

7 июля 2016, г. Москва

Генеральный информационный партнер:

**Коммерсантъ**

# Интернет-банкинг в России



Время для автоматизации

## Обзор «Интернет-банкинг в России: время для автоматизации» подготовили:

Алексей Сучков,  
аналитик, банковские рейтинги

Александра Ионова,  
ведущий аналитик, банковские рейтинги

Руслан Коршунов,  
ведущий аналитик, банковские рейтинги

---

Станислав Волков,  
управляющий директор, банковские рейтинги

**Столкнувшись со стагнацией онлайн-платежей физлиц в 2015 году, банки стараются повысить активность пользователей. Ключи к успеху – автоматизация наиболее востребованных клиентских операций, распространение мобильного банкинга и интеграция с базами органов власти.**

**Рынок онлайн-платежей в 2015 году стагнировал, что связано как с краткосрочным шоком из-за падения доходов населения, так и со структурными изменениями.** Совокупный объем интернет-платежей физлиц за 2015 год вырос менее чем на 1% и составил 1,7 трлн рублей, в то время как с 2010 по 2014 год средние темпы прироста составляли 44%. Причиной слабой динамики является общее снижение на 9% объемов операций физических лиц в 2015 году – это реакция клиентов банков на шоки, связанные с девальвацией национальной валюты и снижением реального дохода. Количество интернет-платежей физических лиц за 2015 год упало на 5%, до 88 млн единиц. Уменьшению количества операций отчасти способствовало структурное изменение рынка: по итогам 2015 года доля количества платежей, совершенных через интернет, упала с 40 до 35% (см. график 1). Число платежей, совершенных клиентами посредством СМС-сообщений, выросло более чем в три раза, а их доля в общем количестве транзакций физлиц за год увеличилась с 2 до 5%. Клиенты банков стали чаще использовать СМС-банкинг вместо классического интернет-банкинга для переводов и оплаты услуг на небольшие суммы. Причина – активная работа банков и операторов сотовой связи по проведению ряда операций, осуществляемых через СМС-сообщения. По оценкам RAEX (Эксперт РА), в 2016 году объем онлайн-платежей покажет скромный прирост на уровне 6–9% за счет работы банков по автоматизации части клиентских операций и роста доли активных пользователей.

**Несмотря на прогресс в развитии систем ДБО, сохраняется большой потенциал по переводу в онлайн клиентских операций.** В 2015 году, по данным участников исследования, доля активных пользователей в совокупной клиентской базе ФЛ составила 18%, что на 5 п. п. превышает данные 2014 года. Рост показателя на падающем рынке связан с активной работой участников анкетирования по продвижению интернет-банкинга за счет перевода клиентских операций из отделений на онлайн-каналы. Большинству пользователей систем уже доступно оформление вкладов и обслуживание кредитов. Погашение кредитов возможно у 94% респондентов, что на 6 п. п. больше показателя 2015 года (см. график 2). Увеличить долю активных пользователей также позволит упрощение интерфейса и повышение удобства систем ДБО. Например, в 37% ДБО пользователи могут перевести средства на счет другого клиента банка по номеру мобильного телефона без длительного заполнения реквизитов. Ряд участников исследования уже заявили о планах внедрить сервис онлайн-переводов по номеру мобильного телефона между всеми банками-партнерами.

**Большие возможности для автоматизации пользовательских функций также связаны с интеграцией с информационными базами органов власти.** Например, автоматизация «рутинных» операций по оплате штрафов ГИБДД и налогов возможна при взаимодействии банков с системой ГИС ГМП. На текущий момент свыше 600 банков подключено к системе. Однако лишь треть банковских ДБО из числа принявших участие в исследовании позволяют, единожды заполнив идентификационные данные (ИНН, номер водительского удостоверения и т. д.), получить информацию о новом платеже (см. график 3). Это связано с тем, что для реализации данного функционала необходимы дополнительные инвестиции. Этим летом в работу запускается единая платформа с информацией обо всех поставщиках коммунальных услуг – ГИС ЖКХ. Большинство провайдеров уже заявили о желании интегрировать свои системы с ГИС ЖКХ, что позволило бы увеличить наполняемость интернет-банка поставщиками услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

**Функционал мобильного банкинга практически сравнялся с классическим интернет-банкингом, что привлекает все больше пользователей.** Пользователи свыше 80% систем ДБО могут совершать операции через приложения для мобильных устройств, тогда как в 2011 году только треть банков имели мобильные приложения. Как и годом ранее, лидером являются приложения на платформе iOS, однако только 18% систем имеют доступ ко всем основным мобильным платформам (Android, iOS и Windows Phone). Привлекательность мобильного банкинга связана с более простыми способами идентификации пользователя по сравнению с классическим интернет-банком, но при этом выше и риски информационной безопасности. Одним из безопасных и удобных способов доступа является аутентификация по отпечатку пальца. Часть провайдеров ДБО уже реализовали данную опцию для приложений на платформе iOS, что в сочетании с проверкой смартфонов на наличие вирусов дает пользователю высокий уровень защиты.

