



**ОБЗОР РЫНКА
ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ.
МАЙ, 2011**

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	5
Выводы	6
Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в России	9
Интернет-банкинг	14
Мобильный банкинг	29
SMS-банкинг	34
Телефонный банкинг.....	41
Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в Европе и США	44
Интернет-банкинг	47
Мобильный и SMS-банкинг	52
Телефонный банкинг.....	57
Анализ предложения услуг дистанционного банковского обслуживания в российских и иностранных банках.....	59
Абсолют Банк	59
Авангард банк.....	61
Альфа-Банк	63
АК Барс	65
Банк24.ру	67
Банк Москвы.....	69
Банк Санкт-Петербург	72
Банк Союз.....	73
ВТБ 24.....	74
Московский банк реконструкции и развития	77
МДМ Банк.....	79
Московский кредитный банк	81
НБ Траст.....	82
Номос-банк.....	84
Нордеа банк.....	85
ОТП банк.....	86
Промсвязьбанк.....	87



Райффайзенбанк	89
Росбанк.....	92
Русский Стандарт.....	94
Сбербанк	95
Ситибанк.....	97
Уралсиб банк.....	99
Хоум Кредит энд Финанс Банк.....	101
ЮниКредит Банк.....	102
Bank of America	104
HSBC.....	107
Citi.....	110
Продвижение услуг ДБО на российском рынке.....	115
Программное обеспечение ДБО и безопасность сервисов	123
Описание портрета потребителя услуг ДБО для физических лиц.....	130
Характеристики пользователей сети Интернет в России	130
Применение финансовых инструментов интернет-пользователями	134
Характеристики пользователей мобильного интернета	137
Отношение потребителей к услуге интернет-банкинга	139
Тенденции и перспективы развития российского рынка ДБО.....	144
Приложение 1	149
Продвижение банками услуг ДБО	149
Приложение 2	175
Динамика количества счетов с дистанционным доступом	175
Приложение 3	176
Динамика количества и объема дистанционных платежей	176
Приложение 4	177
Список таблиц и диаграмм.....	177



Описание исследования

Цель исследования:

Анализ рынка услуг дистанционного банковского обслуживания физических лиц в сегментах интернет-банкинга, мобильного и телефонного банкинга в 2010 году – 1-м квартале 2011 года.

Задачи исследования:

- Провести анализ рынка дистанционных банковских услуг для физических лиц в России по сегментам:
 - интернет-банкинг;
 - мобильный банкинг;
 - SMS-банкинг;
 - телефонный 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, Банк24.ру, Банк Москвы, Банк Санкт-Петербург, Банк Союз, ВТБ 24, МБРР, МДМ Банк, Московский кредитный банк, НБ Траст, Номос-банк, Нордеа банк, ОТП банк, Промсвязьбанк, Райффайзенбанк, Росбанк, Русский Стандарт, Сбербанк, Ситибанк, Уралсиб банк, ХКФБ, 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:

- Анализ первичной информации по предложению российскими и зарубежными банками услуг интернет-банкинга, мобильного и телефонного банкинга.
- Сбор и анализ вторичной информации печатных и электронных деловых и специализированных изданий.





Выводы

Системы дистанционного банковского обслуживания в России характеризуются ***. Этому способствует ***.

<...>

Среди всего многообразия подсистем дистанционного банковского обслуживания физических лиц в крупнейших банках России наиболее широко представлена подсистема «***». Ее используют в *% кредитных организаций, входящих в Топ-50 по величине чистых активов в рейтинге РБК. При этом общее число пользователей интернет-банкинга, по оценкам аналитиков, составляет порядка * млн. человек.

<...>

Многие российские банки ***. Разница в комиссии при использовании интернет-банкинга и при переводе в отделении банка может достигать * руб., но чаще всего находится в пределах *—* руб. в пользу интернет-банка. В некоторых банках ***.

<...>

SMS-банкинг — это разновидность технологии дистанционного банковского обслуживания, при котором доступ к счетам и операциям по счетам предоставляется в любое время и с использованием номера мобильного телефона клиента, предварительно зарегистрированного в банке. С помощью SMS-сообщений происходит обмен информацией и передаются команды для выполнения банковских операций.

Объем рынка SMS-банкинга по итогам 2010 года составил ***.

