацию.

При использовании телефонного банкинга клиент звонит на заданный телефонный номер и после соединения переводит телефон в тональный режим. Следуя инструкциям голосового меню и выбирая необходимые пункты, клиент получает нужную информацию в виде голосовых сообщений или документов по факсу.



## Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в Европе и США

<...>

По результатам опросов, \*% европейских потребителей предпочитают проводить транзакции в физическом филиале, тогда как 7% предпочитают онлайн-банки, \*% - телефонный банкинг, а 2% отдают предпочтение факсу. Согласно последним исследованиям различных агентств, самый высокий уровень проникновения интернет-банкинга зарегистрирован в Швеции, где онлайн-финансовые операции совершает \*% пользователей. Для сравнения: в Норвегии онлайн-банкинг посещают 48,3% пользователей, в Дании - \*%, а в Италии - всего 12,7%.

<...>

## Интернет-банкинг

<...>

В Европе первым виртуальным банком был Advance Bank, дочерняя структура Дрезденской банковской группы (Германия). Подразделение появилось в 1996 году. Примерами виртуальных банков могут также служить банки BankDirect — основан в 1999 году, CoinruBank — основан в 1998 году, ebank — основан в 1999 году, NetBank — основан в 1996 году и ряд других. В марте 2001-го года японское правительство выдало лицензию на открытие онлайн-банка корпорации Sony. Только за первый месяц работы в нем было открыто 21 тыс. счетов.

<...>

Все крупные банки и многие средние банки США используют главную страницу сайта банка как вход в систему онлайн-сервисов. Обычно банк не специализируется на каком-то одном виде сервиса — это всегда широкий спектр услуг и, кроме этого, всегда что-то свое, выгодно отличающее банк от конкурентов. Например, **First National Bank** предоставляет услуги «Touch tone Banking» — телефонный банкинг с использованием телефона с тоновым набором — консервативная, но до сих пор востребованная услуга. **Chase Bank** предлагает сервис управления пенсионным вкладом, а группа **HSBC** предоставляет широкий спектр возможностей от управления вкладами до страхования. **American Savings Bank** выделяет некоторые сервисы интернет-банкинга в обособленную услугу «Экспресс-Клиент» — например, для уплаты налогов.

<...>

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. В Англии на данный момент существует достаточно много крупных «чистых» Интернет-банков (многие были образованы ипотечными банками, и различными депозитными институтами, которые захотели расширить сферу своей деятельности) — это такие банки как Egg, Smile, First-e, Abbey National. В тоже время сильными конкурентными позициями в интернет-обслуживании обладают и традиционные банки, такие как Barclays, HSBC, Lloyds TSB. В Германии одним из самых крупных банков по интернет-сервису является Deutsche Bank 24.

<...>

Издание «Global Finance» ежегодно проводит исследование банковского сектора и составляет рейтинги мировых банков в области потребительского и корпоративного обслуживания. По результатам 2008 года лучшими банками стали:



Таблица 7. Лучшие банки мира по оказанию услуг интернет-банкинга, 2008

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 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»

<...>

Согласно данным исследовательской компании Berg Insight, число пользователей услуг дистанционного банковского обслуживания в Европе в 2008 году превысило 100 млн. человек, обогнав по этому показателю США, где около 80 млн. пользователей интернет-банкинга.

<...>





## Мобильный банкинг

<...>

Общее число пользователей мобильной связи в мире превышает \*\*\* человек (65% приходится на Азию и Азиатско-Тихоокеанский регион), соответственно, среди всех пользователей мобильной связи доля пользователей мобильного банкинга составляет менее 20%.

В США услуги мобильного банкинга предлагают \*\*\* банков – около 45% от всех банковских структур страны.

