

**Аналитический отчет**

**DISCOVERY RESEARCH GROUP**

**Российский рынок дистанционного банковского обслуживания физических лиц**



Copyright © Июль 2013 (Москва, Discovery Research Group)

Этот отчет был подготовлен **DISCOVERY** **Research Group** исключительно в целях информации. **DISCOVERY Research Group** не гарантирует точности и полноты всех сведений, содержащихся в отчете, поскольку в некоторых источниках приведенные сведения могли быть случайно или намеренно искажены. Информация, представленная в этом отчете, не должна быть истолкована, прямо или косвенно, как информация, содержащая рекомендации по дальнейшим действиям по ведению бизнеса. Все мнение и оценки, содержащиеся в данном отчете, отражают мнение авторов на день публикации и могут быть изменены без предупреждения.

**DISCOVERY Research Group** не несет ответственности за какие-либо убытки или ущерб, возникшие в результате использования любой третьей стороной информации, содержащейся в данном отчете, включая опубликованные мнения или заключения, а также за последствия, вызванные неполнотой представленной информации. Информация, представленная в настоящем отчете, получена из открытых источников. Дополнительная информация может быть представлена по запросу.

Этот документ или любая его часть не может распространяться без письменного разрешения **DISCOVERY Research Group** либо тиражироваться любыми способами.

**ВАЖНО!**

**Задачи, поставленные и решаемые в настоящем отчете являются общими и не могут рассматриваться как комплексное исследование рынка того или иного товара или услуги. Для решения специфических задач необходимо проведение Ad hoc исследования, которое в полной мере будет соответствовать потребностям бизнеса.**

Основное направление деятельности **DISCOVERY Research Group** – проведение маркетинговых исследований полного цикла в Москве и регионах России, а также выполнение отдельных видов работ на разных этапах реализации исследовательского проекта.

Также **DISCOVERY Research Group** в интересах Заказчика разрабатывает и реализует PR-кампании, проводит конкурентную разведку с привлечением соответствующих ресурсов.

В конце 2006 г. создана компания **DISCOVERY Leasing Advisory Services**, основной деятельностью которой стало оказание маркетинговых, консалтинговых, информационных и лоббистских услуг лизинговым компаниям в России.

Специалисты агентства обладают обширными знаниями в маркетинге, методологии, методике и технике маркетинговых и социологических исследований, экономике, математической статистике и анализе данных.

Специалисты агентства являются экспертами и авторами статей в известных деловых и специализированных изданиях, среди которых SmartMoney, Бизнес, Ведомости, Волга-Пресс, Желтые Страницы, Издательский Дом «Ансар», Итоги, Коммерсантъ, Компания, Новые Известия, Олма Медиа Групп, Профиль, Рбк-Daily, РДВ-Медиа-Урал, Секрет, Эксперт, Build Report, Строительный бизнес.

Агентство **DISCOVERY Research Group** является партнером РИА «РосБизнесКонсалтинг» и многих других Интернет-площадок по продаже отчетов готовых исследований.