**За счет внедрения большинства наиболее востребованных клиентами функций конкуренция среди провайдеров ДБО уже второй год находится на пике.** Разница в баллах между лидером рейтинга и системой, находящейся на 5-й строчке, за прошедший год сократилась на четверть. Лидером рынка, как и годом ранее, остается система HandyBank, внедрившая ряд новых функциональных решений. Сохранить за собой первое место системе позволило внедрение функции по выставлению платежей и новый дополнительный способ защиты – контроль смены сим-карты. Значительным изменением в топ-5 рейтинга стало вхождение в него системы от «Тинькофф банка». Четвертое место банку обеспечил новый функционал. Среди новшеств в системе – мгновенное открытие виртуальной карты, выставление платежей и персональный бюджет для клиента. Улучшил свои позиции «МДМ банк», заняв 5-е место. В 2015 году банк провел серьезную работу по обновлению своей системы ДБО. В частности, им реализована возможность дистанционного оформления кредита, система теперь может осуществлять автоплатеж по заданному графику и выставлять счета на оплату услуг.

**На фоне увеличения объемов и количества несанкционированных операций регулятор планирует ввести единые требования информационной безопасности.** В 2015 году, по данным Банка России, было осуществлено свыше 31 тысячи несанкционированных операций в системах ДБО для физлиц объемом 1,2 млрд рублей (см. график 4). Введение регулятором единых требований к уровню безопасности систем ДБО позволит повысить защиту онлайн-операций и, как следствие, доверие пользователей к ИБ. Однако это приведет к росту расходов банков, не соответствующих новым требованиям, что станет для них серьезным вызовом на фоне общего снижения рентабельности банковского сектора. Законодательные новации ЦБ РФ должны простимулировать банки к внедрению систем антифрода, позволяющих выявить и заблокировать несанкционированные операции при помощи ряда индикаторов. На сегодняшний день более половины опрошенных банков уже имеют возможность отслеживать и предотвращать нетипичные транзакции, отсеиваемые при срабатывании таких индикаторов, как несвойственный для клиента IP, аномальное время платежа и т. д. Шесть провайдеров ДБО из топ-10 рейтинга по информационной безопасности уже внедрили системы антифрода, тогда как среди 10 аутсайдеров рейтинга таких только три.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1. МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Рейтинговое агентство RAEX (Эксперт РА) проводит ежегодные исследования рынка интернет-банкинга с 2011 года. 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 осуществлению операций по ним) с любого компьютера, имеющего соединение с сетью Интернет, через браузер.

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

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 влияние 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 операций выделяются отдельные пароли на каждую совершаемую пользователем операцию, возможность установления лимитов по операциям. Также как способы предотвращения мошеннических действий третьими лицами 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), информация СМИ и других открытых источников.



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»).

В методику составления рейтинга были внесены корректировки: в связи с насыщением внешнего платежного функционала большинства систем часть веса данной группы факторов была перераспределена в пользу группы «Внутренние операции и сервисные функции» и «Информационная и финансовая безопасность». При этом влияние данных корректировок на итоговый рейтинг невысоко, в связи с чем позиции в прошлогоднем и текущем рейтингах являются сопоставимыми.

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 **52 российских банка и 2 аутсорсинговые компании**. Выражаем признательность всем банкам и компаниям, принявшим участие в исследовании: АКБ «Абсолют Банк» (ПАО), ПАО АКБ «АВАНГАРД», АО «Банк «Агророс», ПАО «АК БАРС» БАНК, ПАО «БАЛТИНВЕСТБАНК», АО «Банк Акцепт», ПАО «Банк БФА», АО «Банк Русский Стандарт», ПАО «Банк «Санкт-Петербург», ЗАО «Банк «Воложанин», ПАО КБ «Восточный», ВТБ 24 (ПАО), АБ «Девон-Кредит» (ПАО), АКБ «ЕНИСЕЙ» (ПАО), ПАО «Запсибкомбанк», АКБ «Ижкомбанк» (ПАО), ПАО «ИнтехБанк», ООО КБ «КОЛЬЦО УРАЛА», ПАО «Крайинвестбанк», АККСБ «КС БАНК» (ПАО), Банк «КУБ» (АО), КБ «Кубань Кредит» ООО, ПАО «Курскпромбанк», ПАО «МДМ Банк», ПАО «МИНБанк», ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК», АО «Нордеа Банк», АО «БАНК ОРЕНБУРГ», ПАО «Ханты-Мансийский банк Открытие», ПАО «Промсвязьбанк», АО «Райффайзенбанк», КБ «Ренессанс Кредит» (ООО), ПАО РОСБАНК, КБ «РЭБ» (АО), АКБ «Русский Трастовый Банк» (АО), ОИКБ «Русь» (ООО), ПАО АКБ «Связь-Банк», «СДМ-Банк» (ПАО), АО КБ «Ситибанк», АО «СМП Банк», ООО КБ «СОЮЗНЫЙ», ПАО Ставрополь-промстройбанк, АО «Тинькофф Банк», ТКБ БАНК ПАО, ПАО АКБ «Урал ФД», ПАО «Банк Уралсиб», ООО «Хакасский муниципальный банк», ОАО КБ «Центр-инвест», ПАО «ЧЕЛИНДБАНК», ПАО «ЧЕЛЯБ-ИНВЕСТБАНК», ООО «Экспобанк», АО «ЮниКредит Банк», система HandyBank, система Faktura.ru.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ПАРАМЕТРЫ ОЦЕНКИ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ СИСТЕМ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

