

ФИНАНСЫ

ТЕХНОЛОГИИ

Вопрос времени

Мобильный банк становится самым популярным способом дистанционного доступа к счетам

Полина Путькова

Доля проникновения дистанционных банковских сервисов в среднем по розничному сегменту оценивается в 25–30% от общего числа клиентов. Пока что наиболее распространённым способом удалённого доступа к счёту остаётся интернет-банк, тогда как проникновение мобильного банка не столь значительно — порядка 15%.

Паровоз вперёд летит

С целью снижения затрат на обслуживание в офисах банки стремятся подключить к дистанционным сервисам как можно большее число своих клиентов — этим объясняется заметный рыбок, произошедший в этом направлении за последние годы. Например, Восточный экспресс банк, начав с 5–10% несколько лет назад, сегодня имеет проникновение интернет-банка и мобильного банка порядка 50% от общего числа клиентов.

ВТБ 24 не называет фактические достижения, но говорит, что его цель — подключить к этим сервисам каждого клиента. Правда, с учётом существования территорий с ограниченным интернет-доступом банк видит реальной целью обеспечения проникновения на уровне 80% всей клиентской базы.

Впрочем, факт подключения к сервисам удалённого доступа к счетам ещё не означает, что клиент будет ими пользоваться. К примеру, среди подключённых к «ВТБ24-Онлайн» пользователей интернет-банк используют 32%, а мобильные приложения — 21%.

Банк «Хоум Кредит» называет такие цифры: доля клиентов, которые хотя бы раз в течение месяца пользуются интернет-банком и мобильным банком, немного превышает 20%.

Согласно исследованию, проведённому в России агентством Marksw Webb Rank & Report, с точки зрения активности использования мобильные банковские приложения пока что отстают от интернет-банков, что объясняется их несколько усечённым функционалом, а также стереотипами пользователей. Например, оплату жилищно-коммунальных услуг в интернет-банке проводят 47% пользователей интернет-банкинга, а в мобильном банке — только 24%. Налоговые платежи и уплату штрафов ГИБДД в интернет-банке совершают 20 и 15% пользователей интернет-банкинга соответственно, а в мобильном банке — 8 и 11%.

Однако прямое сравнение интернет-банка и мобильного банка не всегда корректно. Как говорит Елена Дегтева, начальник управления дистанционного банковского обслуживания ВТБ 24, клиенты чаще всего пользуются сразу несколькими каналами управления счетами параллельно и выбирают тот или другой канал в зависимости от типа конкретной решаемой задачи. Закономерно, что происходит распределение выполняемых операций между мобильным банком и интернет-банком.

Согласно упомянутому исследованию Marksw Webb Rank & Report, доминирующим

по количеству пользователей мобильным банком является мобильное приложение Сбербанка — им пользуются 14 млн человек, или 78% всей аудитории мобильного банкинга. Второе, третье и четвертое места занимают мобильные приложения ВТБ 24, Альфа-Банка и банка «Тинькофф», которыми пользуются 8, 6 и 5% пользователей мобильного банкинга в России.

В то же время с точки зрения удобства и технического совершенства четверка лидеров выглядит несколько иначе. По результатам анализа более двух десятков приложений консалтинговая и аудиторская компания Deloitte составила рейтинг, лидером которого с точки зрения функциональности стал банк «Тинькофф». Эксперты обратили внимание на возможность этого банка проводить платежи по фотографии платёжного поручения или выставленного счёта.

Второе, третье и четвертое места заняли Альфа-Банк, ВТБ 24 и Сбербанк.

Преимущественный рост

Несмотря на то что на текущий момент степень проникновения интернет-банка выше, чем мобильного, популярность последнего растёт более высокими темпами. По словам Елены Дегтевой, прирост пользователей интернет-банка в ВТБ 24 составил 3% по отношению к предыдущему году, тогда как проникновение мобильного банка выросло почти в полтора раза. Соответственно, в середине 2016 года количество операций, совершаемых через мобильное приложение ВТБ 24, впервые превысило число операций, совершаемых через интернет-банк. «Мы видим заметный переток по рутинным операциям в наиболее удобные каналы. Сначала этот переток был из офиса в интернет-банк, а в последние годы — из офиса и интернет-банка в мобильное приложение», — говорит эксперт.

Алексей Казаков, директор департамента цифрового бизнеса Восточного экспресс банка, отмечает, что количество операций, совершаемых через мобильное приложение, только за последний месяц увеличилось на 20%.

В Ижкомбанке количество клиентов мобильного приложения банка за 2015 год выросло почти в два раза. Уже сейчас около четверти всех безналичных платежей по счетам в банке совершается с помощью этого сервиса.

