

банк

Банки смотрят в онлайн-будущее

С каждым годом в России все больше банковских операций совершается через удаленные каналы обслуживания. Онлайн-общение, по словам участников рынка, выгодно как клиентам, так и самим банкам, поэтому последние развитие дистанционных сервисов называют одним из приоритетных направлений своей работы. В то же время говорить о том, что в ближайшем будущем банки откажутся от физических офисов, пока рано.

— технологии —

По данным исследования аналитического агентства Markswebb Rank&Report, проведенного в 2016 году, 75 % клиентов банков используют хотя бы один канал дистанционного доступа к своим картам, счетам и другим банковским продуктам. По прогнозам исследовательской компании J'son&Partners Consulting, оборот удаленных банковских операций будет расти в среднем на 28 % в год.

Опрошенные «Банком» участники рынка подтверждают такие данные. К примеру, растет количество клиентов Активкапитал банка, которые пользуются дистанционными сервисами, это практически все юридические лица и около 25 % физических лиц. Более трети клиентов банков, входящих в группу ВТБ, используют хотя бы один из удаленных каналов обслуживания. В Райффайзенбанке проникновение в онлайн-банк среди розничных клиентов составляет порядка 35%. «В прошлом году 80 % от всех банковских операций физических лиц были совершены через интернет-банк. К середине текущего года эта цифра составила 87%», — говорит директор сети операционных офисов Райффайзенбанка по Самарской области Артем Саркисян. Более 90 % операций в банке «Российский капитал» проводится онлайн. О росте показателей в этой сфере говорят и в Альфа-банке. В частности, в Самаре доля операций, совершаемых розничными клиентами через удаленные каналы обслуживания, составляет около 40 %, корпоративными — 70%. «Проникновение клиентов в цифровых каналах Промсвязьбанка выросло с начала года почти на 70%. Выдача кредитных продуктов онлайн увеличилась в пять раз. Более 50 % всех депозитов оформляются в мобильном и интернет-банке», — приводит данные внутреннего исследования вице-президент — региональный директор операционного офиса «Самарский» Приволж-



Все большее количество клиентов банков переходит от интернет-сервисов к мобильному приложению

ского филиала ПАО «Промсвязьбанк» Татьяна Перемышлина. За девять месяцев 2017 года количество пользователей мобильного приложения Росбанка в Самаре увеличилось в 1,3 раза по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

«Мы живем в век интернет-технологий, сегодняшним клиентам банка важно быть на связи со своим финансовым партнером 24 часа в сутки. Конкуренция на рынке банковских услуг очень высока, и если вы не удовлетворяете потребности своих клиентов, не обеспечиваете им удобный и, что самое главное, бы-

стрый доступ к финансовым услугам, вы очень легко можете их потерять. Сервисы дистанционного банковского обслуживания (ДБО) позволяют клиентам экономить время, а банкам — сокращать издержки, помогая активно продавать продукты и услуги», — объясняет управляющий филиалом «Самарский» банка «Российский капитал» Виталий Батрак.

Сокращая дистанцию

Развитие дистанционных банковских каналов банки называют одним из приоритетных направлений своей работы. «Постоянное раз-

витие технологий дистанционного обслуживания в банковском секторе продиктовано современным ритмом жизни, многозадачностью и необходимостью экономить время на привычных платежных операциях. Дистанционный процесс выгоден как клиенту (экономия времени), так и банку (экономию расходов на обслуживание). Поэтому кредитные учреждения расширяют возможности онлайн-работы», — рассуждает директор территориального офиса Росбанка в Самаре Константин Балдуев.

Артем Саркисян считает, что конкурентные преимущества сегодня получают те банки, которые делают свои сервисы максимально простыми и универсальными. «Учитывая высокую занятость и мобильность клиентов, мы стремимся создать комфортные условия для совершения банковских операций из любой точки, где есть доступ к интернету. Для банка это инвестиции в будущее, которые позволяют минимизировать издержки, привлечь новых клиентов и увеличить комиссионные доходы», — добавляет заместитель председателя правления ПАО «АК Банк» Алексей Кошарский.

