



Санкт-Петербург, Лиговский проспект, 50  
309-22-35 (36,37)

**ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ.  
ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ  
ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ.  
СЕНТЯБРЬ, 2010**

**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 .....	32
SMS-банкинг .....	37
Телефонный банкинг.....	43
Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в Европе и США .....	46
Интернет-банкинг .....	48
Мобильный и SMS-банкинг .....	53
Телефонный банкинг.....	59
Анализ предложения услуг дистанционного банковского обслуживания в российских и иностранных банках.....	61
Абсолют банк.....	61
Авангард банк.....	63
Альфа-банк .....	65
АК Барс .....	68
Банк24.ру .....	69
Банк Москвы.....	72
Банк Санкт-Петербург .....	75
Банк Союз.....	77
ВТБ 24.....	78
Московский банк реконструкции и развития .....	82
МДМ банк.....	84
Московский кредитный банк .....	86
НБ Траст.....	87
Номос-банк.....	88
Нордеа банк.....	90
ОТП банк.....	91
Промсвязьбанк.....	92
Райффайзенбанк .....	95



Росбанк.....	99
Русский стандарт .....	101
Сбербанк .....	102
Ситибанк.....	106
Уралсиб банк.....	108
Хоум кредит энд Финанс банк .....	110
ЮниКредит банк.....	111
Bank of America .....	113
HSBC.....	116
Citi.....	119
<b>Продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания на российском рынке</b> .....	<b>124</b>
<b>Программное обеспечение ДБО и безопасность сервисов .....</b>	<b>130</b>
<b>Тенденции и перспективы развития российского рынка дистанционного банковского</b> <b>обслуживания.....</b>	<b>137</b>
<b>Приложение 1 .....</b>	<b>141</b>
Продвижение банками услуг ДБО .....	141
<b>Приложение 2 .....</b>	<b>171</b>
Пользователи интернет в России.....	171
<b>Приложение 3 .....</b>	<b>174</b>
Интернет и банки в России .....	174
<b>Приложение 4 .....</b>	<b>178</b>
Интернет-банкинг в России.....	178
<b>Приложение 5 .....</b>	<b>183</b>
Место ДБО в доходах банков .....	183
<b>Приложение 6 .....</b>	<b>185</b>
Динамика счетов с дистанционным доступом.....	185
<b>Приложение 7 .....</b>	<b>186</b>
Динамика объема дистанционных платежей.....	186
<b>Приложение 8 .....</b>	<b>188</b>
Список таблиц и диаграмм.....	188

## Описание исследования

### Цель исследования:

Анализ рынка услуг дистанционного банковского обслуживания для физических лиц в сегментах интернет-, sms-, мобильного и телефонного банкинга.

### Задачи исследования:

- Провести анализ рынка дистанционных банковских услуг для физических лиц в России по сегментам:
  - интернет-банкинг;
  - SMS-банкинг;
  - мобильный 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 вторичной информации по рынку.
- Анализ первичной информации по предложению российскими и зарубежными банками услуг интернет-банкинга, мобильного и телефонного банкинга своим клиентам.



## Выводы

<...>

Однако в целом сегмент ДБО для физических лиц активно развивается, игроками отмечается постоянный рост клиентской базы.

По приблизительным оценкам, в России в настоящее время общее число пользователей интернет-банкинга составляет \*\*\* млн. человек. По итогам 2009 года число пользователей услуги выросло приблизительно на \*\*\*, и большинство из них приходится на \*\*\*.

<...>

Среди банков, предлагающих сервис интернет-банкинга физическим лицам, наибольшим количеством функций обладают системы \*\*\* банка, \*\*\*банка, Банка24.ру, \*\*\*, банка Санкт-Петербург, \*\*\*, Промсвязьбанка, Росбанка, \*\*\*, \*\*\*банка, \*\*\*банка, ЮниКредит банка.

Согласно данным исследования, в течение 2009 года – 3 кварталов 2010 года в системах ДБО крупнейших российских банков были зафиксированы следующие **новые услуги**:

<...>

 **Банк24.ру**: SMS-банкинг, пакет «Миг24», денежные переводы по системам «Western Union» и «Migom», доступ к сервисам \*\*\*.

<...>

 **Банк Союз**: информирование клиентов, имеющих договор кредита/овердрафта о сумме предстоящего платежа, существующей задолженности и о сроке очередного платежа по кредиту с \*\*\*.

