

27.04.2016 | Елизавета Садкова

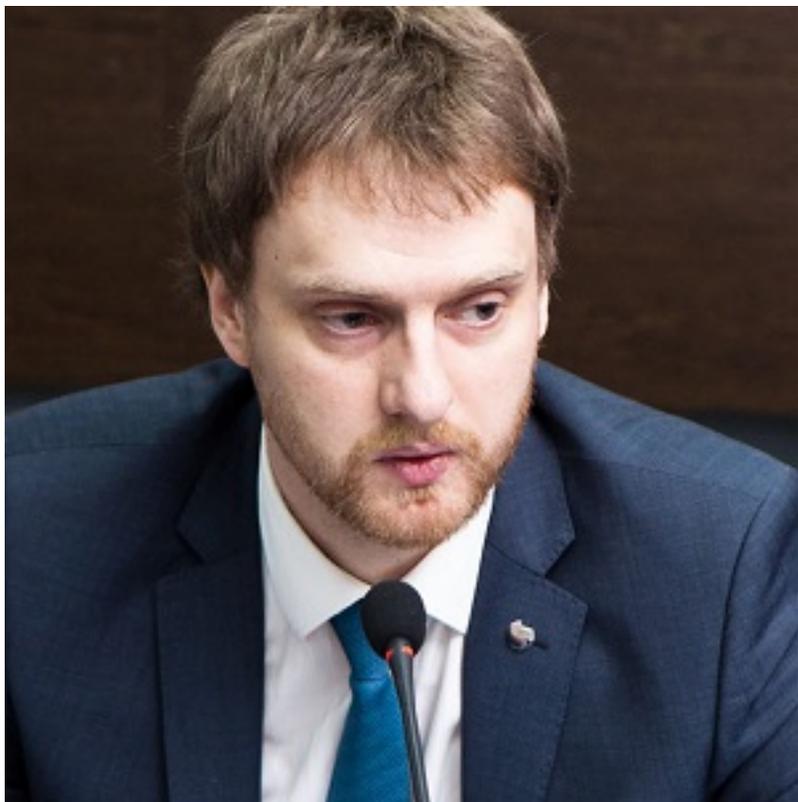
Банки уходят в смартфоны



На днях в Ассоциации банков Северо-Запада прошел круглый стол на тему «Онлайн-сервисы - современные технологии в банковской системе», организованный «Общественным контролем» и порталом TT Finance

Павел Татаренко, директор центра управления сетью устройств самообслуживания Северо-Западного банка Сбербанка России, уверен, что благодаря развитию онлайн-сервисов в скором времени банки начнут конкурировать не друг с другом, а с IT-компаниями, поскольку главное - это

сервис и качество предоставления услуг.



- Сбербанк-онлайн работает на платформах Web, Android, iOS, Winphone. За последний год число активных пользователей мобильного приложения Сбербанка, который подключается бесплатно, увеличилось в 3,5 раза, перевалив за 1 млн человек, в то время как прирост пользователей интернет-банкинга составил 60% по сравнению с прошлым годом, достигнув 2,5 млн

человек, - говорит **Павел Татаренко**.

По его словам, в последнее время у клиентов Сбербанка стала очень востребована услуга «Автоплатеж».

- Количество пользователей «Автоплатежа» с начала 2015 года выросло в 4 раза и составило 1,5 млн человек. С помощью этого сервиса со счетов граждан в автоматическом режиме списывается плата за услуги ЖКХ, услуги связи, кредиты и даже штрафы ГИБДД, при этом клиенты получают СМС оповещение о сумме и дате платежа, - объяснил Павел Татаренко.

Самый популярный платеж, который совершают пользователи Сбербанка-онлайн - это оплата услуг ЖКХ и сотовой связи, доля которой в общем объеме платежей составляет 55-60%.

- 90% из всех операций осуществляются удаленным способом - через интернет-банк, мобильный банк, а также через устройства самообслуживания. На сегодня Сбербанк располагает 7 563 устройствами самообслуживания, и основная наша задача сейчас - не увеличивать их число, а оптимизировать их работу, - сказал Павел Татаренко, добавив, что безопасность онлайн-сервисов Сбербанка находится в приоритете, и потому

они защищены несколькими системами оповещения и идентификации, а также интеллектуальной самообучающейся системой клиентского поведения, основанной на технологии big data, которая позволяет своевременно блокировать сомнительные операции.

Как рассказала **Наталия Масарская**, исполнительный директор, начальник отдела развития электронного бизнеса «Райффайзенбанка», 52% клиентов, совершающих операции в онлайн-банкинге, используют мобильный банк.



- На сегодняшний день мобильное приложение «Райффайзенбанка» дублирует функционал интернет-банка за исключением валютных переводов, но и они скоро станут доступны мобильным клиентам, поскольку сегодня все банки делают ставки на мобильные сервисы, - сказала Наталия Масарская.

Она отметила, что для «Райффайзенбанка» вопрос безопасности средств клиентов также является приоритетным.

- Мы первыми запустили Push-подтверждения операций в мобильном приложении. Любое обновление проходит тщательное пенетрейшн-тестирование компаниями, входящими в тройку лидеров на рынке информационной безопасности, - сказала Наталия Масарская.

