



# ОБЗОР РЫНКА ДБО 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

Описание исследования .....	6
Выводы .....	7
Показатели рынка дистанционного обслуживания банковских счетов физических лиц ....	9
Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в России.....	15
Интернет-банкинг .....	18
Мобильный банкинг .....	34
SMS-банкинг .....	41
Телефонный банкинг.....	51
АТМ-банкинг .....	59
Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в Европе и США.....	62
Интернет-банкинг .....	65
Мобильный и SMS-банкинг .....	69
Телефонный банкинг.....	73
Анализ предложения услуг дистанционного банковского обслуживания в российских и иностранных банках.....	75
Абсолют Банк .....	75
Авангард банк.....	76
Альфа-Банк .....	77
АК Барс .....	78
Банк Москвы.....	79
Банк Санкт-Петербург .....	81
Бинбанк .....	82
ВТБ 24.....	83
Возрождение .....	85
Восточный экспресс банк .....	86
Газпромбанк .....	87
Глобэкс.....	88
Банк Зенит.....	89
МТС Банк (бывший МБРР).....	90
Московский кредитный банк .....	93





НБ Траст.....	94
Номос-банк.....	95
Нордеа банк.....	96
Открытие.....	97
ОТП банк.....	98
Петрокоммерц.....	99
Промсвязьбанк.....	100
Райффайзенбанк.....	101
Росбанк.....	102
Россельхозбанк.....	103
Русский Стандарт.....	104
Русфинанс Банк.....	105
Сбербанк.....	106
СКБ-Банк.....	107
Ситибанк.....	108
Транскапиталбанк.....	109
ТрансКредитБанк.....	110
Связь Банк.....	111
Уралсиб банк.....	112
Ханты-Мансийский Банк.....	113
Хоум Кредит энд Финанс Банк.....	115
ЮниКредит Банк.....	116
Bank of America.....	117
HSBC.....	120
Citi.....	123
Продвижение услуг ДБО на российском рынке.....	128
Программное обеспечение ДБО и безопасность сервисов.....	133
Описание портрета потребителя услуг ДБО для физических лиц.....	142
Характеристики пользователей сети Интернет в России.....	142
Характеристики пользователей мобильного интернета.....	144
Отношение потребителей к услуге интернет-банкинга.....	147
Тенденции и перспективы развития российского рынка ДБО.....	149





Приложение 1 .....	153
Продвижение банками услуг ДБО .....	153
Приложение 2 .....	187
Динамика количества счетов с дистанционным доступом .....	187
Динамика количества и объема дистанционных платежей .....	188
Приложение 3 .....	190
Примеры страниц сервисов ДБО .....	190
Приложение 4 .....	194
Список таблиц и диаграмм.....	194



## Описание исследования

### Цель исследования

Анализ рынка услуг дистанционного банковского обслуживания физических лиц в сегментах интернет-банкинга, мобильного, СМС- и телефонного банкинга в 2011 году – 1-м квартале 2012 года.

### Задачи исследования:

- Провести анализ рынка дистанционных банковских услуг для физических лиц в России по сегментам:
  - интернет-банкинг;
  - мобильный банкинг;
  - СМС-банкинг;
  - телефонный банкинг;
  - АТМ-банкинг.
- Описать ситуацию на международном рынке дистанционных банковских услуг и оценить их влияние на российский рынок.
- Провести анализ предложения услуг ДБО для физических лиц следующих российских и зарубежных банков:
  - Абсолют Банк, Авангард банк, Альфа-Банк, АК Барс, Банк Москвы, Банк Санкт-Петербург, Бинбанк, ВТБ24, Возрождение, Восточный экспресс банк, Газпромбанк, Глобэкс, Банк Зенит, МТС Банк (бывший МБРР), Московский кредитный банк, НБ Траст, Номос-банк, Нордеа банк, Открытие, ОТП банк, Петрокоммерц, Промсвязьбанк, Райффайзенбанк, Росбанк, Россельхозбанк, Русский Стандарт, Русфинанс Банк, Сбербанк, СКБ-Банк, Ситибанк, Транскапиталбанк, ТрансКредитБанк, Связь Банк, Уралсиб, Ханты-Мансийский Банк, Хоум Кредит энд Финанс Банк, ЮниКредит Банк;
  - Bank of America, HSBC, Citi.
- Описать продвижение банками услуг ДБО на российском рынке.
- Оценить тенденции и перспективы развития услуг ДБО в России.

### Методы исследования:

- Сбор и анализ первичной информации по рынку (данные Банка России);
- Mystery-shopping (телефонные интервью со специалистами банков);
- Сбор и анализ вторичной информации печатных и электронных деловых и специализированных изданий.





## Выводы

Доля сервисов дистанционного банковского обслуживания в общем объеме банковских операций в России ежегодно растет, подтверждая тем самым удобство использования и мобильность таких систем для клиентов. \*\*\*

Общее количество счетов физических лиц, открытых в учреждениях банковской системы на начало 2012 г. составило \* млн. ед., при этом на счета с дистанционным доступом пришлось \* млн. ед.

Среди счетов с дистанционным доступом, открытых физическими лицами в российских банках, \*% — это счета с доступом через сеть Интернет. Доля счетов с дистанционным доступом посредством мобильных телефонов составляет \*% общего количества счетов с дистанционным доступом.

<...>

На начало 2012 года, общее число пользователей интернет-банкинга составило \* млн. человек. Почти треть из них — пользователи \*\*\*.

Все представленные версии интернет-банкинга с операционным доступом предполагают возможность осуществления таких функций, как \*\*\*.

Пока достаточно редкими направлениями являются \*\*\*.

Разница в комиссии при использовании интернет-банкинга и при переводе в отделении банка может достигать \* руб., однако чаще всего находится в диапазоне \*\*\* руб. в пользу интернет-банка.

Мобильный банкинг является \*\*\*.

<...>

В большей части предложения сервисы мобильного банкинга предоставляются \*.

<...>





Объем рынка SMS-банкинга по итогам 2011 года составил \* млн. руб. Прирост объемов рынка \*\*\*.

Уровень тарифов на использование сервиса SMS-банкинга в большинстве банков формируется на основе ежемесячной абонентской платы, равной \*\*\* руб. в месяц, либо тарификации за каждое SMS в диапазоне \*\*\* руб. При этом наиболее распространенным способом тарификации является \*\*\*, которая применяется более чем в \*% российских банков.