<...>

Уровень клиентских тарифов на услуги SMS-банкинга в большинстве банков формируется на основе ежемесячной абонентской платы, равной *—* руб. в месяц, либо ***. При этом наиболее распространенным способом тарификации является ***. В некоторых банках сервис SMS-банкинга на информационном уровне ***.





По оценкам аналитиков, число пользователей услуг дистанционного банковского обслуживания в мире в 2010 году превысило * млн. человек. Самый высокий уровень проникновения интернет-банкинга зарегистрирован в * — *% пользователей интернета подключены к данной услуге. В * этот показатель чуть ниже и составляет *. В России проникновение услуги интернет-банкинга составляет не более *% общего числа пользователей интернета.

Как показало исследование, проведенное компанией AnalyticResearchGroup в мае 2011 года среди крупнейших российских банков, в настоящее время значительное количество кредитных организаций ***.

<...>

Благодаря распространению интернет-доступа в регионах и развитию провайдеров в крупных городах аудитория рунета ***. Аудитория рунета на рубеже 2010—2011 гг. составила * млн. человек старше 18 лет. Годовой прирост аудитории составил *%, при этом суточная аудитория рунета выросла на *%, недельная сократилась на *%, а месячная — на *%.

<...>

Динамика пользовательской активности в интернете демонстрирует, что за 2010 год доля мобильных пользователей ***.

Наличие услуги интернет-банкинга у банка намного важнее для ***.

<...>

Интернет-пользователи являются активными потребителями дистанционных форм оплаты. Каждый * респондент использует банковскую карту для оплаты товаров или услуг через интернет, еще *% — электронные деньги (Webmoney, Яндекс-деньги и пр.), а каждый * (*%) — счет мобильного телефона.

Платежи через личный кабинет системы интернет-банкинга делает каждый * пользователь интернета (*%). Реже всего интернет-аудитория ***.

В среднесрочной перспективе на рынке дистанционных банковских услуг появятся ***. В более далекой перспективе системы ДБО станут ***.









Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в России

Для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, которые клиент банка передает удаленным образом (без визита в отделение банка), чаще всего с использованием компьютерных сетей, в России используется термин **дистанционное банковское обслуживание (ДБО)**.

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:

-  ***
-  Интернет-банкинг ***
-  ***
-  ...

Основателем сервисов дистанционного банковского обслуживания в России принято ***.

Среди всего многообразия подсистем дистанционного банковского обслуживания физических лиц — «*», «*», «*» — в крупнейших банках наиболее широко представлена подсистема «*». Ее используют в *% кредитных организаций, входящих в Топ-50 по величине чистых активов в рейтинге РБК.

Таблица 1. ДБО для физических лиц в Топ-50 банков, май 2011

№	Крупнейшие банки России в 1-м квартале 2011 года	Интернет-банк	Мобильный банк	SMS-банкинг	Телефонный банкинг
1	Сбербанк				
	ВТБ 24				
	Банк Москвы				
	Альфа-Банк				
	ЮниКредит Банк				
	Райффайзенбанк				

Источник: AnalyticResearchGroup

Интернет-банкинг

По приблизительным оценкам, в России в настоящее время общее число пользователей интернет-банкинга составляет порядка * млн. человек (точной статистики не ведется).

Участники рынка отмечают, что кризис на рынке интернет-банкинга отразился ***, о чем свидетельствует тот факт, что банки ***. Интернет-банк является ***.

Таблица 2. Количество пользователей интернет-банкинга в крупнейших розничных банках России, май 2011

Банк	Количество пользователей интернет-банкинга

Источник: AnalyticResearchGroup, собственные оценки банков

Приведенная статистика учитывает общее количество регистраций клиентов банков в системах интернет-банкинга, не выделяя активных пользователей. По оценкам экспертов рынка, ***.

Эксперты утверждают, что в ближайшие годы ***.

В типичной на сегодня модели интернет-банкинга активные услуги представлены, как правило, ***.

Консервативный подход к новым технологиям взаимодействия с клиентами в основном проявляют ***.

В то же время широкий функционал систем интернет-банкинга банков позволяет предлагать ***.

Таблица 3. Банки, предоставляющие специфические услуги интернет-банкинга

Банк	Специфические функции
Авангард банк	
	Пополнение электронных кошельков, в т. ч. QIWI Кошелек. Покупка паев ПИФов. ***
	Переводы Western Union, Migom. Пополнение электронных кошельков.
ВТБ 24	

Источник: AnalyticResearchGroup



В целом крупные розничные банки, такие как *** предлагают достаточно широко дифференцированный набор сервисов дистанционного обслуживания через интернет.