- Как бы банки ни старались обезопасить деньги клиентов, сами клиенты порой демонстрируют полное нежелание вдаваться в технические нюансы и заботиться о безопасности своих средств, - считает **Иван Макаров**, представитель ВТБ24.

В качестве примера он привел ситуацию, когда человек, подключив мобильный банк, не защитил паролями телефон, что позволило ворам,



похитившим у него смартфон, перевести с его счета деньги.

Он отметил, что на сегодняшний день примерно 40% клиентов ВТБ24, работающих через дистанционные каналы обслуживания, используют мобильный банкинг, растет он гораздо быстрее, чем интернет-банкинг, да и операции, проводимые через него, банкам обходятся дешевле примерно на

24%. Однако утверждать, что в скором времени все банки уйдут в мобильные технологии, нельзя, уверен представитель ВТБ24.

- Интернет в России не везде работает на должном уровне, да и для многих клиентов важнее общаться с живыми людьми, а не с роботами, - уверен Иван Макаров.

Как рассказал **Аркадий Бочарников**, заместитель управляющего петербургским филиалом и руководитель розничного бизнеса АО «Глобэксбанк», клиенты, однажды использовавшие интернет-банк, больше с него «не слезают». Более того, они предлагают банкам идеи, которые повысили бы уровень обслуживания. В частности - просят ввести возможность международных переводов через интернет-банк.



- Помимо того, что интернет-банк очень удобен в использовании, он еще и безопасен. Риски закрываются благодаря многофакторной системе

идентификации клиента, 3D Security, международному протоколу шифрования передачи данных TLS 1.2, нескольким уровням мобильных оповещений, - отметил Аркадий Бочарников.

Он уверен, что в будущем функционал мобильного банкинга будет развиваться, насколько это позволят требования ЦБ РФ.



Анна Меринова, территориальный руководитель по развитию премиального сегмента филиала «Санкт-Петербургский» АО «Альфа-Банк», рассказала, что ее кредитная организация предлагает своим клиентам три версии мобильного банка: бесплатную «Альфа-Мобайл-Лайт» с часто используемыми клиентами операциями, платную «Альфа-Мобайл» с

расширенными возможностями, в том числе с генерированием целей и инфографикой затрат «Мои расходы», и премиальную, которая позволяет клиентам оперативно связываться с финансовым менеджером и решать очень многие вопросы без посещения отделения. Функциональность интернет-банкинга пока чуть шире, но мобильный банк эту функциональность активно догоняет. Фокус клиентской активности постепенно смещается в сторону мобильного банкинга. Количество пользователей мобильным «Альфа-Банком» растет, как и в других кредитных организациях, и в перспективе активный рост использования мобильного банкинга. В конце 2016 - начале 2017 года, по нашим прогнозам, доли сравняются.

Кроме того, чтобы привлечь клиентов к использованию интернет-банкинга, «Альфа-Банк» вводит новые опции и технологии. Среди них - услуга «Молния», которая на сегодняшний день не имеет аналогов ни в России, ни в

мире. С ее помощью можно оплачивать товары и услуги в интернет-магазинах в течение 20 секунд без указания реквизитов банковской карты.

- Фактически мы и наши коллеги на рынке согласны с известным высказыванием, что банки становятся IT-компаниями с банковскими лицензиями, - говорит представительница «Альфа-Банка». - Потенциальные клиенты выбирают банки, исходя из предлагаемых ими возможностей удаленного использования.

Роман Скрипник, менеджер по развитию компании «Деньги Online», с этим мнением полностью согласен. Он говорит, что в крупных городах, в которых более 30% населения на сегодняшний день используют только мобильный банк для совершения платежей и переводов, потерять смартфон - то же самое, что потерять кошелек со всем пластиком.



- Я надеюсь, что в скором времени биометрия заработает в полную силу, и для того чтобы совершить платеж, не нужно будет вспоминать код и показывать паспорт, а достаточно будет сделать фото или приложить руку к считывающему устройству, - поделился Павел Татаренко своими мечтами относительно будущего банковских онлайн-сервисов.

- Мне бы хотелось, чтобы биометрия стала доступной во всех каналах банковского обслуживания, где требуется идентификация клиента, - добавила Наталия Масарская. - Это позволило бы расширить спектр услуг, предоставляемых онлайн-банкингом. Кроме того, есть надежда, что в скором времени все скидочные и бонусные карты можно будет оцифровать и, расплачиваясь в магазинах, использовать только смартфон.

Фото Евгения Степанова/OK-inform.

Темы: экономика | банки | мобильный банк | онлайн-сервис | интернет-банкинг | Павел Татаренко | Наталия Масарская | Сбербанк | Райффайзенбанк | Альфа-банк | Глобэксбанк | Аркадий Бочарников | Анна Меринова | Деньги Online | Роман Скрипник | Иван Макаров | ВТБ24



МАТЕРИАЛЫ ПО ТЕМЕ

29.04.16 Почта Банк доставили в Петербург

27.04.16 Сбербанк выпустит ценные бумаги под гарантии АИЖК на 50 млрд рублей

27.04.16 Минстрой выступил против обратной ипотеки

27.04.16 Ставки по вкладам вслед за Сбербанком снизили еще четыре банка

27.04.16 Сбербанк: Две трети спроса на ипотеку направлено на вторичное жилье

МУРМАНСК