

банкпрактика

Деньги выходят из сумрака

Обвала рынка электронных платежей после вступления в мае в силу закона об ограничении анонимных электронных платежей не случилось. Но ряд финансовых структур запретил любые анонимные платежи.

— регулятор —

Скорость принятия закона свидетельствует о его значимости для властей. 15 января соответствующий законопроект был внесен в Госдуму, а уже 28 февраля он был единогласно принят в первом чтении. Согласно новым правилам, через электронные системы платежей теперь можно переводить не более 1 тыс. руб. в течение дня и не более 15 тыс. руб. в течение месяца. Кроме того, нельзя воспользоваться картами, выданными за пределами РФ. По словам депутатов, законопроект №428896-6 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (в части ужесточения требований к переводу электронных денежных средств) был направлен на то, чтобы сделать финансовый сектор более прозрачным, а также оказать противодействие отмыванию доходов и финансированию терроризма. «Предложение заключается в том, чтобы минимизировать планку так называемых сле-

дых анонимных платежей», — заявила депутат Госдумы Ирина Яровая, выступившая одним из инициаторов законопроекта. По ее мнению, интересы обычных граждан нововведения практически не затронут. «У участников рынка иное мнение. С одной стороны, мы разделяем цели этого законопроекта, а именно обеспечение прозрачности платежной системы», — сказал «Б» Виктор Достов, председатель совета ассоциации «Электронные деньги». — Но, с другой стороны, чисто технически данный законопроект в его нынешнем виде получился нетаргетированным и уже давно применяется в Европе и других странах. Проблема кроется в несовершенстве российского законодательства, которое в части удаленной идентификации нужно сущест-

венно доработать. Как отмечает господин Достов, больше всего после введения ограничений пострадают даже не кредитные организации, а население. «Пострадает сильно и немотивированно. По нашим данным, на сегодняшний день в России более 30 млн человек пользуются системами электронных платежей. И порядка 60% оборота рынка формально подпадает под ограничения, прописанные в законопроекте», — сказал он. В итоге новые ограничения вступили в силу всего через 11 дней после того, как законопроект одобрил президент Владимир Путин, поэтому многие платежные системы и банки просто не успели разобраться в схеме. Указанные в законе суммы (1 тыс. руб. в день и не более 15 тыс. руб. в месяц), по мнению господина Тихонова, выглядят неудобными с точки зрения рядового пользователя. К примеру, оплатить услуги интернет-провайдера через терминал разово за несколько месяцев вперед будет уже невозможно. А ограничения подтолкнут участников рынка мобильных платежей к процессу упрощения идентификации клиента в пользу удобства последнего, уверен эксперт.

В большей степени закон затрагивает транграничные переводы, переводы с участием иностранных компаний, считают эксперты. «Также он затронет и внутренние платежи, такие

как, например, переводы в пользу поставщиков услуг через мобильные терминалы оплаты услуг различных компаний», — говорит начальник отдела пластиковых карт и ДБО Абсолют-банка Алексей Перов. В первую очередь это коснется компаний — владельцев терминалов, которые взимают комиссию за перевод в процентах от суммы: меньше сумма — меньше комиссия. Аналогично это затронет и работу различных электронных кошельков. «Что касается банков, то это может отразиться на приеме платежей от клиентов в пользу поставщиков тех или иных услуг», — отмечает господин Перов. — Дело в том, что перевод при оплате, например, услуг интернет-провайдера формируется в банке от конкретного физического лица, однако затем этот платеж передается провайдеру через агрегатора — ту или иную платежную систему». Введены ограничения и относительно предоплаченных карт: по сути, предоплаченная карта тоже является анонимным платежом. Новый лимит при использовании предоплаченной карты теперь составляет 3 тыс. руб. в день. Помимо рядовых пользователей пострадают банки и небанковские кредитные организации (НКО), часть бизнеса которых приходится на обслуживание онлайн-платежей. Новости об ограничениях негативно сказались на котировках Qiwi и ТКС.