<...>

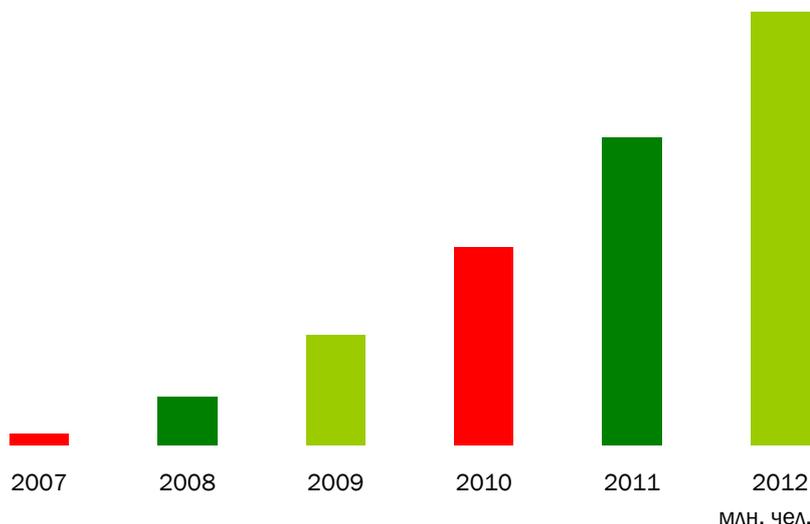
Так, в январе 2008 года **Bank of America Corp.** запустил усовершенствованное прикладное программное обеспечение, которое позволяет клиентам проверить свой баланс и оплатить счета через использование Apple Inc. iPhone.

<...>

Bank of America отмечает, что наиболее часто клиенты его мобильного банкинга используют Apple iPhone, RIM Blackberry и Microsoft Windows Mobile, современные устройства, уже не являющиеся просто мобильными телефонами.

<...>

**Диаграмма 1: Количество активных пользователей мобильного банкинга в США**



Источник: TowerGroup, 2007

<...>



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

### Банк ВТБ 24

Сервисы дистанционного банковского обслуживания банка ВТБ 24 представлены:

- Системой «Телебанк» - информационный и оперативный доступ в форме интернет-банкинга, SMS-банкинга, телефонного банкинга, мобильного банкинга;
- Системой «Телеинфо» - информационное обслуживание в форме интернет-банкинга, SMS-банкинга, телефонного банкинга, мобильного банкинга.

**Показатели использования.** На начало 2009 года количество пользователей системы дистанционного банковского обслуживания «Телебанк» банка ВТБ 24 превысило 200 тыс. человек, увеличившись за 2008 год более чем в два раза.

Количество распоряжений (операций, проведенных клиентами системы «Телебанк») в 2008 году увеличилось более чем в полтора раза и превысило 2 млн. 330 тыс.

В течение 2008 года ВТБ 24 активно продвигал систему «Телебанк» в своих региональных офисах. По состоянию на 1 января 2009 года услугу подключения к системе «Телебанк» предоставляли 386 офисов ВТБ 24.

<...>

Наиболее популярным способом доступа к системе «Телебанк» является интернет (80% пользователей). Мобильные средства доступа (WAP, SMS-банкинг) клиенты активно используют во время отдыха и командировок.

<...>

По итогам 2008 года Система ДБО ВТБ 24 «Телебанк» заняла первое место в номинации «Интернет-банкинг» конкурса «Банк года», организованного информационным порталом Banki.ru.

#### **Безопасность.**

<...>

Вход на операционный сервер системы «Телебанк» допустим только в защищенном режиме с использованием протокола SSL - либо встроенного в браузер, либо реализованного с помощью программного комплекса Inter-PRO. Клиентам, не имеющим электронного сертификата, предлагается доступ к системе ДБО с помощью защищенного соединения.

**Услуги.** Система дистанционного банковского обслуживания «Телебанк» была запущена в октябре 1997 года. За годы своего существования система модифицировалась, значительно расширился функционал системы и сервисные функции. Система «Телебанк» дает клиентам ВТБ 24 возможность распоряжаться своими банковскими счетами, используя для этого интернет, WAP (мобильный банкинг), телефон в тональном наборе (телефонный банкинг) или SMS-сообщения.