<...>

 **Промсвязьбанк**: запуск новой системы интернет-банкинга \*\*\*; возможность заказа дебетовых карт класса Gold;

<...>

 **Ситибанк**: Ситибанк запуск \*\*\* - \*\*\* версии интернет-банка для осуществления банковских операций \*\*\*.

<...>

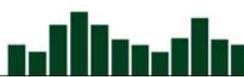
следующие **новые функции**:

<...>

 **Банк Авангард** - межбанковские переводы в иностранной валюте, открытие \*\*\*, запуск версии интернет-банкинга для \*\*\*, для пользователей \*\*\*;

<...>

 **Райффайзенбанк** - единый номер для SMS-сообщений, пополнение депозитов;



<...>

## Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в России

<...>

Технологии дистанционного банковского обслуживания можно классифицировать по типам информационных систем (программно-аппаратных средств), используемых для осуществления банковских операций:

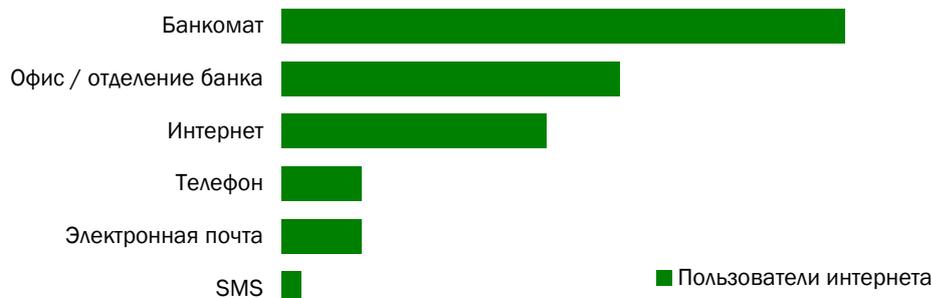
- **PC-банкинг** (системы «Клиент-Банк» и подобные ей, использующие прямое модемное соединение). В настоящее время практически не применяется;
- **Интернет-банкинг** - доступ к банковским услугам с любого компьютера через сеть интернет;
- **Мобильный и SMS-банкинг** - доступ к банковским услугам с мобильного телефона через WAP, GPRS, систему SMS-запросов и уведомлений;
- **Телефонный банкинг и call-центры** - доступ к банковским услугам посредством автоматических голосовых систем управления с использованием кнопочного телефона или с использованием операторов телефонного обслуживания;
- **ATM-banking** - обслуживание с использованием банкоматов, платежных терминалов, информационных киосков (основано на программном обеспечении, установленном на банкоматах, терминалах банка).

<...>

Банки, работающие на территории России, оказывают услуги ДБО двум большим группам клиентов – физическим и юридическим лицам – без разделения на какие-либо подгруппы.

<...>

**Диаграмма 1. Наиболее используемые каналы взаимодействия с банком**



Источник: Исследования потребителей финансовых услуг

<...>

## Интернет-банкинг

По приблизительным оценкам, в России в настоящее время общее число пользователей интернет-банкинга составляет порядка \*\*\* человек.

<...>

**Таблица 1. Количество пользователей интернет-банкинга в крупнейших розничных банках России**

Банк	Количество пользователей интернет-банкинга
Уралсиб	
ЮниКредит Банк	
Банк Санкт-Петербург	
Русь-банк	

Источник: AnalyticResearchGroup, собственные оценки банков

<...>

Эксперты утверждают, что в ближайшие годы темпы роста объема подключений к системам ДБО сохранятся и будут составлять не менее \*\*\*% в год. Уверенный рост рынка будет обусловлен как распространением банковских продуктов среди населения, так и развитием \*\*\*.

<...>

В то же время широкий функционал систем интернет-банкинга других банков позволяет предлагать уникальные услуги, создавать новые сервисы и даже новые системы.

**Таблица 2. Банки, предоставляющие специфические услуги интернет-банкинга**

Банк	Специфические функции
	Переводы Western Union
Альфа-Банк	
Банк Москвы	
	Пополнение топливного приложения банковской карты
	Оплата паев ПИФов.