Многие из банков разработали и уже запустили собственную платформу для дистанционных сервисов, практически у всех есть интернет-банк и мобильный банк как для частных, так и для корпоративных клиентов. По сути, клиентам банков сегодня доступно полноценное обслуживание онлайн: не выходя из дома, с помощью компьютера или телефона они могут заказывать дебетовые и кредитные карты, открывать счета и вклады, совершать операции по ним, оформлять и погашать кредиты, оплачивать товары и услуги, а также многое другое. «Базовые вещи с точки зрения функционала уже есть во всех интернет-банках. Это оплата сотовой связи и интернета, переводы, обмен валют, также клиент может заказать или оформить понравившейся ему банковский продукт», — говорит Татьяна Перемышлина.

По словам Алексея Кошарского, наиболее популярными сервисами ДБО являются все виды онлайн-переводов и платежей, оплата товаров и услуг. «Среди клиентов Активкапитал банка лидеры по количеству транзакций — оплата услуг мобильной связи и услуг провайдеров, по суммам — переводы между счетами», — рассказывает господин Саркисян. «Наиболее популярными операциями у наших клиентов являются переводы между своими счетами, оплата мобильного телефона, переводы с карты на карту и оплата коммунальных услуг», — соглашаются в пресс-службе ВТБ.

Артем Саркисян отмечает, что все зависит от категории и статуса клиента: «Оплата услуг, конвертация и переводы между счетами — топ-3 самых популярных сервисов у розничных клиентов. Небольшие компании чаще заходят в онлайн-банк, чтобы совершить платеж, посмотреть состояние счета и отследить движение средств». Виталий Батрак добавляет, что у корпоративных клиентов наиболее популярны проведе-

ние платежей и просмотр выписок, размещение депозитов, проверка своих контрагентов, оформление документов валютного контроля и отправка зарплатных реестров.

По данным Markswebb Rank & Report, мобильными банковскими приложениями для смартфонов и планшетов в России пользуются 18,1 млн человек, или 33 % российской интернет-аудитории. Но именно с этим каналом удаленного обслуживания участники рынка связывают наиболее активный рост операций в ближайшие годы.

«Сегодня большинство операций доступно в мобильном приложении. Хотя наша клиентская база растет, проникновение интернет-банка замедлилось. В то же время объем операций, совершаемых через мобильный банк, увеличивается примерно на 15–30 % в год», — рассказывает управляющий операционным офисом «Самарский» Альфа-банка Сергей Нагайцев.

Все большее количество клиентов банков переходит от интернет-банка к мобильному приложению, соглашаются в ВТБ, полагая, что данная тенденция продолжится и в дальнейшем. «За последние два года заметно изменилось соотношение между веб-версией онлайн-банка и мобильным приложением. В 2015 году на интернет-банк приходилось 63 % операций и 37 % на мобильные устройства. В 2017 году при помощи смартфона совершается 60 % операций», — приводит данные статистики Артем Саркисян.

В то же время, по его словам, несмотря на повышение популярности мобильного сервиса по объему транзакций лидером остается интернет-банк: «По нашим наблюдениям клиенты, которые переводят большие суммы, предпочитают это делать при помощи компьютера. В начале года по объему транзакций на мобильное приложение приходилось только 30 %, к середине года — 40%. Вполне возможно, что к концу 2017-го это соотношение станет 50/50».

Банковское отделение

С каждым годом востребованность дистанционных сервисов будет расти, а функционал систем интернет-банкинга и мобильных приложений развиваться, уверен Алексей Кошарский. «Очевидно, что сейчас любое обращение в банк все более естественно интегрируется в повседневную жизнь клиента, поэтому логично, что будущее финансовых технологий, в том числе транзакционной деятельности, за интернет-банком и в большей степени за мобильным банком. Выигрывают те банки, которые смогут прийти к клиенту с комплексным решением, совмещающим технологии и персональный подход», — считает Татьяна Перемышлина. Артем Саркисян напоминает, что большинство банковских операций сегодня можно провести удаленно, поэтому, на его взгляд, основная конкуренция между банками выстроится на универсальности и качестве предоставляемых услуг.

