

Сложная простота онлайн-кредитов

Банки уходят в сеть.

Если ли вы хоть когда-то брали кредит, оформляли ипотеку или имели дело с банком по любому другому поводу, то скорее всего это будет ассоциироваться у вас с бесконечными стояниями в очередях, оформлением кучи бумажных документов, справок и выписок. К этим банковским «радостям» можно еще добавить потраченные нервы и огромное количество времени. Однако в данный момент ситуация начала в корне меняться. Все больше в сферу обслуживания банков России проникает интернет-банкинг. Продвинутые клиенты не желают больше тратить свое время в банковских отделениях и хотят совершать максимум операций посредством Интернета. В любое время и в любом месте. По прогнозам аналитиков рост числа активных пользователей интернет-банкинга будет составлять до 50% в год, что делает интернет-банкинг одним из самых перспективных и быстрорастущих секторов банковской деятельности.

Что дает интернет-банкинг самим банкам? В первую очередь - это сокращение операционных издержек и повышение лояльности пользователей. По статистике стоимость обработки одной операции при совершении ее в сети понижается до 40 раз по сравнению с ее проведением в отделении банка. Кроме того, расширение доступа к онлайн-ресурсам банка позволяет снизить до минимума расходы на создание и поддержание работы региональных представительств.

Вообще по своему функционалу системы интернет-банкинга можно разделить на обычные и продвинутые. Обычные системы созданы для повседневных нужд и разгрузки офисов банка. Продвинутые имеют

большой набор функций, для того чтобы можно было соответствовать требованиям наиболее активных интернет-пользователей. Через пять лет доля интернет-банкинга в общем объеме банковских процессов может увеличиться до 4 раз по сравнению с текущими пятью процентами. При этом сейчас из всех систем интернет-банкинга лишь одна десятая часть может конкурировать за продвинутого (активного) интернет-пользователя. Такие «вновь прибывшие» пользователи и будут приносить банкам дополнительные комиссионные доходы. В не столь отдаленной перспективе клиенты банков уже не смогут представить свою жизнь без комфортного сервиса онлайн-банкинга. Дополнительным стимулом развития интернет-банкинга в ближайшем будущем будет являться переход b2c-компаний на работу через Интернет. Это обеспечит колоссальный приток клиентов в сектор онлайн-банкинга.

Удержат клиента

Тем не менее, не смотря на наметившуюся тенденцию (в России объем электронных платежей увеличился за 2012 год на 39%), совсем немногие наши соотечественники полностью готовы оформить сделку или взять кредит в Сети. В свою очередь и банки не спешат расширять перечень услуг, предоставляемых онлайн. Чаще всего обходятся стандартным набором функций. Причин этому несколько. Во-первых, это традиционная недоверчивость сограждан к сделкам в сети, и просто неумение элементарно сориентироваться на сайте банка. Часть потенциальных клиентов пугает непрозрачность тарификация транзакций через интернет-банкинг. Тарифы на услуги банка можно найти лишь на отдельных разделах сайта. Ситуация усугубляется и самой спецификой банковской деятельности: большинство банковских продуктов сложно, и клиенту не просто быстро в них разобраться. Все это служит причиной того, что около 70% потенциальных клиентов покидают сайт банка, так и не сумев до конца правильно заполнить форму для оформления кредита или платежа. Предотвратить потерю клиентов можно с помощью создания правильно сконструированного каче-

ственного сайта. Сделать такой сайт весьма сложно и затратно. Есть лишь единичные примеры банков, которым удалось отлично справиться с этой задачей. Например, это Альфа-Банк и ТКС Банк.

Уход услуг банков в онлайн порождает и другую проблему - проблему адекватной коммуникации с клиентом. К сожалению, развитие российского интернет-банкинга идет не так интенсивно как на Западе. Особенно отстает сфера консультирования в области финансов клиента. Для общения с посетителями сайтов существуют такие традиционные информационные каналы как звонок в колл-центр или электронная почта. Однако современный активный пользователь Интернета нуждается в более быстром и удобном способе обратной связи. Таким способом может стать онлайн-консультант. Использование консультанта позволяет решить проблему оптимизации и повышения эффективности работы сайта банка.

Какие же преимущества дает использование онлайн-консультантов? Проведенные маркетинговые исследования дают нам следующие цифры. 84% клиентов банковских сайтов в том или ином виде нуждаются в информационной поддержке. Половина всех покупателей покупает в онлайн больше, чем в реальном магазине. 71% потенциальных клиентов ожидает получить помощь в течение 5 минут после своего обращения за ней. Если ответа за этот промежуток времени не будет, то половина из этих возможных клиентов покинет сайт банка.

Более подробно о том, какие конкретные преимущества может дать использование онлайн-консультанта на сайте банка можно рассмотреть на конкретном примере. В качестве которого прекрасно выступит эталон онлайн-консультантов - лидер отрасли питерская компания LiveTex.

Сервисы LiveTex обеспечивают высочайший, необходимый для финансовых организаций уровень безопасности. Все данные передаются по протоколу HTTPS и могут храниться на серверах самого банка. Все это позволяет увеличить в разы эффективность работы сайта банка. Посмотрим, что говорят цифры: с применением онлайн-



консультанта LiveTex количество заявок с сайта банка возрастает почти на треть, на столько же возрастает продажа дополнительных финансовых услуг. Почти все клиенты могут получить решение своих проблем за одно обращение, что немаловажно и способствует огромному увеличению лояльности к бренду банка. Подтверждает удобство использования онлайн-консультантов и обширный список банков, которые уже сотрудничают с LiveTex: Промсвязьбанк, UniCredit Bank, Сбербанк, ОтрБанк,

СМП Банк, Банк24.ru. Например, на сайте СМП Банка на главной и других страницах вы сразу можете увидеть свернутое окно консультанта. При желании уточнить или спросить что-либо у оператора достаточно кликнуть мышью, чтобы раскрылась форма для вопроса. Ожидание ответа будет совсем не большим, около полминуты. Вступив же в такой диалог с оператором, клиент формирует позитивное мнение о сервисе интернет-банкинга и уровне обслуживания в конкретном банке.

