

## Банкир 3.0

Издание: Контракты (еженедельник)

дата 17.02.2014

Возможностями приложений для мобильных устройств уже никого не удивишь. Но финансисты будут очень стараться

BLE - Bluetooth low energy (Bluetooth с низким энергопотреблением) — является расширением спецификации базовой беспроводной технологии Bluetooth, которая добавит новые функциональные возможности, в том числе возможность использовать аппараты в качестве платежных карт.

Банки подготовились к жесткой борьбе за средства физлиц как между собой, так и с финкомпаниями другого типа. Это чревато периодическими всплесками ставок по депозитам, новыми удобными продуктами, Кроме того, всегда актуальная задача быть ближе и полезнее клиентам станет вопросом безубыточности даже для лучших и сильнейших. Исход иностранцев открывает возможности для других банков, которые за приемлемую цену смогут приобретать действующие сети и развиваться за счет слияний и поглощений. Логично, что следующим этапом придется оптимизировать существующее хозяйство: модернизировать сети, сокращать количество точек продаж и переориентировать их на более сложные продукты, которые требуют персональных консультаций. Финрынок начнет прирастать зонами самообслуживания — персонал нынче слишком дорог.

Возникает небольшое противоречие: с одной стороны, задача сохранения прибыльности заботит финансистов гораздо больше, чем развитие каких-либо новых технологий. С другой — без внедрения инноваций оптимизировать затраты, связанные с поддержкой такого традиционного канала, как банковские отделения, попросту не удастся. А как сервисной компании быть ближе и полезнее клиенту, если не находиться у него все или почти все время под рукой? Основной упор банковские маркетологи сделали на развитие системы удаленного доступа.

Банк на рабочем столе

Некоторые банкиры инвестируют в цифровые услуги уже давно. Как уверяет заместитель председателя правления Приват-Банка Александр Витязь, те, кто обратил внимание на системы удаленного доступа только сейчас, просто отстали. «Заниматься удаленным доступом надо было в 2000 году», — отрезал он. Хотя и об абсолютной виртуализации банковского бизнеса предлагает

не говорить. «Отделения останутся — у нас половина населения вне интернета и пока доля наличных операций достаточно велика. Должна пройти смена поколений. Безусловно, операционный поток активно мигрирует из отделений в интернет, но есть много продуктов нетранзакционного характера, например, консультации, обучение и продажи никто не отменял», — постарался расставить точки над «i» банкир.

Уже сейчас у многих украинских финкомпаний есть предложения интернет-банкинга для физлиц. По данным Простобанк Консалтинга, по состоянию на конец прошлого года, из 50 крупнейших игроков рынка 38 предоставляли услуги интернет-банкинга для физлиц, и именно в прошлом году функционал таких сервисов существенно расширился. Уже никого не удивишь балансами по счетам, выписками и переводами между счетами. Да, именно эти три опции являются максимально востребованными. Более того, лидером является оплата коммунальных услуг, так что большинство компаний дорабатывают свои интерфейсы списками жэков и «других сетевиков-коммунальщиков».

Ряд банков расширяет свои сервисы разнообразными возможностями по работе с депозитами, управлением картой или кредитами, или удовлетворяя такие неизменные финансовые потребности, как автострахование, оплата турпутевок или пополнение аккаунтов в онлайн-играх.

Как прогнозируют сами банкиры, следующим этапом станет еще большее расширение функционала, о котором никто еще толком и не знает, а также плавное перетекание сервисов интернет-банкинга в сегмент платежных систем. Ну, в самом деле, что мешает подключить «чужую» карту или счет в свой сервис? И если такая возможность станет массовой, то той же PayPal придется туго, да и менее удачливым или зазевавшимся на старте финкомпаниям зайти со своими приложениями будет крайне тяжело.

Правда, как отмечают в банках, во многом это развитие будет сдерживаться техническими возможностями площадок, потому еще какое-то время международные платежные системы, многие годы полирующие свои приложения, оптимизирующие техчасть бэкофиса и взрастившие свою лояльную аудиторию, будут в более выигрышном положении. Но, например, тот же ПриватБанк уже предлагает подобную опцию.