<...>

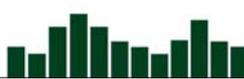
**Таблица 8. Сервисы ДБО банка ВТБ 24**

Банк	Вид услуги	Объем операций	Стоимость	Подключение и специфика организации
ВТБ 24	Интернет-банкинг «Телебанк»	<p>&lt;...&gt;</p> <p>Операции с паями ПИФов                      Операции с ценными бумагами, валютой, депозитами                      Платежи и переводы между текущими счетами / межфилиальные / внутрибанковские / межбанковские                      Информационные услуги</p>	<p>Информационный доступ – бесплатно                      Операционный доступ – *** руб./год</p>	<...>
ВТБ 24	SMS-Банкинг «Телебанк»	<p>&lt;...&gt;</p> <p>Платежи и переводы между текущими счетами / межфилиальные / внутрибанковские / межбанковские                      Информационные услуги</p>	<p>SMS-сообщения 60 шт. – 100 руб., 180 шт. – 200 руб., 300 шт. – 300 руб.                      Остальное – по тарифам банка.</p>	<...>
ВТБ 24	Телефонный банкинг «Телебанк»	<...>	Бесплатно	<...>
ВТБ 24	Мобильный банкинг «Телебанк»	<p>&lt;...&gt;</p> <p>Оплата коммунальных платежей, оплата за обучение, страхование, туризм, путешествия и экспресс услуги</p> <p>&lt;...&gt;</p>	<...>	<...>



Банк	Вид услуги	Объем операций	Стоимость	Подключение и специфика организации
ВТБ 24	Интернет-банкинг «Телеинфо»	<...>	Бесплатно	<...>
ВТБ 24	Мобильный банкинг «Телеинфо»	<...>	<...>	<...>
ВТБ 24	Телефонный банкинг «Телеинфо»	<...>	<...>	<...>
ВТБ 24	SMS-Банкинг «Телеинфо»	<...>	<...>	<...>

Источник: AnalyticResearchGroup





## Bank of America

Сервисы дистанционного банковского обслуживания Bank of America в США представлены:

-  Интернет-банкинг;
-  Интернет-банкинг Receive Alerts, представленным системой уведомлений;
-  Интернет-банкинг My Portfolio с информационным уровнем доступа;
-  Мобильным банкинг.

<...>

К середине 2008 года количество уникальных активных мобильных банковских клиентов Bank of America достигло \*\*\* человек.

<...>

Почти все клиенты (80%) используют услуги мобильного банкинга Bank of America, чтобы посмотреть остатки на счетах, 40% используют мобильные телефоны для перевода средств и оплаты счетов. Двум третям потребителей услуг мобильного банкинга Bank of America меньше 35 лет, четверем пятым меньше 45 лет.

Подробная информация о системах ДБО Bank of America в США приводится в разделе «Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в Европе и США».

**Таблица 9. Сервисы ДБО Bank of America в США**

Банк	Вид услуги	Подвиды услуги	Объем операций	Стоимость	Подключение и специфика организации
Bank of America США	Интернет-банкинг	нет			





Bank of America США	Интернет- банкинг Receive Alerts	Система уведомле ний			
Bank of America США	Интернет- банкинг My Portfolio	Информа ционный уровень обслужи вания			
Bank of America США	Мобильный банкинг	нет			

Источник: AnalyticResearchGroup

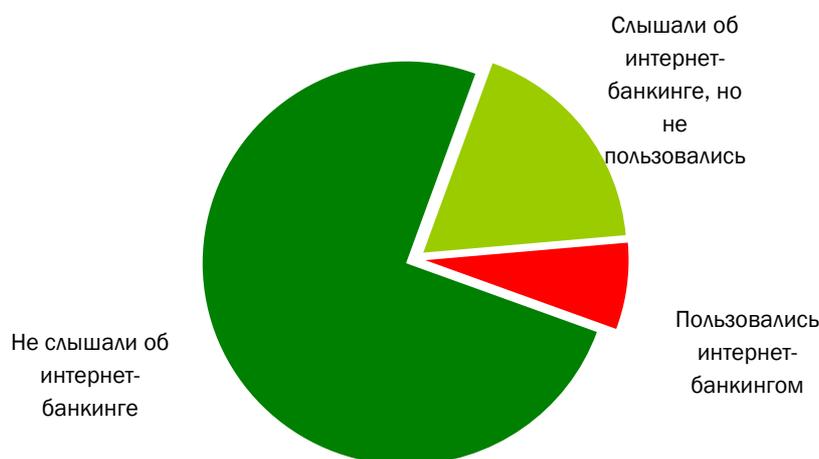




## Продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания на российском рынке

Как показывают опросы, проведенные аналитическими компаниями, 75% россиян ничего не знают и не слышали о системах банковского обслуживания через интернет. Еще \*% знают о таких услугах, но по тем или иным причинам не пользуются ими. Лишь \*% опрошенных указали, что когда-либо использовали интернет-банкинг.

