

Интернет-банкинг в России



Автоматизируй это

Обзор «Интернет-банкинг в России: автоматизируй это» подготовили:

Алексей Сучков,
ведущий аналитик, банковские рейтинги

Руслан Коршунов,
директор, банковские рейтинги

Александр Сараев,
управляющий директор, банковские рейтинги

РЕЗЮМЕ

За 1 полугодие 2017-го объем интернет-платежей физлиц вырос на 8% и составил 1 трлн рублей. Помимо общего роста объема транзакций населения, рынок поддержали введение лидерами новых функций в интернет-банкинге и интеграция с ГИС. Дальнейший перевод в онлайн коммунальных и налоговых платежей, которые составляют около 78% всех операций физлиц в банках, поддержит рост интернет-платежей. При этом увеличить число онлайн-транзакций возможно за счет насыщения мобильного банкинга функциями автораспознавания платежных реквизитов. В результате за 2017-й объем онлайн-платежей вырастет на 7–8%, а вызовом следующего года станет внедрение ГОСТа по информационной безопасности на фоне участвовавших хакерских атак и сбоев в интернет-банкинге.

Совокупный объем интернет-платежей физлиц за 1 полугодие 2017-го вырос на 8%, достигнув 1 трлн рублей (см. график 1). Причиной роста стало увеличение общего объема операций ФЛ в банковских отделениях вслед за прохождением острой фазы экономического кризиса. По итогам 1 полугодия 2017-го доля онлайн в общем количестве платежей физлиц достигла 40%, вернувшись к уровню 2014 года после двухлетнего падения (см. график 2). В абсолютном объеме платежей доля онлайн третий год не показывает заметного роста в связи с исчерпанием эффекта низкой базы и снижением доверия населения к банкам вследствие продолжающихся отзывов лицензий и санаций банков. Дальнейшее развитие рынка будет зависеть от динамики общего объема платежей физлиц и активности банков в автоматизации пользовательских функций. По прогнозам агентства, объем интернет-платежей физлиц по итогам 2017 года сохранит рост на уровне 7–8% и превысит 2,2 трлн рублей.

Базой для перевода операций в онлайн остаются платежи за ЖКХ, оплата налогов и штрафов, которые составляют около 78% всех банковских операций физлиц (см. график 3). Несмотря на функционирование государственных электронных систем (ГИС) ЖКХ и ГМП, свыше 90% коммунальных и налоговых платежей проводится в банковских отделениях (см. график 4). Препятствием для роста количества онлайн-операций по данным транзакциям является низкое наполнение ГИС ЖКХ информацией о поставщиках услуг. Система действует с начала 2017 года и не полностью интегрирована с поставщиками коммунальных услуг. Возможность удаленной оплаты через ГИС ГМП также не используется банками в полной мере: только 4% платежей в бюджет проводится через интернет-банкинг. Ускорить перевод рутинных операций в системы ДБО возможно посредством внедрения функции автоплатежа, которая есть только у 8 из 31 участника исследования. Таким образом, на рынке сохраняется существенный потенциал роста в связи с переводом в онлайн клиентских операций.

Насыщение мобильного банкинга функционалом не приведет к росту доли активных пользователей, но сможет увеличить количество их платежей в банковских приложениях. Постоянные клиенты классических систем ДБО продолжают наращивать количество операций, проводимых через мобильные приложения. Так, если в 2015 году доля операций, совершенных через мобильный банкинг, составляла 11% от общего количества транзакций физлиц, то за 1 полугодие 2017-го – 31%. В основном через приложения оплачивают мобильную связь (66% операций) и переводят денежные средства другим клиентам банка (18%). На платежи в бюджет и за ЖКУ приходится не более 1%, увеличить количество которых способна интеграция с функциями по распознаванию платежных реквизитов. Так, функционал по распознаванию номера карты в своем арсенале имеет небольшое количество банков (9 из 31), а распознавание QR-кода по фотографии есть только у 6% провайдеров ДБО. Разница между функционалом классических систем и мобильным банкингом существенна (см. график 6). В итоге свыше 30% банков имеют мобильное приложение, которое все еще не позволяет открыть депозит и заказать дебетовую карту.

