

Мобильный банкинг - наступившее будущее банковских услуг

Дмитрий Валериевич Лозенко

Ведущий разработчик мобильных приложений

Компания «Auriga»

Москва, Россия

dmitriy.lozenko@auriga.com

Mobile Banking: the Future of Banking Services Made Reality

1. Mobile banking is a new step in the development of banking services provided by banks to their clients

What possibilities does it provide for the bank and for the client? Why more people every day are interested in using banking services via their mobiles? Numbers, facts, graphs, prospects.

2. What mobile technologies are about to change the sphere of banking services?

The future of mobile banking services has already come. New services allow users to pay their bills directly from home or on their way to work. In big cities, less people every day tend to go to the bank to queue in order to pay their monthly utility bills. Mobile technologies advance every year. In about 2 or 3 years no one will remember the times when it was necessary to go to the bank to pay one's everyday bills.

3. Not all of the banks fully understand the importance of mobile technologies today. Market shares and client bases will be redistributed in favor of those using the most cutting-edge technologies. The bankers, being unquestionable experts in their sphere, should therefore think not only in the categories of traditional banking operations, but also to feel, understand and develop technologies that are about to become the key ones in the industry. In about 3 years, going to a bank to pay a bill will seem nonsense. The banker's task is to give the user a «button» to satisfy their immediate desires. A credit in one click a purchase in one click, payments in one lick – that's what potential clients want from a bank today.

4. Still working in the same old way

Even those that provide mobile payment services to their clients today scarcely understand the main function and essence of a mobile bank. The majority limits themselves with copying the functionality of some existing solution. But this is not enough to make a client happy. As it has already been mentioned above, clients do not want any functionality, they need a «button». A button to satisfy their immediate desires. Isn't it the dream of all bankers?

5. Brief overview of existing mobile banking systems. Conclusion.

Keywords: Mobile banking, payments, applications

1. Мобильный банкинг - это новый этап в развитии услуг, предоставляемых банком клиенту.

Какие возможности он несет для банка и для клиента? Почему все больше клиентов заинтересованы в использовании услуг банка с использованием мобильного телефона? Цифры, факты, графики, прогноз.

2. Как мобильные технологии изменят сферу банковских услуг в ближайшем будущем?

Будущее мобильных банковских услуг уже наступило. Новые услуги позволяют клиентам оплачивать свои счета не выходя из дома или по пути на работу. В крупных городах все меньше людей ходят в банк чтобы стоять в очереди для оплаты коммунальных услуг. Мобильные технологии совершенствуются и улучшаются год за годом, через 2-3 года никто не вспомнит про времена, когда для оплаты повседневных услуг нужно было идти в банк лично.

3. Не все банкиры понимают важность мобильных технологий сегодня, грядет передел клиентской базы в пользу самых передовых и развивающихся банков

Банкиры, являясь специалистами в своей сфере, должны мыслить не только категориями классических банковских операций, но и чувствовать понимать и развивать технологии, которые станут ключевыми для отрасли. Как сейчас кажутся дикими времена, когда для оплаты услуг сотовой связи нужно было покупать карты оплаты, так через 3 года будет казаться диким оплата коммунальных услуг путем личного визита в банк. Задача банкира - дать клиентам "кнопку" для исполнения своих секундных желаний. Кредит в один клик, покупка в один клик, оплата услуг в один клик - вот чего хотят их потенциальные клиенты.

4. Все еще работаем "по-старинке"

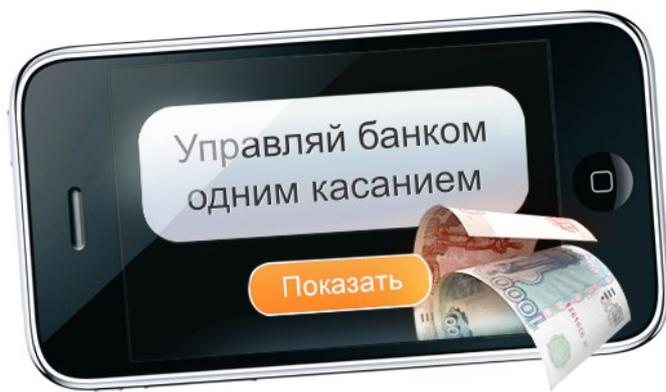
Даже те банки, которые уже сейчас предоставляют своим клиентам услуги мобильных платежей, редко отличаются пониманием сути и назначения мобильного банка. Большинство просто копирует некий предыдущий функционал существующих систем с урезанием некоторых возможностей. Но это лишь малая часть того, что действительно сделает клиента счастливым. Как уже было сказано выше, пользователю нужен не функционал, ему нужна кнопка. Кнопка для исполнения секундных желаний. Разве не это мечта банкиров?

