

Обзор «Интернет-банкинг в России: безопасность по требованию» подготовили:

Владимир Тетерин,
эксперт отдела рейтингов кредитных институтов

Руслан Коршунов,
младший эксперт отдела рейтингов кредитных институтов

Михаил Доронкин,
заместитель руководителя отдела рейтингов кредитных институтов

Станислав Волков,
руководитель отдела рейтингов кредитных институтов

Павел Самиев,
заместитель генерального директора

Интернет-банкинг в России: безопасность по требованию

Москва

2013

Оглавление

Оглавление	2
Резюме	3
Методика исследования	
<u>1.</u> Рынок интернет-банкинга: тенденции и перспективы развития	7
На пути к насыщению	7
Мобильная защищенность	8
Безопасность в приоритете	9
<u>2.</u> Рейтинг функциональности систем интернет-банкинга.....	11
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Интервью с Дмитрием Гондусовым, генеральным директором системы HandyBank	17
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. О рейтинговом агентстве «Эксперт РА»	19

Резюме

Совокупный объем банковских онлайн-платежей россиян в 2012 году увеличился в 1,5 раза, однако только новыми функциями привлечь клиента становится все сложнее. Пользователь ожидает от систем ДБО большей защищенности, к этому же банкиров подталкивает ЦБ РФ.

Рост проникновения интернет-банкинга в 2012 году привел к увеличению объема онлайн-платежей. В 2012 году 30% от общего количества банковских транзакций физлиц совершалось через Интернет (+4 п. п. по сравнению с 2011 годом). При этом доля интернет-платежей в общем объеме операций выросла до 12% (на протяжении 2009–2011 годов их удельный вес составлял 8-9%). Позитивно на объеме рынка банковских онлайн-платежей отражаются как маркетинговые кампании банков, так и непрерывное совершенствование функциональной начинки систем интернет-банкинга. Рост рынка мог оказаться еще более впечатляющим, если бы не серьезная конкуренция со стороны платежных терминалов: по оценкам «Эксперта РА», более 35% всех платежей физических лиц осуществляются именно с их использованием.

Функциональная составляющая систем ДБО близка к насыщению. Доступ к основным банковским услугам посредством интернет-банкинга уже реализован. В то же время, несмотря на все многообразие предлагаемых опций, клиенты в большинстве своем ограничиваются стандартным набором платежей и операций. Для того чтобы удержать активного пользователя, банки вынуждены все больше внимания уделять совершенствованию безопасности интернет-сервисов и упрощению их интерфейсов.

Тройка лидеров рейтинга «Эксперта РА» за 2012 год не изменилась. По-прежнему с заметным отрывом лидирует мультибанковская система HandyBank. Следом идут Банк24.ру и Альфа-Банк. 4-е место в этот раз заняла Финансовая Группа Лайф, значительно нарастившая функциональные возможности своего интернет-банкинга. Замыкает пятерку лидеров, как и в 2012 году, система Faktura.ru. Призеры и аутсайдеры рейтинга при этом распределились по местам более плотно, чем годом ранее: за год стандартное отклонение по выборке опрошенных банков уменьшилось с 12,6 до 10,1 балла, а разрыв между первым и последним местом в рейтинге – с 77 до 54 баллов.

Банк России начал отслеживать лазейки в защите онлайн-банковских систем более пристально. Одно из нововведений регулятора в 2012 году – утверждение формы отчетности 0403203, в которой банки сообщают обо всех нарушениях, связанных с переводом денежных средств по различным каналам (в том числе посредством мобильного и интернет-банкинга). Как следствие, часть финансовых институтов может столкнуться с необходимостью улучшения безопасности систем ДБО, в противном случае они рискуют привлечь к себе повышенное внимание со стороны Банка России.

Доля активных пользователей интернет-банкинга в 2013 году продолжит расти. По прогнозам «Эксперта РА», рост показателя составит 2-3 п. п. за 2013 год. В перспективе 2-3 лет объем онлайн-транзакций вырастет по крайней мере вдвое. Важную роль при этом сыграет популяризация дистанционных услуг крупнейшими банками, а также увеличение общего уровня доступности Интернета для домохозяйств (в том числе в регионах).

Основной причиной недоверия клиентов остается уязвимость систем ДБО для хакерских атак. На этом фоне массовым стал переход банков на технологию двухфакторной защиты. По данным, полученным «Экспертом РА» в результате исследования, к началу 2013 года уже порядка 80% систем ИБ для физических лиц применяло именно двухфакторную систему аутентификации (годом ранее таких систем было 59%). Дополнительно усилить уровень безопасности интернет-банкинга помогло бы проведение удаленного аудита компьютера клиента, повышение информированности пользователя о мерах предосторожности при совершении онлайн-платежей и массовое страхование рисков ущерба клиенту.

Методика исследования

В этом рейтинге мы оценили возможности (функции) и уровень безопасности, которые предоставляют системы интернет-банкинга пользователям. Источником информации для рейтинга послужили анкеты банков и аутсорсинговых компаний. Аутсорсинговые системы оценивались по пакету услуг, предоставляющих наибольший функционал.

Анализ проводился по трем сегментам: внешний платежный функционал (вес 38%), внутренние операции и сервисные функции (40%), информационная и финансовая безопасность (22%).

Внешний платежный функционал оценивался по виду и количеству поставщиков услуг и товаров (начиная с сотовых операторов и заканчивая продавцами контента), которые можно оплатить без использования платежа на произвольные реквизиты. Кроме того, в эту категорию вошли обязательные платежи в пользу государства и взаимодействие с системами электронных денег.

Основу внутренних операций составляют транзакции между различными типами счетов клиента (включая виртуальную карту), а также отчеты и выписки по этим транзакциям. В сервисных функциях учитывались предоставляемые возможности по автоматизации операций и разнообразие поддерживаемого программного обеспечения.

Информационная и финансовая безопасность интернет-банкинга учитывала способы идентификации, защиты операций, информирования о транзакциях и минимизации ущерба.

Удобство интерфейса, надежность банка и число зарегистрированных пользователей не оказывали влияние на место банка в рейтинге.

Ответы по количественным вопросам нормировались и сглаживались для согласования их влияния с качественными вопросами (предусматривающими ответы «да» или «нет»).

При формировании рейтинга в апреле 2013 года учитывались некоторые функции, которые при составлении прошлого рейтинга не оценивались агентством. В их числе, например, наличие демонстрационного режима работы и функции смс-банкинга. Корректировки в методике незначительны, поэтому методики являются сопоставимыми.