**Диаграмма 2: Использование интернет-банкинга населением России**



Источник: «Финист»

<...>

Как показало исследование, проведенное AnalyticResearchGroup среди крупнейших российских банков, в настоящее время лишь несколько банков ведут активное продвижение услуг ДБО. Среди них можно выделить ВТБ 24, <...>, Росбанк, Сбербанк, <...>.

**Таблица 10. Продвижение услуг ДБО крупнейшими российскими банками, 2008-2009**

Банк	Дата сообщения	Вид ДБО	Коммуникация	Обращение
Альфа-Банк		Интернет-банкинг	Продвижение: повышение доверия аудитории / раскрытие информации / стимулирование использования	На сайте запущена образовательная демо-презентация интернет-банка



Банк	Дата сообщения	Вид ДБО	Коммуникация	Обращение
Банк Москвы		SMS-банкинг	Новая услуга	Договор комплексного обслуживания - в рамках договора клиенты ФЛ имеют возможность открывать счета и вклады, получать пластиковые карты, пользоваться SMS-банкингом. При этом клиент избавлен от необходимости подписания большого количества документов.
ВТБ 24		Телефонный банкинг	Новая услуга	С 24 июня 2008 года клиенты ВТБ24 могут оформить кредит наличными по телефону. В рамках пилотного проекта банк предлагает два новых продукта: «Один звонок» и «24 часа»
Промсвязь банк		Интернет-банкинг	Продвижение: повышение доверия аудитории / раскрытие информации / стимулирование использования	По итогам 2008 года количество физических лиц – пользователей интернет-банкинга PSB-Retail выросло более чем в 3 раза. Число операций, произведенных клиентами по системе интернет-банкинга, в 2008 году увеличилось более чем в 2,5 раза по сравнению с данными 2007 года.
Росбанк		Мобильный банкинг	Расширение функционала	Расширение функциональности: число провайдеров - получателей онлайн-платежей достигло 96 компаний. Новые провайдеры появились во всех представленных категориях: «Интернет», «Мобильная связь», «Телевидение», «Платежные системы», «Телефония», «Коммунальные платежи».

Банк	Дата сообщения	Вид ДБО	Коммуникация	Обращение
Росбанк		Интернет-банкинг / Мобильный банкинг	Расширение функционала	Расширение функциональности: в системе «Мобильный Клиент-Банк» появились опции «перевод между картами», «перевод по шаблону», «запрос информации о кредитах». Расширились информационные возможности системы – в ответе на запрос предоставляются содержатся данные по 3 последним кредитам (наименование кредита, дата очередного платежа, сумма очередного платежа, с отдельным указанием суммы по просрочке, сумма задолженности по комиссиям). В интернет-банкинге была добавлена операция «перевод между банковскими картами».
Сбербанк		Мобильный банкинг	Расширение функционала	Северный банк Сбербанка России: держатели банковских карт имеют возможность подключить полный пакет услуги «Мобильный банк» через информационно-платежные терминалы в режиме самообслуживания. Не требуется заполнять Заявление на подключение к услуге и поручение на перечисление платежей, документы формируются терминалом самообслуживания в автоматическом режиме. Дополнительным удобством является возможность выбора времени и места совершения подключения, т.к. терминалы установлены как в филиалах банка, так и на территории предприятий и в торгово-сервисных точках. За сентябрь 2008 года (первый месяц использования новой функции) через терминалы самообслуживания Северного банка Сбербанка России оформлено более 900 подключений и поручений к услуге «Мобильный банк».
Ситибанк		Интернет-банкинг / Телефонный банкинг	Расширение функционала	Расширение функциональности: пополнение списка региональных получателей в оплату мобильной связи, интернета и городского телефона пополнился. В Самаре - интернет и городской телефон (ВолгаТелеком Самарский филиал), в Нижнем Новгороде - мобильная связь (Нижегородский филиал НСС). Во всех регионах России для клиентов банка доступна оплата городского телефона (Межрегиональный ТранзитТелеком - МТТ). Моментальная оплата услуг доступна в банкоматах Ситибанка, через интернет в системе Citibank Online, через службу 24-hour CitiPhone Banking.

