КАКОЙ СЕРВИС БЫСТРЕЕ?

БАНКОВСКИЕ ПЛАСТИКОВЫЕ КАРТЫ УЖЕ ДАВНО ПЕРЕСТАЛИ БЫТЬ ПРОСТО СРЕДСТВОМ ОПЛАТЫ УСЛУГ, БЕЗ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА ЧУВСТВУЕШЬ СЕБЯ КАК БЕЗ РУК, МОБИЛЬНИК УЖЕ ДАВНО НЕ ТОЛЬКО ЗВОНИТ, НО И ОТСЫЛАЕТ ДЕНЕЖНЫЕ ПЕРЕВОДЫ, И ДАЖЕ КОШЕЛЕК СТАНОВИТСЯ ВИРТУАЛЬНЫМ. КАКИЕ ЕЩЕ НОВЫЕ МОМЕНТАЛЬНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ СЕРВИСЫ ВЫХОДЯТ НА РЫНОК? ВЕРОНИКА МАСЛОВА

ПЛАСТИКОВЫЕ КАРТЫ С АНТЕННАМИ

Сегодня все большее распространение в мире приобретают технологии бесконтактных платежей — PayPass от MasterCard и PayWave от VISA, рассказывают банкиры. Это удобный и быстрый способ оплаты, который позволяет производить платежи с помощью бесконтактного чипа. Не нужно ждать, пока кассир проведет по магнитной ленте, а порой и вручную введет данные вашей карты — достаточно просто поднести карту к считывающему устройству, и платеж совершен. При этом карта всегда находится только в ваших руках и исключена возможность оплаты одной и той же покупки два раза — считывающее устройство подает световой сигнал и автоматически отключается после совершения операции. «Это очень удобно при путешествии за границу, где такие платежные терминалы распространены: к примеру, в метро в Швеции вы просто подносите вашу карту и проходите через турникеты», — говорит Ольга Гончарова, директор региональных продаж Альфа-банка.

При этом не будем забывать о сопутствующих картам предложениях — системах скидок, бонусов и дополнительных привилегий. Сегодня банки все чаще предлагают карты в рамках пакетов (наборов) услуг, наполнение которых меняется в зависимости от типа карты, говорит заместитель регионального координатора Росбанка в Петербурге Алексей Главатских. Такие пакетные предложения, помимо программ привилегий, могут включать в себя специальные предложения банка, например, скидки на аренду сейфовых ячеек. И, конечно, на карты распространяются страховки, которые компенсируют владельцу убытки в случае несанкционированного использования ею третьими лицами. Недавно на рынке пластиковых карт появилась и такая возможность, как переводы с карты на карту внутри одной платежной системы — MoneySend (MasterCard) и Fast Funds (VISA), говорит Алексей Дроботай, руководитель дирекции «Северо-Запад» банка «Хоум Кредит».

Далеко продвинулись вперед и технологии по защите карт. В последнее время в России и Европе растет использование карт со встроенным электронным чипом, так называемая технология EMV, рассказывает Руслан Беляев, управляющий филиалом Ситибанка в Санкт-Петербурге. В торговых точках оплата покупок с использованием чипа и ПИН-кода приходит на смену хорошо знакомым операциям с магнитной полосой и подписью на чеке. Прежде всего, эта тенденция вызвана требованиями безопасности — карту, оборудованную EMV-чипом, практически невозможно подделать, кроме того, она позволяет совершать операции на небольшие суммы в терминалах, не подключенных к сети (например, в такси). Дальнейшее развитие этой технологии заключается в оборудовании карты бесконтактной антенной, что еще больше упрощает и ускоряет обслуживание покупателей, а также делает возможным получение новых видов услуг — например, оплату проезда в транспорте или быструю авторизацию в автоматизированных терминалах оплаты. Сеть терминалов, позволяющих осуществлять такие операции, уже достаточно хорошо развита в Европе и США. В России подобных устройств практически нет, однако платежные ассоциации заинтересованы в их скорейшем распространении, и можно ожидать существенных изменений в этой области.