Сотрудники агентства **DISCOVERY Research Group** выполняли проекты для ведущих российских и зарубежных компаний, среди которых:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Автомобили**  Audi  Baw Motor Corporation  Bmw  Hino  Hyundai  Isuzu  Iveco  John Deere  Man  Mercedes Benz  Porsche  Scania  Setra  Skoda  Toyota  Volkswagen  Автомобили и Моторы Урала  Автоцентр Пулково  БелАЗ  Белрусавто  Веха  ГАЗ  Камаз  Северсталь-Авто  Сим-Авто-Плутон  Торговый Дом Уралавто  УАЗ  **Автомобильные масла**  Shell  Роснефть  **Грузоперевозки / Логистика**  Евротранс  Почтовая Экспедиционная Компания  Трейд Лоджистик Компани  Фм Ложистик Восток  **Гостиничный бизнес**  Holiday Inn  Гостиница Москва  Интурист Отель Групп  Русские Отели  **Недвижимость**  Rdi Group  АК Барс Девелопмент  Главстрой  Конти и К  Ренова-Стройгруп  Русская Инвестиционная Группа  Строительная Компания «Люксора»  **Киноиндустрия**  Гемини Энтертейнмент  Инвесткинопроект  Каро Фильм | **Автомобильные шины**  Exxon Mobil  Shell  Роснефть  Bridgestone  Continental  Cordiant  Goodyear  Hankook  Michelin  Nokian  Pirelli  Sumitomo  Yokohama  Алтайский Шинный Комбинат  Белшина  Востокшинторг  Днепрошина  Мво-Столица  Нижнекамскшина  **Строительные и отделочные материалы**  Caparol  Cersanit  Estima  Henkel  Ideal Standard-Vidima  Kleo  Lasselsberger  Rockwool  Saint Gobain Isover  Swisscolor  Tarkett  Terracco  Tikkurila  Trale  Ursa Евразия  Wienrberger  Ангарский Керамический Завод  Армавирский Керамический Завод  Бентонит  Бийский Завод Стеклопластиков  Гранит Кузнечное  Евротизол  Керама Центр  Кератон  Лср  Минвата  Оптимист  Промстройматериалы  Ратм Цемент Холдинг  Русплит  Самарский Стройфарфор  Санитек  Сибирь-Цемент-Сервис  Старатели  Топкинский Цемент  Уфимский Фанерно-Плитный Комбинат  Эмпилс  Юнис  Ярославские краски | **Промышленные рынки**  ABB  Alcoa  Basf  Dupont  Mitsui  Schneider Electric  Siemens  Sojitz Corporation  Xerox  Агромашхолдинг  Альта Виста  Байкальская Лесная Компания  Батис  Волжский Оргсинтез  Воткинский Завод  Газпром  Газпром Нефть  Евроцемент  Завод Бытовой Химии  Завод Сварочного Оборудования Искра  Илим Палп  Интерстекло  Керамир  Кубаньгрузсервис  Лебедянский Гок  Моспромстрой  Рао Еэс России  Роснефть  Русал  Русский Пластик  Салаватстекло  Северсталь  Сибирский Цемент  Содовая Компания  Сургутнефтегаз  Татлесстрой  ТНК-BP  Топкинский цемент  Трансстрой  Уралавтостекло  Уралхим  Уралхимпласт  Элопак  **Мебель**  Ромул  Соло  Фабрика «8 марта»  Феликс  **Сми**  Ведомости  Итоги  Коммерсантъ  Компания  Профиль  Рбк  Секрет фирмы  Эксперт |
| **Аудит и консалтинг**  Bain&Company  Boston Consulting Group  Deloitte&Touche  Ernst&Young  Interbrand  J’Son & Partners Consulting  KPMG  Marshall Capital Partners  Price Waterhouse Coopers  Roland Berger Strategy Consultants  Wolk&Partner  Бдо Юникон  Косалтингстройинвест  Северо-Западный Юридический Центр  Стратегика  Фонд Центр Стратегических Разработок Северо-Запад  Экопси Консалтинг  **Страхование**  Гута-Страхование  Ингосстрах  Наста  Ренессанс Страхование  **IT / Телевидение**  Hewlett Packard  Intel  Microsoft  Sitronics  Арктел  Ассоциация Кабельного Телевидения РФ  Группа Компаний Вид  Дальневосточная Компания Электросвязи  Зебра Телеком  Новосибирский Городской Сайт  Опытный Завод Микрон  Ренова-Медиа  Ростелеком  Сибирьтелеком  Спутниковое Мультимедийное Вещание  Центральный Телеграф  **Бытовая техника**  Bosch  Electrolux  Whirlpool  Атлант | **Банки и финансовые компании**  Deutsche Bank  Raiffeisen  Russia Partners Management Llc.  Абсолютбанк  Ак Барс Банк  Альфа Банк  Банк Москвы  Банк Тураналем  ВТБ  Газпромбанк  Дельтакредит  Евразийский Банк Развития  Еврофинанс Моснарбанк  Запсибкомбанк  ИФД КапиталЪ  Ифк Алемар  Камчатпрофитбанк  Кмб-Банк  Левобережный  Металлинвестбанк  Москоммерцбанк  Пробизнесбанк  Промсвязьбанк  Ренессанс Капитал  Ренова-Финанс  Российский Банк Развития  Русский Стандарт  Русфинанс Банк  Сбербанк  Славпромбанк  Солид Инвест  Тройка Диалог  Финансбанк  Центральный Банк Российской Федерации  **Реклама**  News Outdoor  Video International  Агентство Массовых Коммуникаций АК.М  Арс Комьюникейшнс  Северная Медиа Группа  **Ресторанный бизнес**  Картофельный Папа  Ресторатор  Росинтер Ресторантс  Солнце Мехико | **Розничная торговля**  Domo  Ашан  М Видео  Мир  Перекресток  Эльдорадо  **Продукты питания**  Mars  Pepsi-Cola  Tchibo  Unilever  Айс-Фили  Волгоградские Водки  Вто Эрконпродукт  Лебедянский  Минводыпищепродукт  Минеральные Воды Кавказа  Нижегородский Масло-Жировой Комбинат  Русский Винный Трест  Русский Продукт  Фабрика Мороженого Престиж  **Киноиндустрия**  Гемини Энтертейнмент  Инвесткинопроект  Каро Фильм  СТС-Медиа  **Одежда и Обувь**  Ecco  Savage  Белвест  Глория Джинс  Диском  Обувь России  Три Толстяка  **Парфюмерия и косметика**  Beiersdorf Ag  Procter&Gamble  Splat  Yves Rocher  Л' Этуаль  Невская Косметика  **Образование**  Государственная Публичная Научно-Техническая Библиотека Со Ран  ГУ Высшая Школа Экономики  Новосибирский Государственный Университет |

**СОДЕРЖАНИЕ**

[Таблицы 7](#_Toc374739168)

[Диаграммы 7](#_Toc374739169)

[Глава 1. Технологические характеристики исследования 11](#_Toc374739170)

[Цель исследования 11](#_Toc374739171)

[Задачи исследования 11](#_Toc374739172)

[Объект исследования 11](#_Toc374739173)

[Метод сбора данных 11](#_Toc374739174)

[Источники получения информации 12](#_Toc374739175)

[Объем и структура выборки 12](#_Toc374739176)

[Глава 2. Дистанционное банковское обслуживание 13](#_Toc374739177)

[Классификация ДБО по различным критериям 13](#_Toc374739178)

[Показатели рынка ДБО физических лиц 21](#_Toc374739179)

[Основные факторы роста рынка ДБО физических лиц 29](#_Toc374739180)

[Основные тренды развития рынка ДБО физических лиц 34](#_Toc374739181)

[Российские разработчики программного обеспечения 41](#_Toc374739182)

[Глава 3. Интернет-банкинг 46](#_Toc374739183)

[Общая характеристика и перспективы развития сегмента 46](#_Toc374739184)

[Портрет пользователя услугой интернет-банкинга 52](#_Toc374739185)

[Функциональные возможности интернет-банкинга 55](#_Toc374739186)

[Основные участники рынка 57](#_Toc374739187)

[Рейтинг эффективности российских интернет-банков 58](#_Toc374739188)

[Рейтинг популярности российских интернет-банков 63](#_Toc374739189)

[Характеристика услуги «Интернет-банк» крупнейших банков России 65](#_Toc374739190)

[Глава 4. Mobile-банкинг 92](#_Toc374739191)

[Общая характеристика и перспективы развития сегмента 92](#_Toc374739192)

[Портрет пользователя услугой «Мобильный банк» 97](#_Toc374739193)

[Функциональные возможности мобильного банкинга 100](#_Toc374739194)

[Основные участники рынка 104](#_Toc374739195)

[Рейтинг банков в зависимости от используемой платформы мобильного банкинга 104](#_Toc374739196)

[Характеристика услуги «Мобильный банк» крупнейших банков России 108](#_Toc374739197)

[Глава 5. SMS-банкинг 123](#_Toc374739198)

[Глава 6. ATM-банкинг 132](#_Toc374739199)