Как показало исследование, проведенное компанией AnalyticResearchGroup в мае 2012 года среди крупнейших российских банков, в настоящее время значительное количество кредитных организаций ведут активное продвижение услуг ДБО. Среди них можно выделить \*\*\*.



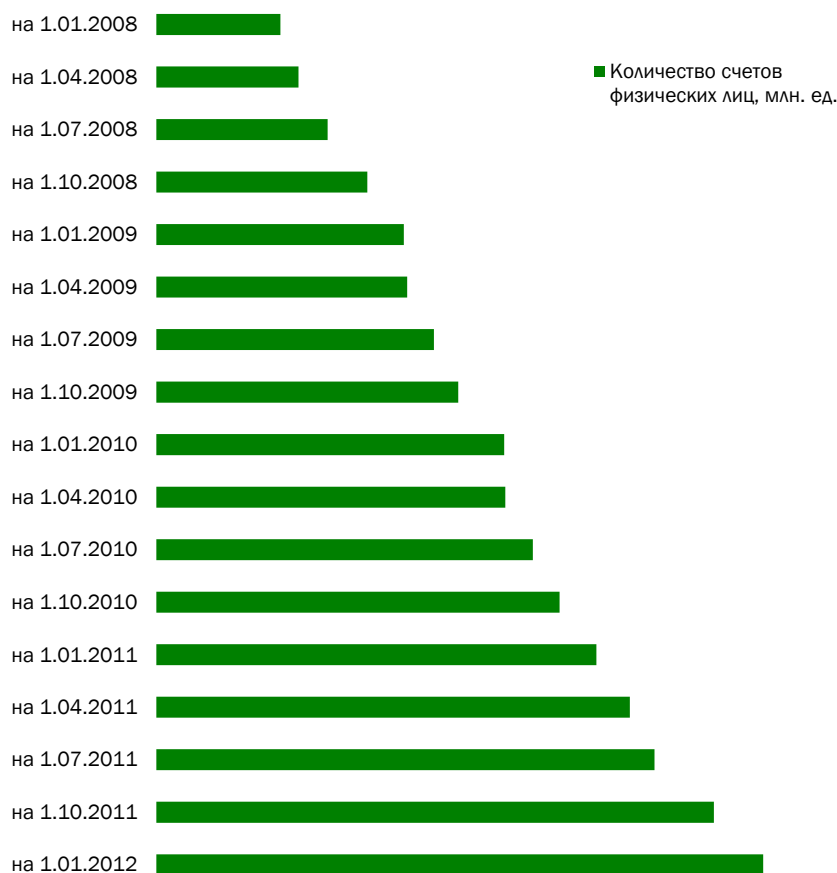




## Показатели рынка дистанционного обслуживания банковских счетов физических лиц

Общее количество счетов, открытых в учреждениях банковской системы на 01.01.2012 г., по данным Банка России, составило \* млн. ед. При этом на счета физических лиц пришлось \* млн. ед.

**Диаграмма 1. Количество счетов, открытых физическими лицами в банках России, 2008–2011**



Источник: Банк России

В среднем, на одного жителя России приходится \* расчетного счета в учреждениях банковской сферы<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Для расчета использовался показатель численности жителей России, достигших возраста 14-ти лет.



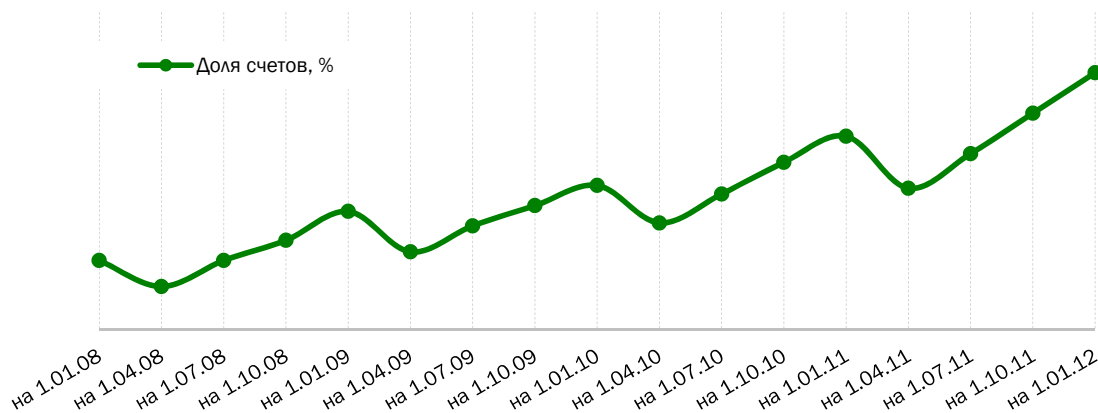
Количество счетов физических лиц с дистанционным доступом на 1 января 2012 года составило \* млн. ед., или \*% общего числа счетов, открытых физическими лицами в банках России.

**Диаграмма 2. Количество счетов с дистанционным доступом, открытых физическими лицами в банках России, 2008–2012**



Источник: Банк России

**Диаграмма 3. Доля счетов с дистанционным доступом в общем количестве счетов, открытых физическими лицами в банках России, 2008–2012**