По словам Ильи Чукавина, начальника управления стратегического развития Ижкомбанка, именно мобильный банк является основной точкой роста в сфере предоставления клиентам дистанционного доступа к счетам. «Аудитория

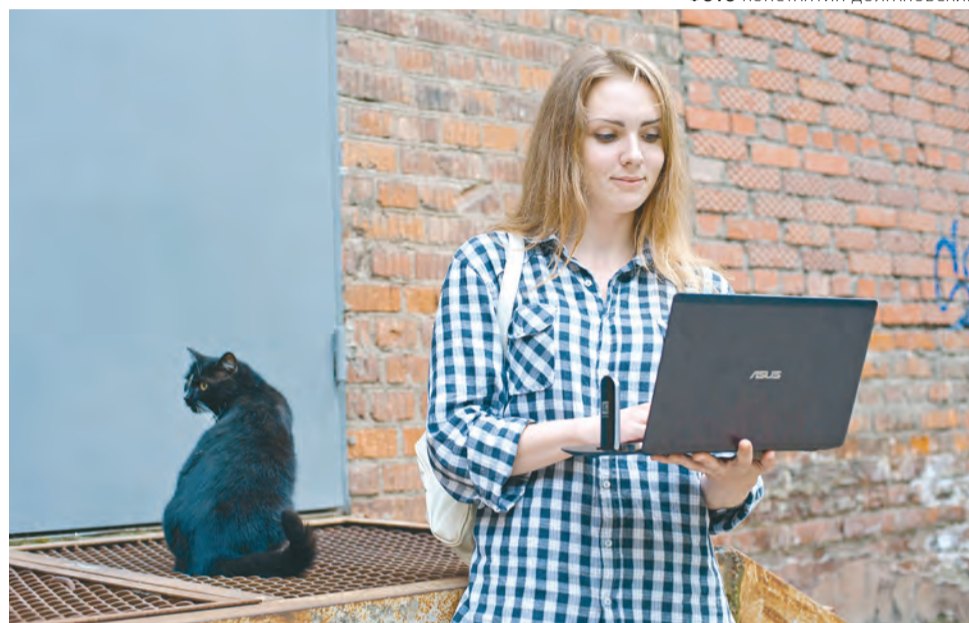


ФОТО КОНСТАНТИН ДОЛГАНОВСКИЙ

пользователей мобильного приложения растёт быстрее, чем аудитория интернет-банка. Также и объём совершаемых через мобильные приложения платежей растёт более быстрыми темпами в сравнении с другими способами дистанционного доступа», — отмечает эксперт. По его словам, в перспективе именно этот сервис станет основным способом удалённого доступа.

Наиболее востребованными функциями в рамках мобильных приложений являются оплата услуг и переводы между счетами, а также просмотр счетов. «Если говорить о наиболее популярных видах совершаемых платежей, то это (по убыванию) оплата услуг сотовой связи, интернет-доступа, платежи в адрес детских садов и школ, включая школьные карты, оплата услуг ЖКХ, а также переводы с карты на карту», — говорит Илья Чукавин.

Согласно данным Marksw Webb Rank & Report, переводы другим клиентам внутри банка через мобильные приложения совершают 41% пользователей, между своими собственными счетами и картами — 33%, погашают задолженность по кредитным картам и кредитам — 25%.

Мобильные тренды

По словам Ильи Чукавина, большинство банков обновляют мобильные приложения один-два раза в месяц, однако нередко этот труд идёт насмарку: пользователи часто пренебрегают обновлением, если оно не происходит автоматически.

Причин обновления, как правило, две: добавление новых возможностей (как с точки зрения функциональности приложения, так и в случае изменений продуктового ряда банка) и технические корректировки (исправление багов, улучшение быстродействия и т. д.). «Мобильный банк — динамично развивающийся канал, поэтому и обновления оптимально делать часто и понемногу, чтобы пользователи постепенно получали и пробовали новые возможности», — уверена Елена Дегтева.

Илья Чукавин выделяет следующие общерыночные тренды развития функциональности банковских приложений: авторизация с помощью биометрических данных, осуществление платежей без использования банковской карты, интеграция госуслуг, кросс-продажа других услуг, кроме банковских (например, страхования), а также интеграция в приложение клиентской поддержки в формате чата.

Анализ личных расходов (домашняя бухгалтерия) — одна из новых функций, не так давно появившаяся в приложениях. В частности, «Хоум Кредит» даёт возможность присвоить каждой операции тег, по которому можно будет их сортировать: например, операции, совершённые в отпуске. Приложение ВТБ 24 позволяет категоризировать расходы по банковским картам и затем осуществлять анализ трат клиента. По оценкам экспертов, подобными возможностями приложений пока пользуются лишь 15% клиентов.

Кроме этого, банки-лидеры вносят в функционал мобильных приложений свои корректировки, представляющие собой как доработку ранее существовавших возможностей, так и принципиально новые функции. В качестве примера изменений первого типа можно привести Альфа-Банк, который за последнее время полностью изменил функциональность выписки по счёту. Если раньше был доступен перечень недавних (10–20 штук) операций по счёту, то сейчас «длина» выписки увеличена до двух лет.

Изменения второго типа — запуск банком «Хоум Кредит» отдельного «кредитного» приложения для тех, кто купил товар в кредит, взял кредит наличными или оформил первую кредитную карту в своей жизни. Функционал этого приложения ориентирован на потребности «кредитных» клиентов: на первом месте дата и сумма платежа, есть вся информация о кредите и возможность оплатить кредит с помощью карты любого другого российского банка, в случае необходимости прямо в приложении можно оформить заявку на кредит.