Расширение функционала лидерами рэнкинга позволило сохранить их присутствие в топ-10. Лидером рэнкинга в текущем году стала система от Faktura.ru, интегрировавшая большинство функций с ГИС ГМП и ГИС ЖКХ. Улучшил свои позиции «Промсвязьбанк», поднявшись с 8-й на 5-ю строчку за счет реализации функции по оплате железнодорожных билетов и расширения списка информации, доступной клиенту по счетам. Существенно модернизировал систему «ВТБ 24», что позволило подняться банку на 7-ю позицию. Вместе с тем мы отмечаем, что у банков с недостаточно развитыми системами уровень расходов на модернизацию и поддержание IT-инфраструктуры больше, чем у топ-10 рэнкинга. За период с 01.07.2016 по 01.07.2017 средняя доля затрат на IT-услуги (символ 48409 формы 0409102) в расходах на обеспечение деятельности у банков из топ-10 рэнкинга составляет 2% против 2,5% у остальных (см. график 5). Такая разница в уровне расходов банков, прежде всего, обусловлена более ранними инвестициями лидеров рынка в IT.

Рост популярности ДБО диктует необходимость совершенствования регулятивных требований по информационной безопасности. На фоне массовых хакерских атак 2017 года внедрение с 01.01.2018 ГОСТа об информационной безопасности в банках повысит защиту online-операций и увеличит степень доверия клиентов к удаленным сервисам. Однако скорость реализации банками требований стандарта будет ограничена бюджетами на поддержание IT-инфраструктуры и медленными темпами выполнения рекомендаций СТО БР ИББС-1.0. По данным Банка России, на 1 апреля 2017 года только 266 банков и НКО из действующих 581 провели оценку соответствия стандарту силами как сторонних организаций, так и собственными. Повысить защиту удаленных каналов доступа способно также внедрение систем антифрод: на 1 полугодие 2017-го доля банков, использующих антифрод, выросла до 71% с 57% в 2016 году. При этом у 29% банков системы способны обучаться на основе поведенческого анализа операций клиентов.

МЕТОДОЛОГИЯ

Рейтинговое агентство RAEX (Эксперт РА) проводит ежегодные исследования рынка интернет-банкинга с 2011-го. В рамках исследований формируются рейтинги по функциональной оснащенности и защищенности систем интернет-банкинга для физических лиц.

Участие в исследовании функциональности системы интернет-банкинга позволяет расширить базу активных пользователей дистанционного банковского обслуживания за счет предоставления действующим и потенциальным клиентам независимой оценки уровня функциональности системы и ее соответствия современным стандартам качества на рынке интернет-банкинга.

Под **интернет-банкингом** понимается предоставление пользователю (потребителю банковских услуг) доступа к дистанционным банковским сервисам (включая доступ к счетам и осуществление операций по ним) с любого компьютера, имеющего соединение с сетью Интернет, через браузер.

Под **мобильным банкингом** понимается разновидность интернет-банкинга, предусматривающая предоставление доступа к дистанционным банковским сервисам через специальное приложение для какой-либо мобильной платформы (на базе iOS, Android OS, WindowsPhone и других).

Анализ проводился по трем сегментам: внешний платежный функционал (влияние на место в рейтинге – 21%), внутренние операции и сервисные функции (58%), информационная и финансовая безопасность (21%). Удобство и дизайн интерфейса, надежность банка, число зарегистрированных пользователей и доля банка на рынке не оказывали влияния на место в рейтинге функциональности интернет-банкинга.

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. Также оценивалась возможность погашения кредитов в других банках. 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 возможность получения отчетов об операциях по карточным, текущим, депозитным и ссудным счетам. К категории **сервисных функций** отнесена автоматизация операций пользователя. В сервисных функциях учитываются возможности управления лимитами по карте, сервисы PFM и PFP (персональный бюджет и финансовое планирование), управление предоставленными пользователю услугами и разнообразие поддерживаемого программного обеспечения. Кроме того, оценивается наличие деморежима с имитацией реальной работы, который, во-первых, позволяет потенциальному клиенту предварительно ознакомиться с функционалом системы, во-вторых, способствует проверке заявленных функциональных возможностей агентством.

Информационная и финансовая безопасность системы интернет-банкинга учитывает способы идентификации, защиты операций, информирования о транзакциях и минимизации ущерба. В качестве наиболее весомых параметров защиты предоставляются отдельные пароли на каждую совершаемую пользователем операцию, а также предусмотрена возможность установления лимитов по операциям. Как и способы предотвращения мошеннических действий со стороны третьих лиц, с существенным весом учитываются контроль смены сим-карты пользователем и автоматический выход из системы интернет-банкинга при длительной неактивности.

