

Пять фактов об онлайн-депозитах



Prosto и удобно положить деньги на депозит не отходя от... нет, не кассы, а компьютера. И сегодня для украинцев это не фантазии, а самая настоящая реальность. Насколько распространена такая услуга, чем она интересна, оценили ли ее вкладчики – узнавал Prostobank.ua.

Как и год [назад](#), летом-2011 украинским вкладчикам доступно два вида банковских услуг, которые можно назвать онлайн-депозитами. Первое – своеобразная заявка на получение вклада, которую можно заполнить на сайте банка, а затем – подъехать в отделение учреждения и подписать уже готовые документы, положив средства в кассу (онлайн-заявка на депозит). Второе – возможность полностью открыть депозит через интернет и тем же способом перевести на него деньги (непосредственно онлайн-депозит). Посещение отделения в этом случае не требуется. Речь в нашем материале пойдет об обоих видах онлайн-депозитов.

Факт первый. Их становится больше

Само собой разумеется, что возможность оформить депозит полностью, без посещения банка и, не отходя от компьютера, есть только у вкладчиков тех учреждений, у которых полноценно функционирует интернет-банкинг. Таких не так много, хотя с каждым годом все больше и больше. Кроме этого, почти все учреждения, предлагающие интернет-банкинг, теперь дают возможность если не открывать, то пополнять вклады онлайн. Увеличивается и количество учреждений, которые открывают и начинают рекламировать такие продукты как онлайн-депозит или онлайн-заявка на депозит. Если год назад Prostobank.ua насчитал лишь шесть банков, предлагающих подобные услуги, то в июне-2011 таких уже больше десятка. Среди них Альфа-Банк, VAB Банк, ПриватБанк, Первый Украинский Международный Банк, Укрэксимбанк, Platinum Bank, [Кредитпромбанк](#), Кредит-Днепр и другие. И это неудивительно. «На сегодняшний день потенциальными клиентами онлайн-продуктов банка являются более 12 миллионов пользователей интернета в Украине. Эта цифра растет с каждым днем, а перечень онлайн-услуг увеличивается. Все больше людей понимают, насколько удобным является дистанционное обслуживание, оформление через Интернет банковских продуктов и услуг», - отмечает Алла Шульга, заместитель председателя правления Кредитпромбанка.

Более того, если год назад своеобразным прорывом считалось само появление онлайн-заявок на депозит, то сегодня многие учреждения продвигают онлайн-депозит в полном значении этого слова, с открытием вклада без посещения отделения. По словам банковских экспертов, это направление настолько интересно, что с каждым годом количество учреждений, предлагающих онлайн-депозиты, будет лишь расти. «По мере проникновения Интернета в нашу жизнь банки будут продолжать развивать направления, выстроенные на его возможностях. И с этой точки зрения депозит, который вкладчик открывает и обслуживает полностью в системе интернет-банкинга, – перспективный

тренд. Во-первых, это позволит оптимизировать процессы, связанные с обслуживанием и сопровождением клиента в отделениях. Во-вторых, развитие финансового сервиса на ИТ-технологиях – это всегда сильное конкурентное преимущество в борьбе за клиента, – считает Антон Шаперенков, директор департамента маркетинга розничного бизнеса VAB Банка. – Думаю, веб-технологии определяют основное направление развития и продвижения банковских услуг и продуктов на ближайшую перспективу. С каждым годом и банки, и клиенты все глубже будут использовать возможность выстраивать взаимоотношения через Интернет».