Внешний платежный функционал	
Число готовых (заполненных реквизитами поставщиков услуг) форм для оплаты услуг	Число поставщиков услуг, всего, шт.
	в том числе операторы сотовой связи, шт.
	в том числе операторы стационарной телефонной связи, шт.
	в том числе поставщики услуг ЖКХ, шт.
	в том числе интернет-провайдеры, шт.
	в том числе провайдеры контента (аудио, видео, ПО и т. д.), шт.
	в том числе интернет-магазины, шт.
	в том числе прочие поставщики, шт.
Операции с билетами авиакомпаний	Выбор и бронирование
	Оплата
	Получение
Транзакции с системами электронных денег (СЭД)	Вывод денег из СЭД (укажите число СЭД), шт.
	Пополнение счета в СЭД (укажите число СЭД), шт.
Платежные режимы	Платеж на произвольные реквизиты
	Налоговые платежи
	Штрафы ГИБДД
	Мгновенный перевод на карту другого клиента банка
	Погашение кредитов в других банках (укажите количество банков)
	Оплата ж/д билетов
	Пополнение Visa российских эмитентов
	Пополнение MasterCard российских эмитентов

Внутренние операции и сервисные функции	
Операции внутри банка	Операции с депозитами (например, пополнение, отзыв и т. д.)
	Погашение кредитов
	Мгновенное пополнение брокерских счетов
	Пополнение брокерских счетов в течение дня
	Мгновенный перевод на счет другого клиента Банка
	Конвертация валют
	Мгновенное открытие виртуальной карты
	Мгновенное установление лимита по виртуальной карте
	Существует облегченное решение для платежей на небольшие суммы (например, СМС-банкинг)

Внутренние операции и сервисные функции	
Дополнительные возможности	Дистанционное подключение услуги работы в Системе
	Платеж по образцу ранее совершенного платежа
	Возможность создания пользователем списка наиболее частых платежей
	Автоматические платежи по графику, заданному пользователем
	Блокировка карты
	Оформление заявок на получение кредитов
	Выдача кредита (дистанционное подписание кредитного договора)
	Просмотр истории начисления бонусных баллов
	Использование бонусных баллов в качестве платежного средства
	Поручение на платеж будущей датой
	Выставленные платежи (счета, выставленные на оплату услуг поставщиком в Систему ИБ клиента)
	Оформление заявок на валютный перевод
	Персональный бюджет и финансовое планирование
	Запрос справок из бюро кредитных историй
	Переписка с банком
	Проверка наличия штрафов ГИБДД (по свидетельству о регистрации или водительскому удостоверению)
	Проверка налогов по ИНН или УИК
Проверка задолженности по коммунальным платежам	
Перевод другому клиенту банка по номеру мобильного телефона (возможно с использованием дополнительных параметров)	
Полнофункциональный доступ к системе	Веб-сайт
	Дополнительное ПО на ПК
	Приложение для мобильного телефона (не браузер)
	Приложение для iPhone (не браузер)
	Приложение для устройств, использующих ОС Android (не браузер)
	Приложение для устройств, использующих Windows Phone (не браузер)
Поддержка интернет-браузеров	MS Internet Explorer
	Mozilla Firefox
	Google Chrome
	Safari
	Opera
	Opera Mini
	Яндекс.Браузер
	Иные (укажите)