Некоторые платежи теперь доступны только при раскрытии персональных данных

«Ограничение анонимных платежей на руку традиционным банкам, поскольку переводы через интернет-кошельки составляют конкуренцию переводам с карты на карту и оплате услуг картой», — уверен директор по работе с финансовым сектором «SAS Россия/СНГ» Юлий Гольдберг. Некоторые из банков пошли по пути наименьшего сопротивления и предпочли отказаться от анонимных платежей совсем. В частности, банк «Русский стандарт» запретил неидентифицированным пользователям по-

полнять электронные кошельки через платежные терминалы «в целях исполнения вступивших в силу требований законодательства», а платежная система «Рапида онлайн» сообщила, что прием платежей через этот сервис и терминалы самообслуживания будет технологически запрещен. Сервисы Robokassa и RuRu также временно отказались от электронных платежей в адрес некоммерческих организаций. А согласно заявлению «Яндекс.Денег», некоторые платежи и переводы теперь доступны, только если пользователи сообщат персональные данные. Тех же правил придерживается и сервис Webmoney.

Мария Рыбакова

РАЗВОДНЫЕ КЛЮЧИ

Как минимизировать риск быть обманутым при интернет-банкинге? По мере проникновения услуг и развития технологий интернет-банкинга будут неизбежно расти возможности для хищения персональных данных, поэтому банки ищут новые способы совершенствования систем защиты.

● Согласно исследованию e-Finance User Index, интернет-банкингом в России пользуются 15,4 млн человек (из расчета 28,3 млн точечной аудитории интернета в стране). Это 55% всех активных интернет-пользователей в возрасте от 18 до 64 лет, проживающих в российских городах с населением от 100 тыс. человек. Наиболее распространены интернет-банкинг в Москве: им охвачено до 63% интернет-пользователей.

«Набор наиболее востребованных услуг зависит от финансовой ситуации в конкретной стране, особенностей регулирования и финансовых традиций, уровня финансовой грамотности населения», — рассказывает директор по развитию интернет-банкинга Связь-банка Алексей Ломоносов. — В США, например, поставщики коммунальных услуг выставляют клиентам счета, которые оплачиваются в системах интернет-банкинга. Привычные нам сервисы оплаты услуг при этом не развиты».

Распространенность дистанционных банковских услуг в России ниже, чем в развитых странах, однако разница эта стремительно сокращается по мере распространения и развития технологий. Это подтверждает начальник отдела пластиковых карт и сервисов ДБО Абсолют-банка Алексей Перов.

Банки тоже заинтересованы в развитии ДБО, отмечает руководитель блока разработки и развития банковских продуктов Юниаструм-банка Сусанна Узуния, поскольку они стремятся улучшить качество сервиса и упростить для физических лиц доступ к ряду услуг, а также уменьшить количество клиентов, обращающихся в отделения за получением информации или за получением неприбыльных услуг, таких как заказ банковской выписки или справки по месту требования.

Бурный рост рынка интернет-банкинга заставляет банки заботиться о снижении

рисков для тех, кто пользуется этой услугой. «Для защиты персональных данных используется шифрование и электронная подпись, в том числе с применением сертифицированных криптографических средств. Также принимаются организационные меры по предотвращению утечки информации, повышению информированности клиентов о запрете передачи персональной информации третьим лицам, мониторинг действий клиентов, анализ и оценка возможных рисков», — рассказывает начальник отдела защиты информации Связь-банка Сергей Курочкин.

И все равно кража персональных данных через интернет в России достаточно распространена: в банках — лидерах по развитию каналов ДБО похищаются десятки миллионов рублей. Впрочем, единой статистики нет. «Ущерб, который наносится банкам, трудно оценить, так как это, как правило, закрытая информация», — говорит Сусанна Узуния. «Большинство хищений происходит по вине клиентов, чей компьютер был заражен или подвергся атаке какой-либо социальной инженерии и выдал конфиденциальные данные», — констатирует директор по мониторингу электронного бизнеса Альфа-банка Алексей Голенищев.

По словам директора департамента дистанционного банковского обслуживания Бинбанка Александра Новикова, самыми популярными услугами у отечественных клиентов банков остаются: оплата сотовой связи (более 30% от общего объема платежных услуг) и интернет-на, ЖКУ, оплата налогов и пошлин. Из классических банковских операций это переводы между счетами клиента, переводы с карт, оплата кредитов и пополнение электронных кошельков. Этих услуг обычно достаточно большinstву клиентов интернет-банкинга, больше половины которых живут за пределами городов-миллиоников. Все более популярным интернет-банкинг становится среди женщин.

В последнее время активно продвигаются и услуги для относительно небольшого числа наиболее активных и требовательных клиентов: управление личными финансами, программы лояльности, работа с электронными кошельками, оплата выставленных счетов и так далее.