Жертвы прогресса

Но как только банкиры отточат и улучшат какой-то сервис, как клиент изворачивается и требует чего-то более прогрессивного. Вот и стационарным ПК он пользуется все реже и реже. А большинство сервисов Е-банкинга подгружает или требует специфические программные элементы, которые попросту не работают на мобильных устройствах. В лучшем случае это является достаточно сложной процедурой. нарушает философию современных мобильно таких устройств. «Одна из причин популярности смартфонов — это удобство использования приложений, установленных в них, — разъясняет начальник отдела интернет-технологий ПУМБ Владимир Гугуев. — Это достигается разработкой специальных, так называемых нативных интерфейсов, оптимизированных для экрана смартфона под управление пальцем (а не мышкой, как в обычном компьютере). Используя разнообразные

программы, установленные на смартфоне, пользователи быстро привыкают к особенностям его управления. Если банковское приложение не будет отвечать этим требованиям, то оно может встретить непонимание и даже отторжение со стороны пользователей».

Логично, что клиенты банка надеются, что мобильное приложение не будет уступать по функциональности «классическому» браузерному интернет-банкингу. «Объем представляемой информации по счетам, картам, депозитам и кредитам должен быть не меньше. Обязательно должна присутствовать возможность оплаты услуг, особенно мобильной связи и интернета, банковские платежи, перечисление средств между счетами, возможность работы с депозитами и погашение кредитов», — очерчивает ожидания пользователей Владимир Гугуев.

И вот тут начинается удивительное. Дальше приложения будут становиться все более насыщенными и выходить за рамки простой работы со счетами, повторяя во многом тенденции «Стационарного Е-банкинга» и превосходя их. Как отметили в ПриватБанке, интеграция всех электронных платформ — одна из ключевых тенденций. Цель процесса, который нарекли Drive-to-Digital, заключается в предоставлении потребителю возможности совершать покупки, используя разные устройства. Банки будут синхронизировать личные кабинеты на своих сайтах с мобильными приложениями и вообще строить гибридные платежные платформы по принципу «все в одном». В рамках этой же концепции банковские приложения выйдут на поле мобильных кошельков, заточенных на работу с мобильными операторами, а также бесконтактных платежей. Нашумевшая технология NFC, опробованная в России и на крупных рынках Азии, так и не получила широкого распространения. Ее должна заменить более современная технология BLE, которая действует на расстоянии до 50 метров и может быть использована для множества задач. Автоматические платежи при выходе из магазина, P2P-переводы, а также рассылки уведомлений о программах лояльности в близлежащих магазинах — это еще далеко не все варианты применения PayPal. Не менее 150 миллионов устройств уже поддерживают эту технологию, крупнейшие международные банки уже озвучили свою заинтересованность в этой сфере. Правда, в Украине только появился сервис Киевстара с Альфа-Банком на основании NFC, а об BLE вообще пока никто не говорит.

По словам директора по развитию розничного бизнеса Банка Кредит Днепр Виталия Позняка, внедрить это все несложно, но это не самоцель. Ну, правда, сколько клиентов готовы использовать NFC и сколько почитателей Bitcoin. А разработка, внедрение и поддержка — достаточно дорогое удовольствие.

Кроме того, любимый промышленниками термин simplicity (упрощение) становится все более актуальным и для этих приложений. Все вышесказанное может звучать сколь угодно сложно, но сервис должен быть доступным в использовании даже пенсионерам. По словам начальника управления Platinum Bank Александра Овчарука, свои продукты они тестируют с помощью так называемого блондинского патруля. «Сначала мы опробовали восприятие сервиса девушками, которые были совершенно несведущими в банковских услугах. Затем клиент мог вызвать такую девушку, чтобы она объяснила ему, как и что работает», — смеясь, вспоминает банкир, говоря об обычном Е-банкинге.

Использование мобильных устройств для финансовых операций будет максимально упрощаться. Зачем нажимать клавиши или экран, когда можно использовать голос и камеру? Зачем вводить реквизиты получателя, когда их можно сфотографировать или вовсе найти по данным геолокации и поисковых потребностей?