Исходными данными для оценки функциональности системы интернет-банкинга для физических лиц послужили анкета по форме агентства, интернет-сайт банка, демоверсия системы интернет-банкинга (при наличии), СМИ и другие открытые источники.

Ответы на вопросы анкеты переводились в баллы, которые взвешивались и суммировались для получения обобщающего результата по категориям оценки функциональности системы. Ответы по количественным вопросам нормировались и сглаживались для согласования их влияния с качественными вопросами (предусматривающими ответ «да» или «нет»).

Агентство проводило проверку анкет путем тестирования демоверсии систем интернет-банкинга (при наличии) или на основании публичной информации о системах. По ее результатам были сделаны корректировки баллов и начислены штрафные баллы в случае несоответствия предоставленных данных действительности.

В анкетировании приняли участие **31 российский банк и 2 аутсорсинговые компании**. Выражаем признательность всем банкам и компаниям, участвовавшим в исследовании: «Система Faktura.ru», АО «Банк Русский Стандарт», ПАО «СКБ-банк», «Система HandyBank», ПАО «Промсвязьбанк», ПАО «БИНБАНК», «ВТБ 24» (ПАО), ПАО «Совкомбанк», ПАО «АК БАРС БАНК», «РНКБ Банк» (ПАО), «АКБ «Абсолют Банк» (ПАО), ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК», ПАО «РОСБАНК», АО «Райффайзенбанк», ПАО «Банк «ЗЕНИТ», «КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО), ПАО «ЧЕЛИНДБАНК», ООО «Экспобанк», ПАО «Банк «ФК Открытие», «Банк «КУБ» (АО), ПАО «ЧЕЛЯБИНВЕСТБАНК», ПАО «Крайинвестбанк», «КБ «Ренессанс Кредит» (ООО), ПАО «АКБ «Урал ФД», ПАО «АКБ «Связь-Банк», «Азиатско-Тихоокеанский Банк» (ПАО), ПАО «СКБ Приморья «Примсоцбанк», «КБ «Кубань Кредит» (ООО), «АККСБ «КС БАНК» (ПАО), «СДМ-Банк» (ПАО), ООО «КБ «СОЮЗНЫЙ».

ПРИЛОЖЕНИЕ. ТАБЛИЦЫ И ГРАФИКИ

Таблица 1. Рейтинг функциональности интернет-банкинга для физических лиц

Место в итоговом рейтинге RAEX (Эксперт РА) в 2017 году	Наименование банка / аутсорсинговой компании	Рег. номер	Место в рейтинге RAEX (Эксперт РА) в 2017 году			Место в итоговом рейтинге RAEX (Эксперт РА) в 2016 году
			Внешний платежный функционал	Внутренние операции и сервисные функции	Информационная и финансовая безопасность	
1	«Система Faktura.ru»	-	1	1	3	2
2	АО «Банк Русский Стандарт»	2289	9	2	6	3
3	ПАО «СКБ-банк»	705	6	6	4	-
4	«Система HandyBank»	-	8	5	2	1
5	ПАО «Промсвязьбанк»	3251	4	3	17	8
6	ПАО «БИНБАНК»	323	11	4	8	6
7	«ВТБ 24» (ПАО)	1623	10	15	1	14
8	ПАО «Совкомбанк»	963	19	9	4	-
9	ПАО «АК БАРС БАНК»	2590	7	13	7	19
10	«РНКБ Банк» (ПАО)	1354	18	14	4	-
11	«АКБ «Абсолют Банк» (ПАО)	2306	12	11	10	50
12	ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»	1978	23	7	9	7
13	ПАО «РОСБАНК»	2272	16	14	9	32
14	АО «Райффайзенбанк»	3292	24	15	5	25
15	ПАО «Банк «ЗЕНИТ»	3255	22	8	14	-
16	«КБ «ЭNERГОТРАНСБАНК» (АО)	1307	3	17	19	-
17	ПАО «ЧЕЛИНДБАНК»	485	27	10	11	36
18	ООО «Экспобанк»	2998	2	24	15	49
19	ПАО «Банк «ФК Открытие»	2209	5	20	15	-
20	«Банк «Куб» (АО)	2584	25	12	17	12
21	ПАО «ЧЕЛЯБИНВЕСТБАНК»	493	26	16	12	30
22	ПАО «Крайинвестбанк»	3360	21	21	13	10
23	«КБ «Ренессанс Кредит» (ООО)	3354	20	18	19	51
24	ПАО «АКБ «Урал ФД»	249	14	23	18	38
25	ПАО «АКБ «Связь-Банк»	1470	17	20	21	29
26	«Азиатско-Тихоокеанский Банк» (ПАО)	1810	15	24	19	-
27	ПАО «СКБ Приморья «Примсоцбанк»	2733	13	25	15	-
28	«КБ «Кубань Кредит» (ООО)	2518	29	19	16	41
29	«АККСБ «КС БАНК» (ПАО)	1752	28	25	20	54
30	«СДМ-Банк» (ПАО)	1637	30	22	22	39
31	ООО «КБ «СОЮЗНЫЙ»	3236	31	26	9	53