5. Краткий обзор существующих систем мобильного банкинга. Заключение.

Ключевые слова: мобильный банкинг, платежи, приложения

I. ВВЕДЕНИЕ

Сегодня я хочу раскрыть интересную, на мой взгляд, тему о состоянии дел в сфере мобильного интернет банкинга. А именно, какие способы оплаты своих повседневных потребностей доступны обычному человеку, и, почему мобильные платежные решения набирают сейчас все большую популярность. Речь пойдет о перспективных направлениях в этой области, сравнении опыта различных финансовых организаций в России и мире, а также, удобствах, которые предоставляет пользователям мобильный банкинг и том, чего не хватает сегодня пользователям таких приложений.



II. МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ

Мобильный банкинг - это следующий этап в развитии услуг, предоставляемых банком после классического интернет-банка. Какие возможности он несет для банка и для клиента? Почему все больше клиентов заинтересованы в использовании услуг банка с использованием мобильного телефона? Цифры, факты, графики, прогноз.

Вообще, мобильный банкинг - далеко не новая тема в области банковских услуг в мире. Первые попытки сделать банковские услуги мобильными были предприняты еще в начале 2000х годов. Однако, тогда это не нашло должного понимания, т.к. мобильные технологии не были достаточно развиты и их использование было неудобно, затруднительно и не интересно. В России такие попытки тоже были, достаточно вспомнить СМС-банкинг от Сбербанка в конце 2000хх. Тогда это тоже не нашло должной популярности, т.к. клиенту приходилось помнить различные коды операций и выполнять простые действия путем отправки нескольких СМС. Во-первых, это было не надежно, во-вторых - долго, в-третьих - сложно. Только начиная с конца 2007 года в мире начался настоящий бум мобильных финансовых приложений. В основном это было связано с выходом весьма популярных моделей смартфонов, таких как iPhone, а позже, в 2009, и особенно 2010 годах, новых смартфонов под управлением ОС Android. В России бум роста начался примерно в 2010-

2011гг. Ежегодно, начиная с этого времени количество пользователей смартфонов и планшетов более чем удваивается.

Пользователи современных мобильных банковских услуг уже по достоинству оценили преимущества которые дает клиенту использование мобильного банкинга. Это простота, скорость, доступность, удобство обслуживания, возможность контроля расходов и др. Все эти положительные моменты мы рассмотрим чуть позже, а сейчас предлагаю взглянуть на следующий график.

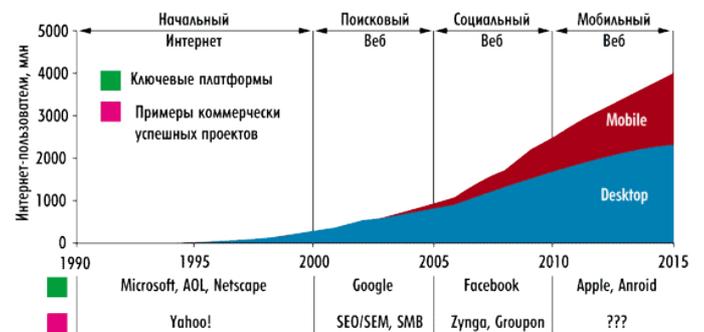


Рис №1. Пользователи интернета

Это динамика роста интернет-пользователей в мире по которой видно, что примерно с 2007 года в мире (с 2010 года в России) начался настоящий бум роста числа мобильных пользователей интернета.

В России, по данным компании J'son & Partners, проводившей исследование рынка мобильных устройств для корпорации Google, на 2012 год в России 48 млн. человек в том или ином виде использовали интернет с мобильных устройств. Прогноз на 2013 год, от той-же компании, составляет 53 млн. человек. За 2 года продажи смартфонов и планшетных ПК в России выросли почти в 5 раз и сейчас составляют примерно 13 млн. штук в год.