Источник: AnalyticResearchGroup, пресс-релизы банков





<...>

Согласно данным проведенного исследования, в течение 2008 – 1 квартала 2009 года в системах ДБО крупнейших российских банков были зафиксированы следующие изменения:

**Новые услуги.**

 <...>

**Расширение функциональности.**

 <...>



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

<...>

Однако, при всем том, что банки активно работают в сфере расширения функциональности систем ДБО, выходят на новые сегменты рынка, продвижением и стимулированием продаж данных услуг всерьез занимаются лишь отдельные игроки (ВТБ 24, Альфа-банк, Сбербанк, в некоторой мере Росбанк, Банк Москвы и банк ЮниКредит). Потребителю на рынке ДБО все еще не хватает информации, понятных справочных систем, а иногда и своеобразного «толчка» со стороны банка. Тогда как, по оценкам аналитиков, при активном коммуникационном воздействии, рост рынка до 2011 года может достигнуть \*\*\*%.

<...>

Некоторые банки уже принимают во внимание снижение доступности банковских услуг для потребителей и активно работают в области достижения взаимодействия с каждым конкретным потребителем, в том числе расширяя региональный охват компаний, с которыми заключаются договора о сотрудничестве (льготные либо бесплатные переводы средств и платежи через системы ДБО) – в основном, это касается сотовых операторов, интернет-провайдеров, операторов проводной телефонии.

Так же банки стимулируют перевод части РКО физических лиц в дистанционную сферу – показателен пример Альфа-банка, который предлагает своим клиентам осуществлять необходимые конверсионные операции именно через интернет-банк, отмечая, что в условиях отсутствия резких скачков курсов на валютном рынке курсы конвертации через интернет-банк в большинстве случаев являются более выгодными, чем при осуществлении тех же операций в банкоматах банка (с учетом комиссии за выдачу наличных денежных средств).

<...>.



## Приложение 1

### Банковский сектор интернет в России

Данное исследование проведено компанией Руметрика в феврале 2009 года в российском секторе интернета (далее рунете) на основании данных интернет-сайтов российских банков.

Ключевые показатели банковского сектора в рунете;

<...>

Банковский сектор в рунете представлен несколькими типами сайтов:

<...>

<...>

В целом, наряжённая ситуация в банковском секторе, наступившая с приходом кризиса в октябре 2008 года, резко отразилась на посещаемости банковских ресурсов в Рунете. Граждане, являющиеся клиентами каких-либо банков, стали активно интересоваться их надёжностью, вероятностью, что сбережения в них не пропадут и сам банк не обанкротится.

<...>

Кроме того, всплеск интереса к сайтам рассматриваемой тематики подогрела динамика курсов валют (как национальной, так и иностранных), запросы финансовых новостей, сведений о состоянии экономики страны.

<...>

Что касается географической привязки аудитории банковских сайтов в рунете, то картина вырисовывается следующая: более 40% пользователей, заходящих на сайты рассматриваемой тематики примерно раз в сутки, проживают в Москве. Из Московской области подобные ресурсы посещают лишь 3%. Доля жителей Санкт-Петербурга – почти 9%.



**Диаграмма 3. География пользователей рунета, посещающих сайты банковской тематики, 2008**



Источник: Руметрика

<...>

Банковский сектор в целом в Интернете застыл в состоянии некоторой стагнации – несмотря на увеличение посещаемости ряда ресурсов, пика своего они достигли преимущественно в октябре-декабре 2008-го, в 2009-м подобных всплесков зарегистрировано не было. Число активных сайтов, вслед за посещаемостью, постепенно снижается.