Внутренние операции и сервисные функции	
Доступная пользователю информация	Отчет по карточным операциям (statement) только за ограниченный период времени (например, за последние 3 месяца)
	Отчет по карточным операциям (statement) за любой период, выбранный пользователем
	Отчет обо всех операциях по текущим счетам только за ограниченный период времени
	Отчет обо всех операциях по текущим счетам за любой период, выбранный пользователем
	Отчет обо всех операциях по депозитным счетам только за ограниченный период времени
	Отчет обо всех операциях по депозитным счетам за любой период, выбранный пользователем
	Отчет обо всех операциях по ссудным счетам только за ограниченный период времени
	Отчет обо всех операциях по ссудным счетам за любой период, выбранный пользователем
	Информация об открытых депозитах (поставьте единичку, если в Системе доступны 3 вида информации: об остатке средств, сроке, процентной ставке)
	Информация о текущих кредитах (поставьте единичку, если в Системе доступны 3 вида информации: об остатке задолженности, наличии просроченных платежей, графике погашения)
	Доступный остаток по карте (поставьте 1, если остаток обновляется онлайн, укажите в формате чч/мм частоту обновления, если остаток после совершения транзакции обновляется с задержкой)
	Вывод на печать платежного документа
	Заказ и оплата почтовой доставки оригинала документа
Информирование пользователей	Информация о новых возможностях Системы
	Опросы
	Информация о новых продуктах Банка
	Персонализированные предложения пользователю (лимиты по кредитной карте, кредиты, депозиты и т. д.)
	Изменение тарифов на пользование Системой

Информационная и финансовая безопасность	
Способы идентификации	СМС-код
	Генератор одноразовых паролей
	Технология на базе открытого/закрытого ключа (ЭЦП/АСП)
	Список одноразовых паролей
	Криптокалькулятор с чиповой картой (DPA/CAP)
	Деморежим с имитацией реальной работы
	USSD-запрос

Информационная и финансовая безопасность	
Дополнительные способы защиты информации	Соединение по протоколу https
	Соединение по протоколу I2tp
	Виртуальная клавиатура
	Отдельные пароли на каждую операцию
	Лимиты по операциям, устанавливаемые клиентом
	Лимиты по операциям, устанавливаемые Банком
	Использование CAPTCHA (защита от роботов)
	СМС-оповещение о входе в интернет-банкинг
	Детализация истории входов в Систему (время, место)
	Автоматический выход пользователя из Системы при его неактивности в течение определенного времени
	Контроль смены сим-карты
	Иное (укажите)
	Оповещение по совершаемым операциям
Email	
Страхование различных рисков	Риски ущерба клиенту, нанесенного электронными и компьютерными преступлениями со стороны третьих лиц
	Риски ущерба клиенту, нанесенного действием или бездействием сотрудников Банка
	Другие риски (указать)

## ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ТАБЛИЦЫ И ГРАФИКИ

**Таблица 1. Итоговый рейтинг функциональности интернет-банкинга для физических лиц**

Место в итоговом рейтинге RAEX (Эксперт РА) в 2016 году	Наименование банка / аутсорсинговой компании	Рег. номер	Наименование системы интернет-банкинга	Место в рейтинге RAEX (Эксперт РА) в 2016 году			Изменение места в итоговом рейтинге за год
				Внешний платёжный функционал	Внутренние операции и сервисные функции	Информационная и финансовая безопасность	
1	Система HandyBank	-	HandyBank	1	2	1	-
2	Система Faktura.ru	-	Faktura.ru	2	1	11	↑2
3	АО «Банк Русский Стандарт»	2289	Интернет-банк	8	3	2	↑2
4	АО «Тинькофф Банк»	2673	Интернет-банк	3	7	14	↑4
5	ПАО «МДМ Банк»	323	МДМ online	4	8	10	↑28
6	ОАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»	1978	МКБ Онлайн	13	6	4	↑3
7	ПАО «Промсвязьбанк»	3251	Интернет-банк для физических лиц	10	7	6	↑4
8	ПАО «Запсибкомбанк»	918	Интернет-банк	20	4	15	↑5
9	ПАО «Крайинвестбанк»	3360	ikib.ru	24	5	9	↑8
10	АО КБ «Ситибанк»	2557	Citibank Online	30	6	8	-
11	Банк «КУБ» (АО)	2584	КУБ-Direct	23	12	5	↑9
12	ВТБ 24 (ПАО)	1623	ВТБ24-Онлайн	15	14	6	↑17
13	ПАО «Банк «Санкт-Петербург»	436	Интернет-банк ibspb	9	9	22	↑6
14	АКБ «Русский Трастовый Банк» (АО)	1139	РТБ CONNECT	5	10	26	↑26
15	ПАО «МИНБанк»	912	Интернет-сервис	17	12	13	↓8
16	ПАО «АК БАРС» БАНК	2590	АК БАРС Online	19	17	3	↑26
17	ПАО «Банк Уралсиб»	30	УРАЛСИБ   Интернет-банк	18	13	12	-
18	ПАО АКБ «АВАНГАРД»	2879	Авангард Интернет-банк	13	15	18	↑8
19	ПАО «Ханты-Мансийский банк Открытие»	1971	Открытие Онлайн	6	23	14	↑6
20	АО «СМП Банк»	3368	СМП ON-Банк	11	18	15	↑12
21	АО «Райффайзенбанк»	3292	R-Connect	16	22	7	↑26
22	ТКБ БАНК ПАО	2210	ТКБ Express	22	11	25	↓4
23	ОАО КБ «Центр-инвест»	2225	Интернет-банк	21	17	14	↑15
24	ПАО АКБ «Связь-Банк»	1470	МЕГАПЭЙ	14	21	17	↑11
25	ПАО «ЧЕЛЯБИНВЕСТБАНК»	493	InvestPay	40	16	18	↑2
26	АО «ЮниКредит Банк»	1	Enter.UniCredit	7	25	21	↑39
27	ПАО «РОСБАНК»	2272	РОСБАНК Онлайн	32	20	14	-
28	ООО КБ «КОЛЬЦО УРАЛА»	65	Система Телебанк	34	20	21	↑15
29	ПАО «ЧЕЛИНДБАНК»	485	Интернет-банк	39	19	23	↑20