**Отчет содержит 22 таблиц и 20 диаграмм.**

Таблицы

[Таблица 1. Оборот платежей российского рынка ДБО физических лиц с разбивкой по сегментам в 2008 -2012 гг., а также прогноз на 2017 г., млрд. руб. 28](#_Toc374812983)

[Таблица 2. Факторы, влияющие на динамику рынка интернет-банкинга 52](#_Toc374812984)

[Таблица 3. ТОР-15 интернет-банков для физических лиц по версии Markswebb Rank & Report, 2013 г. 60](#_Toc374812985)

[Таблица 4. ТОР-15 интернет-банков для физических лиц по версии «Эксперт РА», 2013 г. 63](#_Toc374812986)

[Таблица 5. ТОР-10 интернет-банков по количеству пользователей, 2013 г., % от аудитории интернета в России. 65](#_Toc374812987)

[Таблица 6. Доля новых пользователей ТОР-10 интернет-банков, 2013 г., % начавших пользоваться менее года назад. 65](#_Toc374812988)

[Таблица 7. Доля активных пользователей ТОР-10 интернет-банков, 2013 г., % пользующихся раз в неделю или чаще. 65](#_Toc374812989)

[Таблица 8. Рейтинг мобильных банков для iPhone. 105](#_Toc374812990)

[Таблица 9. Рейтинг мобильных банков для Android. 106](#_Toc374812991)

[Таблица 10. Рейтинг мобильных банков для Windows Phone*.* 107](#_Toc374812992)

[Таблица 11. Рейтинг мобильных банков для Java. 107](#_Toc374812993)

[Таблица 12. Рейтинг мобильных сайтов-банкингов. 108](#_Toc374812994)

[Таблица 13. Основные характеристики услуги «Мобильный банк» лидеров рынка. 109](#_Toc374812995)

[Таблица 14. Услуги предоставляемые крупнейшими банками на рынке ДБО физических лиц по средством SMS 127](#_Toc374812996)

[Таблица 15. ТОР-15 банков по количеству собственных банкоматов по России на 1 января 2013 года, шт. 134](#_Toc374812997)

[Таблица 16. ТОР-15 банков по количеству собственных банкоматов по России с функцией cash-in на 1 января 2013 года, шт. 135](#_Toc374812998)

[Таблица 17. ТОР-15 банков по количеству собственных транзакционно-платежных терминалов по России на 1 января 2013 года, шт. 136](#_Toc374812999)

[Таблица 18. Общий рейтинг интернет-банков для физических лиц по версии Markswebb Rank & Report, 2013 г. 140](#_Toc374813000)

[Таблица 19. Итоговый рейтинг функциональности систем интернет-банкинга по версии «Экперт РА», 2013 г. 142](#_Toc374813001)

[Таблица 20. ТОР-10 систем интернет-банкинга по критерию «внешний платежный функционал» 144](#_Toc374813002)

[Таблица 21. ТОР-10 систем интернет-банков по критерию «внутренний функционал и сервисные функции» 145](#_Toc374813003)

[Таблица 22. ТОР-10 систем интернет-банкинга по критерию «информационная и финансовая безопасность» 146](#_Toc374813004)

Диаграммы

[Диаграмма 1. Виды электронного банкинга (e-банкинг) 17](#_Toc374812962)

[Диаграмма 2. Количество счетов с дистанционным доступом, открытых физическими лицами в банках России, 2008-2013 гг., млн. ед. 22](#_Toc374812963)

[Диаграмма 3. Доля счетов с дистанционным доступом в общем количестве счетов, открытых физическими лицами в банках России, 2008-2013 гг.,%. 22](#_Toc374812964)

[Диаграмма 4. Модули систем ДБО, используемые российскими банками в 2013 году. 23](#_Toc374812965)

[Диаграмма 5. Количество счетов физических лиц с дистанционным доступом через Интернет и мобильный телефон в 2008-2013 гг., млн. ед. 25](#_Toc374812966)

[Диаграмма 6. Доля счетов с дистанционным доступом через сеть Интернет и мобильный телефон к числусчетов с дистанционным доступом, открытых физическими лицами в банках России, 2008-2013, %. 25](#_Toc374812967)

[Диаграмма 7. Количество пользователей, совершающих платежи через различные сервисы ДБО в 2012 г., а также прогноз на 2017 г., млн. чел. 28](#_Toc374812968)

[Диаграмма 8. Структура рынка систем ДБО физических лиц по разработчикам (на основе данных по ТОР-100 российских банков), 2013 г., %. 44](#_Toc374812969)

[Диаграмма 9. Структура рынка систем ДБО физических лиц в банках-нерезидентах по разработчикам, 2013 г., %. 45](#_Toc374812970)

[Диаграмма 10. Доля банковских платежей физических лиц через интернет по объему и числу транзакций в 2009-2012 гг., %. 47](#_Toc374812971)

[Диаграмма 11. Оценка числа активных пользователей интернет-банкинга в России в 2011-2013 гг., млн. человек. 48](#_Toc374812972)

[Диаграмма 12. Динамика численности интернет-пользователей России нарастающим итогом в 2003-2013 гг., млн. чел. 53](#_Toc374812973)

[Диаграмма 13.Основные виды услуг интернет-банкинга, предоставляемые российскими банками, % от числа опрошенных банков. 57](#_Toc374812974)

[Диаграмма 14. Структура распределения пользователей Мобильным банком по городам: Москва,Санкт-Петербург, другие города-миллионики, города с численность 0,5-1 млн. человек, города с численностью 100-500 тыс. человек, %. 98](#_Toc374812975)

[Диаграмма 15. Структура распределения пользователей Мобильным банком по федеральным округам России, %. 98](#_Toc374812976)

[Диаграмма 16. Доля пользователей Мобильным Банком в группах по уровню дохода на одного человека в семье, %. 99](#_Toc374812977)

[Диаграмма 17. Результаты опроса ФОМ: для чего клиенты используют услугу «Мобильный банк», % опрошенных. 100](#_Toc374812978)

