Клиенты не спешат в Сеть

Банки пока не сумели увлечь граждан новыми технологиями

Всего 13 процентов россиян используют Интернет для работы с собственной банковской картой. В этой сфере наша банковская система отстает от западных аналогов на 10 лет, считают эксперты.

Причем 37 процентов наших сограждан просто не знают, что такое интернет-банкинг, или вообще не пользуются им, свидетельствуют результаты социологического опроса, который провел Фонд «Общественное мнение». Столько же процентов участников опроса не использовало такую услугу ни разу и не собирается этого делать в ближайшем будущем.

Наибольшее число тех, кто ничего не знает об услугах, предоставляемых банками через сеть Интернет, среди граждан старше 55 лет (60 процентов). Соответственно, наиболее активно используют новые технологии те, кому от 18 до 35 лет - 21 процент опрошенных оплачивали с помощью интернет-банкинга те или иные услуги.

Наибольшее количество тех, кто так или иначе воспользовался новыми технологиями Всемирной сети, сделали это для банальной оплаты тех или иных счетов - за телевидение, Интернет, телефон, коммунальные услуги, электричество. 24 процента пошли немного дальше, оплачивая налоги или штрафы. В то же время с помощью Сети каждый второй из тех, кто пользуется интернет-банкингом, отслеживал состояние собственного счета. А 45 процентов переводили деньги со счета на счет.

Причина низкой востребованности интернет-банкинга в том, что часто бывает сложно разобраться с тем, как оплачивать ту или иную услугу - настолько запутанной бывает инструкция, поясняет доцент кафедры банковского дела НИУ Высшая школа экономики Виктор Шпрингель.

«Интерфейс не очень дружелюбен по отношению к пользователю», - говорит эксперт. Сказывается и слабое проникновение Интернета в регионы.

Но перспективы для роста есть. «Если учесть, что проникновение Интернета в нашу жизнь, особенно в городах-миллионниках, весьма велико и образование людей в области компьютерных технологий все время растет, то думаю, что нас будет ожидать все более быстрый рост этого показателя», - уверен директор Центра IT-исследований и экспертизы Академии народного хозяйства и государственной службы при президенте РФ Михаил Брауде-Золотарев.

«В то же время интернет-банкинг - великолепный способ для банка серьезно экономить средства, так как для общения с клиентом нет необходимости строить офис», - говорит Шпрингель. За счет этого на Западе тем клиентам, кто работает с собственным счетом через Интернет, предоставляют более льготные условия кредитования, повышенные ставки по вкладам, рассказывает он.

«У нас же и сами граждане иногда не могут воспользоваться этой услугой в силу недостаточной финансовой или компьютерной грамотности, да и банки зачастую не понимают, как правильно настроить эту работу», - считает Шпрингель.

Наверное, будет нелишним организовать для клиентов банков специальные разъяснительные курсы или подготовить информационные брошюры, из которых можно было бы узнать больше об интернет-банкинге, предлагает Брауде-Золотарев. Тогда уйдут и страхи, связанные с недостатком знаний. «Люди боятся неизвестности, много слышали о хакерах, но когда против непонимания они будут все чаще сталкиваться с удобством, с экономией времени, думаю, что у интернет-банкинга в России очень хорошие перспективы», - заявил он «РГ».

11 процентов опрошенных россиян, которые по результатам социологического опроса хотели бы в будущем воспользоваться возможностями управления банковской картой через Интернет - хорошее тому подтверждение.

Справка «РГ»

По данным Фонда «Общественное мнение» на осень 2011 года, месячная аудитория Интернета в России составила 54,5 миллиона человек, то есть около 47 процентов всего совершеннолетнего населения страны. Последние годы она растет главным образом за

счет регионов: более 93 процентов новых пользователей живут за пределами Москвы и Санкт-Петербурга. Активнее всего Интернет распространяется в селах: за прошлый год аудитория здесь увеличилась на 33 процента.

Тарас ФОМЧЕНКОВ