Была проведена выборочная проверка присланных банками анкет. По ее результатам ряд баллов был скорректирован. Банкам, предоставившим данные, не подтвердившиеся в ходе проверки, были начислены штрафные баллы.

В анкетировании приняли участие 71 российский банк и 2 аутсорсинговых компании:

система HandyBank; «Банк24.ру» (ОАО); ТКС Банк (ЗАО); Процессинговый центр Faktura.ru (ГК ЦФТ); банки Финансовой Группы Лайф (кроме Банк24.ру); ОАО «АЛЬФА-БАНК»; ЗАО «Банк Русский Стандарт»; ОАО «УБРиР»; СБ Банк (ООО); «НОМОС-БАНК» (ОАО); ОАО «МИНБ»; ОАО АКБ «АВАНГАРД»; «Запсибкомбанк» ОАО; ОАО «СКБ-банк»; ОАО КБ «Восточный»; ОАО «Промсвязьбанк»; БАНК ИТБ (ОАО); «КУБ» ОАО; Банк «Первомайский» (ЗАО); ОАО «Банк «Санкт-Петербург»; «Азиатско-Тихоокеанский Банк» (ОАО); ОАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»; ОАО «МТС-Банк»; ОАО «Банк Москвы»; ОАО «Смоленский Банк»; ОАО «ВБРР»; ОАО «РГС Банк»; ОАО «АИКБ «Татфондбанк»; АКБ «Абсолют Банк» (ЗАО); ОАО АКБ «Балтика»; ББР Банк (ЗАО); ОАО «СМП Банк»; АБ «БПФ» (ЗАО); ОАО «ОТП Банк»; ООО «ХКФ Банк»; ОАО «ТрансКредитБанк»; ВТБ 24 (ЗАО); НБ «ТРАСТ» (ОАО); ОАО КБ «Центр-инвест»; ООО КБ «КОЛЬЦО УРАЛА»; ОАО АКБ «Урал ФД»; ОАО «МДМ Банк»; ЗАО «КРЕДИТ ЕВРОПА БАНК»; ОАО Банк «Петрокоммерц»; ЗАО «Автоградбанк»; КБ «ЮНИАСТРУМ БАНК» (ООО); ОАО «БАНК СГБ»; ООО КБ «АйМаниБанк»; ОАО «УРАЛСИБ»; ОАО «ЧЕЛИНДБАНК»; ОАО «Меткомбанк»;

ОАО «Первобанк»; ЗАО «Райффайзенбанк»; ОАО АКБ «Связь-Банк»; ОАО «Курскпромбанк»; ЗАО ЮниКредит Банк; ОАО «Энергомашбанк»; ЗАО «РУССТРОЙБАНК»; ОАО «АК БАРС» БАНК; ОАО «ДНБ Банк»; ОАО «Нордеа Банк»; АКБ «Ижкомбанк» (ОАО); КБ «Кубань Кредит» ООО; ООО КБ «СИНКО-БАНК»; ОАО Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ»; ОАО КБ «Акцепт»; ОАО СКБ Приморья «Примсоцбанк»; ОАО АКБ «РБР»; ООО «Хакасский муниципальный банк»; Банк «ЦЕРИХ» (ЗАО); ОАО КБ «Пойдём!»; ОАО Банк АВБ; АКБ «Ланта-Банк» (ЗАО).

В рамках подготовки исследования было проведено углубленное интервью с Дмитрием Гондусовым, генеральным директором системы HandyBank.

Полный текст интервью читайте на сайте www.raexpert.ru

Выражаем признательность всем компаниям, принявшим участие в исследовании.

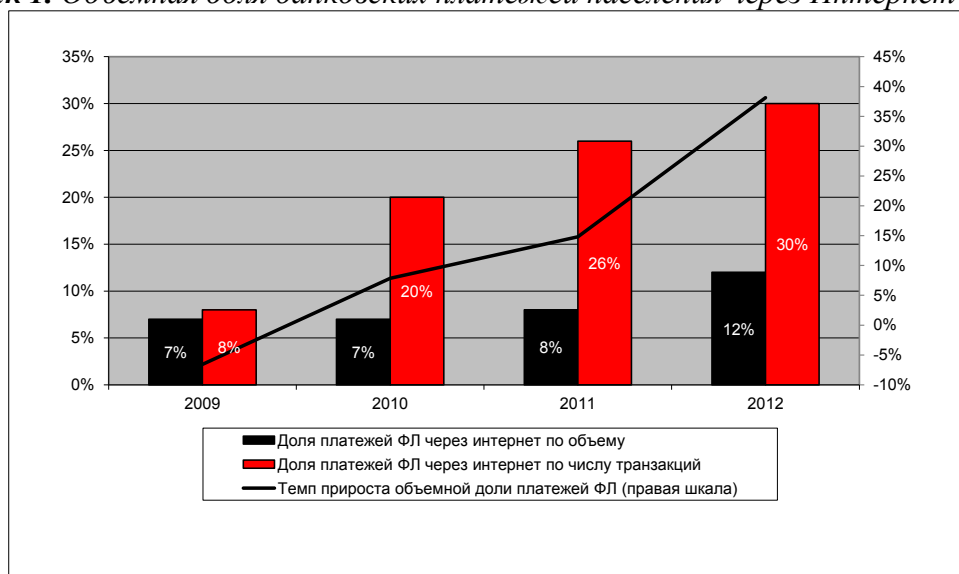
1. Рынок интернет-банкинга: тенденции и перспективы развития

На пути к насыщению

Клиенты банков все более активно используют дистанционные банковские сервисы в повседневной жизни. В 2012 году доля банковских транзакций физлиц, совершенных через Интернет, увеличилась на 4 п. п. в сравнении с 2011 годом и составила 30%. При этом доля удаленных платежей в общем объеме транзакций увеличилась до 12%, хотя на протяжении 2009–2011 годов величина этого показателя составляла 8–9%. Замедление роста числа платежей (см. график 1), с одной стороны, обусловлено постепенным исчерпанием эффекта низкой базы, с другой – значительной конкуренцией со стороны платежных терминалов. По оценкам «Эксперта РА», более 35% всех платежей физических лиц осуществляются именно с их использованием.