В Промсвязьбанке говорят, что будущее банков за «цифрой». «Уже сейчас большая часть денег хра-

нится не в банкоматах, а на серверах. И это только начало. В 2017 году вектор нашего развития направлен на создание полного цикла цифрового обслуживания от заказа продукта до кросс-продаж онлайн, в том числе дистанционное открытие счетов, развитие технологий искусственного интеллекта и разработка робоэвдизинга (консультирование с помощью роботизированного онлайн-сервиса)», — рассказывает Татьяна Перемышлина. По мнению Артема Саркисяна, успешный банк будущего — это сочетание передовых технологий для максимального удобства клиентов в осуществлении текущих ежедневных операций с классическим высококлассным банковским сервисом, где роль банковского сотрудника — финансовая поддержка по наиболее сложным продуктам и услугам, предоставление аналитической информации о ситуации на рынке и ведение клиента в сложном мире финансов. Если говорить о краткосрочных перспективах развития дистанционных сервисов, в ближайшее время на законодательном уровне может быть решен вопрос с удаленной идентификацией. «Это очень важное решение, которое способно устранить территориальные границы для клиентов. Оно открывает для них широкий доступ к услугам любого банка, вне зависимости от местоположения. А банки, в свою очередь, получат возможность значительно расширить свою клиентскую базу», — объясняет господин Саркисян.

Несмотря на стремительное развитие сервисов ДБО, говорить о том, что банки полностью откажутся от физических офисов, пока не приходится по ряду причин. «Во-первых, люди по-прежнему ценят личное общение, особенно это касается старшего поколения. Кроме того, иногда получить ответ на узкоспециальный вопрос можно только у специалиста банка, который поможет разобраться в тонкостях финансового продукта. Молодое поколение, конечно же, предпочитает получать банковские услуги дистанционно. При этом доля продвинутых пользователей растет, и сейчас уже практически любой клиент может оплатить налоги, штрафы, услуги ЖКХ с помощью сервисов ДБО», — рассуждает Виталий Батрак.

Большинство рутинных операций уже давно перешли в удаленные каналы обслуживания: платежи, переводы между своими счетами и на другие карты, погашение кредита — все это доступно онлайн, соглашается Артем Саркисян. Но, по его словам, когда речь идет о более сложных продуктах, например инвестиционных, клиенты по-прежнему предпочитают обращаться в отделение банка. По мнению Алексея Кошарского, развитие в сторону полного отказа банков от физических офисов — вопрос очень длительного времени. «Сегодня в числе стоп-факторов — относительно невысокий уровень финансовой грамотности, сформировавшаяся привычка проведения многих операций в офисах банка, недоверие к дистанционным сервисам, а также неготовая нормативная база. Пока есть клиенты, которые «не дружат» с современными технологиями и не владеют навыками работы с ПК, говорить о полном отказе от физических офисов рано», — объясняет господин Кошарский. В то же время, на его взгляд, банк будущего будет максимально автоматизирован, его штат будет сокращен до минимума, причем большинство сотрудников будут работать удаленно.

Сергей Нагайцев считает, что физические отделения банков останутся. «Возможно, они трансформируются в некие центры экспертизы или компетенций, где мы будем рассказывать клиентам, например, о том, как правильно вести семейный бюджет, ведь это тоже требует определенных навыков. Вот в этом я вижу будущее», — говорит господин Нагайцев. По словам Константина Балдуева, некоторые банки уже сегодня полностью выстраивают свои процессы в digital-каналах и отказываются от сети отделений. Однако он считает, что приложения и интернет-банк не могут заменить человеческого общения, физического присутствия финансового партнера, который выявит потребности клиента и расскажет о возможностях банка, актуальных именно для него.

Екатерина Кособокова

ОРГАНИЗАТОР ПРИ ПОДДЕРЖКЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ ОРГАНИЗАТОР

1 НОЯБРЯ САМАРСКИЙ АКАДЕМИЧЕСКИЙ ТЕАТР ОПЕРЫ И БАЛЕТА

Промсвязьбанк ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ПАРТНЕР

ЦЕРЕМОНИЯ НАГРАЖДЕНИЯ ПОБЕДИТЕЛЕЙ КОНКУРСА

ДОСТОЯНИЕ ГУБЕРНИИ 2017

СМОТРИТЕ ПРЯМУЮ ТРАНСЛЯЦИЮ НА ТЕЛЕКАНАЛЕ «ГУБЕРНИЯ» И НА САЙТЕ

www.guberniatv.ru

* ПАО «Промсвязьбанк»
Генеральная лицензия Банка России № 3251

РЕКЛАМА 16+