Такой рост мобильных технологий несет в себе огромные возможности для тех, кто сможет воспользоваться их популярностью. Например, по данным статистики Google Play число загрузок мобильного приложения от «Альфа Банка» уже приближается 500'000 человек. Мобильный банк от Сбербанка набрал более чем 250'000 загрузок менее чем за 6 месяцев по статистики сайта AppBrain. И это, данные только по одному магазину приложений Google Play. Легко представить, что, на не менее популярной платформе iOS, наблюдается схожая картина.

Активный интерес пользователей мобильных устройств к платежным приложениям можно наблюдать не только на примере решений от банков, но и составляющих им серьезную конкуренцию на рынке потребительских финансов - платежных систем. Например, мобильное приложение Qiwi имеет более 250'000 пользователей на платформе Android, а Яндекс.Деньги набрали то-же число пользователей на Google Play менее чем за год. Современные платежные системы стали популярны благодаря тому набору услуг, которые обычные банки начали предоставлять совсем недавно, а многие до сих пор не предоставляют. Все эти услуги можно свести к одному

общему определению - это стремление большинства людей упростить и ускорить процесс оплаты повседневных потребностей, получить новые возможности управления своими финансами, недоступные ранее до появления мобильных банковских приложений. И это логично — оплачивая небольшую комиссию (не редко и без нее) человек экономит немалое количество времени, которое может потратить с большей эффективностью.

Все эти данные подводят нас к следующим выводам:

а) все большее количество людей отдают предпочтение мобильным способам оплаты услуг и управлением своим счетом, а вместе с этим и растет потребность в более высоком уровне этих услуг

б) российские банки, которые уже предоставляют своим клиентам качественные услуги мобильного банкинга, оказываются в более выгодном положении, т.к. дополнительно получают растущую аудиторию пользователей мобильных устройств в самый момент ее бурного роста в России

в) классические схемы оплаты услуг и способы работы клиента со своим банком уходят в прошлое (в крупных городах уже практически в прошлом)

III. КАК МОБИЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ИЗМЕНЯТ СФЕРУ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В БЛИЖАЙШЕМ БУДУЩЕМ?

Можно сказать, что будущее мобильных банковских услуг уже наступило. Новые услуги позволяют клиентам оплачивать свои счета не выходя из дома или по пути на работу. В крупных городах все меньше людей ходят в банк чтобы стоять в очереди для оплаты коммунальных услуг. Мобильные технологии совершенствуются и улучшаются год за годом, через 2-3 года никто не вспомнит про времена, когда для оплаты повседневных услуг нужно было идти в банк лично.

Взглянем на еще одну картинку.

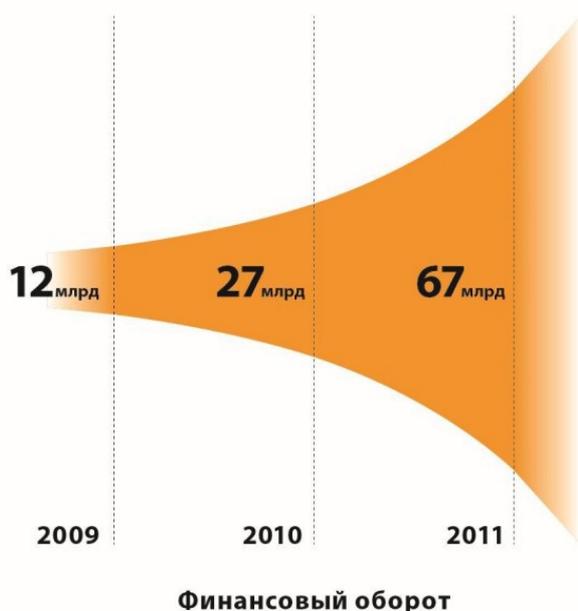


График 2. Рост оборота денежных средств в Qiwi

Это график роста оборота денежных средств в платежной системе Qiwi на конец 2011 года. Оборот за весь 2011 год составил 67млрд. рублей. И только за один второй квартал 2012 года оборот Qiwi уже составил почти 36млрд. рублей. Т.е. За второй квартал оборот превысил показатель предыдущего года более чем в 2 раза.