## Приложение 5

### Список таблиц, рисунков, диаграмм

Рисунок 1. Типовая схема архитектуры интернет- и телефонного банкинга .....	6
Диаграмма 1. Размер комиссии за операции перевода средств со счета в интернет-банкинге и офисе банка .....	17
Диаграмма 2. Топ-10 стран по количеству фишинг-атак .....	18
Диаграмма 3. Безопасность мобильного банкинга.....	34
Диаграмма 4: Количество активных пользователей мобильного банкинга в США.....	35
Диаграмма 5: Наиболее популярные услуги мобильного банкинга в США.....	36
Диаграмма 6: Распределение объема платежей в системе ДБО Ситибанка по дням недели, 2008.....	67
Диаграмма 7: Использование интернет-банкинга населением России .....	85
Диаграмма 8: Источники информации об интернет-банкинге.....	86
Диаграмма 9. Суточная посещаемость ресурсов из категории «Банки» и её годовая динамика, 2008.....	105
Диаграмма 10. География пользователей рунета, посещающих сайты банковской тематики, 2008.....	106
Диаграмма 11. Банки, клиентами которых являются пользователи рунета.....	107
Диаграмма 12. Интересы пользователей в банковской сфере рунета .....	109
Диаграмма 13. Используемые способы доступа в интернет, 2008 .....	112
Диаграмма 14. Распространение мобильного интернета в странах Центральной и Восточной Европы.....	113
Диаграмма 15. Проникновение мобильного интернета в США, странах БРИК и Европы .....	114
Диаграмма 16. Число пользователей Интернета в возрасте от 16 лет в различных странах.....	116
Диаграмма 17. Доля пользователей Интернета в возрасте от 16 лет от общего населения стран .....	117
Таблица 1. Основные услуги, предоставляемые в рамках системы ДБО, по различным потребительским сегментам.....	7
Таблица 2. Предложение услуг ДБО частным клиентам банков.....	8
Таблица 3. Количество пользователей интернет-банкинга крупнейших розничных банков России.....	12
Таблица 4. Банки, предоставляющие специфические услуги интернет-банкинга .....	13
Таблица 5. Стоимость услуг интернет-банкинга и размер комиссии за операции перевода средств со счета в российских банках .....	14



Таблица 6. Размер комиссии за операции перевода средств со счета в интернет-банкинге и офисе банка .....	16
Таблица 7. Самые громкие фишинг-атаки в России, 2007 .....	18
Таблица 8. Характеристики и стоимость мобильного банкинга в российских банках .....	21
Таблица 9. Стоимость услуг мобильного банкинга в российских банках.....	23
Таблица 10. Лучшие банки мира по оказанию услуг интернет-банкинга, 2008.....	30
Таблица 11. Сервисы ДБО Альфа-банка .....	41
Таблица 12. Сервисы ДБО бапка Авангард .....	44
Таблица 13. Сервисы ДБО банка ВТБ 24.....	47
Таблица 14. Сервисы ДБО Банка Москвы .....	50
Таблица 15. Сервисы ДБО банка Уралсиб .....	53
Таблица 16. Сервисы ДБО МДМ-банка .....	54
Таблица 17. Сервисы ДБО Промсвязьбанк .....	57
Таблица 18. Сервисы ДБО Райффайзенбанка .....	59
Таблица 19. Сервисы ДБО Росбанка .....	62
Таблица 20. Сервисы ДБО Сбербанка.....	64
Таблица 21. Платежи в системе ДБО Ситибанка, 2008 .....	66
Таблица 22. Способы оплаты в системе ДБО Ситибанка, 2008 .....	67
Таблица 23. Распределение транзакций в системе ДБО Ситибанка по регионам, 2008	68
Таблица 24. Сервисы ДБО Ситибанка .....	69
Таблица 25. Сервисы ДБО ЮниКредит банка .....	72
Таблица 26. Сервисы ДБО системы HandyBank .....	75
Таблица 27. Сервисы ДБО Bank of America в США.....	78
Таблица 28. Сервисы ДБО HSBC в Англии .....	79
Таблица 29. Сервисы ДБО ICBC в Китае .....	81
Таблица 30. Сервисы ДБО Swedbank в Эстонии.....	83
Таблица 31. Продвижение услуг ДБО крупнейшими российскими банками, 2008-2009	86
Таблица 32: Динамика активности пользования интернетом, 2002-2008.....	115