Как и прогнозировал «Эксперт РА», рост функциональности в прошлом году в большей мере обеспечили системы интернет-банкинга «второго эшелона», нежели продвинутые дистанционные сервисы, в которых основной функционал и обширная база получателей платежей уже были реализованы годом ранее. К началу 2013 года существенно выросла доля банков, предоставляющих возможность оплатить посредством интернет-банкинга штрафы ГИБДД (+14 п. п.), покупку ж/д (+17 п. п.) и авиабилетов (+10 п. п.), совершить платеж в погашение кредита, взятого в другом банке (+9 п. п.). Для банков же с более совершенными системами ДБО следующим шагом стало внедрение упрощенного формата проведения платежей (например, смс-банкинга или облегченного решения внутри интернет-банкинга) и демонстрационного режима доступа к интернет-банку. В частности, такие услуги предоставляют система HandyBank, Альфа-Банк и УБРиР.

График 1. Объемная доля банковских платежей населения через Интернет растет

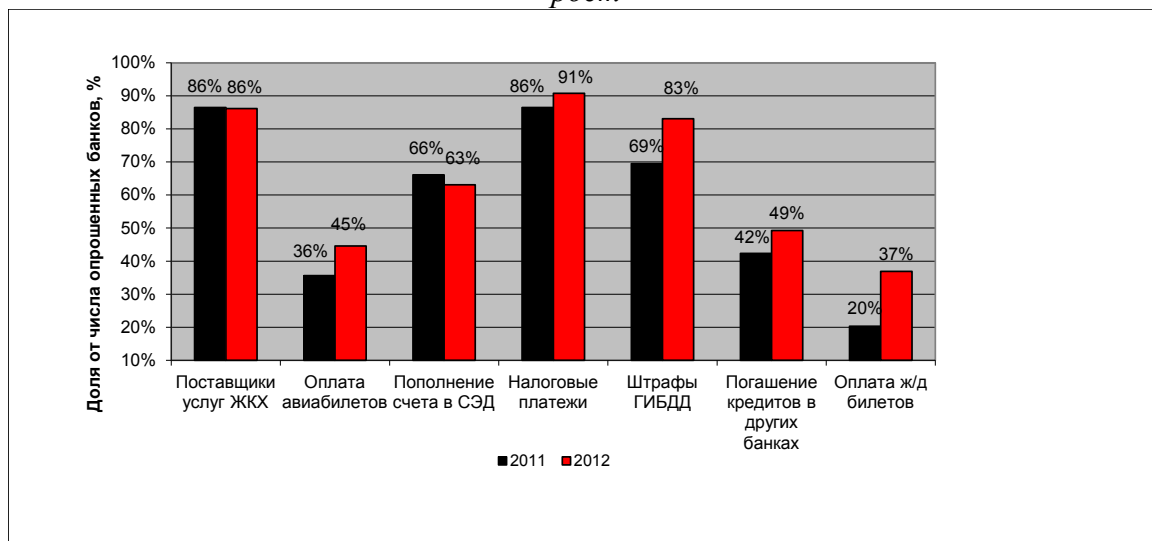


Источник: оценка «Эксперта РА» по данным ЦБ РФ

Помимо функциональных новшеств на увеличении доли онлайн-транзакций сказались рост розничных депозитов и активизация банками потребительского кредитования. Эти явления способствовали, в частности, увеличению спроса

населения на услуги дистанционного доступа к счетам и их пополнению. К тому же банки зачастую предлагают более выгодные условия по продуктам, открытым с использованием систем ДБО (в частности, по вкладам).

График 2. Наиболее популярные виды онлайн-платежей показывают постоянный рост



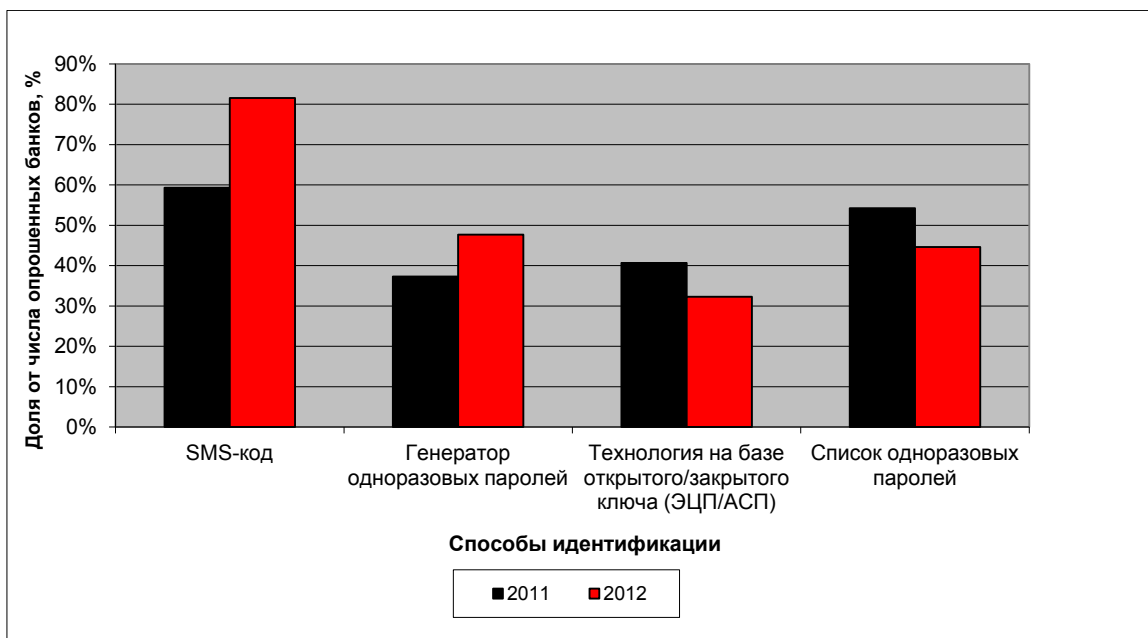
Источник: оценка «Эксперта РА» по результатам анкетирования

Мобильная защищенность

По мере того как функциональная составляющая систем интернет-банкинга постепенно приводится к общему знаменателю, растет роль таких критериев, как их безопасность и удобство. Как показало исследование, проведенное Национальным агентством финансовых исследований (НАФИ) в июле 2012 года, среди этих факторов для пользователей приоритетна безопасность: в соответствии с данными опроса, около четверти российских интернет-пользователей не уверены в надежности банковских онлайн-систем. Это неудивительно, ведь большая часть публикаций на тему интернет-банкинга в средствах массовой информации связана с фактами взлома систем ДБО. И хотя команды разработчиков уже сделали многое, чтобы защитить пользователя от несанкционированного вторжения (повсеместно применяются и SSL-соединение, и виртуальная клавиатура, и двухфакторная аутентификация), новые сообщения о фактах интернет-мошенничества продолжают появляться снова и снова. Конечно, за несколько лет методы защиты стали более совершенными, но с другой стороны, бюджеты на информационную безопасность в банках остаются достаточно низкими, а число транзакций, проводимых через Интернет, постоянно растет, открывая новые просторы для роста масштабов киберпреступности.