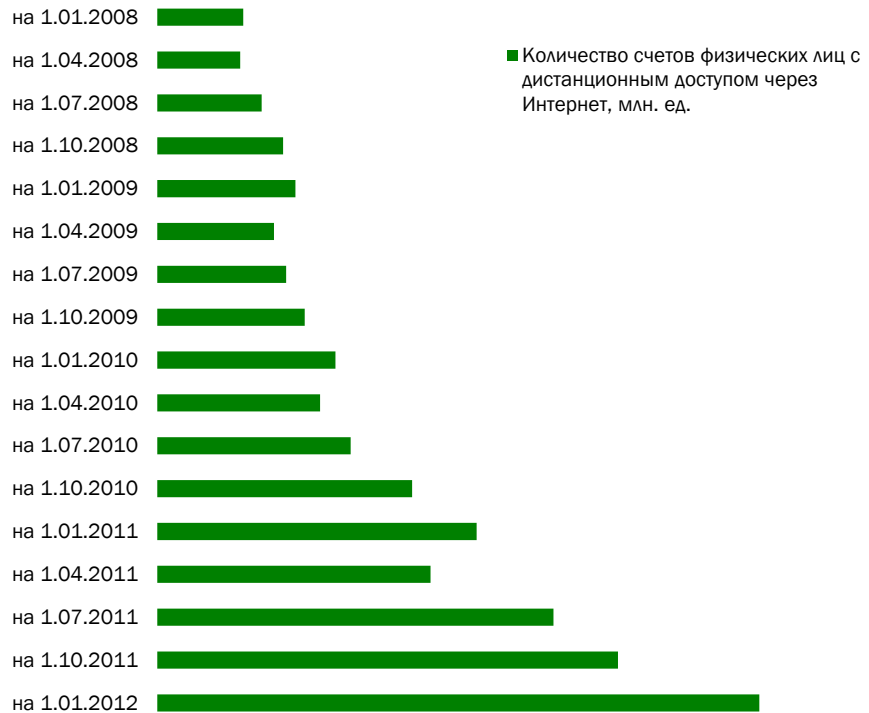


Источник: AnalyticResearchGroup по данным Банка России



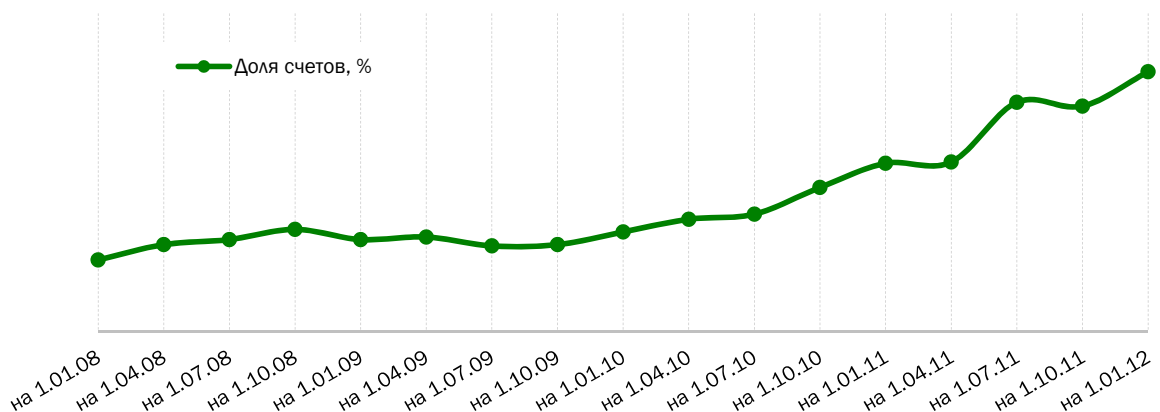
Среди счетов с дистанционным доступом, открытых физическими лицами в российских банках, \*% — это счета с доступом через сеть Интернет — \* млн. счетов, на 1 января 2012 года.

**Диаграмма 4. Количество счетов с дистанционным доступом через сеть Интернет, открытых физическими лицами в банках России, 2008–2012**



Источник: Банк России

**Диаграмма 5. Доля счетов с дистанционным доступом через сеть Интернет к числу счетов с дистанционным доступом, открытых физическими лицами в банках России, 2008–2012**



Источник: AnalyticResearchGroup по данным Банка России





## Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в России

Среди подсистем дистанционного банковского обслуживания физических лиц — «Интернет-банкинг», «Телефонный банкинг», «Мобильный банкинг» — в крупнейших банках наименее широко представлена подсистема\*.

<...>

**Таблица 1. ДБО для физических лиц в Топ-50 банков, май 2012**

№	Крупнейшие банки России в 1-м квартале 2011 года	Интернет-банк	Мобильный банк	СМС-банкинг	Телефонный банкинг
1	Сбербанк				
2	ВТБ*				
3	Газпромбанк				
4	Россельхозбанк				
5	Банк Москвы				
6	ВТБ 24				
7	Альфа-Банк				
8	ЮниКредит Банк				
9	Росбанк				
10	Райффайзенбанк				
11	Промсвязьбанк				
12	ТрансКредитБанк				
13	Номос-банк				
14	Уралсиб				
15	МДМ Банк				
16	Банк Санкт-Петербург				
17	Банк Россия				
18	Нордеа банк				
19	АК Барс				
20	Ситибанк				
21	Московский Кредитный Банк				
22	Связь-Банк				





№	Крупнейшие банки России в 1-м квартале 2011 года	Интернет-банк	Мобильный банк	СМС-банкинг	Телефонный банкинг
23	Зенит				
24	Ханты-Мансийский Банк				
25	Петрокоммерц				
26	Русский Стандарт				
27	Возрождение				
28	Инг Банк (Евразия)				
29	Глобэкс				
30	Национальный Банк Траст				
31	Открытие				
32	Хоум Кредит энд Финанс Банк				
33	МБРР				
34	Московский Индустриальный Банк				
35	Восточный экспресс				
36	Бинбанк				
37	ОТП Банк				
38	Абсолют Банк				
	...				
47	СМП Банк				
48	Уральский банк реконструкции и развития				
49	Новикомбанк				
50	Банк Интеза				

Источник: AnalyticResearchGroup

\* Банки, не имеющие розничных направлений





## Интернет-банкинг

<...>

**Таблица 2. Количество пользователей интернет-банкинга в крупнейших розничных банках России, май 2012**

Банк	Количество пользователей интернет-банкинга
Сбербанк	
Альфа-Банк	
ВТБ 24	
Промсвязьбанк	
Ситибанк	
Банк Санкт-Петербург	
Хоум Кредит энд Финанс Банк	
Балтийский Банк	
Номос-банк	

Источник: AnalyticResearchGroup на основании данных СМИ

Приведенная статистика учитывает общее количество регистраций клиентов банков в системах интернет-банкинга, не выделяя активных пользователей. По оценкам экспертов рынка, на пользователей дистанционных банковских сервисов, реально совершающих операции, приходится порядка \*% регистраций.

Эксперты утверждают, что в ближайшие годы \*\*\*.





В настоящее время все представленные версии интернет-банкинга с операционным доступом предполагают возможность осуществления таких функций, как \*\*\*.

Пока достаточно редкими направлениями являются \*\*\*.