[Диаграмма 18. Наиболее представленные возможности услуги «Мобильный банк» среди российских банков, %. 101](#_Toc374812979)

[Диаграмма 19. Количество пользователей SMS-банкингом в России в 2011-2012 гг., прогноз на 2017 г., млн. человек. 125](#_Toc374812980)

[Диаграмма 20. Объем рынка SMS-банкинга в России в 2011-2012 гг., прогноз на 2017 г., млрд. руб. 126](#_Toc374812981)

Резюме

В декабре 2013 года DISCOVERY Research Group завершило исследование рынка дистанционного банковского обслуживания (ДБО) физических лиц в России, который, по мнению всех участников рынка, является одним из наиболее перспективных направлений развития банковского сектора. На текущий момент в его развитии заинтересованы все участники рынка - как клиенты, стремящиеся экономить свое время, так и банки, которые, несмотря на затраты на обновление IT-платформ и программного обеспечения, в итоге существенно экономят за счет снижения издержек при проведении несложных операций.

По сравнению с западом, где рынок дистанционного банковского обслуживания, существует уже больше 20 лет, для России это достаточно новый сервис, который начал активно развиваться 3-4 года назад. Однако темпы его роста впечатляют: за столь короткое время возможности современных систем дистанционного банкинга для физических лиц значительно расширились, в результате чего такие системы из простой информационной услуги для узкой группы клиентов превратились в реально работающий инструмент по совершению разнообразных операций «онлайн».

Примечательно и то, что развитие рынка ДБО в России происходит во всех его сегментах: АТМ-банкинге, SMS-банкинге, мобильном банкинге и интернет-банкинге. В частности согласно проводимым исследованиям, наибольшую популярность получила система типа «интернет-банк», которая внедрена более чем в 80% российских банков. Далее следует мобильный банкинг с показателем порядка 60%. Примерно половина банков развивают и такие направления как ATM-банкинг и SMS-банкинг. Однако стоит отметить, что последние два сегмента наиболее востребованы с точки зрения оплаты услуг, прежде всего, мобильного телефона и получения информации по текущим счетам и картам клиента.

Развитие общедоступного широкополосного доступа к сети интернет в регионах, рост продаж смартфонов и планшетов, повышение финансовой грамотности населения, развитие законодательства, а самое главное ускорение ритма жизни населения – вот основные факторы развития рынка ДБО.

По общей оценке экспертов, уже сегодня каждый пятый клиент кредитного учреждения является активным пользователем дистанционных банковских сервисов, а через 5 лет их количество достигнет 90-95%.

На текущий момент наряду с широким функционалом предоставляемых онлайн-услуг банками, пользователи заинтересованы в адаптации интерфейса, поддержке работы на любом устройстве, аналитике и легком управлении личным бюджетом. Эксперты считают, что именно такому дистанционному банкингу принадлежит будущее.

Банки понимают, что каналы ДБО не конкурируют друг с другом, а дополняют друг друга. Обладая определенными, свойственными только конкретному виду обслуживания, преимуществами, каждый из каналов ДБО не лишен и недостатков. Поэтому банки стремятся развивать сразу несколько каналов ДБО с тем, чтобы обеспечить  удовлетворение клиентами их индивидуальных потребностей в дистанционном банковском обслуживании.

# Глава 1. Технологические характеристики исследования

Цель исследования

Описать текущее состояние и перспективы развития рынка дистанционного банковского обслуживания физических лиц в России.

Задачи исследования

1. Классифицировать рынок дистанционных услуг по различным критериям.
2. Описать текущее состояние рынка дистанционного банковского развития физических лиц в России.
3. Определить темпы роста и динамику развития рынка.
4. Выявить ключевые факторы и перспективы развития рынка.
5. Описать среднестатистический портрет пользователя услугами дистанционного банковского обслуживания.
6. Описать состояние различных сегментов российского рынка дистанционного банковского обслуживания физических лиц:
   * Интернет-банкинг;
   * Mobile-банкинг;
   * SMS-банкинг;
   * ATM-банкинг.

по следующим показателям:

* + объем сегмента;
  + темпы роста;
  + факторы роста;
  + тенденции и перспективы развития сегмента;
  + функционал предоставляемых услуг;
  + ведущие российские банки и предоставляемые ими услуги.

Объект исследования

Рынок дистанционного банковского обслуживания физических лиц в России.

Метод сбора данных

Мониторинг материалов печатных и электронных деловых и специализированных изданий, аналитических обзоров рынка; Интернет; материалов маркетинговых и консалтинговых компаний; результаты исследований DISCOVERY Research Group.

Источники получения информации

1. База данных Центробанка РФ.
2. Печатные и электронные деловые и специализированные издания, аналитические обзоры.
3. Ресурсы сети Интернет в России и мире.
4. Материалы участников отечественного и мирового рынков.
5. Результаты исследований маркетинговых и консалтинговых агентств.
6. Материалы отраслевых учреждений и базы данных.
7. Результаты исследований DISCOVERY Research Group.

Объем и структура выборки

Процедура контент-анализа документов не предполагает расчета объема выборочной совокупности. Обработке и анализу подлежат все доступные исследователю документы.

# Глава 2. Дистанционное банковское обслуживание

Дистанционное банковское обслуживание – термин, применяемый к технологиям предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (то есть без его визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных и телефонных сетей. Для описания технологий ДБО используются различные в ряде случаев пересекающиеся по значению термины: Клиент-Банк, Банк-Клиент, Интернет-Банк, Система ДБО, Электронный банк, Интернет-Банкинг, 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 и др.

Дистанционное банковское обслуживание появилось примерно тридцать лет назад, когда строительное общество Nottingham Building Society, британская телефонная компания British Telecom и Bank of Scotland объединили свои усилия для создания новой технологии – программы Homelink. Это был качественный скачок в развитии удаленных банковских технологий.

Классификация ДБО по различным критериям

Дистанционное банковское обслуживание можно классифицировать по следующим основаниям:

* Канал доставки банковских услуг;
* Тип информационной системы, используемой для осуществления банковских операций;
* Субъекты, пользующиеся услугами;
* Вид предоставляемой информации или возможных операций при пользовании услугами;
* Степень универсальности или комплексности предоставляемых операций;
* Условия предоставляемых услуг.

