

К.В. Костикова, Ю.Г. Голоктионова

УПРАВЛЕНИЕ ИННОВАЦИЯМИ В СФЕРЕ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Сектор банковских услуг традиционно является одним из наиболее консервативных в экономике, тем не менее, результаты научно-технического прогресса за последние годы изменили эту сферу до неузнаваемости. Широкое распространение информационных технологий и телекоммуникационных сетей привели к появлению новых сегментов банковских услуг и новых способов коммуникации банковских организаций с клиентами.

Ключевые слова: инновации, банки, онлайн-сервис, мобильный банк, интернет-банкинг.

Различного рода инновации, новшества сейчас переполняют нашу жизнь. Нормальный человек уже не успевает проследить за столь стремительным техническим прогрессом. Эпоха глобализации диктует свои правила не только в сфере науки и технологии, но и в сфере банковских услуг. Сегодня динамичные и современные банки предоставляют клиентам возможность доступа к своим счетам через интернет в течение 24 часов.

Онлайн-сервисы – это современная, удобная и практичная возможность всегда быть на связи с банком и управлять счетами через телефон, интернет или спутниковое телевидение, не посещая отделение банка. Существуют различные варианты дистанционного банковского обслуживания, которые упрощают и ускоряют многие банковские операции.

Развитие интернет-банкинга сейчас достаточно перспективно. Все большее количество банков начинают внедрять системы, позволяющие им взаимодействовать с клиентами через интернет.

Интернет-банкинг – это возможность совершать все стандартные операции, которые могут быть осуществлены клиентом в офисе банка (за исключением операций с начислением), через интернет. Система гарантирует строгую конфиденциальность и безопасность счетов. Интернет-банкинг – это виртуальный автоматизированный операционный зал банка.

Одним из перспективных направлений является предоставление клиентам механизмов, которые позволят оперативно производить платежи, вне зависимости от места нахождения получателя и банка, услугами которого он пользуется.

Интернет-банкинг имеет ряд серьезных преимуществ:

- экономия времени;
- счета контролируются круглосуточно;
- любые онлайн-платежи проходят без задержки и без личного участия владельца счета.

Чем обширнее функциональные возможности системы интернет-

банкинга, т. е. чем больше услуг доступно пользователю банка через интернет, тем более полноценной и востребованной будет такая система.

Удобство той или иной системы интернет-банкинга, как правило, выражается в следующем:

- насколько дружелюбный пользовательский интерфейс имеет клиентская часть системы;
- насколько понятны и просты установка и настройка программного обеспечения;
- насколько удобны и просты обычные приемы выполнения операций в системе для получения различных банковских услуг, особенно для пользователей-новичков.

Стремление банков идти в ногу со временем привело к появлению системы онлайн-банкинг или интернет-банкинг.

Не исключением стал и Сбербанк РФ. Система Sberbank Online-Banking является очень востребованной среди клиентов Сбербанка.

Прежде всего, необходимо отметить, что системы обслуживания клиентов онлайн существует у многих банков, работающих на российском рынке. Интернет-банк предоставляет возможность клиенту получать доступ к личному счету, не выходя из дома. Таким образом, прямо с домашнего компьютера можно управлять счетом, производить платежи коммунальных услуг и осуществлять платежные операции различного назначения. Кроме того, интернет-банкинг дает возможность подачи и рассмотрения заявки на получение кредита, оформление мобильного банкинга и внесение платежей по кредитам. Сейчас пользователю Сбербанка РФ не обязательно стоять в очереди на обслуживание и в офисе банка.