**Таблица 3. Функциональность систем интернет-банкинга в российских банках, май 2012**

Банк	Наименование сервиса ДБО	Уровень доступа	Наличие функций										
			Оплата услуг связи, ТВ, ЖКХ; штрафов	Платежи между текущими счетами / внутрибанковские	Меж-банковские платежи	Денежные переводы	Управление депозитами	Управление кредитами	Операции с ценными бумагами	Операции с паями ПИФов	Самостоятельная замена логина и пароля	Блокировка карты	Информация по счетам
Абсолют Банк													
Авангард													
АК Барс													
Альфа-Банк													
Банк Москвы													
Банк Санкт-Петербург													
ВТБ 24													
Ханты-Мансийский банк													
МТС Банк													





Банк	Наименование сервиса ДБО	Уровень доступа	Наличие функций										
			Оплата услуг связи, ТВ, ЖКХ; штрафов	Платежи между текущими счетами / внутрибанковские	Меж-банковские платежи	Денежные переводы	Управление депозитами	Управление кредитами	Операции с ценными бумагами	Операции с паями ПИФов	Самостоятельная замена логина и пароля	Блокировка карты	Информация по счетам
МДМ Банк													
Московский кредитный банк													
НБ Траст													
Номос-банк													
Нордеа банк													
ОТП банк													
Промсвязьбанк													
Райффайзенбанк													
Росбанк													
Русский Стандарт													
Сбербанк													
Ситибанк													







Банк	Наименование сервиса ДБО	Уровень доступа	Наличие функций										
			Оплата услуг связи, ТВ, ЖКХ; штрафов	Платежи между текущими счетами / внутрибанковские	Меж-банковские платежи	Денежные переводы	Управление депозитами	Управление кредитами	Операции с ценными бумагами	Операции с паями ПИФов	Самостоятельная замена логина и пароля	Блокировка карты	Информация по счетам
Уралсиб банк													
Хоум Кредит энд Финанс Банк													
ЮниКредит Банк													
Газпромбанк													
Россельхозбанк													
ТрансКредитБанк													
Связь Банк													
Уральский банк реконструкции и развития													
Новинкомбанк													
Интеза													

Источник: AnalyticResearchGroup





Помимо уровней доступа и наличия уникальных и специфических услуг, предложение дистанционных услуг через интернет в российских банках дифференцировано по стоимости подключения и обслуживания.

<...>

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.

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 договоры на обслуживание) — услуга платная.

**Таблица 4. Стоимость услуг интернет-банкинга и размер комиссии за операции перевода средств со счета в российских банках, май 2012**

Банк	Название сервиса	Адресная строка	Стоимость доступа и обслуживания	Комиссия РКО* интернет-банкинг	Комиссия РКО* в отделении банка
Абсолют Банк					
Авангард					
АК Барс					
Альфа-Банк					
Банк Москвы					
Банк Санкт-Петербург					
ВТБ 24					
...					
Интеза					

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.



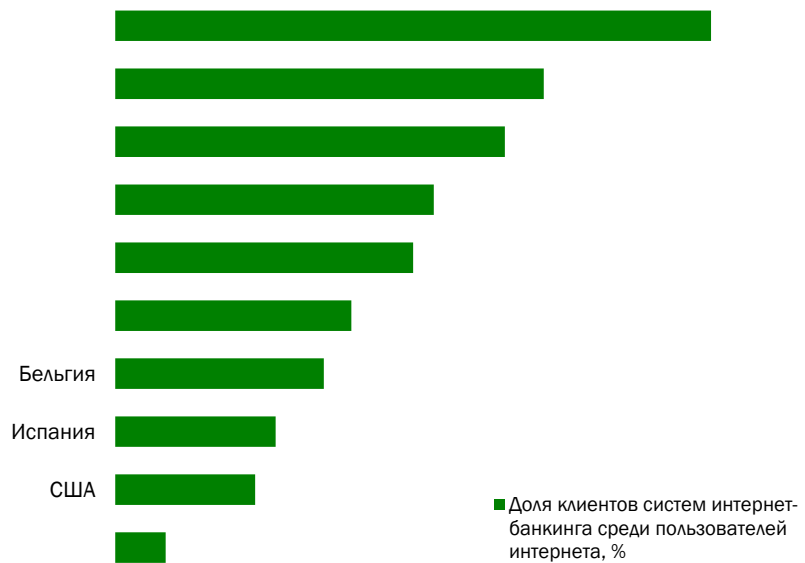


## Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в Европе и США

По оценкам аналитиков, число пользователей услуг дистанционного банковского обслуживания в мире в 2011 году превысило \* млн. человек.

Согласно результатам исследований comScore Media Metrix и MForum Analytics, самый высокий уровень проникновения интернет-банкинга зарегистрирован \*\*\*.

**Диаграмма 6. Страны с наиболее развитыми услугами интернет-банкинга, 2011**



Источник: comScore Media Metrix, MForum Analytics

<...>



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

### Альфа-Банк

Сервисы дистанционного банковского обслуживания Альфа-Банка:

- Интернет-банкинг Альфа-Клик;
- Мобильным банкинг Альфа-Мобайл;
- SMS-банкинг Альфа-Чек;
- Телефонный банкинг Автоматический телефонный центр Альфа-Консультант;
- Горячая линия Альфа-Консультант.





Направление интернет-банкинга для физических лиц было открыто в Альфа-Банке в \* году.

Интернет-банк позволяет осуществлять \*\*\*.

<...>

## Банк Санкт-Петербург

Сервисы ДБО банка Санкт-Петербург:

-  Интернет-банкинг;
-  Мобильный банкинг;
-  SMS-банкинг;
-  Телефонным банкинг.

Банк Санкт-Петербург предлагает клиентам бесплатную систему интернет-банкинга. Для подключения к сервису необходимо иметь карточный или текущий счет в банке.

С помощью системы интернет-банка клиенты имеют возможность осуществлять следующие операции:

- осуществлять переводы средств между своими счетами и на счета третьих лиц внутри банка;
- осуществлять перевод средства в другие банки в пределах РФ;
- открыть вклад «Прогрессивный»;
- пополнять вклады;
- погашать кредиты (в том числе полученные в других банках);
- проводить конверсионные операции;
- осуществлять переводы за коммунальные услуги, стационарную и сотовую связь, кабельное телевидение, услуги интернет-провайдеров;
- оплачивать авиабилеты авиакомпании ГТК «Россия» и Sky Express;
- оплачивать заказы интернет-магазина OZON.RU;
- пополнять счет QIWI Кошелек;
- оплачивать штрафы ГИБДД по Санкт-Петербургу и Ленинградской области
- получать информацию о состоянии счетов, карт, вкладов, кредитов;
- просматривать график платежей по кредитам.