Впрочем, несмотря на очевидно позитивную динамику, пока нельзя сказать, что онлайн-депозиты широко доступны для потенциальных вкладчиков. Прежде всего, количество банков, которые предлагают интернет-банкинг, не доходит и до трети от их общего количества – даже среди крупнейших 50-ти по размерам активов. Это говорит о том, что возможность открыть полноценный онлайн-депозит ограничена. Кроме того, даже если речь идет об онлайн-заявке на депозит, то и она не всегда доступна рядовым украинцам: например, у Райффайзен Банка Аваль такая предварительная заявка на депозит доступна лишь юридическим лицам либо физическим лицам-предпринимателям. К тому же Prostobank.ua удалось обнаружить два учреждения, которые отказались от продукта «онлайн-депозит», очевидно, посчитав его неэффективным.

Наконец, очень небольшое количество украинцев вообще знают о том, что существует такой продукт. Согласно опросу, [проведенному](#) сайтом Prostobank.ua, более половины респондентов не знают, что такое онлайн-вклад. Впрочем, из 18% читателей портала, которые пользовались таким депозитом, подавляющее большинство – 14,3% – находят этот сервис очень удобным.

Факт второй. Они нравятся большинству пользователей

Статистику довольных вкладчиков подтверждают цифры, которыми с Prostobank.ua поделились банкиры. «Возможность оформления депозита онлайн появилась в нашем банке еще в конце 2009 года после запуска последней версии корпоративного сайта. Это был первый опыт банка по продаже продуктов и услуг онлайн. В 2010 году через сайт и информационный центр нашего банка было оформлено депозитных вкладов на сумму более 172 млн. грн. В этом году мы планируем дальнейшее увеличение объемов оформления вкладов», - отмечает Алла Шульга.

«Наш банк запустил сервис консультации по депозитам еще в первой половине 2010 года. Сегодня мы можем констатировать, что довольно значительная часть клиентов обращается к нам за консультацией перед оформлением депозита, и мы считаем, что введение такого сервиса стало одним из факторов, которые привели к значительному росту депозитного портфеля нашего банка», - уверен Анджей Олейник, директор по маркетингу и развитию продуктов Platinum Bank. По словам эксперта, по состоянию на конец 2010 года около 30% вкладчиков ежемесячно проходили онлайн-консультацию. Конечно, как и в случае с предложением продукта, эти цифры – только начало.

Пожалуй, единственная горькая пилюля касается того, что воспользоваться онлайн-депозитом «от А до Я» - с оформлением и открытием депозитного счета без посещения банка – смогут лишь немногие клиенты банков: те, у которых уже открыт счет в учреждении. «Основным недостатком остается отсутствие возможности оформлять депозитный вклад без посещения банковского учреждения. Регулятор установил жесткие правила игры, в рамках которых мы вынуждены работать. Интернет-банкинг частично решает проблему, имея в своем арсенале возможность оформления вкладов для

действующих клиентов. Для новых клиентов нет никаких вариантов, кроме обращения в банк», - сетует Алла Шульга.

Факт третий. Они экономят время

Чем нравится онлайн-депозит пользователям? Ответ лежит на поверхности. Независимо от того, хочет ли вкладчик полностью оформить депозит, не отходя от компьютера, или наоборот – такой подход к вкладу экономит время и уж точно комфортнее похода в отделение. В идеале, если это онлайн-заявка, то в отделение вы придете в удобное для вас время, заранее оговоренное с менеджером, то есть в очереди стоять не придется. «Клиенты в удобное для них время заполняют необходимую информацию на сайте либо по телефону информационного центра. Обычно это занимает не более 3-5 минут. Они также самостоятельно назначают время посещения и выбирают удобное по локации отделение банка. Это позволяет клиентам планировать свой день, не стоять в очередях в отделении банка, экономить личное время. К тому же, интерактивный калькулятор на сайте позволяет точно рассчитать доходы и определиться с выбором подходящего депозитного вклада», - отмечает Алла Шульга.