Таблица 4. Характеристики и стоимость интернет-банкинга в российских банках, май 2011

Банк	Название	Объем операций	Стоимость обслуживания	Подключение и специфика организации
Юни Кредит Банк	Enter. UniCredit			

Источник: AnalyticResearchGroup



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

<...>

Очевидное преимущество услуг интернет-банкинга для клиентов — ***.

<...>

Таблица 5. Стоимость услуг интернет-банкинга и размер комиссии за операции перевода средств со счета в российских банках, май 2011

Банк	Сайт	Название сервиса	Стоимость доступа и обслуживания	Комиссия* интернет-банкинг	Комиссия* РКО в отделении банка
Промсвязьбанк					
Райффайзенбанк					
				0,7%, 20-1 000 руб.	
					1,5%, 100-500 руб.
	enter.unicredit.ru				

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.

<...>

Таблица 6. Размер комиссии за операции перевода средств со счета в интернет-банкинге и отделении банка, май 2011

Банк	Комиссия* интернет-банкинг, руб.	Комиссия* РКО в офисе банка, руб.
Банк Санкт-Петербург		
Уралсиб		

Источник: AnalyticResearchGroup

*Комиссия за перевод 10 000 рублей с текущего счета на счет юридического лица в стороннем банке, в рублях, в пределах России.

Таким образом, разница в комиссии ***.

Стоимость услуг мобильного банкинга составляет ***.

Таблица 7. Стоимость услуг мобильного банкинга в российских банках, май 2011

Банк	Название	Стоимость* руб. / мес.
Сбербанк		
Росбанк		
Номос-банк		

Источник: AnalyticResearchGroup

* Стоимость при обслуживании по наиболее массовым тарифам
/ при обслуживании дебетовой карты уровня Classic



SMS-банкинг

<...>

По данным MForum Analytics, объем рынка SMS-банкинга по итогам 2010 года составил ***.

Таблица 8. Основные показатели рынка SMS-банкинга, 2010

Показатели	Значение
Объем рынка, млн. руб.	
Количество операций (SMS), млрд. ед.	
Средняя цена за каждое SMS для клиентов, руб.	
Количество пользователей услуг SMS-банкинга, млн. чел.	
Количество SMS на 1 пользователя в месяц, ед.	

Источник: MForum Analytics

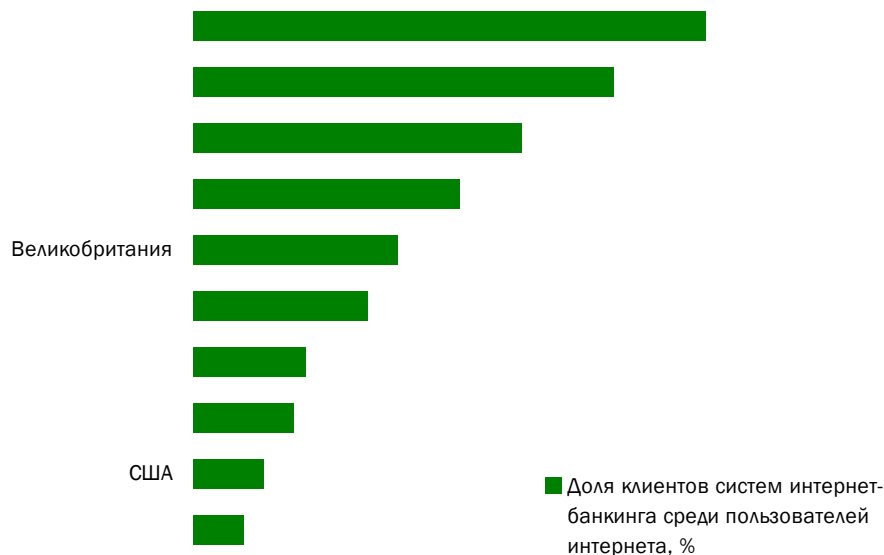


Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в Европе и США

По оценкам аналитиков, число пользователей услуг дистанционного банковского обслуживания в мире в 2010 году превысило * млн. человек.