## Продвижение услуг ДБО на российском рынке

Как показало исследование, проведенное компанией AnalyticResearchGroup в мае 2012 года среди крупнейших российских банков, в настоящее время значительное количество кредитных организаций ведут активное продвижение услуг ДБО. Среди них можно выделить \*\*\*

Крупнейшие российские банки в течение 2–4-го кварталов 2011 года и 1-го квартала 2012 года осуществляли ряд маркетинговых мероприятий, направленных на стимулирование спроса со стороны физических лиц. Информация о данных акциях и событиях представлена ниже.

### Обновление корпоративного сайта и/или дизайна систем ДБО

Об обновлении графического интерфейса приложений мобильного банкинга в соответствии с новым корпоративным имиджем сообщил \*\*\*.

### Сообщения о промежуточных и общих годовых результатах систем ДБО (количество клиентов, объемы и структура платежей и проч.)

Данные о достижении значительного показателя количества клиентов различных систем ДБО публиковали следующие банки:

- \* отметил рост на \*% общей активности клиентов в интернет-банке \*\*\* на начало 2012 года по сравнению с началом 2011 года. Кроме того, банк сообщил, что ежедневно в системе \*\*\* обрабатывается около \* тысяч платежей по оплате услуг и проводится около \* переводов по счетам внутри банка.
- \* (клиенты оформили в интернет-банке \* более \* тысяч виртуальных карт).
- \* (объем платежей ЖКУ, осуществляемый через устройства самообслуживания, вырос более чем в \* раза и существенно превышает объемы платежей через кассы банка. Объем платежей, осуществленных по итогам 2011 года через систему \*, вырос практически в \* раз).
- \* (за год количество пользователей систем \* и \* выросло в \* раза и достигло \* млн. человек).
- \* (число банкоматов превысило \* устройств).
- \* (количество пользователей системы \* выросло с декабря 2010 года более чем на \*% и по состоянию на \*\*\* превысило отметку \* тысяч клиентов).
- \* (по итогам первого полугодия 2011 года количество физических лиц – пользователей интернет-банка \* увеличилось на \*% и на 1 июля 2011 года составило около \* тысяч).



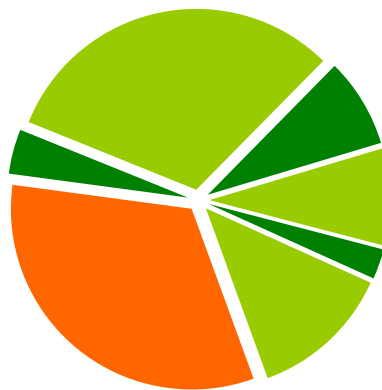


## Программное обеспечение ДБО и безопасность сервисов

Исследование рынка систем дистанционного банковского обслуживания физических лиц, проведенное компанией CNews Analytics по итогам 1 полугодия 2011 года показало, что в крупнейших банках наиболее широко представлена подсистема «интернет-банк».

Самую высокую долю по распространению среди систем «интернет-банк» занимают \*\*\*%. Среди внешних разработчиков данного типа систем для физических лиц лидирует компания \* с долей рынка \*%, далее следуют компании \* (\*%) и \* (\*%).

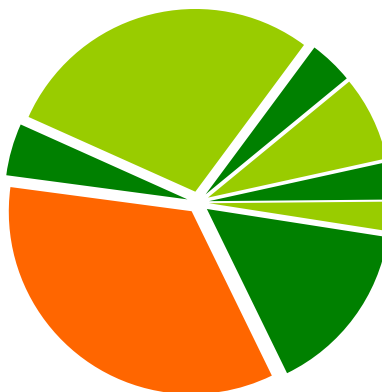
**Диаграмма 7. Структура рынка систем ДБО для физических лиц по разработчикам, сегмент интернет-банкинга, 2011**



Источник: CNews Analytics

<...>

**Диаграмма 8. Структура рынка систем ДБО для физических лиц по разработчикам, все типы подсистем, 2011**



Источник: CNews Analytics





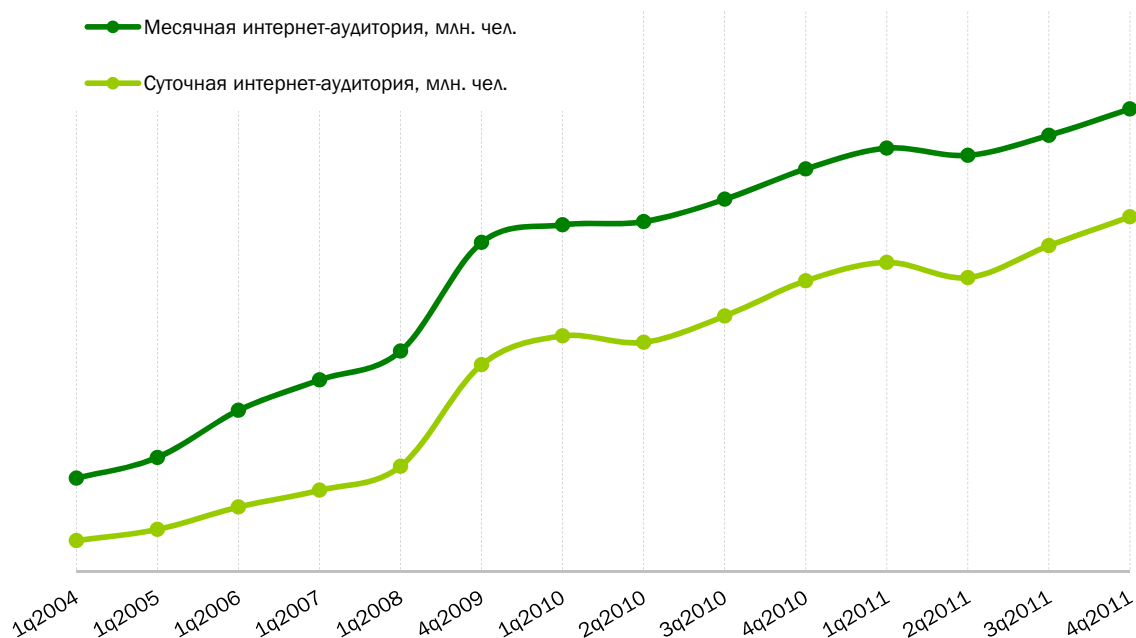
## Описание портрета потребителя услуг ДБО для физических лиц

### Характеристики пользователей сети Интернет в России

Результаты исследования Фонда «Общественное мнение», проведенного зимой 2011–2012 гг., показали, что благодаря распространению интернет-доступа в регионах и развитию провайдеров в крупных городах российская аудитория Глобальной сети активно растет, в том числе за счет старшего поколения.