По мнению IDC Financial Insights, мобильные платежи являются самым быстрорастущим сегментом в потребительской финансовой отрасли. Пользователи получили возможность совершать покупки в магазинах, не имея при себе наличных денег или кредитных карт (Яндекс.Маркет, Купи.VIP, Группон и др.). Оплачивать товары теперь можно благодаря мобильным платежам. Стоит отметить, что это не идет на руку некоторым финансовым гигантам, которые ориентированы на предоставление «классических» услуг, а не на инновации. Есть мнение, что мобильные платежи полностью вытеснят пластиковые карты как устаревающий вид платежей к 2020 году. А сами мобильные платежи станут более простыми благодаря новым технологиям бесконтактной оплаты, например NFC. Которая, к слову, уже активно продвигается в штатах компанией Google, с ее приложением Google Wallet, и некоторыми другими.

Все это является отличной иллюстрацией того, как новые технологии позволяют расширить географию присутствия финансовых услуг. Если раньше география присутствия определялась в основном наличием в городе отделений банка (пример — Сбербанк России), то сейчас ситуация несколько изменяется. Благодаря мобильным технологиям пользователям не нужно идти в банк лично для совершения основных платежей. Большинство людей предпочтут оплачивать различные услуги с помощью смартфона или ПК. Например, самая популярная платежная система в России — Яндекс.Деньги вообще не предполагает каких-либо физических объектов присутствия в городе, однако позволяет совершать покупки и оплачивать большинство видов услуг прямо со смартфона или ПК. Если взять мировой опыт — то самая крупная в мире платежная система PayPal тоже не имеет каких-либо объектов присутствия, однако ей в мире пользуются более сотни миллионов человек в том числе и в России.

Мое мнение заключается в том, что мобильные платежные приложения со временем станут основным способом оплаты услуг, потому что:

1. Это удобно, быстро и всегда под рукой
2. Мобильное приложение помнит историю операций и позволяет оперативно контролировать расход средств
3. Популярность умных мобильных устройств в мире растет стремительными темпами
4. Мобильный банкинг выводит предоставляемые услуги на новый уровень, недоступный в классических системах. Об этом чуть далее.

IV. ПРИЛОЖЕНИЯ ОТ РОССИЙСКИХ БАНКОВ

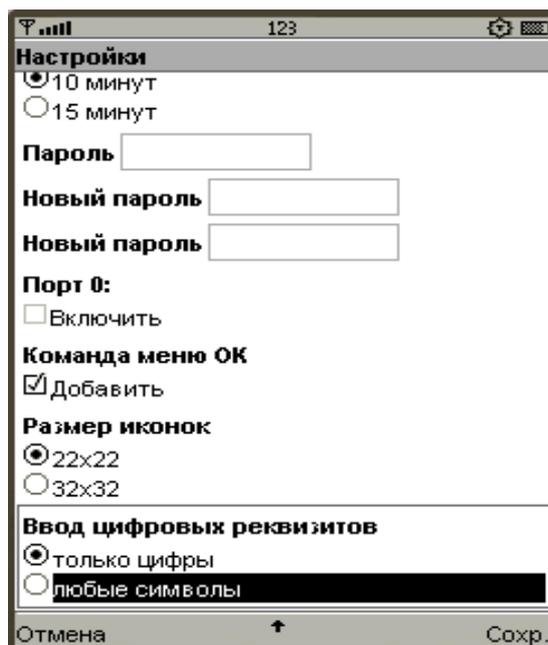
Даже те российские банки, которые уже сейчас предоставляют своим клиентам услуги мобильных платежей, редко отличаются пониманием сути и назначения мобильного банка. Большинство просто копирует некий предыдущий функционал существующих систем с урезанием некоторых возможностей. Но это лишь малая часть того, что действительно сделает клиента счастливым. Как уже было сказано выше, пользователю нужен не только функционал, ему нужен простой и удобный мобильный помощник.

Если рассматривать мобильные банковские приложения от российских банков, то даже лучшие из них, к сожалению, не используют всю ту мощь и потенциал, которым обладают сегодня мобильные платформы.

Рассмотрим, например, приложение от одного из лидеров - «Альфа банка». Классический интернет-банк от «Альфы» был заслужено признан одним из лучших в России за счет своего богатого функционала и хорошей защиты. Однако, если взять мобильную версию, мы видим сложный механизм взаимодействия со старшим «Альфа-Кликом», недостаточно хороший уровень защищенности, минимальный уровень использования возможности мобильных платформ.



