

БАНКОВСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ

Телефон-финансист

"Банковские технологии" №10, 03.10.2005

Банковским счетом управляет мобильник.

Давно очевидно, что банковские клиенты, как и любые другие, покупают не весьма абстрактные для них технологии, а вполне конкретные продукты. Поэтому для самих банков использование самых продвинутых технологий, интеграционных платформ имеет смысл в том случае, когда в результате их внедрения они могут предложить своим клиентам более удобный способ обслуживания, более привлекательный способ информирования и так далее. Один из наиболее интересных в этом смысле каналов дистанционного обслуживания – мобильный банкинг. Причем банк, который имеет развитую информационную систему, предоставляет клиентам возможность не просто получать на сотовый телефон информацию об изменениях на счете, но и управлять своими счетами, проводить с ними активные операции.

Когда два года назад российские банки начали создавать системы дистанционного обслуживания, в первую очередь они развивали интернет-банкинг и call-центры. Тогда лишь единицы задумывались о том, чтобы работать и над таким сервисом, как мобильная связь. Но в прошлом году количество банков, которые предлагают услуги SMS-информирования, стремительно выросло. По оценкам экспертов, сейчас этот канал используют практически все крупнейшие банки и даже средние.

По мнению Главного конструктора компании ОТР Дмитрия Гусева, использование технологии мобильного банкинга, пусть это даже будет простое SMS-оповещение, уже является заметным показателем технологичности банка и его ориентированности на клиента. Если же говорить не о маркетинговой стороне, а о простом снижении операционных затрат, то можно насчитать не один плюс в пользу именно мобильного банкинга. Приведем самые простые примеры, типичные для массового обслуживания. Количество обращений для разбора неправильного с точки зрения клиента списания средств существенно снижается, если клиент узнал о списании немедленно, а не в конце месяца разбирая свою выписку и пытаясь вспомнить, совершал ли он подобную покупку. Студент, ожидающий зачисления стипендии на свою карточку может за день десять раз позвонить в call-центр или пять раз взять выписку в банкомате только для того чтобы узнать об интересующем его факте обогащения.

Директор департамента банковских технологий Промсвязьбанка Карл Сумманен уверен, что использование мобильного телефона для работы с банком увеличивает степень удобства для клиента. А SMS, по его словам, в этом смысле "очень демократичный канал". Кроме того, отмечают банкиры, мобильный канал для клиента не привязан к какой-то конкретной стране, поэтому им можно пользоваться во время отпуска в любой точке мира.

Еще совсем недавно с помощью SMS клиенты получали, как правило, только сообщения об остатке денежных средств на счете, о пополнениях счета и списании денежных сумм. Сейчас услуг намного больше. Например, Альфа-банк предупреждает клиента об окончании срока действия пластиковой карты. Клиенты Петрокоммерца и Газэнергопромбанка, отправив SMS, могут заблокировать карту. В частности, при превышении заранее заданного им лимита расходования. МДМ-банк рассылает SMS-сообщения клиентам при проведении авторизации по карте, а в ответ на SMS-запрос высылает мини-выписку по карте. СДМ-банк напоминает о сроках оплаты по кредитным договорам и рассылает различного рода информационные сообщения - например, о новых услугах. Чтобы не заваливать телефоны клиентов SMS и не раздражать надоедливым сервисом, некоторые банки ввели в свои системы возможность установки временных порогов, в течение которых клиент не будет получать такие сообщения.

Несмотря на невысокую стоимость, SMS-банкинг пока не слишком популярен среди российских абонентов. Начальник управления развития каналов самообслуживания Альфа-банка Дэвид Грунда отмечает, что в среднем клиент банка отправляет три-пять запросов в месяц. По оценке заместителя председателя правления СДМ-банка Владимира Луценко, СДМ-банк рассылает десятки тысяч SMS в месяц, но на эту услугу подписано лишь 4-5% клиентов банка. Количество пользователей системы "SMS-банк" в 2004 году увеличилось в три с половиной раза, а количество проведенных в системе операций - почти в семь раз по сравнению с 2003 годом. В МДМ-банке на SMS-банкинг подписано больше тысячи клиентов. Однако пока SMS-банкингом пользуется не слишком большое количество абонентов - прямые договоры с сотовыми операторами есть лишь у нескольких крупнейших банков. Как рассказал Луценко, модем, который используют для отправки сообщений большинство банков, тратит на отправку одной SMS около 10 секунд. Если услуга поставлена в

банке на поток, модем не справляется в пиковые часы с количеством запросов. В этом случае банк может договориться с оператором о прямом подключении к его SMSшлюзу.