Источник: AnalyticResearchGroup

<...>

**Таблица 3. Характеристики и стоимость интернет-банкинга в российских банках**

Банк	Название	Подвиды услуги	Объем операций	Стоимость	Подключение и специфика организации
	Абсолют On-Line	Доступ к платежным и информационным сервисам	Платежи и переводы между текущими счетами, внутрибанковские, управление банковскими картами, платежи в адрес поставщиков услуг, выписки по счетам, управление кредитами	Бесплатно	Регистрация в офисе банка, авторизация по логину-пароллю
Банк Санкт-Петербург		нет	Оплата в адрес поставщиков услуг, оплата ЖКХ, платежи и переводы внутрибанковские и межбанковские, управление вкладами, банковскими картами, кредитами, подключение услуг, открытие вкладов, переводы по РФ и за границу, операции с валютой, выписки и остатки по счетам  <...>	Бесплатно	Регистрация в офисе банка, авторизация по логину-пароллю, подтверждение операций по разовым паролям
			<...>		

Источник: AnalyticResearchGroup





**Таблица 4. Функциональность систем интернет-банкинга в российских банках**

Банк	Название системы	Оплата сотовой связи, ТВ, интернет-провайдеров, телефони и т.п.	Оплата коммунальных, налоговых платежей	Управление банковскими картами	Платежи и переводы между текущими счетами / внутрибанковские / межбанковские	Операции с ценными бумагами, валютой	Операции с паями ПИФов	Переводы по РФ и за границу	Управление кредитами	Управление депозитами	Информационные услуги (остатки по счетам, платежи, выпуски)	Стоимость, год	Система защиты
Абсолют банк													
Авангард													
АК Барс													
Альфа банк													
Банк24.ру													
Банк Москвы													
Банк Санкт-Петербург													
Банк Союз													
ВТБ 24													
Зенит													
МБРР													
МДМ Банк													
Московский Кредитный банк													
НБ Траст													





Банк	Название системы	Оплата сотовой связи, ТВ, интернет-провайдеров, телефонии и т.п.	Оплата коммунальных, налоговых платежей	Управление банковскими картами	Платежи и переводы между текущими счетами / внутрибанковские / межбанковские	Операции с ценными бумагами, валютой	Операции с паями ПИФов	Переводы по РФ и за границу	Управление кредитами	Управление депозитами	Информационные услуги (остатки по счетам, платежи, выписки)	Стоимость, год	Система защиты
Номос-банк													
Нордеа банк													
ОТП банк													
Промсвязьбанк													
Райффайзенбанк													
Росбанк													
Русский стандарт													
Сбербанк													
Ситибанк													
Уралсиб банк													
Хоум кредит энд финанс банк													
ЮниКредит банк													

Источник: AnalyticResearchGroup



<...>

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.

<...>

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

Банк	Сайт	Название сервиса	Стоимость доступа и обслуживания	Комиссия* интернет-банкинг	Комиссия* РКО в отделении банка
Абсолют банк					
Авангард банк					
АК Барс					
Альфа-Банк Пакет «Базовый»					
Банк24.ру					
Банк Москвы					
Банк Санкт-Петербург					
Банк Союз				0,5%, 25-500 руб.	
ВТБ 24					
Банк Зенит					
МБРР					
МДМ Банк					1,5%, 100-2000 руб.
Московский кредитный банк					
НБ Траст					
Номос Банк					
Нордеа банк					
ОТП банк					1%, 100-1500 руб.
Промсвязь банк					
Райффайзен банк					
Росбанк Пакет «Стандарт»					
Сбербанк России					
Ситибанк					
Уралсиб					
Хоум кредит энд финанс банк				0,5%, 29-199 руб.	
ЮниКредит Банк				.	