Например, для того, чтобы перевести деньги на счет другого клиента «Альфы», мне нужно войти в «Альфа-Клик» на компьютере, создать шаблон перевода, добавить шаблон в избранные и доступные для «Альфа-Мобайл» платежи, и только потом использовать его в мобильном приложении. Если добавить сюда запросы на ввод одноразовых паролей на каждом из этапов, то для совершения одного нового перевода, мне нужно потратить 30 мин и иметь при себе персональный компьютер. Единственное, для чего удобно использовать такой мобильный интернет-банк — это оплата телефона и повторение заранее predetermined платежей.



В большинстве других решений от российских банков ситуация схожа. Основные ошибки — это копирование урезанного функционала Большого Брата, не использование возможностей мобильных платформ, сложный и нелогичный интерфейс.

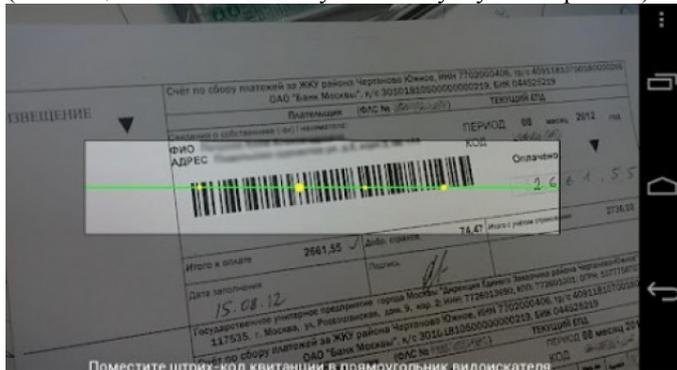
А теперь, хочу рассказать о лидерах в области мобильных банковских решений. О тех решениях, которые уже сейчас меняют наш мир, о миллионах счастливых пользователей этих приложений.

V. НОВЕЙШИЕ РЕШЕНИЯ В СФЕРЕ МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА



Первое решение, заслуживающее, на мой взгляд, внимания — это **оплата выставленного бумажного счета по бар-коду**. Смысл данного решения прост и заключается в том, что приложение сканирует бар-код на бумажном счете и автоматически подставляет все нужные для оплаты реквизиты. Это позволяет, например, сфотографировать счет в магазине и провести

моментальную и безопасную оплату товара. Плюсы очевидны: быстрая безналичная оплата, отсутствие терминала оплаты, т. е. мы не сообщаем магазину какие-либо данные, например номер своей карты. Реализация данного подхода используется в замечательном платёжном приложении от испанских разработчиков «La Caixa Móvil», занявшее первое место на конкурсе «Mobile Banking Awards 2012». Приложение используется 2,2 млн. пользователей. Среди российских аналогов можно отметить приложение «ПлатФон», которое позволяет схожим образом оплачивать счета за коммунальные услуги (квитанции об оплате коммунальных услуг в сбербанке).



Следующая технология — **оплата с использованием чипа NFC.**



Пока является достаточно новым, но очень перспективным направлением развития мобильных финансов. Дело в том, что данная технология, потенциально, готова заменить собой существующие способы безналичной оплаты за счет лучшей защищенности и простоты. Например, оплачивая счет в ресторане с использованием пластиковой карты, пользователь подвергается риску кражи данных своей пластиковой карты (номер карты, CVC-код).