В будущем возможен переход на биометрические технологии и интеграция карты как платежного инструмента с другими устройствами, например, с мобильными телефонами. По данным Ассоциации банков Северо-Запада, общее количество эмитированных банками платежных карт в Санкт-Петербурге на конец июня 2011 года составило более чем 8,83 млн, из которых 785 тыс. кредиток. Получается, что уже в скором времени на каждого горожанина в среднем будет приходиться по две карты.

В БАНК ИЗ ДЖУНГЛЕЙ

Сейчас уже никого не удивишь наличием у банка личного интернет-кабинета, где можно посмотреть остатки и выписки по своим счетам, сделать при необходимости перевод, причем в разных валютах. Но банки идут дальше и начинают предлагать услуги по открытию депозитов в онлайне, возможность заказывать перевыпуск банковской карты и даже менять ее ПИН-код, прогнозировать изменения в графике платежей, если клиент хочет и может выплачивать кредит в ускоренном режиме. Оборот интернет-банкинга в России только для физических лиц в прошлом году составил, по разным оценкам, от 35 до 50 млрд рублей. Наибольшее количество операций, проводимых по каналам банкинга, составила оплата коммунальных услуг и услуг сотовой связи.

В ближайшем будущем банки будут соревноваться друг с другом по числу функций в интернет- и мобильном банкингах, появится минимальный «джентльменский» набор сервисов, на который будут равняться середняки и аутсайдеры, прогнозирует начальник управления дистанционных каналов обслуживания Барклайс банка Илья Демин. И это вполне понятно — им нужно сохранять и умножать количество клиентов. Согласно оценкам экспертов, интернет-банкингом в России пользуются пока лишь 2% населения. В то время как в Норвегии, стране-лидере по количеству пользователей, этот показатель достигает 83%. Лидеры рынка будут завлекать клиентов взаимозаменяемостью и взаимодополняемостью каналов обслуживания — подай заявку на кредит через интернет, отслеживай статус в мобильном или задай периодический платеж (перевод) в интернет-кабинете и плати по мере необходимости через мобильный банк. Именно при таком подходе банки смогут значительно минимизировать риски информационной безопасности в области дистанционного банковского обслуживания (ДБО), считает Илья Демин.

«На рынке, например, очень долго отсутствовала такая услуга, как налоговые и бюджетные платежи, и клиентам приходилось обращаться либо в call-центр, либо в отделения банка для осуществления подобных платежей. На сегодняшний день некоторые банки уже могут заявить о предоставлении данной услуги», — отмечает Руслан Беляев из Ситибанка.

Сайты интернет-банкинга постепенно будут сращиваться с публичными сайтами банков — то есть можно будет увидеть рекламу того или иного банковского продукта и тут же подать на него заявку из своего личного кабинета или сфотографировать QR-код на уличном брандмауэре своим мобильным телефоном и мгновенно открыть соответствующую страницу с заявкой в мобильном браузере, продолжает господин Демин.

Различные функции клиентских расходов по картам будут визуализированы — сколько уходит в месяц на бензин, транспорт, мобильную связь. Такая функция, конечно, будет применима только к той части клиентов, которая в основном пользуется безналичными деньгами, то есть банковскими картами и электронными кошельками. «Мы видим развитие интернет-банка в России как появление полноценного комплекса дистанционных банковских услуг (ДБУ), представленных в различных формах, учитывая специфику жизни наших клиентов. ДБУ предложат функционал, который практически снимет необходимость обращения в отделения. Таким образом, клиенты получат функциональность банковского офиса в удобной форме с доступом 24 часа из любой точки мира», — добавляет Алексей Дроботай.

ГЕОЛОКАЦИЯ И РАСШИРЕННАЯ РЕАЛЬНОСТЬ

Мобильный банкинг будет развиваться в двух направлениях — замещение функций интернет-банка и повышение уровня безопасности. Дистанционный доступ с помощью мобильного телефона в интернет-банк уже становится рядовой услугой, так что набор возмож-