

Интернет-банк ИПБ: запуск и внедрение

Проникновение интернет-банкинга в клиентскую базу сильно различается от банка к банку. Статистика стимулирует совершенствование сервисов. Кредитные учреждения приходят к необходимости создавать и внедрять новые услуги. Интернет-банкинг пополняется дополнительным функционалом, существенно расширяется линейка услуг в режиме онлайн



ТЕКСТ >

МИХАИЛ САВИНЫХ,
ПЕРВЫЙ ЗАМЕСТИТЕЛЬ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ
ПРАВЛЕНИЯ ИНТЕРПРОГРЕССБАНКА

ДОСЬЕ.БО

Михаил Савиных Савиных 1967 года рождения. Окончил Российскую Экономическую Академию им. Плеханова. Стаж работы в банках более 20 лет — карьерный рост от должности экономиста отдела международных платежных операций до первого заместителя председателя правления.

Запуская интернет-банк, банк акцентировал свое внимание на предоставлении качественного и удобного сервиса для существующих клиентов. Услуга рассчитана на частных лиц, имеющих счета в банке, на держателей банковских карт. Число новых клиентов неуклонно растет.

Состав клиентской базы интернет-банкинга	Физические лица, действующие клиенты банка На 01.04.2015 зарегистрировано в системе более тысячи клиентов
--	--

Интернет-банк ИПБ-Онлайн позволяет клиентам осуществлять платежи и переводы без комиссии. Подключение и обслуживание осуществляется бесплатно. С помощью электронного банка можно быстро, не выходя из дома, перевести денежные средства, обменять валюту, погасить кредит, пополнить вклад, оплатить услуги, просмотреть и распечатать выписку по счетам и многое другое. Для подключения к услуге дистанционного банковского обслуживания (ДБО) не требуется предварительно посещать банк. Подключение происходит онлайн — достаточно ввести номер карты банка и нажать кнопку «ОК».

В работе с ИПБ-Онлайн банк руководствуется принципом выгоды и удобства обслуживания для клиентов.

Объемы денежных средств на счетах клиентов, управление которыми осуществляется клиентами в сети Интернет	За 1 кв. 2015 года сумма внутренних переводов — 18,8 млн рублей За 1 кв. 2015 года сумма внешних переводов — 13 млн рублей Сумма платежей за услуги за 1 кв. 2015 года — 1,4 млн рублей
Результаты использования интернет-банкинга	Общий оборот по счетам клиентов с использованием системы за 1 кв. 2015 года — 33,5 млн рублей; увеличение скорости обслуживания клиентов банка; повышение лояльности клиентов

Стоит отметить, что большинство российских банков в интернет-банкинге традиционно предоставляют клиентам разную справочную информацию. Многие финансовые учреждения оформляют депозиты. Но лишь некоторые из них пока рискуют выдавать кредиты в онлайн-режиме. Через месяц после запуска нового сервиса банк открыл возможность оформления депозита с одноименным названием «ИПБ-Онлайн» с привлекательными условиями размещения, который можно открыть только через интернет-банк. Сейчас рассматриваются и прорабатываются различные варианты оформления онлайн-заявок на получение кредитов без посещения офиса.

Значимым фактором сдерживания развития интернет-банкинга в России является общее недоверие со стороны клиентов. Постепенно люди привыкают к зачислению зарплат на пластиковые карты. Они готовы оплачивать покупки картой в магазинах. Следующим шагом станет их выход в Сеть, где они будут совершать платежи с помощью онлайн-сервисов. Растет доля пользователей, оплачивающих мобильную связь, услуги ЖКУ и госпошлины онлайн.

По данным доклада «.ru-Commerce в цифрах», опубликованного в декабре прошлого года, в период с 2008 по 2014 год количество пластиковых карт на одного россиянина выросло на 133% — сейчас на одного гражданина условно приходится 1,5 карты. При этом через интернет-банк хотя бы раз в месяц осуществляют платежи 11,7 млн человек, по банковской карте онлайн — 8,9 млн, посредством электронного кошелька — 7 миллионов. В Интернете совершают покупки 30 млн россиян. И эти цифры будут расти благодаря увеличивающейся интернет-аудитории — взрослеют пользователи социальных сетей, которые готовы использовать финансовые сервисы.

Интернет-банк гарантирует безопасность транзакций. Все операции осуществляются в защищенном режиме, клиенты могут быть абсолютно спокойны за сохранность своих денежных средств.

Безусловно, интернет-банкинг сокращает издержки как клиентов, так и финансовых учреждений. Переход банка в Сеть первоначально связан с большими финансовыми затратами: обновляется техническая база, IT-инфраструктура, изменяются

бизнес-процессы и подход к управлению в целом. Это все происходит не быстро, претерпевая модификацию. В силу нехватки финансовых и временных ресурсов некоторые банки просто не могут себе позволить полноценно выйти в Сеть.

Банк, активно развивающий онлайн-услуги, в среднесрочной перспективе и при прочих равных условиях будет более успешным, чем консервативный банк, использующий старые каналы обслуживания — офисы и кассы.

Функционал нового интернет-банка постоянно пополняется дополнительными сервисами. Так, в феврале 2015 года был запущен интернет-банк ИПБ-Онлайн. Уже через месяц сервис стал доступен для наших клиентов в Санкт-Петербурге и Ленинградской области. В апреле был открыт вклад «ИПБ-Онлайн». В мае зафиксировано увеличение вкладов, открытых через интернет-банк, в 1,9 раза.

Все транзакции производятся без комиссии, т. е. мы не получаем вознаграждения. Хотя как раз этот пункт является привлекательной статьёй дохода. Данный сервис был создан исключительно для удобства клиентов. Использование данной услуги позволяет осуществлять платежи и переводы, получать выписки по счету без посещения банка. Анализируя данные количества подклучений и комиссионных вознаграждений, стоит отметить, что сервисы ДБО содержат в себе огромный потенциал для развития и внедрения новых идей и каналов продаж.

Рынок банковских услуг заметно меняется. Каким будет банк будущего? Банком была выбрана интенсивная стратегия: внедрение единой операционной модели работы подразделений; организация непрерывно-поточного процесса обеспечения продаж и обслуживания розничных клиентов; дальнейшая дифференциация форматов офисов; внедрение онлайн-услуг.

Кризис и санкционный фон фактически закрыли отечественным банкам внешние источники капитализации. Банки начали активнее прибегать к внутренним источникам, привлекая вклады физических лиц. Каждый банк предлагает свои уникальные сервисы и услуги. Кризисное время создает условия для эффективного изменения бизнеса, оптимизации и внедрения инноваций, и этим нужно воспользоваться.

БО