Система онлайн-банкинга предполагает обязательную регистрацию клиента банка на сайте. Право доступа к онлайн-кабинету возможна как с получением постоянного пароля, так и при помощи одноразовых паролей, которые повышают уровень безопасности системы и делают кражу средств через онлайн банк практически невозможной. К основным преимуществам онлайн-банкинга Сбербанка РФ относится объемный спектр предоставляемых услуг и отсутствие необходимости личного присутствия в офисе. Кроме того, при использовании онлайн-сервисов клиент получает выгодную экономию на комиссии банковских услуг. Так, к примеру, при оплате счетов компании, не имеющей партнерского соглашения со Сбербанком РФ, величина комиссии составит около 2,5%, против 5% при стандартном денежном переводе с посещением офиса.

Для банка выгоды интернет-банкинга также очевидны – сокращение издержек на обслуживание клиентов и на административные расходы. Международные исследования показали, что одна операция (транзакция) в филиале банка стоит 1-2 доллара, через банкомат – 54 цента, через телефон – 26 центов, а через Интернет – всего 12 центов. Кроме того, развитие виртуального представительства взамен «реальной» филиальной сети, введение круглосуточного обслуживания – все эти преимущества также очевидны для банков. У банка появляется реальная возможность ведения по отношению к предприятиям более

гибкой тарифной политики, расширения объема и качества предоставляемых им дополнительных услуг.

Для того чтобы войти в систему Сбербанк Онлайн, необходимо ввести идентификатор пользователя и постоянный пароль, которые можно получить:

- через устройства самообслуживания банка с помощью банковской карты (банкоматы, терминалы);
- через мобильный.

Не смотря на преимущества системы Sberbank Online-Banking, существуют и недостатки, которые выявляются при работе с системой. Основным минусом Сбербанка онлайн клиенты считают сбои в системе, длительность проведения операций с крупными суммами и сложность отслеживания прохождения денежных средств. Кроме того, существуют также и ограничение на сумму проведения операций. Так, к примеру, при перечислении денежных средств сторонней организации клиент не может превысить сумму в сто тыс. рублей, а для проведения такой объемной операции потребуется получение разового пароля в терминале.

Оценивая плюсы и минусы онлайн банкинга, стоит отметить, что технические сбои в системе являются неотъемлемой частью работы любого банка такого масштаба, а потому периодические затруднения, появляющиеся в каждом банковском учреждении федерального масштаба, не стоит относить к недостаткам.

Сбербанк России информирует о том, что в настоящее время отмечается значительный рост мошенничества против клиентов коммерческих банков, управляющих своими счетами по сети Интернет через системы дистанционного банковского обслуживания.

Схемы мошенничества, как правило, выглядят следующим образом. Злоумышленники распространяют вирусные программы через различные интернет-ресурсы – от социальных сетей до обычных новостных сайтов. Клиент, компьютер которого заражен, при попытке войти в личный кабинет перенаправляется на «фишинговые» сайты, которые внешне практически не отличаются от подлинных сайтов Интернет-банков.

На поддельном сайте Вас могут попросить ввести идентификаторы и пароли, мобильный телефон и другие персональные данные, необходимые мошенникам для обмана. Для защиты от мошенников в онлайн-банке предусмотрено подтверждение всех финансовых операций одноразовым SMS-паролем, который отправляется вместе с реквизитами самой операции. Поэтому одноразовый пароль – это очень критичный элемент безопасности – его нельзя никому разглашать и ни в коем случае нельзя вводить, если полученные в SMS-сообщении реквизиты относятся к операции, которую Вы не совершали.

Соблюдение простых правил безопасности позволит клиенту защитить себя и свои средства от мошенничества:

1. Сбербанк никогда не запрашивает пароли для отмены операций в Онлайн-банкинге. Если клиенту предлагается ввести пароль для отмены операции, то необходимо прекратить сеанс использования услуги и немедленно обратиться в Банк.

2. Для входа в личный кабинет требуется только идентификатор и пароль/одноразовый пароль. В случае если от клиента требуют любую другую персональную информацию, то необходимо прекратить сеанс использования услуги и срочно обратиться в Банк.