…

Показатели рынка ДБО физических лиц

Основные показатели рынка дистанционного банковского обслуживания физических лиц ежегодно демонстрируют положительную динамику. Всего за 3 года возможности современных систем дистанционного банкинга для физических лиц значительно расширились, в результате чего такие системы из простой информационной услуги для узкой группы клиентов превратились в реально работающий инструмент по совершению разнообразных операций «онлайн».

Согласно статистике Банка России, количество счетов физических лиц с дистанционным доступом на 1 января 2012 года составило … ед., или 12,9% общего числа счетов, открытых физическими лицами в банках России. Для сравнения: по состоянию на 1 января 2009 года количество счетов физических лиц, способных управлять ими дистанционно, составляло всего … ед. То есть за 3 года рынок вырос в два раза.

В 2012 году российские банки продолжили проводить политику расширения сферы применения дистанционного банковского обслуживания и стимулирования клиентов к использованию дистанционных каналов доступа при осуществлении платежей. В результате количество счетов с дистанционным доступом возросло в течение года более чем на четверть и составило на 1 января 2013 года … ед. или 14,6% общего числа счетов, открытых физическими лицами в банках России.

Диаграмма 2. Количество счетов с дистанционным доступом, открытых физическими лицами в банках России, 2008-2013 гг., млн. ед.

**Источник: данные ЦБ РФ.**

Проводимые исследования показывают, что с каждым годом все большее количество банков предлагает своим клиентам возможность дистанционного обслуживания. …

По данным Центробанка, с 2009 по 2013 года доля счетов физических лиц, доступных через интернет, выросла более чем в два раза - с …% до …%, а доля счетом с «мобильным» доступом – почти в четыре раза: с …% до …%. В 2013 году рост продолжился и если на 1 января 2013 года совокупная доля счетов физических лиц, доступных через интернет и мобильный телефон, составляла ...%, то на 1 июля 2013 года – уже …%.

Диаграмма 5. Количество счетов физических лиц с дистанционным доступом через Интернет и мобильный телефон в 2008-2013 гг., млн. ед.

**Источник: данные ЦБ РФ.**

…

В целом же конечно, Россия пока уступает Европе и США, где дистанционными каналами пользуются десятки миллионов человек. …

Кроме того, в России развитие дистанционных форм банковских услуг идет несколько медленнее, чем на западе. «В России наблюдается тенденция увеличения количества клиентов, предпочитающих дистанционные каналы обслуживания, но темпы роста гораздо ниже: наша страна отстает от Европы лет на 5. Согласно некоторым исследованиям, мобильным и интернет-банкингом за последний год воспользовался лишь каждый седьмой россиянин. Постепенный переход клиентов в онлайн и мобайл неизбежен, хотя в нашей стране в обозримом будущем он не будет полным», - уверен Сергей Бокач, заместитель руководителя департамента финансовых рынков группы «Лайф Капитал» («Пробизнесбанк»).

….

Критерием успешности работы ДБО может послужить показатель доли платежей через системы ДБО в общем количестве платежей. ….

По общей оценке экспертов, уже сегодня каждый пятый клиент кредитного учреждения является активным пользователем дистанционных банковских сервисов, а через 5 лет их количество достигнет 90-95%.

Основные факторы роста рынка ДБО физических лиц

…

Основные тренды развития рынка ДБО физических лиц

…

Российские разработчики программного обеспечения

Рынок программных продуктов для интернет-банкинга постоянно растет. В настоящее время на нем представлены многие российские и иностранные разработчики. Помимо этого, некоторые банки предпочитают пользоваться для организации интернет-обслуживания собственным программным обеспечением, другие используют разработки сторонних производителей.

Все существующие системы можно разделить на несколько категорий.

Во-первых, системы, возможности которых ограничены предоставлением клиенту информации о состоянии его счетов.

Во-вторых, системы, позволяющие осуществлять удаленное управление счетами: внутри- и межбанковские переводы, оплату коммунальных услуг, покупку или продажу безналичной валюты и т.д.

Наконец, к третьей категории относятся еще более «продвинутые» системы, позволяющие клиенту получить в режиме online практически весь комплекс банковских услуг, включая кредитование, операции с ценными бумагами и управление личными финансами.

Интернет-банкинг может осуществляться посредством двух инструментов:

* С помощью так называемого «тонкого клиента» - на стороне пользователя не устанавливается дополнительное программное обеспечение, операционные страницы обрабатываются обычным интернет-браузером.
* Посредством «толстого клиента». Этот способ требует установки на компьютер пользователя специального программного обеспечения, осуществляющего отображение информации, передачу в банк команд и шифрование всего передаваемого содержимого. В большинстве случаев частным клиентам не требуется установка дополнительных программ, поэтому клиент не привязан к определенной операционной системе и может использовать как PC-совместимый компьютер, так и MAC или всевозможные портативные устройства - телефоны, коммуникаторы, планшеты. Операции производятся через сайт самого банка, на который можно зайти, используя стандартный интернет-браузер (Microsoft Internet Explorer, Mozilla FireFox и т.д.).

По мнению заместителя председателя правления Меткомбанка Ольги Фроловой, на сегодняшний день одними из самых перспективных решений с точки зрения технологий являются как раз системы интернет-банкинга, построенные по принципу «тонкого клиента».

….

Лидеры рынка программного обеспечения для ДБО в России

По состоянию на август 2013 на рынке представлена в общей сложности … компания, которая занимается разработкой программного обеспечения для интернет-банкинга в России, хотя всего несколько лет назад их количество соответствовало 15-ти. В 2009 году лидерами являлись программы Quik Сибирской межбанковской валютной биржи, Netinvestor от «МФД-Инфо-Центра», «ИТС-Брокер» и «Инвестор» от компании «ИНИСТ».

Сегодня лидирующие позиции на рынке разработки и внедрения автоматизированных систем дистанционного банковского обслуживания и управления финансами занимает компания ...