Источник: RAEX (Эксперт РА), по результатам анкетирования

Внедрение ряда новых функций лидерами рейтинга позволило сохранить их присутствие в топ-10. В 2017 году лидером рейтинга стала система от Faktura.ru (см. таблица 1), интегрировавшая большинство функций с ГИС ГМП и ГИС ЖКХ.

«Игроки рынка четко осознают, что цифровой банкинг – это не только имидж и оптимизация затрат, но и реальный высокоэффективный инструмент генерации дохода, полнофункциональный маркетплейс, позволяющий в режиме онлайн направить клиенту персональное предложение, застраховать риски, предоставить кредитную историю, продать авиабилеты или другие нефинансовые продукты», – отмечает **Майя Глотова**, директор Faktura.ru.

«Промсвязьбанк» поднялся с 8-й на 5-ю позицию за счет реализации функции по оплате железнодорожных билетов и расширения списка информации, доступной клиенту по счетам; 7-е место занял «ВТБ 24», модернизировав свой интернет-банк.

Таблица 2. Рейтинг функциональности мобильного банкинга для физических лиц

Место в итоговом рейтинге RAEX (Эксперт РА) в 2017 году	Наименование банка / аутсорсинговой компании	Рег. номер	Место в рейтинге RAEX (Эксперт РА) в 2017 году		
			Внешний платёжный функционал	Внутренние операции и сервисные функции	Информационная и финансовая безопасность
1	Система Faktura.ru	-	1	1	3
2	ПАО «СКБ-банк»	705	5	4	3
3	АО «Банк Русский Стандарт»	2289	7	3	7
4	ПАО «БИНБАНК»	323	8	2	9
5	ПАО «АК БАРС БАНК»	2590	4	6	6
6	«ВТБ 24» (ПАО)	1623	6	9	1
7	ПАО «Промсвязьбанк»	3251	3	7	14
8	«АКБ «Абсолют Банк» (ПАО)	2306	10	6	10
9	«РНКБ Банк» (ПАО)	1354	9	8	9
10	ПАО «Банк «ЗЕНИТ»	3255	21	5	13
11	ПАО «Банк «ФК Открытие»	2209	14	10	9
12	«КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО)	1307	2	17	-
13	ПАО «АКБ «Связь-Банк»	1470	16	11	15
14	АО «Райффайзенбанк»	3292	25	15	2
15	ООО «Экспобанк»	2998	17	14	7
16	ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»	1978	24	13	5
17	ПАО «СКБ Приморья «Примсоцбанк»	2733	11	19	8
18	«КБ «Ренессанс Кредит» (ООО)	3354	15	12	17
19	ПАО «ЧЕЛЯБИНВЕСТБАНК»	493	19	18	12
20	ПАО «Совкомбанк»	963	12	20	12
21	«Система HandyBank»	-	20	22	4
22	«АККСБ «КС БАНК» (ПАО)	1752	22	16	18
23	ПАО «Крайинвестбанк»	3360	23	21	11
24	«Банк «КУБ» (АО)	2584	18	22	-
25	ПАО «АКБ «Урал ФД»	249	13	-	16
26	«СДМ-Банк» (ПАО)	1637	27	-	-
27	«КБ «Кубань Кредит» (ООО)	2518	26	-	17