По итогам 2011 года российская аудитория интернета составила \* млн. человек старше 18 лет (показатель за месяц).

**Диаграмма 9. Динамика численности интернет-пользователей России, 2004–2011**



Источник: Фонд «Общественное мнение»

Годовой прирост суточной аудитории составил \*%, недельной — \*%, месячной — \*%.



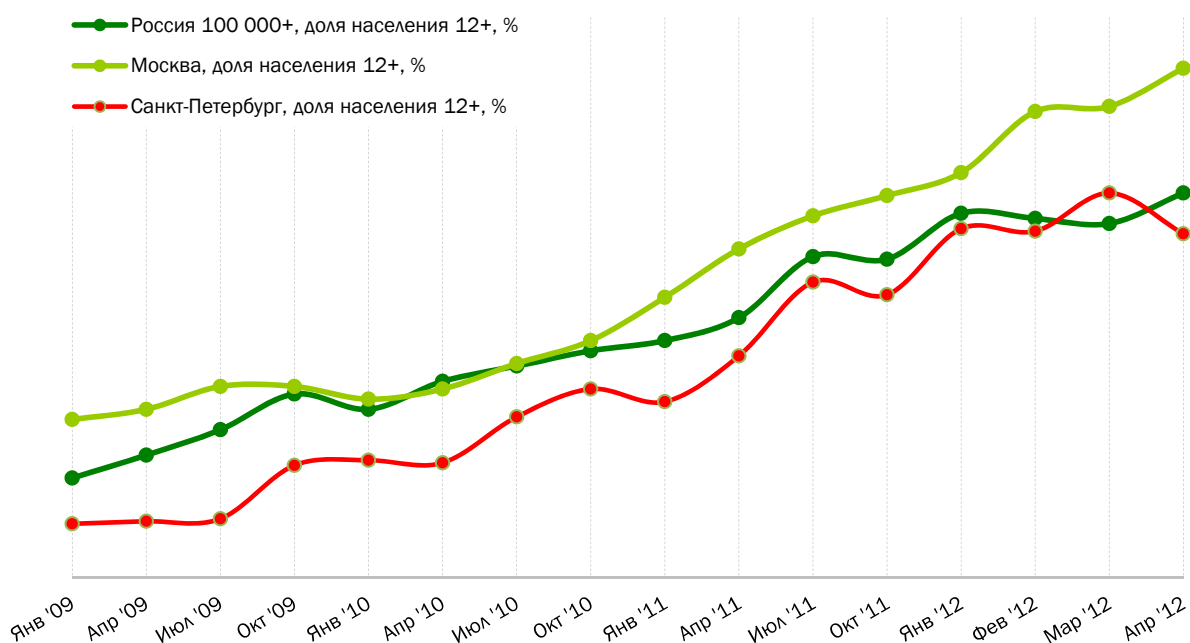


## Характеристики пользователей мобильного интернета

Результаты регулярного исследования компании TNS Россия показали, что на протяжении последних трех лет аудитория мобильного интернета демонстрирует тенденцию к росту.

По результатам опроса, проведенного в апреле 2012 года, \*% жителей российских городов с населением более 100 тыс. чел. в возрасте старше 12-ти лет регулярно выходят в интернет с помощью своих мобильных устройств.

**Диаграмма 10. Динамика аудитории мобильного интернета, апрель 2012**



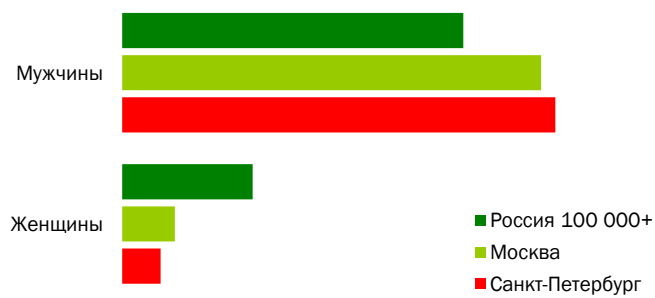
Источник: TNS Россия



Мужчины являются более активными пользователями мобильного интернета.  
 \*\*\*

<...>

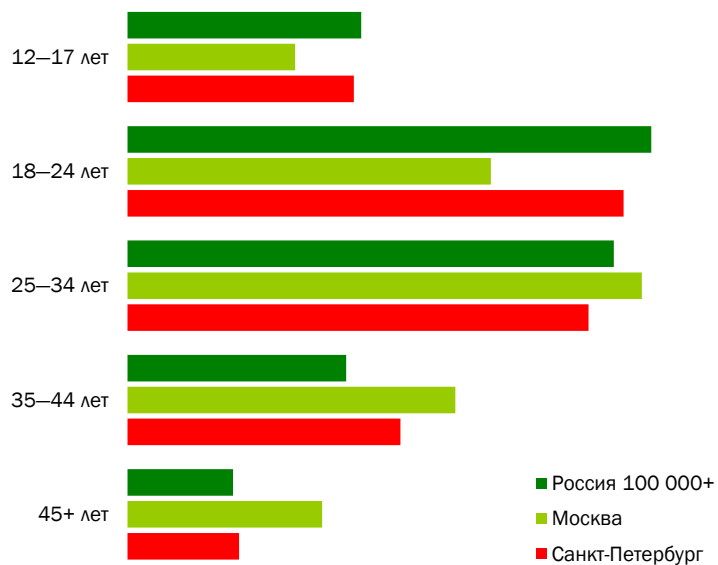
**Диаграмма 11. Структура сегмента пользователей мобильного интернета, распределение по полу, апрель 2012**



Источник: TNS Россия

<...>

**Диаграмма 12. Структура сегмента пользователей мобильного интернета, распределение по возрасту, апрель 2012**



Источник: TNS Россия





## Приложение 1

### Продвижение банками услуг ДБО

Таблица 5. Продвижение услуг ДБО крупнейшими российскими банками, май 2011 – май 2012

Банк	Дата	Вид ДБО	Текст сообщения

Источник: AnalyticResearchGroup, пресс-релизы банков





## Приложение 3

### Примеры страниц сервисов ДБО

#### Интернет-банкинг

#### Альфа-Банк

**А** Альфа-Банк | Интернет-банк

Григорий Григорьев | Помощь | Контакты | На главную | Выход

**ИНТЕРНЕТ БАНК**

- Начало
- Мои счета
- Мои кредиты
- Мои карты
- Мои депозиты
- Переводы
- Платежи
  - Оплата мобильного телефона
  - Услуги Интернет-провайдеров
  - Оплата инвестиционных паев
  - Оплата коммунальных услуг
  - Оплата счетов МТС
  - Оплата счетов Ростелеком
  - Оплата коммерческого ТВ
  - Оплата электроэнергии