На втором месте …. с показателем 24,1%, что ниже показателя 2012 года на 1,7 п.п.

Третье место принадлежит компании … (8%), лишь немного обошедшей своего ближайшего конкурента - компанию …. (7%).

….

# Глава 3. Интернет-банкинг

Общая характеристика и перспективы развития сегмента

Интернет-банкинг – это электронная система, которая позволяет осуществлять управление финансовыми средствами в любом месте, в любое время и на любом компьютере, где существует возможность доступа к интернет. В настоящее время интернет-банкинг является одной из самых популярных технологий дистанционного банковского обслуживания, которые предоставляют банки своим клиентам.

При этом существуют информационно-технологические системы, в которых интернет используется только как средство передачи данных, и системы, в которых интернет используется как самостоятельная информационная технология.

В первом случае интернет выступает как канал связи между банком и клиентом и, по сути, представляет собой только дополнение к классическим системам «банк - клиент».

Во втором случае прикладное программное обеспечение (ПО) представляет собой специальное интернет-приложение, функционирующее только в сеансе диалоговой связи клиента с банком. При помощи этого приложения клиент, введя свои идентификационные данные (логин и пароль), осуществляет доступ к серверу банка с любого компьютера, подключенного к интернет, получая тем самым возможность управления своими банковскими счетами. При использовании подобных систем «Интернет-банк» клиенту не нужно устанавливать ПО и хранить соответствующие электронные базы данных на своем компьютере.

«В России интернет-банкинг впервые появился в конце 90-х годов прошлого столетия. Но наибольшую динамику начал демонстрировать, пожалуй, в последние года. Это связано с большим скачком в развитии интернет-банкинга в России за последнее время, с растущим проникновением интернета в нашу жизнь, а также с развитием и совершенствованием банковской сферы в целом», - рассказывает Павел Мышев, менеджер по работе с ключевыми клиентами, компании «Синимекс».

Эксперты единогласно сходятся во мнении, что интернет-банкинг является перспективным и быстрорастущим сегментом банковской деятельности. …

**Согласно статистике, в** 2012 году доля банковских транзакций физических лиц, совершенных через интернет, увеличилась на 4 п. п. в сравнении с 2011 годом и составила …%. При этом доля удаленных платежей в общем объеме транзакций увеличилась до …%, хотя на протяжении 2009-2011 годов величина этого показателя составляла …%.

Диаграмма 10. Доля банковских платежей физических лиц через интернет по объему и числу транзакций в 2009-2012 гг., %.

**Источник: Эксперт РА, 2013.**

…

Диаграмма 11. Оценка числа активных пользователей интернет-банкинга в России в 2011-2013 гг., млн. человек.

**Источник: расчеты Discovery Research Group на основе данных Эксперт РА.**

Признание интернет-банкинга одним из весомых конкурентных преимуществ на рынке характеризует и уровень проникновения данной услуги среди российских банков. Так, согласно исследованию группы CNews Analytics, 70% из 200 крупнейших розничных банков России предоставляют сервис интернет-банкинга, в рамках которого клиент может с компьютера получать доступ к своему банковскому счету и проводить различные операции: переводить средства, осуществлять платежи, оплачивать покупку товаров и услуг в интернет-магазинах. Среди банков первой сотни показатель внедрения интернет-банкинга еще выше и составляет 83%.

Участники рынка выделяют два основных фактора, стимулирующих развитие интернет-банкинга. Во-первых, использование этого канала позволяет существенного сократить операционные расходы….

Во-вторых, интернет-банкинг позволяет увеличить количество потребляемых услуг. …

При этом основными тенденциями в развитии интернет-банкинга на текущий момент являются ….

….

Рынок интернет-банкинга сегодня стоит перед рядом вопросов, решив которые банки смогут дать ему толчок к дальнейшему развитию – интенсивному, а не экстенсивному. Сейчас, по оценкам отраслевых экспертов, число активных клиентов растет на 40-60% в год, но прирост может быть еще больше.

Портрет пользователя услугой интернет-банкинга

Согласно последним данным опроса Фонда общественного мнения (ФОМ), проведенного летом 2013 года, доля активной аудитории, выходящие в интернет хотя бы раз за сутки, сейчас составляет 45% или … млн. человек. За год этот показатель вырос на 6% ….

Поскольку основным фактором пользования услуг интернет-банкинга является собственно наличие интернета, именно среди этих пользователей следует выделять активных пользователей данной услуги. А потому активные пользователи интернета и непосредственно пользователи услуг интернет-банкинга во многом имеют схожие характеристики:

Региональный аспект. Согласно исследованию ФОМ, по уровню проникновения интернета в России по-прежнему лидируют Москва и Санкт-Петербург, где интернетом пользуются 72% и 66% населения соответственно. По данным экспертов, именно на эти города приходится … всех пользователей интернет-банкинга, остальные – порядка …% - на регионы. …

Возраст. Наиболее активные пользователи интернета ….

Уровень образования. Несмотря на то, что ряд экспертов отмечает, что большинство пользователей интернет-банкинга - люди образованные и хоть немного разбирающиеся в современных технологиях, проведенные опросы показывают, что наряду с пользователями, имеющим высшее образование, растет доля тех, кто имеет средне-специальное образование.

Уровень дохода. Наиболее востребованной услуга интернет-банкинга является у …

Функциональные возможности интернет-банкинга

На текущий момент функциональные возможности интернет-банкинга разнообразны - все зависит от самого банка и его желания развивать данное направление.

….

В целом же можно считать, что интернет-банкинг, зарождавшийся как услуга доступа клиента банка к информации о своих финансах, на сегодняшний день, пожалуй, достиг максимума своего развития. Современные решения позволяют не только контролировать все возможные операции по банковским картам и счетам, в том числе блокировать их, но и оплачивать товары и услуги, переводить деньги со счета на счет, открывать и закрывать вклады, оформлять кредиты, запрашивать и отправлять множество документов и многое другое.

Более того, наиболее продвинутые системы способны …

Диаграмма 13.Основные виды услуг интернет-банкинга, предоставляемые российскими банками, % от числа опрошенных банков.