Согласно результатам исследования comScore Media Metrix, самый высокий уровень проникновения интернет-банкинга зарегистрирован в * — *% пользователей интернета подключены к данной услуге. В * этот показатель чуть ниже и составляет *%. В России проникновение услуги интернет-банкинга составляет *% (по самым оптимистичным оценкам) от общего числа пользователей интернета.

Диаграмма 1. Страны с наиболее развитыми услугами интернет-банкинга, 2011



Источник: comScore Media Metrix

<...>



По вопросу динамики количества пользователей мобильного банка ***. По данным Berg Insight, количество активных пользователей мобильного банкинга и связанных с ним финансовых услуг во всем мире, согласно прогнозам, достигнет * млн. в 2015 году.

Диаграмма 2. Активные пользователи мобильного банкинга и сопутствующих сервисов, 2009–2015



Источник: Berg Insight

В то же время, по данным американской консалтинговой компании Gartner Inc., к 2012 году количество реальных пользователей мобильными платежами достигнет * млн. чел., что составит более *% всех пользователей мобильных телефонов в мире.

Согласно прогнозам, на протяжении 2012 года большая часть рынка будет занята пользователями из ***.


<...>




Анализ предложения услуг дистанционного банковского обслуживания в российских и иностранных банках

Абсолют Банк

Сервисы дистанционного банковского обслуживания Абсолют Банка:

 ***;

 ***.

Система интернет-банкинга действует в Абсолют Банке с * года. В феврале * года был совершен переход на новую технологическую платформу — ***.

Подключиться к услуге можно ***.

Тем клиентам, которые уже подключились к системе, ***.

В настоящее время существует ***.

<...>

В феврале 2011 года система «Абсолют On-line» ***.

<...>

Также в Абсолют Банке бесплатно предоставляется услуга ***.

Таблица 9. Сервисы ДБО Абсолют Банка, май 2011

Вид услуги	Название	Объем операций	Стоимость	Подключение и специфика организации

Источник: AnalyticResearchGroup

Продвижение услуг ДБО на российском рынке

По результатам опросов, проведенных аналитическими компаниями, *% жителей России 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.

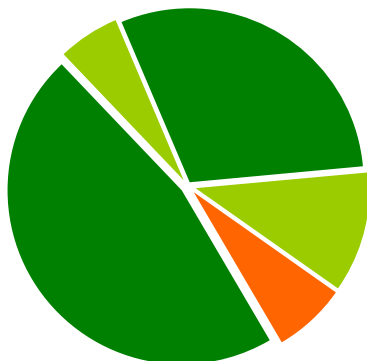
Диаграмма 3. Использование интернет-банкинга населением России, 2010



Источник: Финист

< >

Диаграмма 4. Источники информации об интернет-банкинге, 2010



Источник: Финист

Чтобы привлечь внимание клиентов, некоторые банки ***.



Как показало исследование, проведенное компанией AnalyticResearchGroup в мае 2011 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 2010 года и 1-го квартала 2011 года осуществляли ряд маркетинговых мероприятий, направленных на стимулирование спроса со стороны физических лиц. Информация о данных акциях и событиях представлена ниже.

Конференции с потребителями на тему использования услуг ДБО

Онлайн-конференции были проведены банком ***.

Банк Москвы принял участие ***.

<...>

Обновление корпоративного сайта и/или дизайна систем ДБО

<...>

Райффайзенбанк внедрил ***.

Об изменении имени отправителя ***.

Активно совершенствовал системы ***.

<...>

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:

- ***
- ***
- ***

О наградах, присужденных сторонними организациями, сообщили следующие банки:

- ***
- ***

Информация о рейтингах банковских систем ДБО

<...>

О результатах рейтинга, составленного Национальной ассоциацией контактных центров, сообщили следующие банки:

- ***
- ***
- ***



Новые услуги/развитие услуг

Согласно данным исследования, в течение 2—4-го кварталов 2010 года и 1-го квартала 2011 года в системах ДБО крупнейших российских банков были зафиксированы следующие новые услуги:

- ***
- ***
- ***

Акции по стимулированию подключения и использования услуг ДБО

<...>

Изменения ценовой политики

<...>

Новые функции в системах ДБО

Ряд банков сообщили о появлении новых функций в своих системах дистанционного банковского обслуживания:

- ***
- ***
- ***

Новые партнеры

<...>

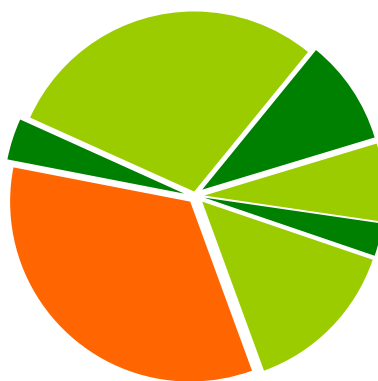




Программное обеспечение ДБО и безопасность сервисов

Исследование рынка систем дистанционного банковского обслуживания физических лиц, проведенное компанией CNews Analytics по итогам 2010 года показало, что в крупнейших банках наиболее широко представлена подсистема «*». При оценке доли разработчиков системы «*» подтвердилось лидерство *** в этом сегменте (*%). За ними следуют компании * (*%) и * (*%).

Диаграмма 5. Структура рынка систем ДБО для физических лиц по разработчикам, сегмент интернет-банкинга, 2011



Источник: CNews Analytics

<...>

По статистике Банка России, в настоящее время существует около * программно-информационных комплексов, реализующих услуги интернет-банкинга. Около половины этих комплексов являются ***.

Система iBank 2, разработчик — компания *

Система iBank 2 — ***

<...>

Система ДБО BS-Client, разработчик — компания *

«Интернет-Клиент» («тонкий» браузерный банк-клиент) реализует в рамках ДБО ***

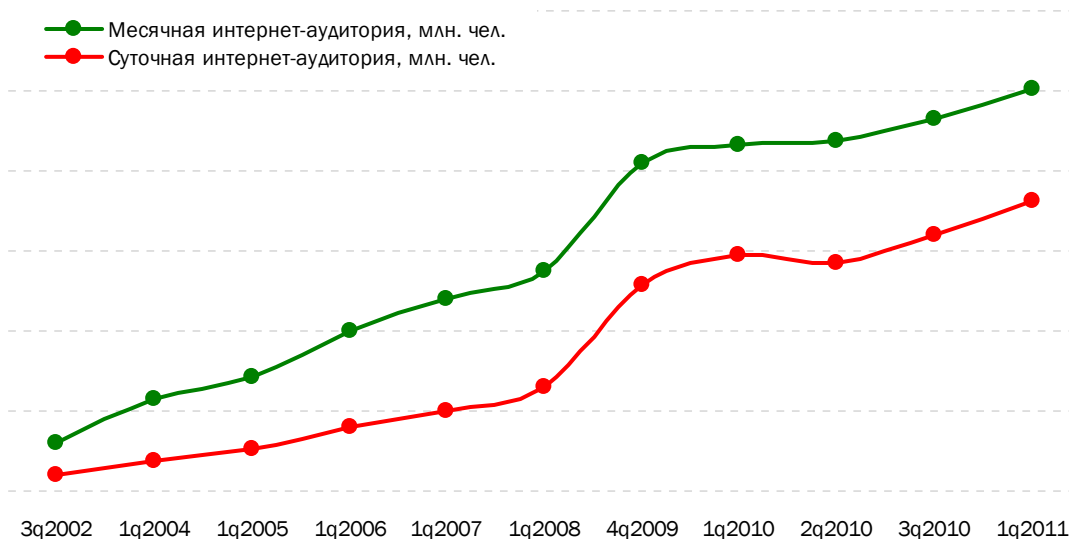
<...>



Описание портрета потребителя услуг ДБО для физических лиц Характеристики пользователей сети Интернет в России

Результаты исследования Фонда «Общественное мнение», проведенного зимой 2010–2011 гг., показали, что благодаря распространению интернет-доступа в регионах и развитию провайдеров в крупных городах, ***.

Диаграмма 6. Динамика численности интернет-пользователей в России, 2002–1q2011



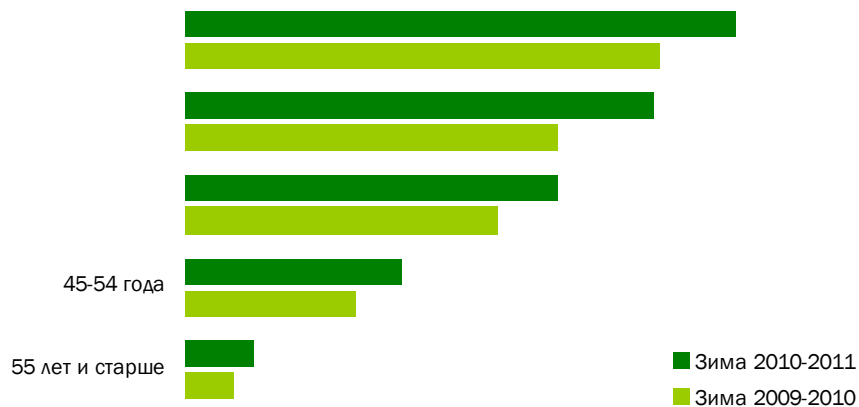
Источник: Фонд «Общественное мнение»

<...>



Наиболее высокими темпами прибывает в рунете пользователей ***.