3. Вводить одноразовые пароли следует только в том случае, если операция совершена самим пользователем. При получении SMS с одноразовым паролем нужно внимательно ознакомиться с его содержанием. Вводить пароль в систему следует, только если реквизиты операции соответствуют реквизитам в полученном SMS-сообщении.

4. Отмена операций в системе Sberbank Online-Banking не предусмотрена. Если пользователь получил такое сообщение, – это мошенники. Необходимо прекратить сеанс использования онлайн-банком и срочно обратиться в Банк.

Таким образом, рассмотрим некоторые моменты, которые помогут распознать поддельный сайт:

- для входа в личный кабинет под различными предлогами запрашивается номер мобильного телефона;
- операция может проводиться в незащищенном режиме (иконки браузера, указывающие на работу в защищенном режиме, не активны);
- при входе на сайт Интернет-обозреватель может предупреждать, что сертификату безопасности сайта нельзя доверять;
- адрес может не совпадать с официальными адресами Sberbank Online-Banking (esk.sbrf.ru и online.sberbank.ru);
- могут отсутствовать или быть неактивными ссылки по мерам борьбы с мошенничеством.

При работе в системе Sberbank Online-Banking:

1. Необходимо использовать современное антивирусное программное обеспечение и следить за его регулярным обновлением.

2. Систематически выполнять антивирусную проверку для своевременного обнаружения вредоносных программ;

3. Использовать дополнительное программное обеспечение: персональные межсетевые экраны, программы поиска шпионских программ, программы защиты от «спам» рассылок и пр.

При любых подозрениях на компрометацию паролей (постоянного или разовых) посторонними лицами (в т.ч. представившимися сотрудниками Банка) или запросах на выполнение не заданных клиентом операций следует срочно обратиться в службу поддержки Банка.

Пользователь должен помнить, что при работе со своими счетами в системе Sberbank Online следует быть такими же внимательными и бдительными, как при обращении с наличными средствами в кошельке.

Хотелось бы отметить, что сегодня есть все основания предполагать, что в ближайшее время российский рынок интернет-банкинга ждут серьезные прогрессивные изменения как количественные, так и качественные.

В будущем году продолжится экстенсивное развитие рынка корпоративного интернет-банкинга. Однако активное развитие будет возможно при усло-

вии, что сами банки начнут активнее продвигать услуги интернет-банкинга своим клиентам. Основная проблема рынка – слабая информированность клиентов банков о возможностях дистанционного обслуживания посредством интернет-банкинга.

В ближайшее время должны произойти серьезные изменения и в сегменте персонального интернет-банкинга. Мощным толчком в развитии рынка должен стать выпуск ведущими разработчиками систем интернет-банкинга решений, ориентированных исключительно на физических лиц.

Также с каждым днем увеличивается количество людей, которые являются владельцами не только банковских платежных карточек, но и мобильных телефонов, хоть до недавнего времени и одно, и второе считалось определенной роскошью. Сегодня такую «роскошь» позволяет себе все больше и больше людей. Многие банки для своих клиентов совместили эти два изобретения XX столетия, которые уже стали неотъемлемыми спутниками жизни. Такое сочетание – это услуга «Мобильный банк»: система управления платежной карточкой с помощью собственного мобильного телефона. «Мобильный банк» впервые появился в России в 2004 г. За годы своего существования эта услуга получила не только широкое распространение, но и успела существенно развиваться.

С помощью системы Мобильный банк у клиентов есть возможность получать информацию и проводить операции со своими платежными карточками, без использования банковского оборудования. Принцип, на котором построена данная система, – это обработка команд владельца банковской карточки, посланных процессинговому центру с помощью собственного мобильного телефона в виде SMS-сообщений, и предоставления отчетов о выполнении запрошенной операции. При этом для доставки всех сообщений используется защищенный GSM канал.