Тенденция перемещения основных банковских услуг в онлайн неизбежна. Отдельно следует отметить, что в ближайшее время семимиллионными шагами будет расти роль и доля мобильных приложений в интернет-банкинге. Поэтому дальнейшее развитие онлайн-сектора финансовых операций будет немисливо без использования онлайн-консультантов.

Алексей Шабельский, журналист интернет-издания «Наука и технологии России» (strf.ru)

Офис в кармане

Мобильность развивается стремительными темпами: уже в следующем году четыре из пяти приложений, разрабатываемых банками, будут мобильными. С таким оптимистичным прогнозом выступили участники XIV Международного форума iFin-2014 «Электронные финансовые услуги и технологии». Эксперты рассказали, что все чаще банки сначала внедряют мобильное приложение, а уже потом и какой-то другой функционал.

Все большую популярность набирают мобильные приложения для планшетов - на основе операционных систем Android или iOS. Эти приложения поддерживают электронную подпись и предназначены для представителей бизнеса, которые часто находятся в дороге, однако при этом хотят постоянно иметь доступ к финансам своей компании и управлению ими. Эти приложения могут быть как стандартными, так и индивидуальными, разработанными под нужды конкретного предприятия, рассказал руководитель направления развития мобильных решений BSS Алексей Зотов. Из стандартного приложения, по его словам, клиент может работать с услугами нескольких банков, в которых у него открыты счета, - при условии, что эти банки подключены к приложению.

- До авторизации в приложении доступны курсы валют, новости, адреса банкоматов и офисов, - рассказал эксперт. - После можно быстро посмотреть остатки на счетах, и сразу же становится понятно, пришли или ушли деньги на счет, выполнены ли обязательства перед партнерами и др. Получить классическую выписку, создать и подписать платежное поручение. Приложение позволяет создать платежный документ с нуля или из шаблона и подписать его усиленной электронной подписью. Также доступно SMS-подтверждение - когда бухгалтер подписывает в офисе документ усиленной подписью, а директор его акцептует на своем планшете. Это достаточно комфортная для собственника бизнеса ситуация.

По словам ведущего менеджера по продажам решений мобильной коммерции SAP СНГ Евгения Куприна, в последнее время стали пользоваться популярностью сервисы подтверждения чего-либо - документооборота, оплаты, платежа, перевода. «Часто по некоей внутренней иерархии компании руководитель должен посмотреть какой-то документ или что-то нужно сделать срочно. Для этого внутри приложения есть механизм, который позволяет платежи, документы, договоры пересылать друг другу и назначать ответственных за них. В любом подразделении в режиме реального времени можно получать доступ к любой аналитике, из любой точки мира на любых переговорах», - рассказал эксперт. При этом доступ к разным сервисам приложения может быть настроен по желанию руководителя - для кого-то может быть единый доступ, который позволяет совершать любые операции, а для кого-то ограниченный - например, для какого-то отдельного департамента.

Не корпоративным клиентам мобильные приложения также предоставляют массу возможностей. Например, даже не авторизуясь, можно посмотреть ближайшие точки присутствия банка - банкоматы, офисы и т. д. В некоторых приложениях пошли еще дальше - узнать можно не только адрес банкомата, но и есть ли в нем деньги. Также, не авторизовавшись, клиент может создавать заявки - например, хочу открыть кредит или депозит или просто хочу, чтобы банк со мной связался. Еще одна удобная функция - калькулятор валюты. Если нужно купить или поменять какую-то валюту, приложение подскажет, в каком отделении банка эта валюта есть и каков ее курс. Это позволит заранее рассчитать, сколько денег с собой взять, а также избавит от беготни по городу в поисках офиса, где есть нужные дензнаки. После авторизации в приложении клиенту доступны все продукты банка - возможность работать с картой, совершать платежи и оплачивать услуги, получать выписки по счетам и т. д. При этом многие банки, по словам Алексея Зотова, сегодня хотят упростить процесс авторизации, чтобы клиент мог быстро зайти в приложение. Большинство предлагают вход по пинкоду, однако могут использоваться и дополнительные механизмы защиты - одноразовые пароли по SMS, электронные ключи и т. д.

- Мобильный банк - это только начало коммуникации банка с клиентом, - отметил Евгений Куприн. - На базе мобильной платформы можно строить огромное количество вещей. Например, мобильный кошелек и подключение к приложению магазинов дают возможность совершать покупки даже без карты - только с помощью мобильного телефона. Выдача наличных без карты - также интересный тренд, который сегодня активно развивается.

Эксперт также считает, что отсутствие смартфона не должно быть препятствием для развития мобильного банкинга - приложение должно работать на любом телефоне, а большинство банковских операций можно осуществлять с помощью других каналов - через SMS-уведомления или управление голосом, например.

Российская Бизнес-газета

ОБОРОТ РЫНКА МОБИЛЬНЫХ ДИСТАНЦИОННЫХ ФИНАНСОВЫХ СЕРВИСОВ, МЛРД РУБ.

Источник: J'son & Partners Consulting