**Платежи**

- Оплата мобильного телефона**  
Моментальная оплата сотовой связи для абонентов МТС, Билайн, Мегафон и других операторов.
- Оплата инвестиционных паев**  
Возможность приобретения инвестиционных паев Управляющей компании Альфа-Капитал
- Оплата коммунальных услуг**  
Возможность оплаты коммунальных услуг города Москвы и Санкт-Петербурга по Единому Платежному Документу
- Оплата счетов МТС**  
Возможность оплаты московского городского телефона и доступа в интернет
- Оплата услуг Интернет-провайдеров**  
Возможность оплаты доступа в Интернет, хостинга и других услуг Интернет-провайдеров
- Оплата коммерческого ТВ**  
Возможность оплатить услуги коммерческого телевидения
- Оплата электроэнергии**  
Возможность оплаты счетов за электроэнергию для абонентов Москвы, Московской области и Зеленограда
- Оплата счетов Ростелеком**  
Возможность оплаты счетов за международную и междугороднюю связь

**Переводы**

- Перевод между счетами
- Конвертация
- Перевод клиенту Альфа-Банка
- Внешний перевод

**Платежи**

- Оплата мобильного телефона
- Оплата коммунальных услуг
- Оплата счетов МТС
- Услуги Интернет-провайдеров

#### ВТБ24

← → ↻ 🏠 **BANK VTB 24 CJSC [RU]** https://www.telebank.ru/WebNew/History/History.aspx

**ВТБ24** Система Телебанк

Объявления | Настройки | Планы операций | Мобильный банк | Помощь | **Выход**

**Илья Иванов**

Счета и карты | Операции | **История операций** | Мои договоры

**История операций**

1008 - Оплата счета "Ростелеком" за междугор. переговоры

Код операции: 1008

за произвольный период: с 10.02.2012 по 11.03.2012

или номер распоряжения: \_\_\_\_\_

Показывать обработанные распоряжения

Показывать необработанные распоряжения

Показывать отложенные распоряжения

Кликнув по ссылке с номером и статусом распоряжения, вы получите возможность просмотреть информацию об операции, а также скачать файл файла довода или фотографии или распечатать квитанцию, распоряжение, зачетные или платежные поручения (в зависимости от типа операции).

\*Звездочкой отмечены операции, которые были проведены системой автоматически по заданному графику **Регулярные операции**

На данной странице вы можете просмотреть историю проведения ваших операций за указанный период. Для просмотра истории операций нажмите кнопку «Показать». При помощи фильтров в верхней части страницы вы можете выбрать распоряжения, оформленные за период, отфильтровать их по типу операции или статусу распоряжения, указав его номер.

По каждой операции отображается номер и статус распоряжения, созданного на ее основе. В случае успешной проверки и проведения распоряжения ему присваивается статус «Исполнено». Если распоряжение по операции не было обработано, отображается причина отказа и соответствующий статус: «Превышение лимита», «Истек срок», «Аннулировано» или «Отказано в авторизации».

Кредит наличными ВТБ24 на любые цели! Без комиссии!

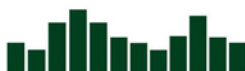
Получи и прокачай валюту в два клика. Помоги себе, помоги другим.

© 2012 ВТБ 24 (АО) [www.vtb24.ru](http://www.vtb24.ru)

Служба поддержки [helpdesk@vtb24.ru](mailto:helpdesk@vtb24.ru) (495) 771-78-24 круглосуточно

Центр клиентского обслуживания По России: 8 800 100-24-24 круглосуточно. Бесплатный звонок По Москве: (495) 777-24-24

Тарифы и документы системы [«Телебанка»](#)





## Приложение 4

### Список таблиц и диаграмм

ТАБЛИЦА 1. ДБО для физических лиц в Топ-50 банков, май 2012 .....	16
ТАБЛИЦА 2. Количество пользователей интернет-банкинга в крупнейших розничных банках России, май 2012 .....	18
ТАБЛИЦА 3. Примеры специфических услуг интернет-банкинга .....	20
ТАБЛИЦА 4. Функциональность систем интернет-банкинга в российских банках, май 2012 ...	21
ТАБЛИЦА 5. Стоимость услуг интернет-банкинга и размер комиссии за операции перевода средств со счета в российских банках, май 2012 .....	28
ТАБЛИЦА 6. Размер комиссии за операции перевода средств со счета в интернет-банкинге и отделении банка, май 2012 .....	32
ТАБЛИЦА 7. Функциональность систем мобильного банкинга в российских банках, май 2012 .....	35
ТАБЛИЦА 8. Стоимость услуг мобильного банкинга в российских банках, май 2012 .....	39
ТАБЛИЦА 9. Основные показатели рынка SMS-банкинга, 2010–2011 .....	41
ТАБЛИЦА 10. Функциональность систем SMS-банкинга в российских банках, май 2012 .....	42
ТАБЛИЦА 11. Стоимость услуг SMS-банкинга в российских банках, май 2012 .....	48
ТАБЛИЦА 12. Функциональность систем телефонного банкинга в российских банках, май 2012 .....	52
ТАБЛИЦА 13. Функциональность систем АТМ-банкинга в российских банках, май 2012 .....	60
ТАБЛИЦА 14. Лучшие банки мира по оказанию услуг интернет-банкинга физическим лицам, 2011 .....	68
ТАБЛИЦА 15. Продвижение услуг ДБО крупнейшими российскими банками, май 2011 — май 2012 .....	153
ТАБЛИЦА 16. Количество счетов с дистанционным доступом, открытых физическими лицами в кредитных организациях, 2008–2012 .....	187
ТАБЛИЦА 17. Количество и объем платежей физических лиц с использованием платежных поручений, поступивших в кредитные организации, по способам поступления, 2008–2012 .....	188
ДИАГРАММА 1. Количество счетов, открытых физическими лицами в банках России, 2008–2011 .....	9