На этом фоне массовым стал переход банков на технологию двухфакторной защиты, при использовании которой клиент вводит пару логин-пароль и одноразовый SMS-код. По данным, полученным «Экспертом РА» в результате исследования, к началу 2013 года уже порядка 80% систем ИБ для физических лиц применяло именно описанную двухфакторную систему аутентификации (годом ранее таких систем было 59%).

График 3. SMS-код остается наиболее распространенным способом идентификации



Источник: оценка «Эксперта РА» по результатам анкетирования

Повысить уровень безопасности интернет-банкинга помогло бы проведение удаленного аудита компьютера клиента и повышение информированности пользователя о мерах предосторожности при совершении онлайн-платежей. Не прошел аудит – уплати повышенную комиссию по операциям или символическую абонентскую плату. Однако этот метод остается экзотикой для российских банков. Низким остается и число банков, страхующих риски, связанные со злоумышленными действиями третьих лиц. Такие риски страхуют только 6 из 65 рассмотренных банков и систем, 7 респондентов страхуют риски потерь, вызванных действием или бездействием своих сотрудников.

В то же время, некоторые российские банки уже используют продвинутые методы обеспечения безопасности. Например, система Банк24.ру предлагает пользователю установить индивидуальное приветствие, которое является защитой от фишинга. В отдельных системах реализован механизм контроля смены SIM-карты, на которую приходят временные пароли для совершения транзакций.

Безопасность в приоритете

Подтолкнуть банки к повышению защищенности онлайн-платежей с большой вероятностью поможет растущий интерес к мониторингу их безопасности со стороны Банка России. Одним из нововведений регулятора в 2012 году стало утверждение формы отчетности 0403203, в которой банки, начиная с лета прошлого года, отчитываются обо всех нарушениях, связанных с переводом денежных средств по различным каналам (в том числе посредством мобильного и интернет-банкинга). Была и попытка ЦБ обязать банки документировать сведения об IP- и MAC-адресах устройств, с которых осуществляется доступ пользователей к интернет-банкингу. Однако публикация проекта соответствующего указания повлекла за собой множество критических отзывов, и идея была признана нежизнеспособной.

Вряд ли помогут укрепить доверие пользователей отдельные положения закона о национальной платежной системе, вступление которых в силу пока отложено на 2015 год. В соответствии с ними банки должны будут осуществить выплату денег клиенту, если тот не давал своего согласия на конкретную операцию. Это обстоятельство, скорее всего, откроет новые горизонты для мошенничества: даже сейчас значительная доля мошеннических транзакций совершается по схеме,

когда владелец счета входит в сговор с третьим лицом и заявляет о несанкционированной операции.

Улучшение безопасности возможно путем реализации многофакторной аутентификации взамен авторизации по двум факторам. Ключевой ее особенностью является дополнительное использование биометрических характеристик для идентификации пользователя. Подтолкнуть разработчиков к подобному совершенствованию систем безопасности способно, например, введение обязательного страхования рисков ущерба клиенту. Сейчас такая практика применяется крайне редко, а ведь подстегиваемые высокими тарифами страховых компаний банки начали бы переход на улучшенные подходы куда более охотно.

2. Рейтинг функциональности систем интернет-банкинга

По сравнению с прошлым годом топ-5 рейтинга почти не изменился: по-прежнему с заметным отрывом лидирует мультибанковская система HandyBank. Следом идут Банк24.ру и Альфа-Банк. 4-е место в этот раз заняла Финансовая Группа Лайф, значительно нарастившая функциональные возможности своего интернет-банкинга. Замыкает пятерку лидеров, как и в 2012 году, система Faktura.ru. Любопытно, что призеры и аутсайдеры рейтинга распределились по местам значительно более плотно, чем годом ранее: разрыв между первым и последним местом в рейтинге уменьшился с 77 до 54 баллов, а стандартное отклонение по выборке опрошенных банков – с 12,6 до 10,1 балла. Отчасти это связано с тем, что ряд банков, занявших невысокие позиции в прошлогоднем рейтинге, отказался от участия в исследовании. Другая часть бывших аутсайдеров переработала свои системы и показала более высокие результаты (среди таких банков, например, ТКС Банк, разместившийся на 6-й строчке рейтинга). Жесткой остается конкуренция и в рамках топ-10 рейтинга, где некоторых участников разделяет буквально наличие или отсутствие в системе двух-трех опций.

В 2012-м – начале 2013 года передовые банки в поисках новых конкурентных преимуществ на рынке интернет-банкинга один за другим обновляли интерфейсы своих систем. Переработке подверглись системы Сбербанка России, Альфа-Банка, ТКС Банка и других крупных игроков рынка дистанционных услуг. Основной упор при этом был сделан на стремление сделать интерфейсы онлайн-систем более дружелюбными. Так, ТКС Банк реализовал в своей системе ДБО виджеты (блоки данных), которые пользователь может настроить под себя, а Альфа-Банк добавил в интерфейс панель избранных платежей.

Невысокие результаты показали некоторые розничные банки. Причиной тому стало отсутствие отдельных сервисных функций, которые в большинстве систем конкурентов уже реализованы. Например, ХКФ Банк и ВТБ24 не предоставляют возможности выпустить виртуальную карту и совершать денежные переводы «в оффлайн», а система Райффайзенбанка к тому же не позволяет совершать автоплатежи и платить штрафы ГИБДД. Всего в 20% систем реализована функция демонстрационного доступа к системе ДБО.