Представители банков отмечают, что по мере развития мошеннических схем и проникновения интернет-банкинга увеличивается

спрос на все более совершенные способы защиты. «Не стоит пользоваться интернет-банком в общественных местах, например кафе или кинотеатре, где посторонние могут увидеть вводимые вами логин и пароль. При работе с паролем также важно никому его не сообщать, периодически менять и составлять сложную комбинацию более чем из восьми символов, в том числе из специальных — звездочек, скобок и так далее», — предупреждает Алексей Перов.

Эксперты Связь-банка рекомендуют при переводе денежных средств со счета на счет всегда пользоваться системой одноразовых кодов, которые высылаются на личный телефон, либо списком кодов, выданных в банкомате вашего банка. Нельзя терять и передавать эти данные кому-либо, даже родственникам, и никогда не просите кого-то заходить в ваш личный кабинет и совершать какие-то операции. Такие данные, как логин, пароль, лучше всегда запоминать или хранить в защищенном месте. У вас всегда должны быть под рукой такие данные, как телефон контакт-центра, адрес сайта, электронный адрес. При малейшем подозрении нужно обратиться в контакт-центр банка и сообщить о проблеме — возможно, что в каких-то ситуациях потребовется заблокировать доступ в личный кабинет.

Также всегда следует помнить общие правила безопасности при работе с пластиковыми картами. При получении мошеннических писем по электронной почте, в частности с предложением услуг от имени банка, ни при каких обстоятельствах не переходите по ссылке, указанным в письме и не открывайте прикрепленные к письму файлы. Нельзя сообщать по телефону реквизиты своей карты — срок действия карты, имя и фамилию, напечатанные на карте, ПИН-код, секретный код (CW2/CVC2), напечатанный на оборотной стороне карты, тип пластиковой карты. Сотрудники банков никогда не будут запрашивать эти данные. Даже если вы уверены, что по телефону разговариваете с сотрудником банка, вы не должны указывать полные реквизиты карты.

Также довольно распространенная практика — это ограничение количества попыток ввода пароля: после определенного числа попыток ввода неверного пароля аккаунт пользователя блокируется, и для разблоки-

ровки необходимо сделать звонок в call-центр банка и сообщить, например, кодовое слово. При этом, разумеется, банки используют защищенные каналы передачи информации при работе с сервисами дистанционного банковского обслуживания.

«Схемы мошенничества достаточно разнообразны, но вас должно насторожить любое нестандартное поведение системы (интернет-банка) либо возможные звонки, поступающие якобы от сотрудников банка с просьбой сообщить им под любым предлогом какие-либо конфиденциальные данные», — говорит Алексей Голенищев. — Сотрудники банка могут позвонить только для подтверждения клиентом совершенной операции».

По словам Сергея Курочкина, «рекомендуется регулярно производить обновление используемых программных продуктов

(операционной системы и прикладных программ), это может защитить от проникновения вредоносного программного обеспечения». При проведении операций онлайн специалисты рекомендуют заходить на известные или крупные интернет-ресурсы, которые заботятся о безопасности клиентов. Также стоит пользоваться только проверенными устройствами для входа в интернет-банк и мобильный банк — заходить в личный кабинет с компьютера в интернет-кафе или чужого смартфона эксперты не советуют. Обязательно нужно убедиться в правильности адресов интернет-сайтов, к которым вы подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, так как похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.

Также рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохра-

нения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о банковской карте (счете). Если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не нужно сохранять на нем персональные данные и другую информацию, а после завершения всех операций нужно убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились (вновь загрузив в браузер веб-страницу продавца, на которой совершались покупки).

Для интернет-покупок лучше всего завести дополнительную карту, на которой должен быть установлен лимит проведения операций, к примеру, ежемесячные не более 20 тыс. руб. Не держите на вашей основной карте большую сумму денег, пусть карта покрывает небольшие покупки, а основные средства хранятся на дополнительном счете или вкладе.

Елена Григорьева

ПОЛНЫЙ ОНЛАЙН

На фоне пророчеств о грядущем кризисе банки осторожничают. Кое-кто подсократил персонал, иные приостановили экспансию в регионы. Консерваторов понять можно - пока гром не грянул, лучше осмотреться, подтянуть пояса и подстелить соломки... Впрочем, мрачным прогнозам покорились далеко не все...