Враждебный Digital

Все эти радужные перспективы развития цифровых технологий в банковском секторе омрачает только один фактор — безопасность. Нет, все банкиры уверенно отвечают: «Безопасность прежде всего, наши стандарты не оставляют жуликам шансов...» и так далее в том же духе. Но вот независимые высокопоставленные технари говорят иначе.

«Согласно данным нашего исследования, около 90% мобильных

банковских приложений имеют серьезные уязвимости, что позволяет злоумышленникам украсть пользовательские данные», — безапелляционно заявляет специалист по безопасности компании ЮА Ариел Санчес.

Не станем пугать читателя технической казуистикой, но «memory-corruption attack», «man in the middle проникновение», уязвимость кода для инъекций JavaScript — самые безобидные термины, вгоняющие большинство профессионалов в уныние, а единицы технически подкованных жуликов — в экстаз. В некоторых случаях уязвимости даже позволяют применять встроенную функциональность iOS, отправляя SMS и электронные письма с устройства пользователя. Да и незащищенные ссылки в приложениях — «дыра», доступная даже для студентов-технарей, — встречались в приложениях китов банковского бизнеса.

Подтверждает эти страшилки и признанный гуру IT-безопасности — корпорация Symantec. «Рынок финансовых мошенничеств становится все более организованным, а троянские программы, нацеленные на электронные банковские системы, — все более изощренными», — говорится в исследовании компании.

Банкиры, в свою очередь, аргументированно парируют. «Аналитики врут — ведь им надо отрабатывать свои зарплаты», — объясняет негатив Александр Витязь. По его словам, защита соответствует международным стандартам и постоянно совершенствуется. Защищать средства клиента — это работа и ответственность банкиров. **Поддерживает коллегу и и. о. начальника отдела развития электронного бизнеса АО «ОТП Банк» Илона Бондарь:** «Внедрение и эксплуатация каких-либо приложений как для мобильных, так и для стационарных устройств должны гарантировать самый высокий уровень безопасности, какой только можно достичь в данный момент на рынке. Для этого мы используем различные методы шифрования связи, безопасные https-соединения, SSL-сертификаты. Безопасную работу в системе обеспечивает двухфак-торная аутентификация с помощью генератора одноразовых паролей».

Еще одной степенью защиты Владимир Гугуев называет лимиты на осуществление операций в сутки, как по количеству, так и по сумме. «Не стоит также забывать о встроенных функциях защиты смартфона от несанкционированного доступа: пароль на разблокировку экрана», — резюмирует эксперт.

Всегда будут существовать тысячи относительно честных способов отъема средств у граждан, и совершенно неважно, какой инструментарий будет использован — мобильные или стационарные устройства. Но никаким жуликам не остановить прогресс и плавную миграцию всех бизнес-процессов в Сеть.

#### КЛИЕНТСКАЯ БАЗА ПЕРВИЧНА

##### **Тамаш ХАК-КОВАЧ,**

Председатель правления АО «ОТП Банк» о закулисах банковской миграции в онлайн

— Я согласен с тем, что в долгосрочной перспективе финансовый рынок придет в онлайн. Но чтобы зарабатывать деньги онлайн, нужно создать большую клиентскую базу. Почему, например, преуспели скандинавские банки в Европе или При-ватБанк в Украине? У них большое количество клиентов, которые сначала обслуживаются в традиционных отделениях, а потом начинают переходить в интернет. Доходы остаются на том же уровне, а расходы, за счет сокращения отделений, снижаются.

Для каждого игрока, который планирует развивать розницу в долгосрочной перспективе, единственная стратегия — собирать большую клиентскую базу и готовиться к миграции в онлайн. Произойдет масштабная миграция в онлайн, больше сервисов клиенты будут получать с помощью мобильных устройств. Но путь в онлайн будет не быстрым. Этот переход зависит только от клиентской базы. Если она качественная, ты выиграешь. И над ней нужно работать сейчас — в отделениях!