Источник: RAEX (Эксперт РА), по результатам анкетирования

График 1. Согласно прогнозам RAEX (Эксперт РА), объем онлайн-платежей за 2017 год составит 2,2 трлн рублей



Источник: RAEX (Эксперт РА), по данным Банка России

График 2. Доля платежей ФЛ через Интернет в середине 2017 года достигла уровня 2014-го



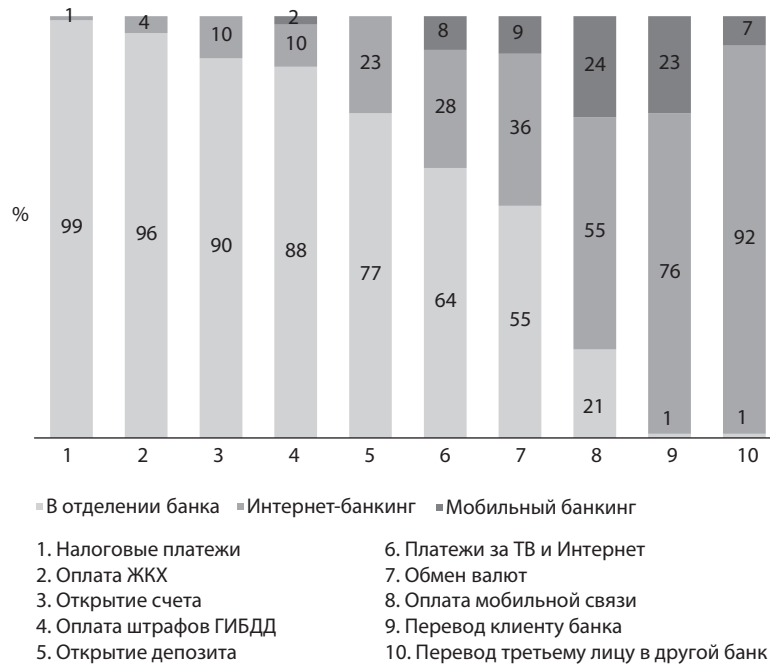
Источник: RAEX (Эксперт РА), по данным Банка России

График 3. Около 69% операций ФЛ в банковских отделениях формирует оплата услуг ЖКХ



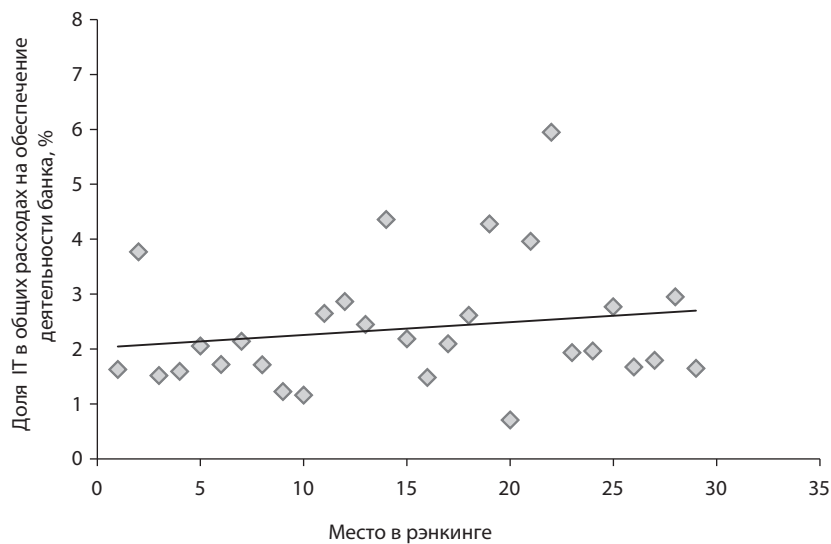
Источник: RAEX (Эксперт РА), по данным анкетирования

График 4. Свыше 90% коммунальных и налоговых платежей физлиц проводится в банковских отделениях



Источник: RAEX (Эксперт РА), по результатам анкетирования

График 5. Уровень затрат на поддержание и модернизацию ИТ у лидеров рэнкинга больше, чем у банков, не входящих в топ-10



Источник: RAEX (Эксперт РА), по данным Банка России

График 6. Доля банков, в мобильных приложениях которых отсутствует классический ДБО-функционал



Источник: RAEX (Эксперт РА), по результатам анкетирования