**Источник: оценка «Эксперт РА» по результатам анкетирования.**

Основные участники рынка

…

# Глава 4. Mobile-банкинг

Общая характеристика и перспективы развития сегмента

Мобильный банкинг представляет собой систему, позволяющую пользователям производить финансовые операции со своим банковским счетом через мобильное устройство. Мобильный банкинг включает в себя практически те же функции, что и интернет-банк. Зачастую для использования мобильного банка необходимо иметь на телефоне соответствующее приложение, которое может различаться в зависимости от типа операционной системы мобильного устройства.

По своей сути мобильный банк реализует концепцию «Банк на ладони» и обеспечивает круглосуточный, мобильный и полнофункциональный доступ клиентов ко всему спектру услуг электронного банкинга с мобильных устройств.

Во всем мире многие пользователи уже сегодня видят преимущества доступа к банковским услугам через свои мобильные телефоны. Технологии мобильного банкинга уже проверены на практике и доступны в большинстве регионов мира. Эксперты Juniper Research отмечают, что большинство банков на сегодняшний день имеют как минимум одну из платформ предоставления услуг в рамках мобильного банкинга, будь то SMS-банкинг, сервис на базе специального приложения или услуги мобильного банкинга через мобильный Интернет. Кроме того, ряд крупных банков сегодня развивают одновременно несколько из вышеназванных платформ для доступа к мобильному банкингу, в особенности в тех регионах, где высока доля проникновения смартфонов и планшетных ПК. При этом по словам аналитиков Juniper Research, наиболее перспективным для банков является развитие своих платформ в режиме triple play, поскольку это позволяет им максимально удовлетворить потребности клиента.

….

Развитию мобильного банкинга в России способствовало ряд факторов: ….

Участники рынка отмечают, что темпы роста мобильного банкинга высокие, однако на данный момент он еще далек от насыщения. Тем не менее можно сказать, что этот канал обслуживания и взаимодействия банк-клиент обоюдовыгоден. Клиент получает комфортные условия использования услуг банка, а банк - дополнительный доход и снижение издержек, так как данный сегмент значительно активнее среднестатистического клиента. Фактически мобильный банкинг – это очень удобный способ выполнения повседневных финансовых операций.

….

«Мобильный банк является по своей сути неотъемлемой частью дистанционного обслуживания и в скором времени может стать более удобным аналогом интернет-банка на мобильных устройствах», - уверена Наталия Масарская, начальник отдела развития альтернативных каналов продаж Райффайзенбанка. Клиенты банка в любое время могут посмотреть информацию по счетам, картам, депозитам, ПИФам и кредитам. Кроме того, можно осуществить поиск на карте ближайших банкоматов и отделений банка с просмотром детальной информации - адреса, режима работы, наличия валют, возможности внесения наличных.

….

Согласно прогнозам Juniper Research, к концу 2017 года количество пользователей сервисов мобильного банкинга во всем мире превысит … человек против …. в 2012 году, что, правда составит только около 15% от общего количества пользователей мобильных телефонов к этому времени. …. Объем платежей, совершенных через мобильный банкинг в 2011 году составил … руб., в 2012 году показатель увеличился еще на … руб., а к 2017 году, по прогнозам компании, оборот платежей через мобильный банкинг составит … руб., при этом доля денежных переводов в структуре оборота платежей увеличится до 35%.

….

О перспективах мобильного банкинга на IV Международном форуме «Дистанционный банкинг - 2013» рассказал и президент Ассоциации региональных банков России Анатолий Аксаков. По его словам, в ближайшее время телефон сможет заменить привычную платежную карту как для управления счетом, так и для оплаты товаров и услуг.

«Я не исключаю, что с помощью мобильного телефона будут и получаться кредиты, и погашаться обязательства по ним», - отметил А. Аксаков.

Вполне вероятно, что спустя какое-то время большинство клиентов будет пользоваться мобильным банкингом, не посещая офисы кредитных учреждений вообще. Но для этого банкам придется потрудиться не только на законодательном уровне, но и побороть консерватизм своих клиентов и заслужить их доверие.

Портрет пользователя услугой «Мобильный банк»

Число пользователей систем мобильного банкинга в России сильно зависит от методики их подсчета. Некоторые банки причисляют к пользователям мобильного банкинга всех владельцев банковских карт, которые включили SMS-уведомления на мобильный телефон о произведенных по счету карты операциях.

Однако реальное число активных пользователей, если под этим понимать не только использование информационных услуг, в России по оценкам экспертов пока уступает мировым показателям.

Так, результаты исследования Mobile Banking Rank 2012 показали, что услуга «Мобильный банк» на начало 2012 года была доступна … млн. клиентам российских банков, однако пользовались ей только … млн. человек в месяц. Спустя год аналитическое агентство в своем ежегодном отчете Mobile Banking Rank 2013, указала уже около … млн. пользователей. При этом более половины активных пользователей – это жители городов-миллиоников. В частности на Москву приходится …% от общего числа пользователей, на Санкт-Петербург – …%. …

При этом как показало исследование компании, в большинстве своем услугу «Мобильный Банк» используют молодые люди в возрасте до 35 лет: …% всех опрошенных респондентов. При этом уровень образования не является существенным фактором среди пользователей мобильным банкингом.

В то же время исследования показывают, что мобильный банкинг менее популярен среди ….

Функциональные возможности мобильного банкинга

Как отмечают участники рынка, основным направлением развития мобильного банкинга является создание полноценного функционала, который позволит ее пользователям выполнять ровно те же операции, что и при использовании обычного компьютера…

Диаграмма 17. Результаты опроса ФОМ: для чего клиенты используют услугу «Мобильный банк», % опрошенных.

**Источник: ФОМ.**

Диаграмма 18. Наиболее представленные возможности услуги «Мобильный банк» среди российских банков, %.

**Источник: Markswebb Rank & Report, 2013.**

…. Банкиры считают, что главный тренд развития функциональности мобильных банков – полноценная замена интернет-банка в части получения информации по счетам и совершения платежей. Современный интерфейс, качество проработки навигации, платежных форм, удобство их использования - вот основной вектор развития мобильных банков в 2013-2014 годах.