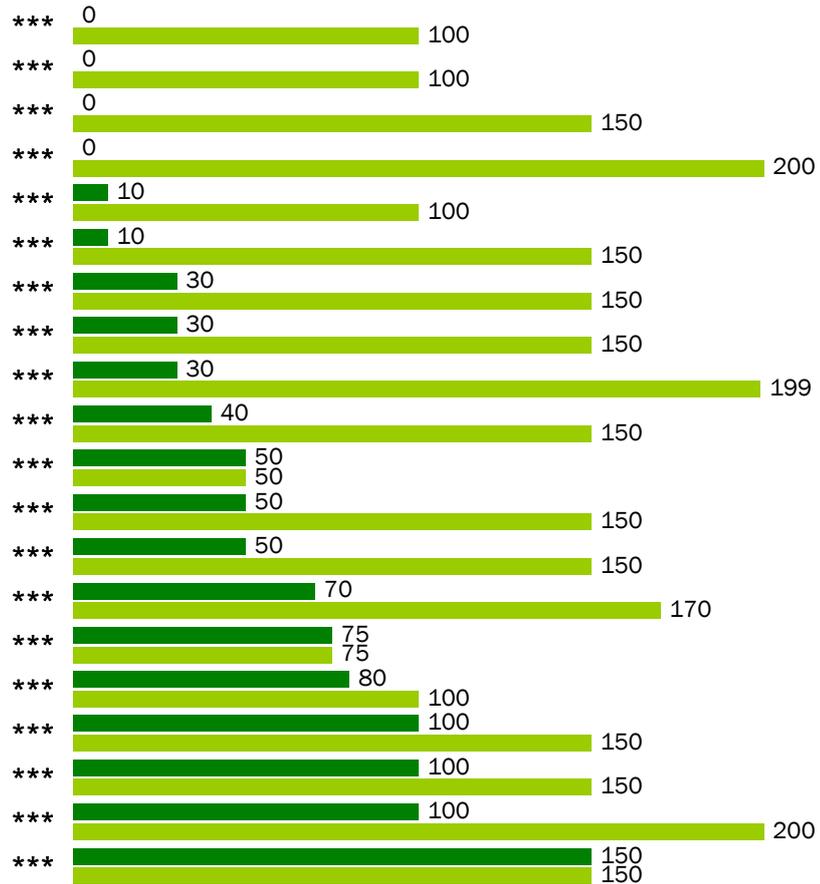
Источник: AnalyticResearchGroup

\*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.



<...>

**Диаграмма 2. Размер комиссии за операции перевода средств со счета в интернет-банкинге и офисе банка**



■ Комиссия\* интернет-банкинг, руб.

■ Комиссия\* РКО в отделении банка, руб.

\* Комиссия за перевод 10 000 руб. с текущего счета на счет в стороннем банке, в пределах РФ

Источник: AnalyticResearchGroup

<...>

## Мобильный банкинг

<...>

Использование мобильного банкинга для контроля состояния счета и проведения платежей получило значительный импульс с развитием технологий передачи данных в сотовых сетях – WAP/GPRS и более скоростных 3G. Основная аудитория мобильного банкинга – технически грамотные молодые пользователи с доходом не ниже среднего.

<...>

Стоимость услуг мобильного банкинга составляет \*\*\* руб. в месяц, а некоторые банки не берут за него плату (\*\*\*)

**Таблица 6. Характеристики и стоимость мобильного банкинга в российских банках**

Банк	Название	Подвиды услуги	Объем операций	Стоимость	Подключение и специфика организации
			<...>		
Промсвязь банк	PSB-Retail	нет	Оплата в адрес поставщиков услуг, оплата ЖКХ, платежи и переводы между текущими счетами, внутрибанковские и межбанковские платежи и переводы, управление банковскими картами, выписки и остатки по счетам	Бесплатно	Регистрация в офисе банка, подтверждение операций с помощью разовых паролей
			<...>		
Сбербанк	Мобильный банкинг по вкладам	Для владельцев вкладов и депозитов	Уведомления об операциях с банковскими вкладами, запрос баланса, остатка, выписки, отчета об исполнении длительных поручений, совершение платежей в пользу поставщиков услуг, информационно-новостные сервисы	50 руб. / мес. SMS-уведомления – 3 руб. / шт.	Регистрация в офисе банка
			<...>		

Источник: AnalyticResearchGroup

<...>





## SMS-банкинг

SMS-банкинг — 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. При использовании SMS-банкинга отсутствует необходимость установки клиентской части программного обеспечения на мобильный телефон (например, JAVA-приложения).

<...>

Всего в России насчитывается порядка \*\*\* млн. пользователей услуги SMS-банкинга. В среднем на одного пользователя в месяц приходится около \*\*\* SMS-сообщений.

<...>

В отдельных банках сервис SMS-банкинга предлагается совместно с услугой мобильного банкинга (\*\*\*)банк).

**Таблица 7. Характеристики и стоимость SMS-банкинга в российских банках**

Банк и название сервиса (если есть)	Уровень доступа	Объем операций	Стоимость	Подключение
		<...>		
Банк Москвы	Информационный	Уведомления об операциях по банковской карте, запрос баланса, выписки, платежа, блокировка карты, управление кредитами, управление паями ПИФов	Дебетовые карты - 49 руб. / мес. (2 мес. бесплатно). Кредитные карты - бесплатно. Информирование по ПИФам - 49 руб. / мес.	Регистрация в офисе банка
		<...>		
Ситибанк Citibank Alerting Service	Информационный	Уведомления об операциях по банковской карте, запрос баланса, выписки, списка операций, кредитного лимита и пр.	65 руб. / мес.	Регистрация в системе Citibank Online или по телефону в Контактном центре
		<...>		

Источник: AnalyticResearchGroup

<...>





## Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в Европе и США

<...>

Согласно последним исследованиям различных агентств, самый высокий уровень проникновения интернет-банкинга зарегистрирован в \*\*\* - 67,1% пользователей интернета подключены к данной услуге. В США этот показатель чуть ниже и составляет \*\*\*%.