Окончание таблицы 1

Место в итоговом рейтинге RAEX (Эксперт РА) в 2016 году	Наименование банка / аутсорсинговой компании	Рег. номер	Наименование системы интернет-банкинга	Место в рейтинге RAEX (Эксперт РА) в 2016 году			Изменение места в итоговом рейтинге за год
				Внешний платежный функционал	Внутренние операции и сервисные функции	Информационная и финансовая безопасность	
30	АКБ «Ижкомбанк» (ПАО)	646	ижкард.ру	29	24	21	-
31	ПАО АКБ «Урал ФД»	249	Интернет-банк	25	24	24	↑19
32	«СДМ-Банк» (ПАО)	1637	ТЕЛЕБАНК.NETUR	35	23	23	↑16
33	АБ «Девон-Кредит» (ПАО)	1972	Мобильный Интернет-банк	31	28	15	↑22
34	КБ «Кубань Кредит» ООО	2518	Интернет-банк	33	26	19	↑28
35	ЗАО «Банк «Вологжанин»	1896	Quick-Bank	36	27	19	-
36	ПАО «Банк БФА»	3038	ДБО BS-Client. Частный Клиент	38	30	12	↑22
37	АКБ «ЕНИСЕЙ» (ПАО)	474	ЕНИСЕЙ Интернет-банк	41	29	16	-
38	ПАО «Курскпромбанк»	735	Интернет-банк	26	32	22	↑16
39	АО «Банк «Агророс»	2860	Система ДБО	27	33	14	-
40	КБ «Ренессанс Кредит» (ООО)	3354	Интернет-банк	37	31	20	-
41	КБ «РЭБ» (АО)	2211	ЭнергоКонтакт	28	33	24	↑16
42	ООО КБ «СОЮЗНЫЙ»	3236	iBank 2	43	34	20	↑22
43	АККСБ «КС БАНК» (ПАО)	1752	КС ЛАЙТ	42	35	27	↑18

Источник: RAEX (Эксперт РА), по результатам анкетирования

Таблица 2. Топ-10 систем интернет-банкинга: внешний платежный функционал

Место в рейтинге RAEX (Эксперт РА): внешний платежный функционал		Наименование банка / аутсорсинговой компании	Рег. номер	Наименование системы интернет-банкинга
2016	2015			
1	1	Система HandyBank	-	HandyBank
2	2	Система Faktura.ru	-	Faktura.ru
3	3	АО «Тинькофф Банк»	2673	Интернет-банк
4	45	ПАО «МДМ Банк»	323	МДМ online
5	17	АКБ «Русский Трастовый Банк» (АО)	1139	РТБ CONNECT
6	12	ПАО «Ханты-Мансийский банк Открытие»	1971	Открытие Онлайн
7	52	АО ЮниКредит Банк	1	Enter.UniCredit
8	13	АО «Банк Русский Стандарт»	2289	Интернет-банк
9	35	ПАО «Банк «Санкт-Петербург»	436	Интернет-банк ibspb
10	18	ПАО «Промсвязьбанк»	3251	Интернет-банк для физических лиц