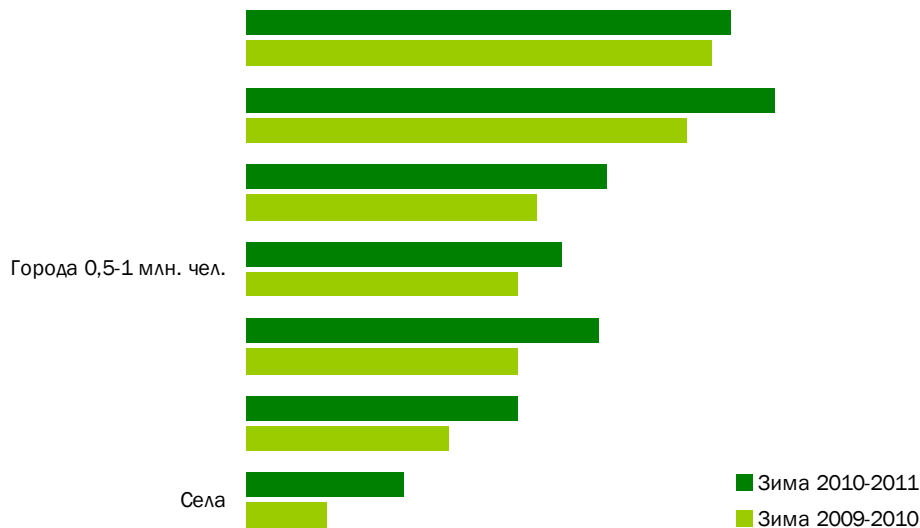
Диаграмма 7. Динамика аудитории рунета по возрастам, май 2011



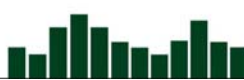
Источник: Фонд «Общественное мнение»

В географическом разрезе можно отметить, что активнее всего сеть проникает в семьи ***.

Диаграмма 8. Динамика аудитории рунета в зависимости от географии, май 2011



Источник: Фонд «Общественное мнение»





Характеристики пользователей мобильного интернета

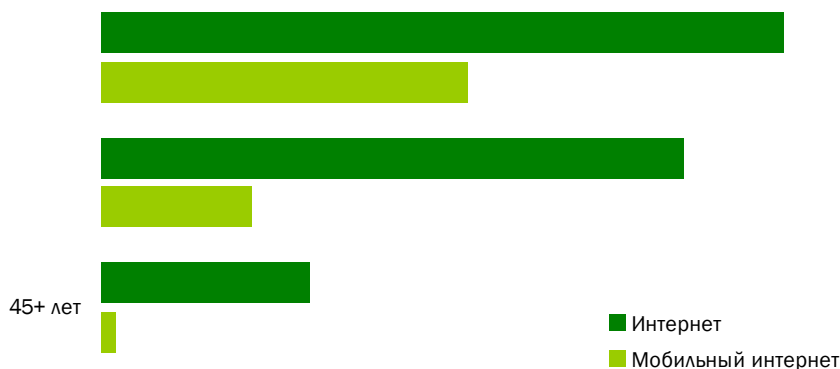
Результаты исследования компании TNS Россия, проведенного в феврале 2011 года показали, что аудитория мобильного интернета за минувший год выросла ***.

Ключевые показатели пользования мобильным интернетом в России:

- Аудитория мобильного интернета составила ***.
- *% граждан *** выходят в интернет, и лишь *% — с мобильных устройств.
- Мобильным интернетом пользуется каждый ***.

Мобильная аудитория интернета ***.

Диаграмма 9. Проникновение интернета и мобильного интернета в возрастных группах, февраль 2011



Источник: TNS Россия

Динамика пользовательской активности в интернете демонстрирует, что за минувший год доля мобильных пользователей ***.