<...>

Согласно \*\*\*, в настоящее время рынок банковского дистанционного обслуживания характеризуется следующими тенденциями:

<...>

- Рост традиционного банкинга ограничен уровнем расходов. Дистанционный банкинг – это более дешевый вариант, но в большинстве стран он имеет довольно скромный охват.

<...>

- Расширение дистанционного банкинга, включая мобильный банкинг, неизбежно в большинстве стран. Однако нет гарантии того, что значительное число малоимущих людей, не обслуживающихся в банках, будет использовать эти альтернативные каналы финансовых услуг не только для осуществления платежей, но и для оформления депозитов и кредитов.

<...>

- Доступ в Интернет с мобильных телефонов уменьшит стоимость финансовых транзакций и позволит новым игрокам предложить новые финансовые услуги.





## Интернет-банкинг

<...>

Начиная с середины 90-х годов прошлого века ведущие банки мира стали разрабатывать полноценные системы доступа к счетам через интернет.

<...>

Примерами виртуальных банков могут также служить банки **BankDirect** — основан в 1999 году, **CoinpuBank** — основан в 1998 году, **ebank** — основан в 1999 году, **NetBank** — основан в 1996 году и ряд других.

<...>

**Citi** запустил первую собственную систему интернет-банкинга Home Bank (в России она называлась «Home Base») в 1984 году. Через год она была переименована в Direct Access, и до 1995 года этой услугой могли пользоваться только жители Нью-Йорка. Доступ же к счетам через интернет был предоставлен пользователям Citi в 1997 году, причем спектр предоставляемых услуг с тех пор постоянно расширяется. В 2000 году система получила название Citibank Online.

<...>

Широко распространены ATM-сервисы на базе банкоматов. Адреса банкоматов можно найти на большинстве сайтов кредитных организаций, причем ATM делятся по языкам, принадлежности к собственно банку, и также перечислены банкоматы других организаций. По сравнению с применением в России возможности банкоматов качественно расширены.

<...>

Максимально востребованы системы, предоставляющие круглосуточный доступ к сервисам банка, как мобильные, так и стационарные, однако мобильность превалирует во всем.

<...>

Издание «Global Finance» ежегодно проводит исследование банковского сектора и составляет рейтинги мировых банков в области потребительского и корпоративного обслуживания. В 2010 году лучшими банками стали:





**Таблица 8. Лучшие банки мира по оказанию услуг интернет-банкинга, 2010**

Лучший интернет-банкинг в категории:	Регион				
	Северная Америка	Восточная Европа	Западная Европа	Азия + Тихоокеанский регион	Латинская Америка
Для корпоративных клиентов					
Для частных клиентов					
Управление ценными бумагами частных клиентов					
Оплата счетов частных клиентов					
Онлайн-кредитование частных клиентов					
Дизайн сайта для частных клиентов					
Интеграция и удобство для частных клиентов					
Безопасность операций частных клиентов					
Онлайн-депозиты для частных клиентов					

Источник: Global Finance

<...>





## Мобильный и SMS-банкинг

<...>

Основная тенденция развития мобильного банкинга в Европе и США, на фоне роста числа банков, предлагающих эту услугу, - совершенствование и дополнение действующих сервисов.

<...>

**Bank of America** отмечает, что наиболее часто клиенты его мобильного банкинга используют Apple iPhone, RIM Blackberry и Microsoft Windows Mobile, современные устройства, уже не являющиеся просто мобильными телефонами. А согласно отчету агентства Forrester, европейские владельцы BlackBerry и iPhone приблизительно в 3 раза чаще пользуются услугами мобильного банкинга, чем пользователи с другими телефонами.

<...>

Да и сам сервис мобильного банкинга далеко не всегда оказывается удобен для пользователей. В 2009 году аналитическая компания ABI Research провела исследование 29 банков США, которые предлагают мобильные сервисы, по таким критериям как доступность мобильных сервисов банка, удобство их использования и тп.

<...>

По данным \*\*\* количество активных пользователей мобильного банкинга и связанных с ним финансовых услуг во всем мире, согласно прогнозам, вырастет с \*\*\* в 2009 году до \*\*\* в 2015 году.