Источник: RAEX (Эксперт РА), по результатам анкетирования

**Таблица 3.** Топ-10 систем интернет-банкинга: внутренние операции и сервисные функции

Место в рейтинге RAEX (Эксперт РА): внутренние операции и сервисные функции		Наименование банка / аутсорсинговой компании	Рег. номер	Наименование системы интернет-банкинга
2016	2015			
1	1	Система Faktura.ru	-	Faktura.ru
2	4	Система HandyBank	-	HandyBank
3	5	АО «Банк Русский Стандарт»	2289	Интернет-банк
4	9	ПАО «Запсибкомбанк»	918	Интернет-банк
5	9	ПАО «Крайинвестбанк»	3360	ikib.ru
6	10	ОАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»	1978	МКБ Онлайн
6	-	АО КБ «Ситибанк»	2557	Citibank Online
7	7	ПАО «Промсвязьбанк»	3251	Интернет-банк для физических лиц
7	12	АО «Тинькофф Банк»	2673	Интернет-банк
8	21	ПАО «МДМ Банк»	323	МДМ online
9	11	ПАО «Банк «Санкт-Петербург»	436	Интернет-банк ibspb
10	30	АКБ «Русский Трастовый Банк» (АО)	1139	РТБ CONNECT

Источник: RAEX (Эксперт РА), по результатам анкетирования

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

Место в рейтинге RAEX (Эксперт РА): информационная и финансовая безопасность		Наименование банка / аутсорсинговой компании	Рег. номер	Наименование системы интернет-банкинга	Изменение места в рейтинге за год
2016	2015				
1	1	Система HandyBank	-	HandyBank	-
2	7	АО «Банк Русский Стандарт»	2289	Интернет-банк	↑5
3	18	ПАО «АК БАРС» БАНК	2590	АК БАРС Online	↑15
4	3	ОАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»	1978	МКБ Онлайн	↓1
5	8	Банк «Куб» (АО)	2584	КУБ-Direct	↑3
6	15	ВТБ 24 (ПАО)	1623	ВТБ24-Онлайн	↑9
6	17	ПАО «Промсвязьбанк»	3251	Интернет-банк для физических лиц	↑11
7	25	АО «Райффайзенбанк»	3292	R-Connect	↑18
8	-	АО КБ «Ситибанк»	2557	Citibank Online	-
9	15	ПАО «Крайинвестбанк»	3360	ikib.ru	↑6
10	17	ПАО «МДМ Банк»	323	МДМ online	↑7

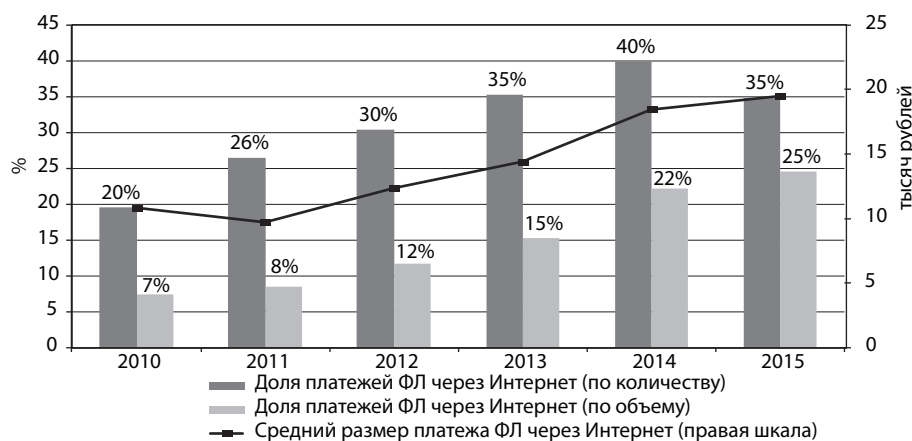
Источник: RAEX (Эксперт РА), по результатам анкетирования

**Таблица 5. Рейтинг функциональности интернет-банкинга среди пользователей системы Faktura.ru**

Место в рейтинге среди пользователей Faktura.ru в 2016 году	Наименование банка	Рег. номер	Наименование системы интернет-банкинга	Место в рейтинге RAEX (Эксперт РА) среди пользователей Faktura.ru в 2016 году		
				Внешний платежный функционал	Внутренние операции и сервисные функции	Информационная и финансовая безопасность
1	АО «БАНК ОРЕНБУРГ»	3269	Faktura.ru	1	1	2
2	АКБ «Абсолют Банк» (ПАО)	2306	Абсолют On-line	3	11	11
3	ООО «Экспобанк»	2998	EXPO-online	11	9	9
4	ОИКБ «Русь» (ООО)	704	Faktura.ru	10	6	10
5	ПАО «Ставропольпромстройбанк»	1288	Faktura.ru	7	10	7
6	ПАО «ИнтехБанк»	2705	Faktura.ru	8	8	1
7	АО «Нордеа Банк»	3016	Nordea online	9	7	4
8	ПАО «БАЛТИНВЕСТБАНК»	3176	БАЛТИНВЕСТБАНК-ONLINE	6	4	8
9	ПАО КБ «Восточный»	1460	Интернет-банк	2	5	5
10	АО «Банк Акцепт»	567	Faktura.ru	4	3	3
11	ООО «Хакасский муниципальный банк»	1049	Faktura.ru	5	2	6