Таблица 1. Итоговый рейтинг функциональности систем интернет-банкинга

Система интернет-банкинга	Банк	Место в рейтинге			
		Итоговый рейтинг	Внешний платежный функционал	Внутренний функционал и сервисные функции	Информационная и финансовая безопасность
Система HandyBank	Банки-участники системы HandyBank ¹	1	1	2	1
Интернет-банк	«Банк24.ру» (ОАО)	2	5	1	3
Альфа-Клик	ОАО «АЛЬФА-БАНК»	3	2	7	18
eLife	ОАО АКБ «Пробизнесбанк» и другие банки финансовой группы «Лайф» ² (кроме «Банк24.ру» (ОАО))	4	7	4	5
Faktura.ru	Процессинговый центр Faktura.ru (ГК ЦФТ) ³	5	3	5	12
Интернет-банк «Гинькофф Кредитные Системы»	ТКС Банк (ЗАО)	6	4	3	15
Интернет-банк	ЗАО «Банк Русский Стандарт»	7	9	9	10
«Телебанк»	ОАО «УБРиР»	8	17	11	4

¹ АКБ «Ланта-Банк» (ЗАО), ОАО Банк АВБ и другие (всего более 120 банков).

² ЗАО АКБ «ЭКСПРЕСС-ВОЛГА», ОАО «ВУЗ-банк», ОАО «Газэнергобанк».

³ ОАО КБ «Акцепт», ОАО СКБ Приморья «Примсоцбанк», ОАО АКБ «РБР», ООО «Хакасский муниципальный банк», Банк «ЦЕРИХ» (ЗАО), ОАО КБ «Пойдем!» и другие (всего более 130 банков).

SBANK.RU ПРИВАТ	СБ Банк (ООО)	9	24	2	14
Номос-Линк	«НОМОС-БАНК» (ОАО)	10	30	4	8
«Телебанк»	ОАО «МИНБ»	11	16	6	13
«Авангард Интернет-Банк»	ОАО АКБ «АВАНГАРД»	12	6	13	20
Интернет-Банк 24/7	«Запсибкомбанк» ОАО	13	45	8	2
«Банк-на-Диване»	ОАО «СКБ-банк»	14	12	10	15
Интернет-банк	ОАО КБ «Восточный»	15	15	13	6
Интернет-банк PSB-Retail	ОАО «Промсвязьбанк»	16	11	8	25
«ЗАПЛАТИ-ONLINE»	БАНК ИТБ (ОАО)	17	10	15	17
«КУБ-Direct»	«КУБ» ОАО	18	25	10	11
«1МБанк»	Банк «Первомайский» (ЗАО)	19	13	19	9
«Интернет-банк»	ОАО «Банк «Санкт-Петербург»	20	42	9	15
«АТБ-онлайн»	«Азиатско-Тихоокеанский Банк» (ОАО)	21	8	35	11
МКБ Онлайн	ОАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»	22	28	21	7
Интернет-банкинг	ОАО «МТС-Банк»	23	14	17	27
Web-banking	ОАО «Банк Москвы»	24	43	12	16
СБPayWell	ОАО «Смоленский Банк»	25	18	24	17
«ДБО BS-Client. Частный клиент»	ОАО «ВБРР»	26	26	28	10
«ДБО BS-Client. Частный клиент»	ОАО «РГС Банк»	27	31	13	22
Онлайн Партнер	ОАО «АИКБ «Татфондбанк»	28	22	13	29
Абсолют On-Line	АКБ «Абсолют Банк» (ЗАО)	29	29	23	14
Интернет-банк	ОАО АКБ «Балтика»	30	36	24	12
«iBank2»	ББР Банк (ЗАО)	31	37	23	13
СМП ON-Банк	ОАО «СМП Банк»	32	39	13	24
«ДБО BS-Client. Частный клиент»	АБ «БПФ» (ЗАО)	33	21	31	13
ОТПдирект	ОАО «ОТП Банк»	34	33	16	23
Интернет-банк	ООО «ХКФ Банк»	35	34	28	13
Интернет-банк	ОАО «ТрансКредитБанк»	36	41	14	27
Интернет-банк	ОАО КБ «Центр-инвест»	37	32	22	21
«Телебанк»	ВТБ 24 (ЗАО)	38	23	21	27
TRUST ONLINE	НБ «ТРАСТ» (ОАО)	39	35	17	26
«Телебанк»	ООО КБ «КОЛЬЦО УРАЛА»	40	55	19	21
Интернет-банк «МДМ online»	ОАО «МДМ Банк»	41	38	25	20
Интернет-банк	ОАО АКБ «Урал ФД»	42	47	14	28
Интернет-банк	ЗАО «КРЕДИТ ЕВРОПА БАНК»	43	49	27	17
1Bank	КБ «ЮНИАСТРУМ БАНК» (ООО)	44	19	33	23
«РКВ On-line»	ОАО Банк «Петрокоммерц»	45	60	23	17
«Домашний Банк»	ООО КБ «АйМаниБанк»	46	27	30	23
Интернет-Платежи	ЗАО «Автоградбанк»	47	40	29	20
«SGB-ONLINE»	ОАО «БАНК СГБ»	48	54	26	20
«УРАЛСИБ ИНТЕРНЕТ-БАНК»	ОАО «УРАЛСИБ»	49	51	29	16
Интернет-банк	ОАО «ЧЕЛИНДБАНК»	50	56	26	19
Меткомбанк-Онлайн	ОАО «Меткомбанк»	51	48	27	21
«Интернет - Первобанк»	ОАО «Первобанк»	52	20	36	20
Raiffeisen CONNECT	ЗАО «Райффайзенбанк»	53	50	30	17
Система «Мегапэй»	ОАО АКБ «Связь-Банк»	54	44	18	32
Интернет-Банк	ОАО «Курскпромбанк»	55	57	23	24
Enter.UniCredit	ЗАО ЮниКредит Банк	56	58	20	26
«Energoline»	ОАО «Энергомашбанк»	57	46	32	20
«РУССТРОЙБАНК-ОНЛ@ЙН»	ЗАО «РУССТРОЙБАНК»	58	61	30	20
«АК БАРС Online»	ОАО «АК БАРС» БАНК»	59	52	24	31
Интернет-Банк «NetBank»	ОАО «ДНБ Банк»	60	62	26	28
Nordea online	ОАО «Нордеа Банк»	61	63	35	21
Ижкард.Ру	АКБ «Ижкомбанк» (ОАО)	62	59	34	26
«Кубань Кредит Онлайн»	КБ «Кубань Кредит» ООО	63	53	38	26
«iBank2»	ООО КБ «СИНКО-БАНК»	64	64	35	30
«iBank2»	ОАО Банк «АЛЕКСАНДРОВСКИЙ»	65	63	37	30

Источник: оценка «Эксперта РА» по результатам анкетирования

Переводы в адрес налоговых органов и жилищно-коммунальных служб традиционно остаются платежными режимами, реализованными в большинстве интернет-банков. Количество мерчантов, доступных в отдельных системах, при этом превысило десятитысячный рубеж.