Очень часто наличие мобильного сервиса влияет на выбор самого банка. Как правило, данной услугой пользуется почти каждый третий держатель карты. В свою очередь, аналитики высказываются, что подавляющее большинство пользователей «мобильного банка» – молодые люди, отличающиеся повышенной занятостью и дорожащие своим временем.

Пользование услугой Мобильный банк предоставит владельцам банковских карт возможность:

- получать своевременную информацию о перечислении средств на карточный счет;
- получать информацию о балансе счета (по определенной карточке или по всем основным карточкам всех карточных счетов);
- приостанавливать действие карточки/всех карточек;
- возобновлять действие ранее приостановленной карточки/всех карточек;
- блокировать карточку/все карточки;
- получать выписку о последних пяти операциях, выполненных по карточке (минивыписка);
- подключать/отключать услугу «оперативное информирование о проведенных с карточками операциях» (подключение к услуге дает возможность по-

лучать оперативную информацию о каждой операции, которая была выполнена с помощью любой пластиковой карточки клиента).

В любое время с помощью мобильного телефона и услуги Мобильный банк клиент будет иметь доступ к информации по своему карточному счету, сможет постоянно контролировать использование средств, будет знать время и место проведения операции, которая снизит риск несанкционированного использования средств.

Другим направлением инновационного развития в сфере банковских услуг является Телебанк. Телебанк – новое слово в обслуживании клиентов. Появился он не так давно, но уже влюбил в себя достаточное количество народа. Благодаря ему, каждый человек сможет до минимума снизить время оплаты тех или иных услуг. Система предоставляет огромное количество различных возможностей, так что, воспользовавшись телебанком, вы можете за один раз решить все свои задачи.

Система телебанк – огромное количество возможностей для оплаты услуг и проведения других финансовых операций. Пользоваться системой крайне выгодно, о чем поймет каждый клиент. Во-первых, за использование системы, за проведение различных финансовых операций и т.д. система берет низкие комиссии, которые в значительной степени отличаются от тех, что вы обычно платите в отделениях банков.

Воспользоваться телебанком клиент может в любое время. Она работает без выходных и без праздников. Также система предлагает сохранять проведенные платежи. Другими словами, следующий раз клиенту нужно будет лишь выбрать сохраненный шаблон и операция совершится с теми же параметрами. Шаблон в любое время можно изменить или удалить.

Банки стремятся создать и эффективно управлять системой отношений с клиентами, объединяющей как вполне традиционную инфраструктуру (отделения, торгово-сервисные компании-акцептанты банковских карточек, банкоматы, интерактивные киоски), так и электронные каналы доставки услуг (интернет, мобильная коммерция, интерактивное телевидение). Широкий набор этих каналов связи с потребителями способен обеспечить банкам устойчивость бизнеса и стабильность клиентской базы.

По мнению аналитиков, персональные компьютеры останутся основным каналом для оказания банковских услуг. На втором месте будет находиться мобильная связь, а на третьем интерактивное телевидение.

Список литературы:

1. Банки.ру [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bank.ru/publication/show/id/8357/>.
2. Википедия. Свободная энциклопедия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org/wiki/%C8%ED%F2%E5%F0%ED%E5%F2%E1%E0%ED%EA%E8%ED%E3>.
3. Официальный сайт сбербанка России [Электронный ресурс]. – Режим

доступа: http://www.sberbank.ru/ru/promo/sbol/perevody/?utm_source=yandex.b&utm_medium=context&utm_term=internet-banking&utm_campaign=SBOL_perevody.

4. Эксперт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://raexpert.ru/researches/banks/Internet_banking/.

Костикова Кристина Валерьевна

студентка 4 курса финансово-экономического факультета

ФГБОУ ВПО «Орловский государственный институт экономики и торговли»

e-mail: golokdim@mail.ru

Голоктионова Юлия Геннадьевна

к.э.н., доцент кафедры экономики предприятий

ФГБОУ ВПО «Орловский государственный институт экономики и торговли»

e-mail: golokdim@mail.ru