**Диаграмма 3. Активные пользователи мобильного банкинга и сопутствующих сервисов, 2009-2015**



Источник: Berg Insign

<...>

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

<...>

### Банк Санкт-Петербург

Сервисы дистанционного банковского обслуживания банка Санкт-Петербург представлены:

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

Банк Санкт-Петербург предлагает клиентам бесплатную систему интернет-банкинга. По сообщению пресс-службы банка, на начало 2010 года количество клиентов, подключившихся к системе, составляло \*\*\* пользователей.

За 2009 год банк существенно увеличил возможности интернет-банкинга, который в настоящее время позволяет управлять счетами, производить оплату коммунальных услуг, услуг операторов сотовой связи, большинства интернет-провайдеров, коммерческого телевидения и охранных предприятий.

Внедренное банком в рамках совместной программы с компанией «ПТК» топливное приложение к картам дает возможность их держателем \*\*\*.

<...>

**Таблица 9. Сервисы ДБО банка Санкт-Петербург**

Банк	Вид услуги	Объем операций	Стоимость	Подключение и специфика организации
Банк Санкт-Петербург	Интернет-банкинг			
Банк Санкт-Петербург	SMS-банкинг			
Банк Санкт-Петербург	Телефонный банкинг			

Источник: AnalyticResearchGroup

<...>

## Нордеа банк

Сервисы дистанционного банковского обслуживания банка Нордеа представлены:

-  Интернет-банкинг «Nordea online»;
-  Интернет-банкинг «Пластиковые карты Он-Лайн»;
-  SMS-банкинг «Мобильный банк».

Система дистанционного банковского обслуживания физических лиц банка Нордеа представлена бесплатным полнофункциональным интернет-банкинг «Nordea online», бесплатным интернет-банкинг «Пластиковые карты Он-Лайн» с информационным уровнем обслуживания (информация о состоянии счета банковской карты) и мобильным банкинг с информационным уровнем обслуживания (в форме sms-банкинга с уведомлениями об операциях по счету).

<...>

**Таблица 10. Сервисы ДБО Нордеа банка**

Банк	Вид услуги	Название	Объем операций	Стоимость	Подключение и специфика организации
Нордеа банк					
Нордеа банк					
Нордеа банк					

Источник: AnalyticResearchGroup

<...>

## Продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания на российском рынке

<...>

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

Крупнейшие российские банки в течение 2009 и 3 кварталов 2010 года осуществляли следующее коммуникационное воздействие на потребителей:

1. **Акции по стимулированию использования услуг ДБО** были проведены \*\*\*.
2. **Пресс-конференции с потребителями на тему использования услуг ДБО** были проведены \*\*\*.
3. **Обновление корпоративного сайта и/или дизайна систем ДБО** было проведено \*\*\*.
4. **Сообщения о промежуточных и общих годовых результатах систем ДБО** (количество клиентов, количество новых клиентов, объемы и структура платежей и проч.) **и о планах развития систем ДБО** регулярно предоставляли \*\*\*.
5. **Данные о рейтингах и премиях, полученных системами ДБО,** предоставили клиентам \*\*\*

В рамках **изменения ценовой политики** дистанционного банковского обслуживания можно отметить сообщения:

<...>

Согласно данным исследования, в течение 2009 года – 3 кварталов 2010 года в системах ДБО крупнейших российских банков были зафиксированы следующие **новые услуги**:

<...>

следующие **новые функции**:

<...>

следующие **новые партнеры**:

<...>





## Тенденции и перспективы развития российского рынка дистанционного банковского обслуживания.

<...>

Однако, при всем том, что банки активно работают в сфере расширения функциональности систем ДБО, выходят на новые сегменты рынка, продвижением и стимулированием продаж данных услуг всерьез занимаются лишь отдельные игроки. Потребителю на рынке ДБО все еще не хватает информации, понятных справочных систем \*\*\*.

<...>

До кризиса интернет-банкинг поддерживался многими банками только как необходимая надстройка к линейке предлагаемых сервисов, выполняя роль справочной службы без платежного функционала. Новые экономические условия потребовали от банков сосредоточить основные усилия на увеличении комиссионного дохода, сокращении издержек, на удержании текущих клиентов и повышении их лояльности. Все эти задачи эффективно решают сервисы дистанционного банковского обслуживания.

<...>

Сдерживающим развитие интернет-банкинга, следует отнести недостаточное качество услуг, предоставляемых интернет-провайдерами, неполноту функционала многих используемых в России систем интернет-банкинга, недостаточный \*\*\*.

