

## Докликаться до банка Smart Money, 28.08.2006

**Российские розничные банки проспали гигантскую нишу онлайн-обслуживания клиентов**

**Ксения Болецкая**

**Судя по данным опросов компаний ROMIR Monitoring и MASMI Research, каждый третий пользователь Рунета просто-таки мечтает управлять своим банковским счетом через Сеть. Но в реальности это делает едва ли каждый сотый. Отечественные банкиры с удивительным упорством создают трудности своим самым продвинутым клиентам. Которые могли бы превратиться еще и в самых лояльных.**

Пять лет назад индивидуальный предприниматель Сергей Ковалев выбирал, где ему открыть банковский счет. Остановился на Гута-банке. На рынке были предложения и поинтересней, но Ковалев хотел, чтобы у него была возможность совершать денежные переводы через Интернет. Альтернатив системе «Телебанк» в те времена практически не было.

---

«Если вы спросите американцев, когда они хотят получать кредиты и оплачивать счета, большинство из них скажет: «По ночам и выходным».  
Скотт Кук, со-основатель Intuit Inc. »

---

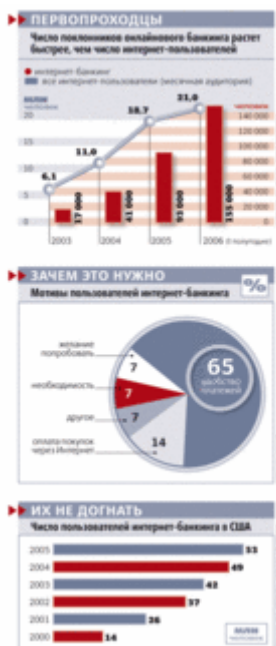
Летом 2004 г., когда «Гуту» купил Внешторгбанк, системой пользовались 8000 из всех 15 000 частных клиентов Гута-банка. После смены вывески на «ВТБ 24» банк покинули почти 10% «частников». Но подписчиков «Телебанка» среди них не было. «Ну, или это были считанные единицы», — уверяет замначальника управления методологии и развития пассивных и комиссионных операций «ВТБ 24» Юлия Китник.

Чтобы успокоить поклонников «Телебанка», ВТБ даже выпустил специальный пресс-релиз с обещанием, что сервис будет сохранен. «Я по-прежнему оплачиваю свои счета одним кликом мышки, не вставая с дивана, а про очереди в банковских отделениях вообще забыл», — радуется Ковалев. Идиллия? Увы, скорее всего, Ковалев — между прочим, программист по профессии — просто привык к интерфейсу «Телебанка» и не замечает его недостатков. А вот новым пользователям этой системы, как и подписчикам-новичкам конкурирующих сервисов других банков, придется далеко не так сладко.

Испытал сервисы нескольких крупных розничных банков столицы и был поражен их низкими потребительскими качествами. Процедура подключения к услуге интернет-банкинга порой занимала несколько недель. Установка программного обеспечения могла потребовать квалификации системного администратора, а дальнейшая работа с ним — навыков банковского операциониста.

Стоит ли удивляться, что интернет-банкингом пользуются лишь 0,2% россиян, имеющих банковские счета?

---



## ПУСТОЕ ОКНО

По данным инвестиционной компании «Финам», в России различными системами дистанционного банковского обслуживания (СДБО) пользуются менее 155 000 физических лиц. Хотя банковские счета есть у 73,2 млн «физиков». А остатки на этих счетах, между прочим, достигли 3 трлн руб.

Месячная аудитория Рунета, по данным ROMIR Monitoring, превышает 21 млн человек — выходит, что проникновение онлайн-банковских услуг среди наших интернетчиков составляет всего 0,7%. В США интернет-банкингом пользуются 53 млн человек — это почти 35% тамошней сетевой аудитории. 40% клиентов среднего американского банка каждый месяц совершают операции со своими счетами, не выходя из дома. В Европе и Австралии этот процент чуть ниже, в Японии и Южной Корее — чуть выше, но в целом картина практически та же.

Отчего у нас не так? Года три назад еще можно было бы привычно посетовать на наше отставание от передовых стран, но только не сегодня, когда компьютерный и сотовый рынки бьют рекорд за рекордом. Но даже в Москве популярность онлайн-банковских услуг удручающе низка. В начале этого года консалтинговая компания «Финист» опросила 500 клиентов различных столичных банков и выяснила, что интернет-банкингом пользуются только 6% из них, хотя о существовании такой услуги знают 30%.

Ларчик открывается просто. «СДБО, которые имеют простой и удобный интерфейс, на нашем рынке можно пересчитать по пальцам», — говорит главный архитектор компании ОТП Дмитрий Гусев. Он знает, о чем говорит. ОТП, по собственным данным, контролирует около 70% российского рынка консалтинговых услуг в области автоматизации банков. «При нынешнем качестве онлайн-сервисов на их популяризацию рассчитывать не приходится», — соглашается Геннадий Заманский, заместитель генерального директора компании «ФОРС — Банковские системы».

По данным Гусева, из 338 крупнейших банков России услуги интернет-банкинга для физических лиц предоставляют лишь 57. «При этом всерьез развивать онлайн-сервисы для частных клиентов готовы не больше двух десятков, — говорит он. — Остальные внедряют их для галочки, не более того». А Сбербанк, например, не собирается внедрять даже и для галочки.

«Рынок почти не освоен, и, начав с нуля, можно быстро стать лидером», — радуется старший вице-президент Промсвязьбанка Валерий Кардашов. Сейчас у Промсвязьбанка 7000 онлайн-клиентов — это примерно 1,3% от общего числа «физиков». Через два года, говорит Кардашов, интернет-сервисами будет пользоваться не менее 60%.