Тем не менее, тенденция роста ***.

Таблица 10. Прирост аудитории интернета и мобильного интернета за год, апрель 2011

Возрастные группы	Интернет	Мобильный интернет

Источник: TNS Россия

Стоит отметить, что ***.



Тенденции и перспективы развития российского рынка ДБО

Доля сервисов дистанционного банковского обслуживания в общем объеме банковских операций в России ***.

Аналитики отмечают, что развитие сервисов ДБО в России происходит ***.

Тенденции развития рынка ДБО

- ***.
- На развитие систем интернет-банкинга интенсивно влияет рост ***.
- Самыми популярными услугами в интернет-банкинге являются ***.
- Возрастает популярность таких услуг, как ***.
- В вопросе развития функциональности одной из ожидаемых тенденций является ***.
- Основная категория пользователей интернет-банкинга — люди в возрасте ***.
- Стандартный набор услуг современных систем ДБО ***.
- Платежное поручение в системе интернет-банкинга можно ***.
- Многочисленные усовершенствования ***.
- Дистанционные сервисы пока не предполагают услугу ***.
- Происходит полная интеграция ***.
- Некоторые банки начинают предлагать своим клиентам ***.
- Интернет-банкинг ***.
- Средством, облегчающим запуск проектов ДБО, ***.
- Некоторые кредитные организации начинают ***.
- Есть инновационные банковские услуги, которыми можно ***.
- Несмотря на молодость интернет-банкинга, ***.





Сдерживающие факторы развития рынка ДБО

- Недостаточное ***.
- ***.
- Банкам необходимо ***.
- Сервисы ДБО должны быть ***.
- Ряд услуг, ***.
- Невозможность ***.

<...>

Перспективы развития рынка

- Активному развитию ***.
- С высокой степенью вероятности ***.
- По прогнозам аналитиков, ***.
- В среднесрочной перспективе ***.
- В долгосрочной перспективе ***.





Приложение 1

Продвижение банками услуг ДБО

Таблица 11. Продвижение услуг ДБО крупнейшими российскими банками, 2010–2011

Банк	Дата	Вид ДБО	Коммуникация	Пояснения	Обращение
	01.02.2011	Интернет-банкинг			
ЮниКредит Банк	22.03.2011	Интернет-банкинг			

Источник: AnalyticResearchGroup, пресс-релизы банков



Приложение 4

Список таблиц и диаграмм

Диаграмма 1. Наиболее используемые каналы взаимодействия с банком	13
Диаграмма 2. Страны с наиболее развитыми услугами интернет-банкинга, 2011.	44
Диаграмма 3. Безопасность мобильного банкинга	53
Диаграмма 4. Активные пользователи мобильного банкинга и сопутствующих сервисов, 2009–2015	54
Диаграмма 5. Наиболее популярные услуги мобильного банкинга в США	55
Диаграмма 6. Использование интернет-банкинга населением России, 2010	115
Диаграмма 7. Источники информации об интернет-банкинге, 2010.....	115
Диаграмма 8. Структура рынка систем ДБО для физических лиц по разработчикам, сегмент интернет-банкинга, 2011	123
Диаграмма 9. Структура рынка систем ДБО для физических лиц по разработчикам, все типы подсистем, 2011	123
Диаграмма 10. Динамика численности интернет-пользователей в России, 2002–1q2011	130
Диаграмма 11. Динамика аудитории рунета по возрастам, май 2011	132
Диаграмма 12. Динамика аудитории рунета в зависимости от географии, май 2011	132
Диаграмма 13. Использование интернета для торговых операций в сети, май 2011	133
Диаграмма 14. Использование финансовых инструментов пользователями и непользователями интернета, 2010.....	134
Диаграмма 15. Финансовые инструменты в интернете, 2010	135
Диаграмма 16. Социально-демографические характеристики пользователей финансовых сервисов интернета, 2010	136
Диаграмма 17. Проникновение интернета и мобильного интернета в возрастных группах, февраль 2011.....	137
Диаграмма 18. Интернет-банкинг как преимущество при выборе банка, распределение по полу респондентов, 2010	140
Диаграмма 19. Интернет-банкинг как преимущество при выборе банка, распределение по уровню дохода респондентов, 2010	140
Диаграмма 20. Основные факторы, определяющие выбор банка, июль 2010	141
Диаграмма 21. Основной банк пользователей интернет-банкинга, июль 2010.....	141