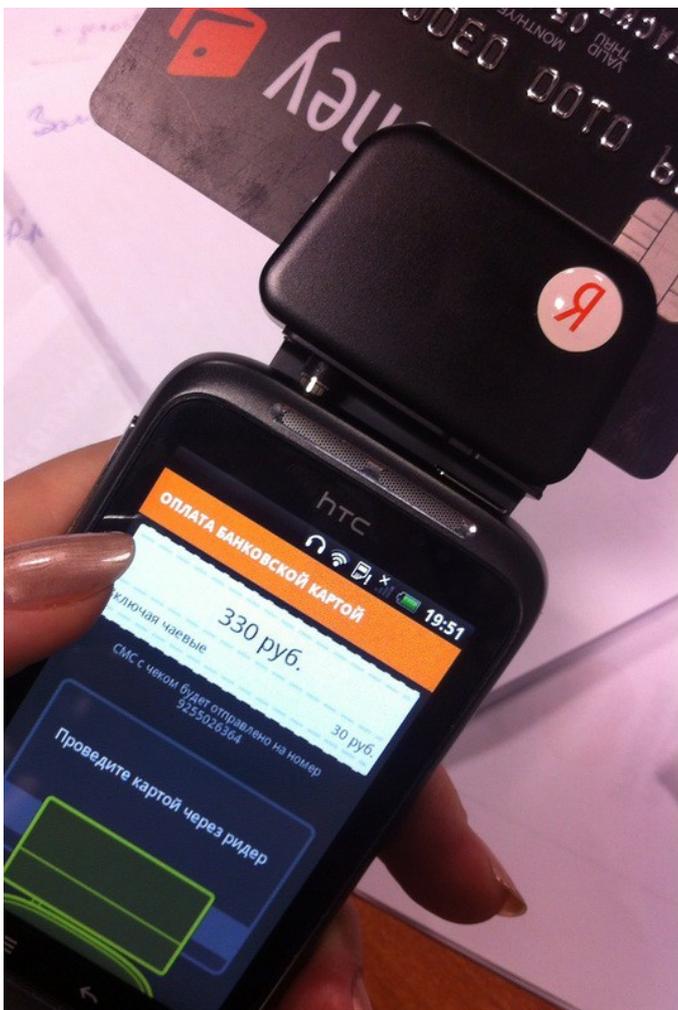
В то время, как NFC не предоставляет мерчанту критичные данные о счете пользователя. Наоборот, мерчант выставляет счет для оплаты, который пользователь подтверждает со своего устройства.



В Европе некоторые банки уже используют такой способ авторизации оплаты, например указанный ранее банк «La Caixa». В США — Google Wallet и сотрудничающие с ним банки. Пока, этот способ оплаты используется в основном в АТМ и платёжных терминалах в магазинах. Хотя потенциал технологии значительно шире, это: оплата проезда в общественном транспорте, перевод другому пользователю с использованием Veem, оплата билетов в кино, самолет, любые моментальные платежи, автоматизированные торговые системы. Например, при входе в кинотеатр вместо очереди в кассу пользователь на виртуальном экране нажимает номер места в зале, подносит телефон к терминалу, получает и подтверждает счет, система печатает и выдает билет.



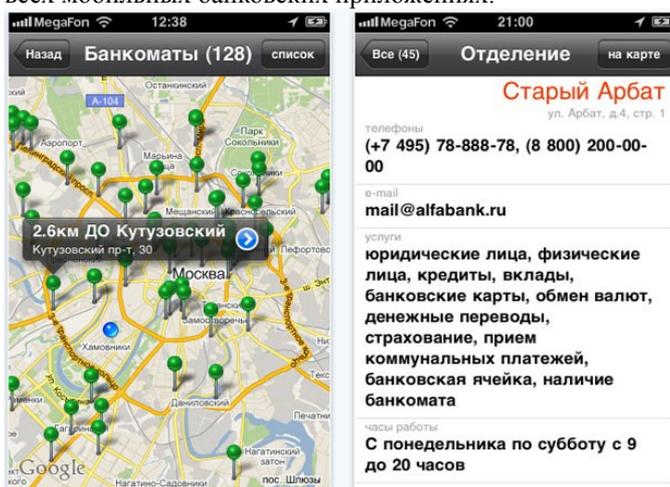
Выгоды очевидны — нет очереди, нет кассира, безопасная и быстрая оплата. В России запущенных в работу аналогов пока нет, есть пилотные проекты, например, от мосметро — оплата проезда с помощью NFC. Яндекс, также, экспериментирует с оплатой такси с помощью mPOS-терминала, но этот метод имеет больше недостатков чем преимуществ, поэтому вряд ли приживется для повседневного использования.



В отличие от NFC, такие терминалы весьма небезопасны:

1. Таксист видит номер карты и CVC-код
2. Клиент не может быть уверен что устройство не является подделкой и не клонирует его карту
3. Клиент не может быть уверен что ПО на смартфоне — подлинное
4. На известной хакерской конференции Black Hat были показаны уязвимости данной технологии и способы хищения данных карты даже при использовании оригинальных устройств.

Поиск банкомата или отделения банка. Такая простая, казалось бы, функция уже реализована практически во всех мобильных банковских приложениях.



