

И.И. Лазарева, А.С. Ромашова

РАЗВИТИЕ МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА В РОССИИ

Все чаще и чаще мы сталкиваемся с электронными платежами в повседневной жизни: освоение технологий происходит по нарастающей, и дальнейшее развитие мобильной коммерции интересуют всех участников и потенциальных игроков финансового рынка. В данной статье рассматриваются такие вопросы, как: хорошо ли развит мобильный банк в России, какому банку люди отдают свое предпочтение, безопасен ли мобильный банк.

Ключевые слова: мобильный банкинг, интерфейс, мобильный сайт-банкинг, мобильные приложения.

На сегодняшний день в России мобильный банк остается непопулярным сервисом. Несмотря на то, что россияне имеют не по одному мобильному телефону, об этой удобной услуге многие даже не подозревают. Мобильный банк – это доступ к банковскому счету и возможность совершать операции по нему через мобильный телефон.

В 2012 г. аналитическим агенством Marksw Webb Rank & Report было проведено исследование Mobile Banking Rank 2012, которое показало огромный разрыв в развитии мобильного банкинга среди ведущих российских банков. Лишь малую часть проанализированных систем можно представить в виде полноценных интерфейсов для мобильного управления банковскими счетами.

Были исследованы системы мобильного банкинга 30 ведущих российских розничных банков. Анализ проводился среди 44 мобильных интерфейсов, в том числе 12 приложений для iPhone, 11 приложений для Android, 9 Java-приложений и 12 мобильных сайтов-банкингов. В процессе анализа каждый мобильный сайт проверялся по чек-листу, состоящему из 147 критериев, а каждое мобильное приложение – чек-листу из 153 критериев.

Большая часть мобильных банков предлагает пользователям ограниченный набор платежных и информационных функций, то есть являются интерфейсами. Лишь у 12 банков из 30 исследованных возможна конвертация средств из одной валюты в другую. Перевод физическим лицам по произвольным реквизитам, в том числе включая перевод по номеру банковской карты получателя, через мобильный банкинг предоставляют лишь 7 банков. При этом почти треть участников исследования вообще не предоставляют своим клиентам услугу мобильного банкинга.

Разрабатывая серверы мобильного банкинга, заказчики сталкиваются с такой проблемой, как разнообразие мобильных устройств своих клиентов. Невозможно создать единую модель интерфейса при большом количестве всевозможных платформ, расширений экрана, способах управления. Это не позволяет создать интерфейс, который бы охватил всю клиентскую базу и был бы для всех пользователей одинаково удобен и функционален. Общий рейтинг Mobile Banking Rank 2012 представлен в таблице 1.

Такие банки, как «Альфа-банк» и «Русский Стандарт», предлагают широкий спектр мобильных приложений для максимального числа платформ: от популярных iPhone и смартфонов на базе Android, до пока (или уже) непопулярных Windows Phone 7 и Windows Mobile. «Промсвязьбанк» и «ТрансКредитБанк» предлагают своим клиентам универсальный мобильный

сайт-банкинг. «Сбербанк» и «ХоумКредит Банк» ограничиваются мобильными приложениями для отдельных платформ, оставляя мобильный банкинг недоступным для части клиентов, пользующихся иными мобильными устройствами.

Таблица 1 - Общий рейтинг Mobile Banking Rank 2012

№	Компания	Баллы
1	ВТБ24	78
2	Банк Санкт-Петербург	73
3	Московский Индустриальный Банк	63
4	Русский Стандарт	56
5	Промсвязьбанк	54
6	Газпромбанк	47
7	Альфа-Банк	41
8	Ситибанк	39
9-12	Московский Кредитный Банк	27
9-12	Номос-Банк	27
9-12	СКБ-Банк	27
9-12	ТрансКредитБанк	27
13	Росбанк	25
14	Уральский Банк Реконструкции и Развития	20
15	Россельхозбанк	18
16-19	Райффайзенбанк	14
16-19	Сбербанк России	14
16-19	Ханты-Мансийский Банк	14
16-19	ЮниКредит Банк	14
20	МДМ Банк	7
21	Банк Возрождение	6
22	ХоумКредит Банк	5
—	АК БАРС	н/м
—	Банк Москвы	н/м
—	Восточный	н/м
—	Открытие	н/м
—	ОТП Банк	н/м
—	Петрокоммерц	н/м
—	Траст	н/м
—	Уралсиб	н/м

**нет сервисов мобильного банкинга*

Источник: Marksw WebbRank&Report, 2012

Первое место в общем рейтинге MobileBanking Rank 2012, учитывающем оценки отдельных интерфейсов и популярность мобильных платформ, охваченных интерфейсами, получил ВТБ 24, набрав 78 баллов из 100 возможных. 2-е и 3-е место с 73 и 63 баллами соответственно получили мобильные банкинги «Банка Санкт-Петербург» и «Московского Индустриального Банка».

Среди мобильных сайтов-банкингов лучшим по совокупности платежных и информационных возможностей управления счетами, а также по уровню безопасности и удобству средств авторизации стал мобильный сайт-банкинг «Банка Санкт-Петербург», который набрал 9 баллов из 10 возможных. 2-е и 3-е место заняли мобильные сайты-банкинги ВТБ 24 и «Промсвязьбанка», набравшие по 8 баллов. Остальные сайты-банкинги из числа участников Mobile

Banking Rank 2012 оказались значительно хуже тройки лидеров, получив от 2 до 4 баллов из 10 возможных.