Диаграмма 22. Традиционные каналы осуществления платежей, апрель 2011...142

Диаграмма 23. Рейтинг предпочтений дистанционных форм оплаты, апрель 2011
.....143

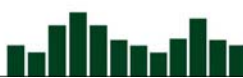




Таблица 1. Основные услуги, предоставляемые в рамках системы ДБО, по различным потребительским сегментам	10
Таблица 2. ДБО для физических лиц в Топ-50 банков, май 2011	11
Таблица 3. Количество пользователей интернет-банкинга в крупнейших розничных банках России, май 2011	14
Таблица 4. Банки, предоставляющие специфические услуги интернет-банкинга....	15
Таблица 5. Характеристики и стоимость интернет-банкинга в российских банках, май 2011.....	16
Таблица 6. Функциональность систем интернет-банкинга в российских банках, май 2011.....	22
Таблица 7. Стоимость услуг интернет-банкинга и размер комиссии за операции перевода средств со счета в российских банках, май 2011	26
Таблица 8. Размер комиссии за операции перевода средств со счета в интернет-банкинге и отделении банка, май 2011	28
Таблица 9. Характеристики и стоимость мобильного банкинга в российских банках, май 2011.....	30
Таблица 10. Стоимость услуг мобильного банкинга в российских банках, май 2011	32
Таблица 11. Основные показатели рынка SMS-банкинга, 2010	34
Таблица 12. Характеристики и стоимость SMS-банкинга в российских банках, май 2011.....	35
Таблица 13. Стоимость услуг SMS-банкинга в российских банках, май 2011	39
Таблица 14. Характеристики телефонного банкинга в российских банках, май 2011	42
Таблица 15. Лучшие банки мира по оказанию услуг интернет-банкинга, 2010	50
Таблица 16. Сервисы ДБО Абсолют Банка, май 2011.....	60
Таблица 17. Сервисы ДБО банка Авангард, май 2011	62
Таблица 18. Сервисы ДБО Альфа-Банка, май 2011.....	64
Таблица 19. Сервисы ДБО АК Барс Банка, май 2011	66
Таблица 20. Сервисы ДБО Банка24.ру, май 2011.....	68
Таблица 21. Сервисы ДБО Банка Москвы, май 2011	70
Таблица 22. Сервисы ДБО банка Санкт-Петербург, май 2011.....	72
Таблица 23. Сервисы ДБО Банка Союз, май 2011	73
Таблица 24. Сервисы ДБО банка ВТБ 24, май 2011	75
Таблица 25. Сервисы ДБО МБРР, май 2011.....	77





Таблица 26. Сервисы ДБО МДМ Банка, май 2011	80
Таблица 27. Сервисы ДБО Московского кредитного банка, май 2011	81
Таблица 28. Сервисы ДБО НБ Траст, май 2011	83
Таблица 29. Сервисы ДБО Номос-банка, май 2011	84
Таблица 30. Сервисы ДБО Нордеа банка, май 2011	85
Таблица 31. Сервисы ДБО ОТП банка, май 2011	86
Таблица 32. Сервисы ДБО Промсвязьбанка, май 2011	87
Таблица 33. Сервисы ДБО Райффайзенбанка, май 2011.....	90
Таблица 34. Сервисы ДБО Росбанка, май 2011	92
Таблица 35. Сервисы ДБО банка Русский Стандарт, май 2011	94
Таблица 36. Сервисы ДБО Сбербанка, май 2011.....	96
Таблица 37. Сервисы ДБО Ситибанка, май 2011	97
Таблица 38. Сервисы ДБО банка Уралсиб, май 2011	99
Таблица 39. Сервисы ДБО Хоум Кредит энд Финанс Банка, май 2011	101
Таблица 40. Сервисы ДБО ЮниКредит Банка, май 2011	103
Таблица 41. Прирост аудитории интернета и мобильного интернета за год, апрель 2011.....	138
Таблица 42. Продвижение услуг ДБО крупнейшими российскими банками, 2010–2011.....	149
Таблица 43. Количество счетов с дистанционным доступом, открытых физическими лицами в кредитных организациях, 2008-2010	175
Таблица 44. Количество и объем платежей физических лиц с использованием платежных поручений, поступивших в кредитные организации, по способам поступления, 2008–2010	176