Однако, если посмотреть на существующие реализации с точки зрения пользователя, то мы видим чего не хватает большинству таких решений:

- а) расписание работы отделений и банкоматов
- б) контроль загрузки и очередей в реальном времени
- в) зная точный адрес, не всегда возможно найти нужное место, а значит функция дополненной реальности была бы весьма кстати. Т.е. придя по указанному адресу пользователь мог бы найти, например, нужный банкомат ориентируясь с помощью указателей наложенных на картинку с камеры устройства.



- г) прогнозирование очередей с рекомендацией по лучшему времени посещения отделения банка
- д) онлайн запись, т. е. пользователь записывается на указанное время по интересующему его вопросу и приходит ровно к своей очереди, не теряя драгоценные минуты.

Реализация данных возможностей есть в нескольких приложениях от Европейских банках. Среди Российских разработок — это, пожалуй, «Альфа-мобайл» в котором реализовано расписание работы отделений/банкоматов с их состоянием в реальном времени и Сбербанк с возможностью контроля загрузки отделений в определенной время.

Реализация периодических платежей.



Очень многие люди используют интернет-банкинг для оплаты одних и тех-же периодических платежей, например, ежемесячно оплачивая доступ в интернет, счет за коммунальные услуги, телефон, обучение и т. д. «PNC Virtual Wallet», например, предоставляет своим пользователям возможность ведения календаря платежей.



С возможностью планирования как периодических платежей, так и запланированных единоразовых. Например, представьте, как удобно расписав в таком календаре свои ежемесячные расходы плюс запланированные разовые траты, скажем, на поездку, отслеживать баланс своего счета. Помимо того, что приложение само может проводить оплату периодических счетов, оно отображает 2 баланса: ваш актуальный и баланс с учетом всех запланированных расходов.



Вы планируете свой бюджет и можете получать уведомления от приложения если что-то пойдет не по плану, например когда текущие траты могут повлечь неуплату запланированных платежей. Отчасти, схожий функционал реализован, также, в мобильном приложении от «Bank of America». Среди Российских банков — в очень базовом варианте данная возможность реализована у Сбербанка.

Информационная поддержка клиента.

Часто, банки предоставляют своим пользователям базовые данные по курсам валют и новости банка. Некоторые, позволяют узнавать о скидках и акциях, действующих в различных магазинах, при оплате картами банка, новостях финансов или политики.



Разработчики приложения от CitiBank пошли еще дальше. Они позволяют пользователю получить online-доступ к службе поддержки банка, видеть ответы на вопросы других пользователей в реальном времени, задавать вопросы, и, самое интересное — получать обобщенную статистику по своим расходам. Банк анализирует получательские исходящих платежей и строит пользователю графические диаграммы расходов (развлечения, интернет, еда, шопинг и т.д.)



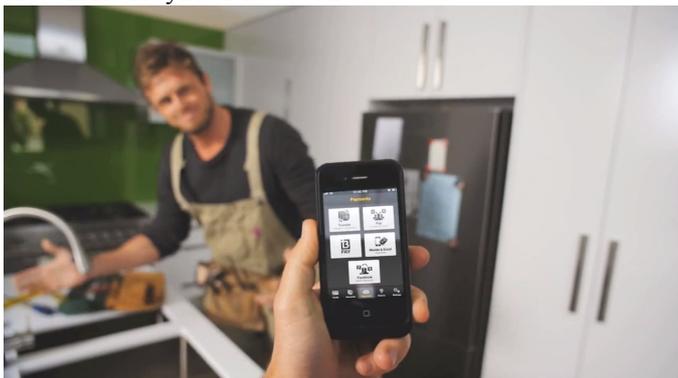
Есть возможность сравнить свою диаграмму расходов с обобщенной диаграммой других пользователей, увидеть тренд предпочтений всех клиентов CitiBank. Т.е. например можно узнать что в этом месяце клиенты CitiBank очень интересуются выходом нового iPhone. Экономный пользователь может детально проанализировать все свои расходы и понять, куда-же все-таки девается к концу месяца вся зарплата?



Причем, для сбора такой статистики от пользователя не требуется никаких дополнительных действий — банк сам анализирует и подготавливает все данные по получателю платежа. Идеальный домашний бюджет и помощник в контроле за расходами.

Социальная интеграция.