<...>

По оценкам экспертов рынка, потенциал развития интернет-банкинга огромен. Сопутствующие рынки развиваются не менее активно:

<...>

Вообще в условиях отсутствия у значительной части населения России доступа к высокоскоростному проводному интернету наиболее эффективным решением на данном этапе остается внедрение мобильных услуг.

<...>



## Приложение 1

### Продвижение банками услуг ДБО

**Таблица 11. Продвижение услуг ДБО крупнейшими российскими банками, 2009-2010**

Банк	Дата	Вид ДБО	Коммуникация	Обращение
Авангард банк	07.07.2010	Интернет-банкинг	Расширение функционала	Банк "АВАНГАРД" разработал специальную версию Интернет-Банка для iPhone. В течение ближайших двух месяцев будут разработаны версии "Авангард Интернет-Банка" для других типов смартфонов и коммуникаторов.
Альфа-Банк	15.04.2010	SMS-банкинг	Продвижение: повышение доверия аудитории / раскрытие информации / стимулирование использования	1 000 000 розничных клиентов Альфа-Банка подключили к своим пластиковым картам услугу «Альфа-Чек». Клиенты SMS-банка «Альфа-Чек» чаще всего используют наиболее простую и удобную опцию – пополнение счета мобильного телефона. Ежемесячно совершается более 70 000 таких операций.
Банк24.ру	28.08.2009	Интернет-банкинг	Расширение функционала	В Интернет-банке для частных клиентов добавлены новые шаблоны: Международный лингвистический центр (ILC), Высшая экономическая школа, СК «СЕВЕРНАЯ КАЗНА», «ОКО-Охрана», Газета «Альфа-ВЕСТНИК+», «ОПТИКОМ», благотворительный детский фонд «Мы вместе».
ОТП банк	06.05.2010	Интернет-банкинг	Новая услуга	Клиентам ОТП Банка доступна новая услуга – ОТПДирект. С ее помощью можно круглосуточно получать информацию о состоянии карточного, депозитного, кредитного счетов, так же получать SMS-уведомления об операциях по картам, формировать выписки (историю операций) по счетам за выбранный период.
Райффайзенбанк	28.01.2009	Интернет-банкинг	Расширение функционала	Расширение функциональности: новая возможность - оплата услуг связи сотового оператора Tele2 через «Оплату услуг» в системе интернет-банкинга Raiffeisen CONNECT (в режиме реального времени и без комиссий)
Сбербанк	04.09.2009	Мобильный банкинг	Ценовая политика	Сбербанк России сообщает, что при подключении в г. Москве к услуге «Мобильный банк по вкладам» клиенты в течение первых 3-х месяцев с даты первичной регистрации мобильного телефона бесплатно уведомляются о совершенных операциях по вкладам.

Источник: AnalyticResearchGroup, пресс-релизы банков



## Приложение 7

### Динамика объема дистанционных платежей

**Таблица 12. Количество и объем платежей физических лиц с использованием платежных поручений, поступивших в кредитные организации, по способам поступления, 2008-2010**

Платежные поручения, поступившие в кредитные организации от физических лиц	всего	из них:		
		электронным способом	из них:	
			через сеть Интернет	с доступом посредством мобильных телефонов
2008 год				
I квартал				
II квартал				
III квартал				
IV квартал				
2009 год				
I квартал				
II квартал				
III квартал				
IV квартал				
2010 год 1 полугодие				
I квартал				
II квартал				

Источник: ЦБ РФ



## Приложение 8

### Список таблиц и диаграмм

Диаграмма 1. Наиболее используемые каналы взаимодействия с банком .....	13
Диаграмма 2. Размер комиссии за операции перевода средств со счета в интернет-банкинге и офисе банка.....	31
Диаграмма 3. Стоимость услуг SMS-банкинга в российских банках .....	42
Диаграмма 4. Безопасность мобильного банкинга .....	54
Диаграмма 5. Активные пользователи мобильного банкинга и сопутствующих сервисов, 2009-2015 .....	56
Диаграмма 6. Наиболее популярные услуги мобильного банкинга в США .....	57
Диаграмма 7. Использование интернет-банкинга населением России.....	124
Диаграмма 8. Источники информации об интернет-банкинге .....	125
Диаграмма 9. Структура рынка систем ДБО физических лиц по компаниям-разработчикам.....	130
Диаграмма 10. Цели использования интернета, 2006-2010 .....	172
Диаграмма 11. Численность пользователей интернет в России, 2002-2010 ...	174
Диаграмма 12. Использование финансовых инструментов пользователями и непользователями интернета, 2010 .....	175
Диаграмма 13. Финансовые инструменты в интернете, 2010 .....	176
Диаграмма 14. Социально-демографические характеристики пользователей финансовых сервисов интернета, 2010 .....	177
Диаграмма 15. Использование интернет-банкинга, 2010 .....	178
Диаграмма 16. Основные источники информации для пользователей интернета и интернет-банкинга, 2010 .....	179
Диаграмма 17. Основные факторы, определяющие выбор банка.....	180
Диаграмма 18. Основные факторы, определяющие выбор банка при открытии дебетовой карты .....	181
Диаграмма 19. Основные факторы, определяющие выбор банка при открытии дебетовой карты .....	181
Диаграмма 20. Основной банк пользователей интернет-банкинга.....	182