Альфа-банк через пять лет собирается дистанционно обслуживать не менее 80% своих вкладчиков. Сейчас он обслуживает только 75 000 из 1,5 млн, то есть 5%. За лидером тянутся «ВТБ 24», у которого 25 000 подписчиков онлайн-сервисов, а также «Уралсиб» (19 000 подписчиков) и Росбанк (1700). Все они тоже намерены в ближайшие годы увеличить число пользователей своих онлайн-сервисов в разы.

Однако эти наполеоновские планы не всегда подкрепляются серьезным подходом к делу. По данным ОТР, подавляющее большинство СДБО создаются силами IT-отделов самих банков. Даже крупные игроки экономят на интернет-банкинге как могут.

## КТО ВО ЧТО ГОРАЗД

Ни один из приведенных в нашей таблице банков не захотел раскрывать, сколько он потратил на внедрение СДБО. По оценке Гусева из ОТР, серьезная система дистанционного обслуживания — с доступом через Интернет, телефон и сервисы сотовых операторов, рассчитанная на обслуживание 1 млн клиентов, — будет стоить порядка \$5 млн.

«Но российские банки, — говорит он, — заказывают куда более скромные проекты, ценой в несколько сотен тысяч долларов». Заманский из «ФОРС — Банковские системы» говорит, что сметы комплексного проекта по внедрению дистанционного обслуживания в российских банках почти никогда не превышают \$250 000. Создание же собственных систем обходится и вовсе в копейки — \$15 000-20 000. Зато выходят они, как правило, на диво «кривыми».



«Пишут софт на коленке, а потом годами устраняют прорехи», — горячится продавец готовых решений Заманский. «Зато свое решение можно настроить под свои конкретные потребности, — парирует Кардашов из Промсвязьбанка. — К тому же промышленные решения связаны с дорогим аутсорсингом». Это правда: за пару-тройку лет обслуживания придется заплатить как за еще одну систему. «Розничные проекты банков только выходят на стадию окупаемости, — подытоживает аналитик Standard & Poor's Евгений Тарзиманов. — Неудивительно, что они стараются сэкономить».

Но экономия получается странная. Ведь чем больше клиентов розничного банка пользуются онлайн-сервисами, тем эффективнее он работает. «Когда клиент приходит в наше отделение и переводит деньги на счет в другом банке, наши расходы на транзакцию составляют около \$3,9. Себестоимость же онлайн-операции не превышает \$0,5», — говорит и. о. начальника управления развития каналов самообслуживания Альфа-банка Владимир Урбанский. У Промсвязьбанка, по словам Кардашова, расходы снижаются в 5-6 раз. Это позволяет банкам брать меньшую комиссию за транзакции. Но толково разрекламировать эту важную особенность интернет-банкинга среди своих клиентов никто из них так и не удосужился.

Отечественным банкирам хорошо известно и другое достоинство СДБО. «Онлайн-пользователи гораздо лояльнее “классических” клиентов», — говорит главный специалист дирекции развития и сопровождения комиссионных и депозитных продуктов «Уралсиба» Константин Соколов. «Клиенту, однажды приобщившемуся к конкретному дистанционному сервису, в дальнейшем практически невозможно отказаться от него», — вторит ведущий специалист отдела развития дистанционных услуг Росбанка Александр Горюнов.

Но большая часть представленных на рынке систем интернет-банкинга заставляет думать, что руководители российских банков не считают эти преимущества сколько-нибудь важными.

## УЗКИЙ КРУГ

Из онлайн-сервисов 11 банков, которые протестировал , лишь 5 можно признать удовлетворительными, да и то с оговорками. Во время теста корреспонденты оплатили несколько десятков счетов за коммунальные услуги и сотовую связь, а также сделали несколько внешних и внутрибанковских переводов с валютных счетов на рублевые и наоборот. Это соответствует поведению среднего пользователя систем интернет-банкинга. По словам Юлии Китник из «ВТБ 24», внутрибанковские переводы между разными счетами клиента и коммунальные платежи — самые популярные транзакции. А вот клиенты Альфа-банка и Промсвязьбанка через Сеть чаще всего пополняют баланс мобильных телефонов.

Удобство интерфейса мы оценивали исходя из несколько субъективного представления о типичном наборе функций систем интернет-банкинга. Обычно они работают так. По ссылке с главной страницы сайта банка вы переходите на специальный защищенный сервер, на котором нужно авторизоваться, введя свои логин и пароль. После этого открывается поле с номерами ваших счетов и перечнем возможных операций. Как-то: переводы между собственными счетами, переводы между любыми счетами внутри банка, внешние переводы, конвертация валют, просмотр истории платежей, получение выписок. Приветствуется возможность создавать шаблоны платежных документов.

Общий недостаток всех протестированных систем — отсутствие легкодоступных инструкций по заполнению платежей. Если в отделении самые сложные поля вам поможет заполнить операционист, то в Сети можно рассчитывать только на собственные силы. Стоит ошибиться в одной цифре или букве — и ваши деньги «зависнут» в системе. Вернуть их можно будет лишь после письменного обращения в банк.

Параллельно мы оценивали доступность онлайн-услуг. Так, к примеру, нам не всегда казалось оправданным требование предварительно завестись пластиковую карточку. Кроме того, некоторые банки, на наш взгляд, излишне усложнили свои системы, ссылаясь на соображения безопасности.

Почему американские и европейские банки не боятся делать «легкие» системы доступа, а наши банки так осторожничают? Простые решения не обязательно должны быть ненадежными.