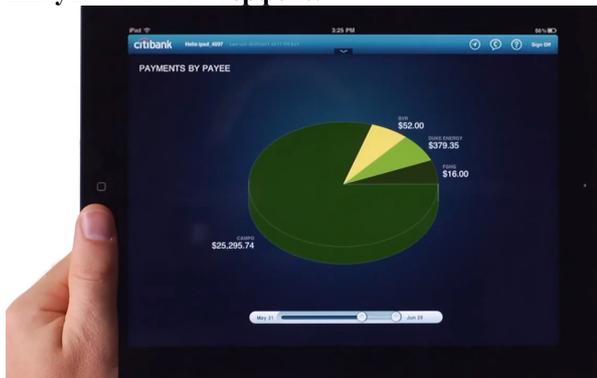
Пожалуй одна из самых революционных идей, представленная «Commonwealth Bank Kaching». Смысл идеи заключается в том, что вам не нужно знать сложные реквизиты получателя для оплаты чего-либо то ни было. Например, вы можете оплатить услуги сантехника зная его... имя аккаунта в facebook.



Или перевести деньги другу, зная его e-mail. Можно даже оплатить пиццу зная только телефон пиццерии. А если и этого мало, можно оплачивать услуги по NFC, например оплатить чашечку кофе в кафе, прислонив телефон к терминалу у бара.

Принцип работы системы разработчики до конца не раскрывают, но решение действительно потрясает воображение. Так выглядит наступившее будущее мобильных платежей! Проверить как это работает в реальности уже сейчас может каждый желающий. Достаточно стать клиентом «Commonwealth Bank».

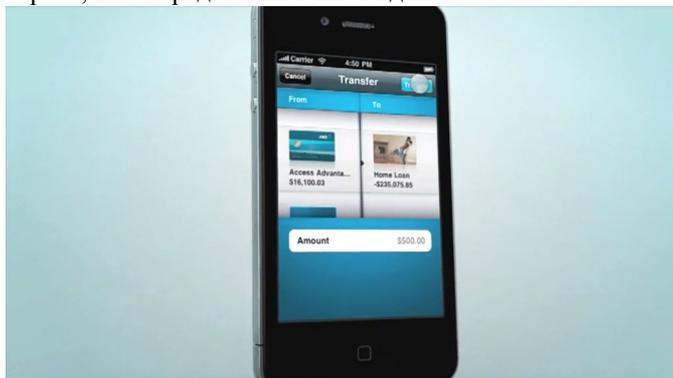
Интуитивный интерфейс.



Подводя итог под всеми вышеуказанными решениями способными полностью изменить наше представление о мобильных платежах, хотелось бы отметить такую важную вещь как интерфейс пользователя. Ни одна из перечисленных выше идей не была бы столь привлекательна, если бы приложение имело сложный интерфейс, не очевидную навигацию, специфические банковские термины.



Просто сравните, два приложения — одно просит вас ввести номер счета получателя, БИК банка, ФИО, сумму и назначение платежа, а другому достаточно имени человека в фейсбуке или его номера телефона. Одно приложение оперирует вашими номерами счетов, другое более доступными понятиями, такими как «моя зарплатная карта», «мой кредит на авто» и т. д.



Одно приложение требует 15 минут для оплаты счета, другому достаточно фотографии квитанции. В одном

приложении вы создаете сложные шаблоны платежей и оплачиваете их сами, в другом вы просто платите за интернет и говорите программе повторять платеж ежемесячно. Одно приложение создано программистами для банкиров, другое профессиональной командой для счастливых пользователей!

VI. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В завершении хотелось бы сказать пару слов о протестированных мною мобильных интернет-банках для OS Android. Действительно интересных приложений у российских банков я, к сожалению, так и не нашел. Существующие приложения еще далеки от идеала как по функционалу и идеи приложения, так и по реализации.

Единственное приложение, которое я хотел бы отметить, это клиент популярной платежной системы QIWI. Это

действительно качественное приложение для оплаты всевозможных услуг. Хотя, у него нет каких-то революционных идей и решений, оно без проблем может быть использовано для удобной оплаты большинства услуг на территории РФ.

Как видим, основная проблема большинства существующих мобильных банкингов — сложность, ограниченность, шаблонность, плохая реализация, отсутствие идеи и понимания рынка мобильных платежей. Основная потребность клиентов — быстрая, легкая и безопасная оплата любых счетов в удобное для них время. Основная тенденция на рынке потребительских платежей — мобильность, доступность и удобство.

Спасибо за внимание!