Пока одни банки пребывают в ожидании новых ориентиров — куда двинется мировой финансовый локомотив дальше, есть и те немногие, кто считает — именно сейчас самое время действовать. Сегодня, когда рост объемов кредитования сдерживается нехваткой дешевых заемных средств, основная конкуренция среди банков перемещается в сектор клиентского обслуживания.

Новатором, если не самым настоящим революционером, на этом поле стал Интерактивный Банк. Более 12 лет известный как ПРАДО-БАНК, в прошлом году он существенно изменил и стратегию развития, и название и даже решил на полный ребрендинг. Команде профессионалов удалось создать уникальный для нашей страны онлайн-комплекс, вооруживший и опыт российских банкиров, и лучшие западные разработки.

Было решено не просто предложить очередную версию электронного кошелька физическим или юридическим лицам, а создать смежный продукт, способный удовлетворять интересы обеих групп; сказать точнее — людей, принимающих решения. К примеру, генерального директора предприятия и его помощников, главного бухгалтера с заместителями и т.д. Андрей Гераськин, председатель правления Интерактивного Банка, считает, что для руководителей фирм, частных предпринимателей чрезвычайно удобно, когда перед ними сразу как на ладони предстает вся финансовая картина их жизни — они видят как свои счета, так и счета компании, в которой обладают полномочиями.

Среди прочих ноу-хау Интерактивного Банка — уникальная процедура доступа к счетам. «Бывает, что руководителю компании нужно срочно оплатить некую услугу, перевести кому-то средства», — поясняет Андрей Гераськин, — а у него просто нет на это времени, или же он собирается провести отдых на острове, где возможны проблемы с доступом в Интернет. В этом случае, скажем, по дороге в аэропорт, зайдя с любого гаджета в систему iBank Онлайн, он может оперативно предоставить доступ к счету своим заместителям и

иным сотрудникам». Существенно облегчит жизнь перегруженному делами директору и мультисогласование. Разреши подписывать финансовые документы доверенным лицам, ему останется только подтверждать их действия с помощью индивидуальной электронной-цифровой подписи. Зайдя в iBank Онлайн, владелец компании может самостоятельно, без личного обращения в банк, предоставить право первой или второй подписи своему заместителю, главному, заму главному.

Поначалу активному внедрению онлайн-сервисов препятствовал стереотип о якобы высоких рисках проведения электронных платежей. Приходилось на пальцах объяснять, что матрица безопасности iBank Онлайн способна защитить даже от самых продвинутых хакеров. В зависимости от важности операции клиент сам может настроить необходимый ему уровень безопасности. При разработке системы было предусмотрено более 20 функций защиты, направленных на предотвращение мошенничества и разглашения конфиденциальной информации. В частности, для осуществления платежа клиент не просто получает смс с необходимым паролем, но и сам затем должен отправить обратное сообщение в банк с одним из предоставленных ему секретных кодов.

Интерактивный решил действовать по пути своих западных коллег — он не отвлечает от бизнеса значительные средства на строительство отделений с большими кассовыми центрами. По словам Андрея Гераськина, «сегодня банку нужны лишь только точки присутствия в том или ином регионе. Для подключения к системе как юридическим, так и физическим лицам достаточно заполнить анкету на сайте или связаться с контактным центром, после чего наш сотрудник подъедет в удобное для клиента место и время; клиент подпишет договор. Переход на удаленный сервис — общимирава тенденция, и она доказала свою эффективность».

Банк не без гордости декларирует — все услуги дистанционного доступа на сайте www.iBank.ru, в том числе подключение, смс-оповещение о всех транзакциях, а также выпуск и обслуживание двух премиальных пластиковых карт с cashback, абсолютно бесплатны для клиента. Внутри iBank Онлайн существует масса аналитических функций и коммуникационных возможностей, которые клиент может настроить самостоятельно, в том числе инновационные персональные финансы, защитные часы и многое другое.

Эксперты утверждают — так называемый экстенсивный путь развития бизнеса для банков себя исчерпал. Вместо обширной филиальной сети и респектабельных офисов сегодня все актуальнее становится наличие продуманной системы интернет-банкинга, комфортной и безопасной. Вопрос — всем ли банкирам удастся произвести на свет столь совершенные онлайн-сервисы, способные переубедить даже самых стойких скептиков?

Реклама «Интерактивный Банк» (ООО)