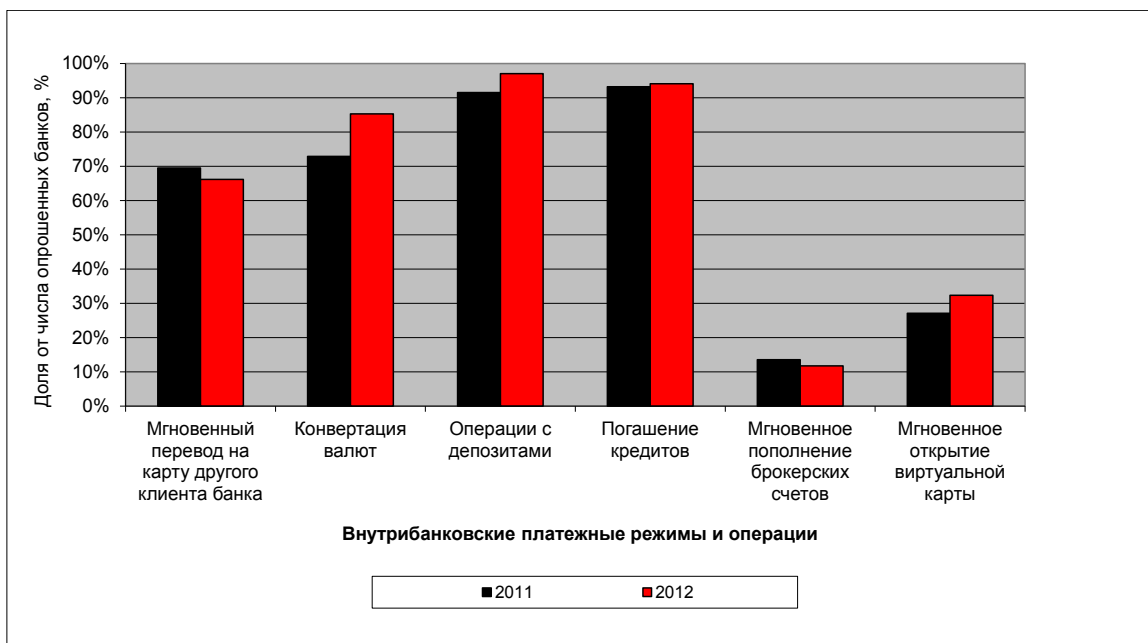
Таблица 2⁴. Топ-10 систем интернет-банкинга: внешний платежный функционал

Место	Интернет-банкинг	Число поставщиков услуг, всего, шт.	Выбор, бронирование, оплата и получение авиабилетов (число авиакомпаний), шт.	Налоговые платежи	Штрафы ГИБДД	Онлайн-конвертация валют	Платеж на произвольные реквизиты
1	Банки-участники системы HandyBank	7 417	284	1	1	1	1
2	ОАО «АЛЬФА-БАНК»	11 202	71	1	1	1	1
3	Процессинговый центр Faktura.ru (ГК ЦФТ)	14 110	85	1	1	1	1
4	ТКС Банк (ЗАО)	1 657	0	1	1	1	1
5	«Банк24.ру» (ОАО)	2 708	0	1	1	1	1
6	ОАО АКБ «АВАНГАРД»	329	117	1	1	1	1
7	ОАО АКБ «Пробизнесбанк» и другие банки финансовой группы «Лайф» (кроме «Банк24.ру» (ОАО))	3 187	0	1	1	1	1
8	«Азиатско-Тихоокеанский Банк» (ОАО)	524	0	1	1	0	1
9	ЗАО «Банк Русский Стандарт»	877	0	1	1	1	1
10	БАНК ИТБ (ОАО)	1076	0	1	1	1	1

Источник: оценка «Эксперта РА» по результатам анкетирования

График 4. Удаленные операции с кредитами и депозитами доступны пользователям абсолютного большинства систем

⁴ Единица означает наличие опции в интернет-банкинге, ноль – отсутствие. В таблице приведено 6 параметров, всего оценивалось 20 параметров. Полная версия таблицы опубликована на сайте www.raexpert.ru.



Источник: оценка «Эксперта РА» по результатам анкетирования

Таблица 3. Топ-10 систем интернет-банкинга: внутренний функционал и сервисные функции⁵

Место	Интернет-банкинг	Операции с депозитами	Онлайн-открытие виртуальной карты	Автоматические платежи по графику, заданному пользователем	Платеж по образцу ранее совершенного платежа	Отчет по карточным операциям за любой период, выбранный пользователем	Информация о текущих кредитах (остаток задолженности, наличие просроченных платежей и график погашения)	Получение на платеж будущей датой	Облегченное решение для платежей на небольшие суммы (например, смс-банкинг)	Демо-режим с имитацией реальной работы
1	«Банк24.ру» (ОАО)	1	1	1	1	1	1	1	1	0
2	Банки-участники системы HandyBank	0	1	1	1	1	1	0	1	1
2	СБ Банк (ООО)	1	1	1	1	1	1	0	1	1
3	ТКС Банк (ЗАО)	1	0	1	1	1	1	1	1	0
4	«НОМОС-БАНК» (ОАО)	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	ОАО АКБ «Пробизнесбанк» и другие банки финансовой группы «Лайф» (кроме «Банк24.ру») (ОАО))	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	Процессинговый центр Faktura.ru (ГК ЦФТ)	1	0	1	1	1	1	1	1	1
6	ОАО «МИНБ»	1	1	1	1	0	1	1	1	0
7	ОАО «АЛЬФА-БАНК»	1	1	1	1	0	0	1	1	1
8	«Запсибкомбанк» ОАО	1	1	1	1	0	1	1	1	1
8	ОАО «Промсвязьбанк»	1	1	1	1	1	1	1	0	0
9	ОАО «Банк «Санкт-Петербург»	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	ЗАО «Банк Русский Стандарт»	1	1	1	1	1	1	1	1	0
10	ОАО «СКБ-банк»	1	1	1	1	1	1	1	0	1
10	«КУБ» ОАО	1	1	1	1	0	1	1	1	0