Сейчас полноценный SMS-банкинг предлагает ВТБ24 (бывший Гута-банк, который после слияния с ВТБ был переименован летом этого года). Его клиенты могут, отправляя сообщения, покупать и продавать валюту, делать переводы в рублях и валюте, пополнять пластиковые карты, оплачивать коммунальные услуги, сотовую связь, доступ в интернет, междугородные и международные переговоры и т. д. Аналогичная система "Мобильный банк" запущена и Сбербанком, но список организаций, в пользу которых можно проводить платежи, по сравнению с "ВТБ-24" здесь скромнее. Это МТС, "Вымпелком", "Мегафон", "НТВ+" и "Космос-ТВ". Не менее десятка отечественных банков сейчас работает над тем, как внедрить у себя полноценный мобильный банкинг.

Например, в СДМ-банке собираются предоставить этот сервис клиентам через несколько месяцев, в Промсвязьбанке - в следующем году.

Альфа-банк в тестовом режиме запустил систему, позволяющую проводить активные банковские операции с помощью мобильного телефона через GPRS-канал. Для этого банк даже заключил специальное партнерское соглашение с Samsung.

По словам Гусева (компания ОТП), в мире активно используются более продвинутые системы, часть функционала которых, включая и алгоритмы-ключи защиты передаваемых данных, размещается, например, на SIM-карте и функционирует внутри мобильного устройства. Такие решения, полагает он, уже нельзя называть простыми. Вероятно поэтому, попытки внедрения подобных решений на российский рынок пока носят довольно локальный характер. Особенность этих решений в том, что они реализуются, как минимум, в сотрудничестве с сотовым оператором, который соглашается размещать подобный функционал в телефонах своих клиентов. С другой стороны, перед теми банками, которые оптимизировали свою информационную систему таким образом, что она позволяет проводить "сквозные операции" и может использовать запрос, полученный с мобильного телефона как основу для проведения операций с клиентским счетом, открываются самые широкие возможности.

Один из главных вопросов, который возникает при проведении банковских операций через мобильный телефон, связан с безопасностью. Если вспомнить скандалы с кражами паролей к кредитным картам и распространенными на черном рынке базами данных сотовых операторов и самих банков, то недоверие частных клиентов к такому способу оплаты вполне объяснимо. Самый надежный, но и самый неудобный способ защититься от банковских мошенников при проведении платежей через этот канал - использование электронной цифровой подписи. Полноценная реализация ЭЦП требует соответствующей поддержки мобильным устройством, что не является в настоящий момент стандартом. Облегченный вариант частичной замены ЭЦП хорошо известен и в свое время был впервые применен в Гута-банке. Для обеспечения безопасности операций они использовали карту переменных кодов. Эта карта может быть адаптирована для проведения платежей через SMS-канал. В таком случае одноразовый код (шесть цифр) набирается абонентом в конце короткого сообщения, в котором содержится поручение банку.

Банкиров не смущает, что пользоваться мобильным банкингом в ближайшие пару лет будет еще меньшее количество клиентов, чем тех, кто предпочитает SMS-оповещение.

Прежде всего, говорит Сумманен, речь идет о наиболее активных клиентах, на которых банки и делают основную прибыль. По мнению Грунда, с точки зрения удобства использования, простое меню мобильного телефона ближе клиентам, чем интернет-интерфейсы. "Людям нужны не сложные технологии, а простые услуги", - резюмирует он. Луценко, в свою очередь, указывает на повсеместное распространение сотовой связи. Если интернетом в России пользуются не более 20 млн человек, причем из них активно не более четверти, то сотовые есть у более 100 млн россиян. "Смартфоны, которые позволяют полноценно проводить активные банковские операции, - очень емкий рынок с точки зрения дистанционного обслуживания клиентов", - полагает Сумманен. А Луценко уверен: через 10 лет мобильным банкингом будет пользоваться большинство банковских клиентов.