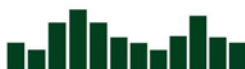




ДИАГРАММА 2. КОЛИЧЕСТВО СЧЕТОВ С ДИСТАНЦИОННЫМ ДОСТУПОМ, ОТКРЫТЫХ ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ В БАНКАХ РОССИИ, 2008—2012 .....	10
ДИАГРАММА 3. ДОЛЯ СЧЕТОВ С ДИСТАНЦИОННЫМ ДОСТУПОМ В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ СЧЕТОВ, ОТКРЫТЫХ ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ В БАНКАХ РОССИИ, 2008—2012 .....	10
ДИАГРАММА 4. КОЛИЧЕСТВО СЧЕТОВ С ДИСТАНЦИОННЫМ ДОСТУПОМ ЧЕРЕЗ СЕТЬ ИНТЕРНЕТ, ОТКРЫТЫХ ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ В БАНКАХ РОССИИ, 2008—2012 .....	11
ДИАГРАММА 5. ДОЛЯ СЧЕТОВ С ДИСТАНЦИОННЫМ ДОСТУПОМ ЧЕРЕЗ СЕТЬ ИНТЕРНЕТ К ЧИСЛУ СЧЕТОВ С ДИСТАНЦИОННЫМ ДОСТУПОМ, ОТКРЫТЫХ ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ В БАНКАХ РОССИИ, 2008—2012 .	11
ДИАГРАММА 6. КОЛИЧЕСТВО СЧЕТОВ С ДИСТАНЦИОННЫМ ДОСТУПОМ ПОСРЕДСТВОМ МОБИЛЬНЫХ ТЕЛЕФОНОВ, ОТКРЫТЫХ ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ В БАНКАХ РОССИИ, 2008—2012 .....	12
ДИАГРАММА 7. ДОЛЯ СЧЕТОВ С ДИСТАНЦИОННЫМ ДОСТУПОМ ПОСРЕДСТВОМ МОБИЛЬНЫХ ТЕЛЕФОНОВ К ЧИСЛУ СЧЕТОВ С ДИСТАНЦИОННЫМ ДОСТУПОМ, ОТКРЫТЫХ ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ В БАНКАХ РОССИИ, 2008—2012.....	12
ДИАГРАММА 8. ОБЪЕМ ПЛАТЕЖЕЙ, СОВЕРШЕННЫХ ЭЛЕКТРОННЫМ СПОСОБОМ ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ В БАНКАХ РОССИИ, 2008—2012 .....	13
ДИАГРАММА 9. ДОЛИ ОБЪЕМОВ ПЛАТЕЖЕЙ, СОВЕРШЕННЫХ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ И ПОСРЕДСТВОМ МОБИЛЬНЫХ ТЕЛЕФОНОВ В ОБЩЕМ ОБЪЕМЕ ПЛАТЕЖЕЙ, СОВЕРШЕННЫХ ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ ЭЛЕКТРОННЫМ СПОСОБОМ, 2008—2012 .....	14
ДИАГРАММА 10. РЕЙТИНГ ФУНКЦИЙ СЕРВИСОВ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА ПО НАЛИЧИЮ В ПРЕДЛОЖЕНИИ, 1Q2012 .....	19
ДИАГРАММА 11. ДИНАМИКА КОЛИЧЕСТВА БАНКОМАТОВ, 2008—2011.....	59
ДИАГРАММА 12. СТРАНЫ С НАИБОЛЕЕ РАЗВИТЫМИ УСЛУГАМИ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА, 2011.....	62
ДИАГРАММА 13. БЕЗОПАСНОСТЬ МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА.....	70
ДИАГРАММА 14. АКТИВНЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА И СОПУТСТВУЮЩИХ СЕРВИСОВ, 2009—2015.....	71
ДИАГРАММА 15. НАИБОЛЕЕ ПОПУЛЯРНЫЕ УСЛУГИ МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА В США .....	72
ДИАГРАММА 16. СТРУКТУРА РЫНКА СИСТЕМ ДБО ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПО РАЗРАБОТЧИКАМ, СЕГМЕНТ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА, 2011.....	133
ДИАГРАММА 17. СТРУКТУРА РЫНКА СИСТЕМ ДБО ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПО РАЗРАБОТЧИКАМ, ВСЕ ТИПЫ ПОДСИСТЕМ, 2011 .....	133
ДИАГРАММА 18. ДИНАМИКА ЧИСЛЕННОСТИ ИНТЕРНЕТ-ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ РОССИИ, 2004—2011.....	142
ДИАГРАММА 19. РЕГИОНАЛЬНАЯ СТРУКТУРА СЕГМЕНТА ИНТЕРНЕТ-ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ РОССИИ, 2012 ...	143
ДИАГРАММА 20. СТРУКТУРА СЕГМЕНТА ИНТЕРНЕТ-ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ РОССИИ ПО ТИПАМ НАСЕЛЕННЫХ ПУНКТОВ, 2011—2012.....	143
ДИАГРАММА 21. ДИНАМИКА АУДИТОРИИ МОБИЛЬНОГО ИНТЕРНЕТА, АПРЕЛЬ 2012 .....	144

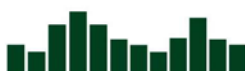


ДИАГРАММА 22. СТРУКТУРА СЕГМЕНТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ МОБИЛЬНОГО ИНТЕРНЕТА, РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПО ПОЛУ, АПРЕЛЬ 2012 .....	145
ДИАГРАММА 23. СТРУКТУРА СЕГМЕНТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ МОБИЛЬНОГО ИНТЕРНЕТА, РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПО ВОЗРАСТУ, АПРЕЛЬ 2012 .....	145
ДИАГРАММА 24. СТРУКТУРА СЕГМЕНТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ МОБИЛЬНОГО ИНТЕРНЕТА, РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПО ИСПОЛЬЗУЕМОМУ МОБИЛЬНОМУ УСТРОЙСТВУ, АПРЕЛЬ 2012.....	146
ДИАГРАММА 25. СТРУКТУРА СЕГМЕНТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ МОБИЛЬНОГО ИНТЕРНЕТА, РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПО СПОСОБАМ ПОДКЛЮЧЕНИЯ, АВГУСТ 2011.....	146
ДИАГРАММА 26. ТРАДИЦИОННЫЕ КАНАЛЫ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЛАТЕЖЕЙ, АПРЕЛЬ 2011 .....	147
ДИАГРАММА 27. РЕЙТИНГ ПРЕДПОЧТЕНИЙ ДИСТАНЦИОННЫХ ФОРМ ОПЛАТЫ, АПРЕЛЬ 2011.....	148