Источник: RAEX (Эксперт РА), по результатам анкетирования

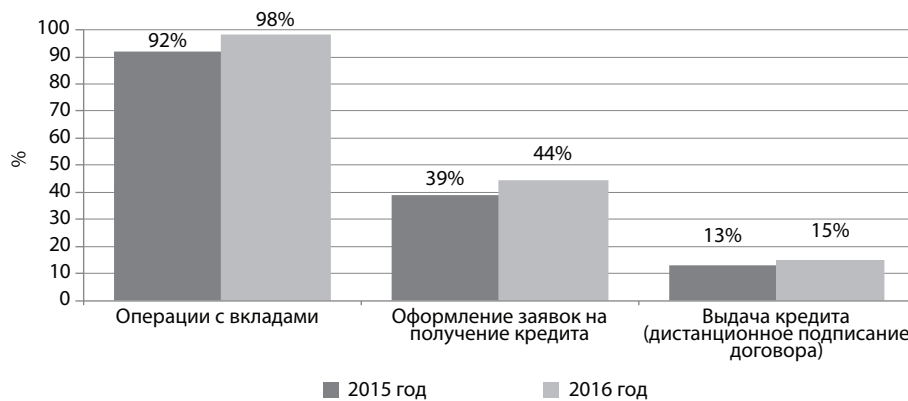
**График 1. В 2015 году произошло снижение доли онлайн-транзакций в общем количестве платежей физлиц**



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

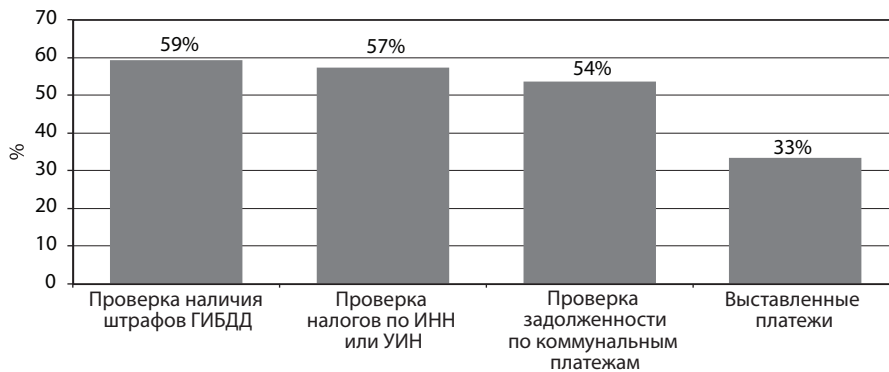


**График 2.** Функционал операций с вкладами более распространен, нежели оформление и получение кредитов



Источник: RAEX (Эксперт РА), по результатам анкетирования

**График 3.** Только треть систем позволяет выставлять счет на оплату



Источник: RAEX (Эксперт РА), по результатам анкетирования

**График 4.** Общий объем несанкционированных операций по итогам 2015 года превысил 1 млрд рублей



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

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ИНТЕРВЬЮ

### Интервью с Сергеем Осадчуком, генеральным директором системы Handybank

---

**– Каковы были темпы прироста числа новых пользователей систем интернет-банкинга в 2015 году? Каковы ваши ожидания относительно динамики этого показателя в 2016–2017 годах? Какие основные факторы будут определять динамику развития рынка ДБО?**

– Хотя в целом можно говорить о замедлении темпов прироста новых пользователей ДБО, мы видим увеличение этого показателя в небольших и средних региональных банках. Основная причина – в более активном продвижении банками дистанционных сервисов. Налицо перелом в отношении к ДБО топ-менеджмента даже наиболее консервативных банков. В 2016–2017 годах мы ожидаем сохранение темпов роста новых пользователей на уровне 2015 года.

**– В 2017 году ЦБ РФ планирует ввести единые требования к уровню защиты систем ДБО. По вашему мнению, насколько необходима данная мера? Какое влияние это окажет на рынок? Насколько текущая защищенность распространенных на рынке систем ДБО соответствует этим требованиям?**

– Мера логичная и необходимая. Но вопрос обеспечения безопасности не решается только покупкой безопасного программного обеспечения, это непрерывный процесс с достаточно высокой стоимостью. Для небольших и средних банков это новая нагрузка. В этой связи еще больше повысится привлекательность аутсорсинговых решений, ведь поставщик сервиса ДБО автоматически принимает на себя эти затраты банка.