Основные участники рынка

…

# Глава 5. SMS-банкинг

SMS-банкинг - это вид дистанционного банковского обслуживания, при котором необходимые операции осуществляются посредством передачи SMS-сообщений через мобильный телефон. Банк, предоставляя клиенту услугу SMS-банкинга, регистрирует номер мобильного телефона клиента и позволяет клиенту с этого номера телефона путем сервиса SMS-сообщений не только обмениваться с банком информацией, но и выполнять банковские операции по своим счетам.

Таким образом, SMS-банкинг в общем случае позволяет банкам осуществлять полноценное дистанционное банковское обслуживание своих клиентов - физических и юридических лиц посредством обмена SMS-сообщениями.

Эксперты отмечают, что в настоящее время SMS-банкинг получает все большее развитие и распространение, несмотря на возрастание популярности таких услуг ДБО, как интернет-банкинг и мобильный банкинг. Способствует этому ряд преимуществ SMS-банкинга по сравнению с другими технологиями, которые занимаются финансовыми счетами. ….

В тоже время стоит отметить, что на сегодняшний день наиболее востребованной частью SMS-банкинга остается информационный SMS-банкинг, где типовыми операциям являются: ….

В реальности же перечень возможностей SMS-банкинга значительно шире. …

Согласно данным MForum Analytics, по итогам 2011 года количество пользователей SMS-банкинга в России составило … человек. В 2012 году согласно данным J’son&Partners Consulting, их количество возросло до … человек, а к 2017 году эксперты прогнозируют рост практически в два раза, до ….

По оценкам экспертов J’son&Partners Consulting, в 2012 году рынок платежей через SMS-банкинг увеличился на 46% по сравнению с 2011 годом и составил ... руб. При этом …% оборота составили платежи за услуги мобильной связи. Эксперты прогнозируют, что в 2013 году на платежи через SMS-банкинг будет приходиться …. руб., а к 2017 году – ... руб. …

# Глава 6. ATM-банкинг

ATM-banking – еще один популярный канал дистанционного банковского обслуживания в России, в основе которого лежит использование банкоматов и банковских платежных терминалов. По мнению участников рынка, наличие у банка развитой сети собственных банкоматов и транзакционно-платежных терминалов, безусловно, является огромным плюсом для розничных клиентов этой кредитной организации. Подтверждением служит и тот факт, что в России по-прежнему существует большой процент тех, кто не готов пока перевести все свои платежи исключительно на безналичный расчет.

Стоит отметить, что если изначально банкоматы создавались лишь с целью выдачи наличных, то на текущий момент они превратились в мощные **агрегаты, с помощью которых можно осуществлять ряд банковских услуг без непосредственного участия работников банка. …** на текущий момент с помощью банкомата наряду с традиционной возможностью снятия наличных, клиент банка может:

….

Подобный перечень услуг банкоматов на текущий момент является наиболее оптимальным для банков, поскольку наиболее полно отображает основные потребности клиентов банка. Однако наиболее продвинутые банки и их клиенты постепенно начинают осваивать все более новые и необычные функции банкоматов: ….

При этом важное условие успешного использования банкомата - ….

По мнению экспертов, в большинстве крупных банков функционал банкоматов схож, как и сами устройства, а потому основной акцент в перспективе будет сделан на развитии интерактивных сервисов и дополнительных услуг. ….

По данным Центробанка, на 1 января 2012 года в России насчитывалось …  банкоматов и терминалов, к 1 января 2013 года их количество выросло до …, из них ... (или 59% от общего числа банкоматов) – банкоматы cash-in. Для сравнения: на начало 2009 года в России насчитывалось 80 тыс. банкоматов и терминалов, из них лишь 18,3 тыс. (23%) имели функцию приема наличных.

Согласно проведенному в начале 2013 года анкетированию агентства РБК, в пятерку ведущих банков с наиболее развитой сетью банкоматов входят Сбербанк (44 546 ед.), ВТБ24 (6 234 ед.), Мастер-Банк (3 508 ед.), Росбанк (2 930 ед.) и Уралсиб (2 914 ед.).

…

Подавляющее большинство поставленных в Россию банкоматов представлено продуктами трех ведущих мировых компаний по производству банковского оборудования – NCR, Diebold и Wincor Nixdorf. Такая же картина наблюдается в большинстве других стран мира, за исключением государств азиатского региона, где сильны позиции местных производителей.

При этом все производители единогласно говорят о перспективности развития российского рынка. …

Основными точками роста российского банкоматного рынка, по мнению экспертов, могут стать развитие сетей банкоматов в регионах, а также внедрение новейших технологий в сфере банковского самообслуживания. Так, на текущий момент самой новомодной в использовании является технология ….

Важно и то, что каждый год крупнейший банк России – Сбербанк – представляет различные инновации на рынке банковских устройств. ….

Кроме того, по мнению экспертов, одним из важных факторов развития ATM-банкинга может стать  процесс объединения сетей устройств самообслуживания (банкоматов и терминалов). Несмотря на то, что данный процесс начался еще в 2008 году, до сих пор в объединенных сетях была доступна лишь выдача наличных по домашних тарифам. …

Однако сейчас банки все активнее начинают говорить о новом этапе – объединении сети устройств самообслуживания не только на выдачу, но и на прием наличных. ….

Банкиры считают, что …. полноценное объединение сетей дистанционного обслуживания дает банкам возможность сэкономить на создании собственной инфраструктуры, для клиентов – это возможность экономии времени, так как совершать привычные операции они смогут в большем количестве доступных мест.

**Агентство маркетинговых исследований**

**DISCOVERY RESEARCH GROUP**

**125448, Москва, ул. Михалковская 63Б, стр. 2, 2 этаж**

**БЦ «Головинские пруды»**

**Тел. +7 (495) 601-91-49, (495) 968-13-14**

**Факс: +7 (495) 601-91-49**

**e-mail: research@drgroup.ru**

**www.drgroup.ru**

**Схема проезда**