Таблица 1. Основные услуги, предоставляемые в рамках системы ДБО, по различным потребительским сегментам .....	10
Таблица 2. ДБО для физических лиц в ТОП-50 банков.....	11
Таблица 3. Количество пользователей интернет-банкинга в крупнейших розничных банках России .....	14
Таблица 4. Банки, предоставляющие специфические услуги интернет-банкинга	15
Таблица 5. Характеристики и стоимость интернет-банкинга в российских банках .....	16
Таблица 6. Функциональность систем интернет-банкинга в российских банках .	24
Таблица 7. Стоимость услуг интернет-банкинга и размер комиссии за операции перевода средств со счета в российских банках .....	28
Таблица 8. Размер комиссии за операции перевода средств со счета в интернет-банкинге и отделении банка .....	30
Таблица 9. Характеристики и стоимость мобильного банкинга в российских банках .....	33
Таблица 10. Стоимость услуг мобильного банкинга в российских банках.....	35
Таблица 11. Основные показатели рынка SMS-банкинга, 2009 .....	37
Таблица 12. Характеристики и стоимость SMS-банкинга в российских банках...	38
Таблица 13. Характеристики телефонного банкинга в российских банках .....	43
Таблица 14. Лучшие банки мира по оказанию услуг интернет-банкинга, 2010 ..	51
Таблица 15. Сервисы ДБО Абсолют банка .....	62
Таблица 16. Сервисы ДБО банка Авангард.....	64
Таблица 17. Сервисы ДБО Альфа-банка .....	67
Таблица 18. Сервисы ДБО АК Барс банка.....	68
Таблица 19. Сервисы ДБО Банка24.ру .....	71
Таблица 20. Сервисы ДБО Банка Москвы.....	73
Таблица 21. Сервисы ДБО банка Санкт-Петербург .....	76
Таблица 22. Сервисы ДБО банка Союз.....	77
Таблица 23. Сервисы ДБО банка ВТБ 24 .....	80
Таблица 24. Сервисы ДБО МБРР .....	82
Таблица 25. Сервисы ДБО МДМ банка.....	85



Таблица 26. Сервисы ДБО Московский кредитный банк.....	86
Таблица 27. Сервисы ДБО НБ Траст.....	87
Таблица 28. Сервисы ДБО Номос-банка .....	89
Таблица 29. Сервисы ДБО Нордеа банка.....	90
Таблица 30. Сервисы ДБО ОТП банка.....	91
Таблица 31. Сервисы ДБО Промсвязьбанка.....	94
Таблица 32. Сервисы ДБО Райффайзенбанка .....	97
Таблица 33. Сервисы ДБО Росбанка.....	100
Таблица 34. Сервисы ДБО банка Русский Стандарт .....	101
Таблица 35. Сервисы ДБО Сбербанка .....	105
Таблица 36. Сервисы ДБО Ситибанка.....	107
Таблица 37. Сервисы ДБО банка Уралсиб.....	109
Таблица 38. Сервисы ДБО Хоум кредит энд Финанс банка .....	110
Таблица 39. Сервисы ДБО ЮниКредит банка.....	112
Таблица 40. Продвижение услуг ДБО крупнейшими российскими банками, 2009-2010.....	141
Таблица 41. ТОП-10 комиссионных доходов банка по уровню востребованности клиентами.....	183
Таблица 42. ТОП-10 комиссионных доходов банка по уровню доходности.....	184
Таблица 43. Количество счетов с дистанционным доступом, открытых физическими лицами в кредитных организациях, 2008-2010 .....	185
Таблица 44. Количество и объем платежей физических лиц с использованием платежных поручений, поступивших в кредитные организации, по способам поступления, 2008-2010 .....	186