**– По данным ЦБ РФ, в 2014 году было осуществлено свыше 3,5 тысяч несанкционированных операций в системах ДБО для физлиц общим объемом 940 млн рублей, в 2015 году – 31 тысяча и 1,2 млрд рублей соответственно. С чем вы связываете рост количества преступлений в сфере интернет-банкинга для физлиц и снижение средней суммы одной несанкционированной операции?**

– Есть такая извечная проблема – «пуля/броня». Понятно, что технологии защиты всегда будут отставать от технологий нападения, поскольку являются ответом, то есть попросту вторичны. Вопрос только в величине этого отставания. Сегодня изощренность мошенников растет в высоком темпе, особенно на фоне скорости эволюции ПО. При этом мошенники представляют собой «условно консолидированную» группу, а банки, не использующие консолидированные (например, аутсорсинговые) решения, противостоят им в разрозненном порядке. Поэтому проигрывают. И будут проигрывать – пока не оценят степень важности и стоимости технологий защиты.

**– Насколько эффективно использование системы интернет-банкинга как инструмента продаж банковских продуктов?**

– Статистика отличается для разных банков, но во всех случаях среднестатистический пользователь ИБ потребляет больше продуктов банка, чем клиент банка, не использующий ИБ. Дистанционные каналы дают банку возможность значительно чаще контактировать со своим клиентом, а значит сделать правильное предложение в правильный момент времени. Интернет-банкинг тут имеет преимущество: среднее время сеанса работы в ИБ больше, чем при работе с мобильным приложением, сам форм-фактор дает больше возможностей качественно донести информацию, подвести клиента к «покупке» банковского продукта.

**– Фиксируете ли вы снижение издержек банков за счет перевода части клиентов в онлайн?**

– Да. И наилучшие результаты могут быть достигнуты при использовании аутсорсинговых сервисов. Но банки с разной степенью эффективности используют это преимущество для снижения издержек на более дорогие каналы работы с клиентами.

**– Как будет развиваться рынок интернет-банкинга для физлиц в 2016–2017 годах? Какие услуги будут наиболее востребованы клиентами? Какие новые функциональные возможности, интерфейсные решения и новые методы защиты от несанкционированного доступа смогут предложить провайдеры ДБО своим пользователям в 2016–2017 годах?**

– Потребности клиента не могут резко измениться – контроль расходов, платежи и переводы останутся наиболее востребованными функциями ИБ. Все усилия направлены на то, чтобы сделать эти функции еще более удобными. ИБ становится более «умным»: если клиент платил за ЖКУ в прошлом месяце – может проверить его задолженность и предложить оплатить ее (без необходимости ввода параметров платежа). Если клиент совершает не первый раз платеж по одним и тем же реквизитам – упростить ему процедуру и не требовать подтверждения операции вводом кода подтверждения из СМС.

**– В 2015 году многие провайдеры систем ДБО делали упор на развитие и упрощение интерфейса. По вашему мнению, насколько эффективны данные меры для привлечения новых пользователей? Наблюдаете ли вы смещение конкуренции среди лидеров на рынке интернет-банкинга из плоскости функционала к удобству использования системы клиентом?**

– Упрощение интерфейсов ИБ необходимо, но взрывного эффекта для привлечения новых пользователей такие улучшения не дают. При этом требовательность существующих пользователей к удобству дистанционных сервисов значительно возросла. Это усилило конкуренцию между банками и по факту увеличило некупаемые (ростом клиентской базы) вложения в развитие ИБ.

**– Расскажите о достижениях HandyBank за 2015 год. Каковы планы развития системы в 2016–2017 годах?**

– Первое – это новый интерфейс системы. Предлагая аутсорсинговое решение, мы реализуем в каждом банке собственный, отличный от других дизайн интернет-банкинга. Для этого мы разработали линейку отличающихся друг от друга шаблонов интерфейса и при внедрении выполняем не просто брендинг выбранного банком шаблона в корпоративные цвета, а кастомизируем решение в соответствии с дизайном сайта или другими пожеланиями банка.

Второе – новые удобные и безопасные механизмы дистанционной активации и восстановления доступа клиента в интернет-банк. Кроме внедрения самого технологического решения, мы предлагаем банку проект изменений в нормативную базу.

Третий пример – наш уникальный сервис «Единый электронный платеж». Это решение предназначено для встраивания в личные кабинеты клиента (не интернет-банкинг) и позволяет пользователю одним платежом с банковской карты перечислить средства сразу нескольким поставщикам услуг или на разные лицевые счета – оплатить ЖКУ, домашний телефон и сотовую связь, доступ в интернет и др.

У нас много планов. Все раскрывать не буду, но в их числе – модернизация автоплатежа, уведомление клиентов о возникших задолженностях на основании накопленной платежной информации и другие улучшения.

Изменилась наша стратегия: мы больше сконцентрировались на работе с текущими банками – участниками платежной системы HandyBank, реализуя решения полнофункционального дистанционного банковского обслуживания физлиц.