На смартфонах iPhone лучшим банкингом оказались приложения ВТБ 24 и Газпромбанка, которые набрали по 8 баллов. Немногим хуже, получив по 7 баллов и заняв 3-е и 4-е места, стали приложения «Московского Индустриального Банка» и банка «Русский Стандарт». А 5-е место и 6 баллов из 10 получило приложение «Сбербанка России». На платформе Android лучшим стало приложение ВТБ 24 с 8 баллами. Как и на iPhone, всего один балл лидеру уступили приложения «Московского Индустриального Банка» и банка «Русский Стандарт», занявшие 2-е и 3-е места с 7 баллами. Те же «Московский Индустриальный Банк» и «Русский Стандарт» поделили 1-е и 2-е места среди приложений на Java, набрав по 6 баллов из 10 возможных.

Мобильный банкинг в большинстве случаев не воспринимается как самостоятельный интерфейс, к такому выводу пришли специалисты Markswebb Rank & Report, изучив привычки и предпочтения пользователей. Он должен обеспечивать доступ к основным функциям управления счетами, которые могут потребоваться в случае отсутствия доступа к Интернет-банку (физического отсутствия компьютера поблизости) или в условиях, когда доступ в Интернет-банк затруднен или нежелателен (например, есть опасность перехвата паролей при использовании чужого компьютера). Таким образом, главными функциями мобильного банка являются получение баланса счетов и истории транзакций, оплата услуг и переводы как на собственные счета, так и на счета других лиц.

С точки зрения информационных возможностей основной недостаток большинства существующих систем мобильного банкинга – это отсутствие полноценного доступа к истории транзакций. Лишь 11 исследованных мобильных интерфейсов 6 банков предлагают просмотр истории транзакций без ограничений. Остальные 33 интерфейса 16 банков дают информацию с сильными ограничениями: либо по количеству транзакций (последние N транзакций), либо по дате (транзакции за последние N дней), либо по обоим критериям.

С точки зрения платежных возможностей наиболее характерный минус российских мобильных банков – это невозможность совершить перевод физическому лицу в другой банк. Перевод по произвольным реквизитам возможен только в 15 исследованных мобильных интерфейсах 7 банков. Причем у половины из них перевод возможен только по номеру банковской карты получателя. Переводы физическому лицу по шаблону, созданному в Интернет-банке, возможны чуть более широкому кругу – такую возможность предоставляют уже 22 исследованных мобильных интерфейса 10 банков, включая «Альфа-банк» и «Ситибанк», в мобильных банках которых внешние переводы возможны только по заранее созданным шаблонам. Подобная картина наблюдается и с внутренними переводами. Функция перевода средств между собственными счетами с конвертацией валюты реализована только в 23 мобильных интерфейсах 12 банков.

Самой часто встречающейся платежной функцией мобильных банков стала оплата услуг сотовой связи. Возможность заплатить мобильному оператору по произвольно заданному номеру телефона предлагают почти все банки, имеющие интерфейсы мобильного банкинга – 38 мобильных

интерфейсов 19 банков. Полноценный спектр платежных возможностей, включая оплату различных услуг, переводы физическим и юридическим лицам, конвертацию валюты, а также использование шаблонов операций и повторы из истории транзакций, реализуют лишь единицы среди исследованных мобильных банков. К таким относятся мобильные интерфейсы ВТБ 24, мобильные сайты-банкинги банка “Санкт-Петербург” и “Промсвязьбанка”, iPhone приложение “Газпромбанка”.

Особое внимание исследование Mobile Banking Rank 2012 уделяет вопросам безопасности мобильного банкинга и, прежде всего, формам авторизации в мобильном банке и формам подтверждения транзакций, инициируемых в мобильном банке. ВТБ 24, лидер рейтинга, получил лишь 1 балл из 3 возможных в категории безопасности и удобства средств авторизации, используя для входа в мобильный банк и для подтверждения операций одноразовые пароли, напечатанные на карте под защитным слоем. Такая форма, по оценкам экспертного совета агентства Marksw Webb Rank & Report, предоставляет высокую степень защиты, но одновременно с этим является самой неудобной для пользования.

Оптимальной, по оценкам экспертов, формой авторизации на вход в мобильный банкинг являются логин и пароль, аналогичный паролю для входа в Интернет-банк, дополненный одноразовым паролем по SMS, либо логин и специальный пароль для входа в мобильный банк, отличающийся от пароля для Интернет-банка. Подобные формы авторизации на вход в мобильный банк реализованы в 19 мобильных интерфейсах 9 банков.

Наилучшей с точки зрения безопасности и удобства формой подтверждения транзакций в мобильном банкинге, по оценкам экспертов, являются одноразовые пароли по SMS либо многократный специальный пароль, используемый только для подтверждения транзакций. Подобные формы подтверждения транзакции реализованы лишь в 9 мобильных интерфейсах 6 банков.

Список литературы:

1. Москаленко, А. Банк в телефоне [Текст] / А. Москоленко // Компания. – 2011. - № 17. – С. 15-17.
2. Компьютерра блоги: мобильный банкинг в России [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://blogs.computerra.ru/34912>. Дата обращения: 21.10.2012.
3. Cnews: Мобильный банкинг: все только начинается [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cnews.ru/>. Дата обращения: 20.10.2012.

Лазарева Ирина Ивановна

*к.э.н., старший преподаватель кафедры финансов и кредита
Орловского государственного института экономики и торговли
e-mail: irinal208@list.ru*

Ромашова Анна Сергеевна

*студентка 3 курса финансово-экономического факультета
Орловского государственного института экономики и торговли
e-mail: anna.romashova.91@mail.ru*