Если же это – оформление вклада через интернет-банкинг, то здесь и вовсе в отделение идти не придется. Именно это – основное достоинство продукта, по мнению экспертов. «С ускорением ритма жизни все большей проблемой для украинцев становится посещение отделения банка, и, особенно, проведение в нем продолжительного времени. Мы полагаем, что онлайн-депозит, как продукт, позволяющий сократить временные затраты клиента, будет пользоваться все большей популярностью. Особенно перспективным его развитие видится в сегменте более молодых и прогрессивных вкладчиков, постоянно использующих интернет и доверяющих ему», - делится Анджей Олейник.

Факт четвертый. Они дают небольшой бонус

Еще одна приятная неожиданность онлайн-депозитов – то, что дистанционное оформление вклада в некоторых банках дает символический, но все же приятный бонус – дополнительные проценты в придачу текущей ставке – как правило, до 0,3% годовых. «Кроме удобства пользования, такой депозит позволяет вкладчику получить дополнительную доходность по размещенным средствам по сравнению со стандартным предложением банка. Такую возможность банк смог предоставить как раз именно потому, что сопровождение онлайн-депозита происходит практически в автоматическом режиме, благодаря чему достигается экономия ресурсов на администрировании депозитного договора», - отмечает Антон Шаперенков. К примеру, в Альфа-банке, оформляя депозит онлайн, вы получите 0,3% годовых по вкладам в гривне, а в VAB Банке размер бонуса составит 0,15-0,25% годовых в зависимости от суммы вклада.

Дополнительная приятная мелочь – то, что онлайн-депозит – новый продукт, соответственно, он, а точнее, условия его использования, постоянно дорабатываются и изменяются в лучшую сторону, чего не скажешь о традиционном варианте. «Банковские продукты в онлайн-среде являются полным отражением продуктовой линейки в точках продажи банка. Хотя следует заметить, что за время функционирования «онлайн-депозитов» на сайте банка, данный раздел был существенно изменен. Основные изменения касались повышения удобства пользования сайтом и облегчения навигации клиентов – так называемого «usability», - делится Алла Шульга.

Факт пятый. Они относительно безопасны

Есть несколько моментов, на которые осторожный вкладчик не может не обратить внимание, прежде чем оформлять онлайн-вклад (разумеется, речь идет не об оформлении онлайн-заявки, а о полноценном открытии вклада при помощи интернет-банкинга). Прежде всего, целесообразно убедиться в том, что вы соблюдаете все меры безопасности при использовании интернет-банкинга, а также в том, что эта услуга в вашем банке полностью надежна и защищена на соответствующем уровне. «Что касается оформления депозита через систему интернет-банкинга, то тут, безусловно, на 1-е место становится вопрос безопасности. Банк должен идеально наладить процесс передачи данных, дабы избежать любых проблем с потенциальной утечкой информации», - предупреждает Анджей Олейник.

Наконец, если вы не посетите банк, то у вас на руках не останется депозитного договора с мокрой печатью. На сегодня среди украинских банков нет единой схемы оформления онлайн-депозита через интернет-банкинг: некоторые учреждения при перечислении средств на депозитный счет предлагают распечатать договор по вкладу (естественно, проблемы отсутствия печати это не снимает), другие – не предлагают даже этого. Правда, принимая во внимание форму оформления вклада, можно спокойно попросить в банке сделать выписку с движением средств с вашего текущего счета – чтобы было видно, куда вы перечислили деньги. В любом случае, ни юристы (см. выносное мнение под статьей), ни банковские специалисты не видят особой проблемы в отсутствии депозитного договора. «В нашей практике не было поводов для обращения в банк за доказательством того, что вкладчик, открывший онлайн-депозит, действительно является клиентом банка, поскольку все операции, совершаемые в системе Интернет-банкинга, защищены многоуровневой системой паролей, запрашиваемых для подтверждения каждой операции», - поясняет Антон Шаперенков. «С точки зрения безопасности, система интернет-банкинга и внутренние банковские системы построены таким образом, что каждая операция клиента фиксируется в специальных электронных журналах и при возникновении внештатных ситуаций всегда существует точная информация», - отмечает Анджей Олейник.