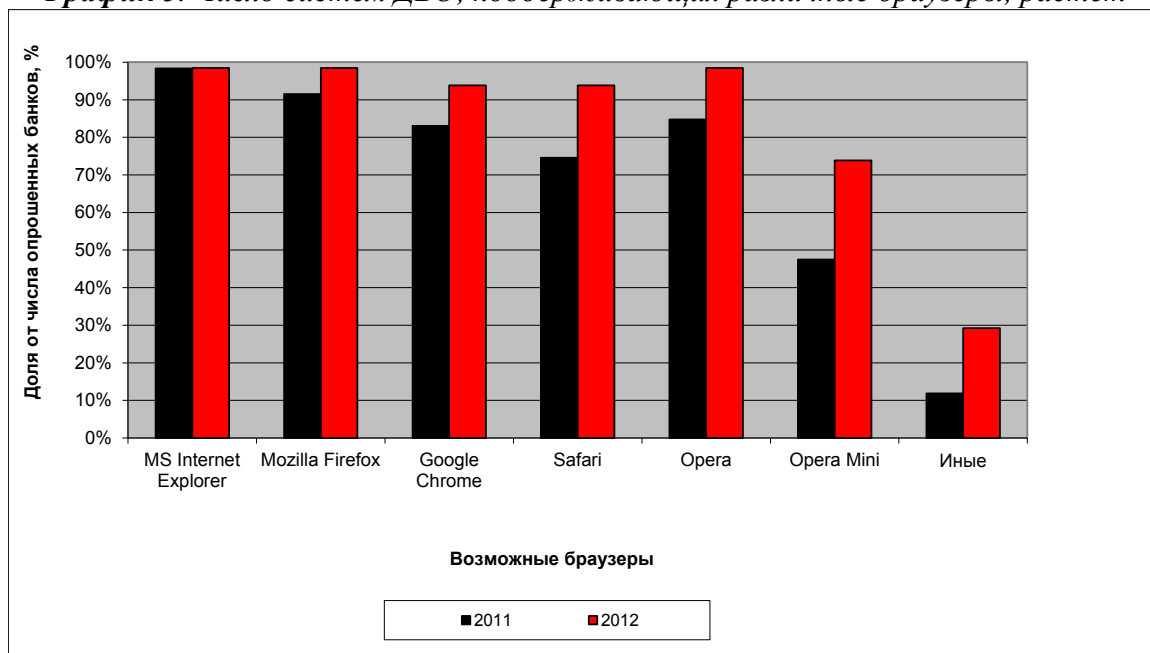
Источник: оценка «Эксперта РА» по результатам анкетирования

Использование мобильных браузеров постепенно перестает быть проблемой. Все делается для того, чтобы пользователям было удобнее получить

⁵ Единица означает наличие опции в интернет-банкинге, ноль – отсутствие. В таблице приведено 9 параметров, всего оценивался 31 параметр. Полная версия таблицы опубликована на сайте www.raexpert.ru.

полнофункциональный доступ к системе посредством привычного веб-обозревателя.

График 5. Число систем ДБО, поддерживающих различные браузеры, растет



Источник: оценка «Эксперта РА» по результатам анкетирования

По данным, полученным «Экспертом РА» в результате исследования, к началу 2013 года порядка 80% систем ИБ для физических лиц применяло двухфакторную систему аутентификации (годом ранее таких систем было 59%). Почти 98% банков, опрошенных «Экспертом РА», высылают отдельные пароли на совершение каждой операции.

Таблица 4. Топ-10 систем интернет-банкинга: информационная и финансовая безопасность⁶

Место	Интернет-банкинг	Отдельные пароли на каждую операцию	Генератор одноразовых паролей	Виртуальная клавиатура	Лимиты по операциям, устанавливаемые банком	SMS-оповещение о совершенных транзакциях	Риски ущерба клиенту, нанесенного электронными и компьютерными преступлениями со стороны третьих лиц	Риски ущерба клиенту, нанесенного действием или бездействием сотрудников Банка
1	Банки-участники системы HandyBank	1	1	1	1	1	1	1
2	«Запсибкомбанк» ОАО	1	0	1	1	1	1	1
3	«Банк24.ру» (ОАО)	1	1	1	1	1	0	1
4	ОАО «УБРиР»	1	0	1	1	1	1	0
5	ОАО АКБ «Пробизнесбанк» и другие банки финансовой группы «Лайф» (кроме «Банк24.ру» (ОАО))	1	0	1	1	1	0	0
6	ОАО КБ «Восточный»	1	1	1	1	1	1	1
7	ОАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»	1	0	1	1	1	0	0
8	«НОМОС-БАНК» (ОАО)	1	1	1	1	1	0	0
9	Банк «Первомайский» (ЗАО)	1	1	1	1	1	0	0
10	ОАО «ВБРР»	1	1	1	1	1	0	0
10	ЗАО «Банк Русский Стандарт»	1	1	1	1	1	0	0

Источник: оценка «Эксперта РА» по результатам анкетирования

⁶ Единица означает наличие опции в интернет-банкинге, ноль – отсутствие. В таблице приведено 7 параметров, всего оценивалось 18 параметров. Полная версия таблицы опубликована на сайте www.raexpert.ru.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Интервью с Дмитрием Гондусовым, генеральным директором системы HandyBank

– Насколько, по вашим оценкам, увеличился уровень проникновения услуги интернет-банкинга в России за 2012 год? Какие основные факторы обеспечивают позитивную динамику этого показателя?

– По оценкам экспертов системы HandyBank, уровень проникновения услуг интернет-банкинга в России увеличился за прошедший год на 2-2,5 п. п. и достиг 9%. В абсолютном выражении это означает, что количество наших граждан – активных пользователей интернет-банкинга – за 2012 год выросло на 3-4 млн человек. В ближайшие 4-5 лет темп роста данного сегмента рынка финансовых услуг будет только увеличиваться. Среди факторов, оказавших максимальное влияние на позитивную динамику, следует выделить общий рост доступности Интернета для домохозяйств, в том числе и в не крупных городах, стабильное увеличение числа пользователей мобильных устройств с доступом в Интернет: смартфонов и планшетов, – и общую тенденцию роста объемов и форм безналичной оплаты товаров и услуг среди населения.

– Какие препятствия предстоит преодолеть банкам, предоставляющим дистанционные банковские сервисы, чтобы интернет-банкинг стал по-настоящему массовой услугой в нашей стране?

– Сегодня далеко не все банки считают дистанционный сервис финансового обслуживания одним из своих основных и перспективных продуктов для населения. Однако регулярные опросы независимых экспертов постоянно свидетельствуют, что для людей при выборе банка наличие у него полноценного интернет-банкинга является одним из решающих факторов, если, конечно, речь не идет о поиске ими в первую очередь кредитных продуктов. Таким образом, объективно никаких значимых препятствий по массовому подключению клиентов к дистанционному банковскому обслуживанию уже нет. Все зависит только от задач и действий самого банка: как он выстраивает приоритеты по работе с розничной клиентурой, как организывает каналы продвижения, подключения и сбыта, на какие объемы продаж услуги нацелен выйти.

– Каковы, на ваш взгляд, основные пути совершенствования систем безопасности онлайн-сервисов для физлиц?

– Наиболее эффективный путь – это повышение уровня осведомленности клиентов касательно совершенно банальных вещей: никто из посторонних лиц не должен знать логин, пароль, код авторизации, ключевое слово и прочие персональные данные, связанные с дистанционным продуктом. Подавляющая часть преступлений в этой сфере совершается при прямом или косвенном участии самого клиента: либо он сам «сдает» реквизиты при «псевдозвонке» от сотрудника банка, либо хранит эти данные в открытом для доступа виде на зараженном компьютере.

– Почему, несмотря на множественные публикации на эту тему, информированность пользователей об онлайн-технике безопасности остается невысокой?

– Информированность пользователей по-прежнему низкая в связи с тем, что общий уровень проникновения и культуры интернет-банкинга пока еще низкий. При массовом распространении услуг ДБО клиенты начнут соблюдать правила

безопасности ровно так же, как сейчас они уже научились не писать PIN-код прямо на карте и вообще беречь его от посторонних.

– Удачным ли был 2012 год для HandyBank? Какие новшества планируется реализовать в системе HandyBank в 2013 году?

– Количество банков – участников межбанковской системы HandyBank выросло за год на 29% и превысило 120 финансовых организаций. Поэтому 2012 год следует признать достаточно успешным и продуктивным. В 2013 году для пользователей планируется реализация следующих онлайн-сервисов в системе: бронирование и заказ гостиниц, аренда автомобилей, покупка билетов на развлекательные мероприятия, геолокация (быстрое нахождение ближайших точек офлайн-обслуживания пользователей), расширение способов моментального пополнения счета.

– Насколько сильно вырастет объем дистанционных платежей в России на горизонте ближайших 2-3 лет? Какие новые функциональные и интерфейсные решения смогут в среднесрочной перспективе предложить пользователю отечественные разработчики?

– В перспективе ближайших 3 лет объем интернет-платежей вырастет не менее чем в 2 раза, а при оптимистичном сценарии – в 2,5 раза. По нашему мнению, подавляющая часть инноваций для пользователей в сфере как функционала, так и интерфейса интернет-банкинга будет лежать в зонах бонусных программ и функционала геолокации.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. О рейтинговом агентстве «Эксперт РА»

«Эксперт РА» – ведущее национальное рейтинговое агентство в России с 15-летней историей. «Эксперт РА» является лидером в области рейтингования, а также исследовательско-коммуникационной деятельности.

Рейтинги. Рейтинговое агентство «Эксперт РА» аккредитовано при Минфине РФ. На сегодняшний день агентством присвоено около 600 индивидуальных рейтингов. «Эксперт РА» – крупнейшее в России и СНГ рейтинговое агентство, по числу рейтингов компаний и банков в странах СНГ опережающее не только другие российские, но и международные агентства. «Эксперту РА» принадлежит 1-е место и 40% от общего числа присвоенных рейтингов в России, 1-е место по числу рейтингов банков, страховых и лизинговых компаний, НПФ, микрофинансовых организаций, гарантийных фондов и компаний нефинансового сектора.

Рейтинги «Эксперта РА» входят в список официальных требований к банкам, страховщикам, пенсионным фондам, эмитентам. Агентство официально признано ФСФР, Центральным банком России, Внешэкономбанком России, Московской биржей, Агентством по ипотечному жилищному кредитованию, Агентством по страхованию вкладов, профессиональными ассоциациями и саморегулируемыми организациями (ВСС, ассоциацией «Россия», Агентством стратегических исследований, РСА, НАПФ, НЛУ, НСГ, НФА), а также сотнями компаний и органов власти при проведении конкурсов и тендеров.

Исследования. Более 500 аналитических записок, исследований, обзоров готовит «Эксперт РА» ежегодно. Среди них более 60 публичных исследований, отраслевых обзоров по страхованию, банкам, УК, лизинговым и факторинговым компаниям, аудиторам, консультантам и другим отраслям экономики. В рэнкингах агентства принимает участие около 5 000 компаний различных сегментов экономики. База данных агентства содержит порядка 20 тыс. наименований компаний. Одним из новых проектов агентства в 2012 году стал рейтинг вузов России. В скором времени «Эксперт РА» планирует составить рейтинг вузов СНГ.

Мероприятия. Ежегодно «Эксперт РА» проводит форумы, конференции, круглые столы, на которых обсуждаются основные результаты исследований, вырабатываются решения для бизнеса и власти. В 2012 году агентством было проведено 22 мероприятия деловой направленности, которые посетили более 6 000 человек: представители власти, бизнеса, науки и профессиональных объединений. Все мероприятия, организованные «Экспертом РА», освещаются ведущими телевизионными, печатными и электронными СМИ. В послужном списке агентства – организация крупных экономических форумов на территории России, ближнего и дальнего зарубежья, которые находят заслуженное признание у деловой общественности. В 2012 году «Эксперт РА» совместно с Фондом «Сколково» провел Саммит творцов инновационной экономики, впервые собрав в России всемирно известных инновационных «гуру». В ходе подготовки данного саммита была проведена масштабная работа, итогом которой стало «Руководство по созданию и развитию инновационных центров (технологии и закономерности)». В этом исследовании впервые в России, а отчасти и в мире, обобщены управленческие практики и подходы к созданию инновационной инфраструктуры. IV Тульский экономический форум «Развитие городов: инновации плюс потенциал традиций», организованный «Экспертом РА» совместно с администрацией Тульской области в сентябре 2011 года, занял 5-е место в сравнительном исследовании крупнейших деловых и политических форумов, проведенном Национальным институтом изучения репутаций.

С 2008 года также ведет свою работу рейтинговое агентство «Эксперт РА Казахстан» (<http://raexpert.kz>). С 2012 года агентство имеет свои представительства в Республике Беларусь и в Германии.

Подробная информация о деятельности рейтингового агентства «Эксперт РА» – на сайте www.raexpert.ru и по тел.: +7 (495) 225-34-44.