

НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ФИНАНСОВЫХ СЕРВИСОВ

Т. И. Жданова¹⁾, Н. А. Мельникова²⁾

¹⁾ студентка 5 курса, Белорусский государственный университет, г. Минск, Республика Беларусь, e-mail: pixma8585@gmail.com

²⁾ кандидат экономических наук, доцент, Белорусский государственный университет, г. Минск, Республика Беларусь, e-mail: m.n.a.7778@gmail.com

В статье рассмотрены онлайн-услуги, современные финансовые сервисы, предлагаемые для улучшения качества обслуживания клиентов с точки зрения их безопасности и эффективности использования. Рассмотрены перспективные направления развития инновационных финансовых сервисов.

Ключевые слова: эквайринг; эффективность применения систем обслуживания; систем удалённой идентификации.

DIRECTIONS FOR IMPROVING THE EFFECTIVENESS AND SECURITY OF USING FINANCIAL SERVICES

T. I. Zhdanova¹⁾, N. A. Melnikova²⁾

¹⁾ 5-year Student, Belarusian State University, Minsk, Republic of Belarus, e-mail: pixma8585@gmail.com

²⁾ PhD in Economics, Associate Professor, Belarusian State University, Faculty of Economics, Minsk, Republic of Belarus, e-mail: m.n.a.7778@gmail.com

The article discusses online services, modern financial services offered to improve the quality of customer service in terms of their security and efficiency of use. The perspective directions of development of innovative financial services are considered.

Keywords: acquiring; the effectiveness of the use of remote identification; systems maintenance systems.

В современных условиях организации различных сфер деятельности на данный момент могут использовать два вида эквайринга: сетевые – банкоматы, установленные для обслуживания карт банка и сторонних эмитентов; зарплатные – банкоматы установленные в рамках «зарплатного проекта», в случае если на территории размещения банкомата находится организация, сотрудники которой получают зарплату на платёжные карты, выпущенные банком, и снимают её в непосредственной бли-

зости с местом работы [1; 2]. Основные сложности при внедрении удалённой идентификации – технические (наличие специального оборудования, программного обеспечения, единой системы идентификации и аутентификации, и пр.). Кроме того, нужно доработать некоторые банковские системы, необходимые для онлайн-верификации клиента.

Упор на новые технологии и онлайн-услуги также потребует существенных усилий со стороны организаций и банков, которые ранее не фокусировали на них свой бизнес.

В этой связи логично появление сервисов с единой точкой доступа для клиента. Но текущие возможности удалённой идентификации этого не позволяют. На примере кредитования: когда клиент собирается взять кредит сначала он должен выбрать конкретный банк, не зная, готов ли банк оказать услугу. Далее клиент проходит удалённую идентификацию и только после этого получает решение банка. Если банк отказал в услуге, клиенту нужно пройти ту же процедуру в другом банке. Поэтому в самом ближайшем будущем будет крайне востребована возможность удалённой идентификации платформой-агрегатором в интересах сразу нескольких банков с сохранением жёстких требований к безопасности такой платформы.

Вторым перспективным направлением может стать проведение упрощённой или полноценной удалённой идентификации только по голосу клиента. Сейчас существенная доля продаж продуктов банка происходит по телефону.

В качестве мероприятий по повышению эффективности оказываемых услуг в сфере удалённой идентификации клиента рекомендуется развиваться в рамках общего тренда на увеличение безопасности таких операций.

Среди ключевых параметров, влияющих на эффективность применения систем обслуживания систем удалённой идентификации, можно выделить такие, как: производительность, отказоустойчивость, информативность системы, простота использования, безопасность, дружелюбность интерфейса, масштабируемость системы, системный функционал [2].

Все эти параметры связаны между собой, рассматривать их необходимо в комплексе. Производительность, отказоустойчивость и масштабируемость – все это составляющие формирования круглосуточного фронтального решения многофилиального банка. Лёгкость пользования, удобный и понятный интерфейс, информативность – эти параметры значимы для обслуживания физических лиц, в целом же они отвечают за популярность банковского продукта среди клиентов. В особенности актуальны эти параметры для новых, только продвигаемых на рынок сер-

висов дистанционного банковского обслуживания. Системы private-банкинга, контроля финансов компании, различные решения, например, зарплатные или кредитные проекты, являются, параллельными путями развития стандартных решений систем дистанционного банковского обслуживания.

Вопросам безопасности должно быть отведена особая роль. Учитывая тот факт, что системы дистанционного банковского обслуживания позволяют предоставлять доступ к счетам и совершать финансовые переводы, абсолютно любая система дистанционного банковского обслуживания должна в полной мере соответствовать требованиям безопасности обслуживания всех потоков информации и документов, а также иметь возможность вносить правки в работу самой системы в случае корректировки требований безопасности. Для полноценного и правильного развития систем дистанционного банковского обслуживания банк должен дифференцировать свои услуги по определенным группам, сегментам клиентов с целью повышения эффективности обслуживания.

Наиболее важным из рисков безопасности при удалённой идентификации клиентов является мошенничество, т. к. развитие технологий влияет не только на развитие банковского обслуживания, но и на возможные схемы обмана. Использоваться могут разные инструменты: начиная от предъявления поддельных документов и социальной инженерии, заканчивая созданием поддельных профилей в социальных сетях и виртуальных личностей.

Необходимы следующие меры при дистанционном обслуживании клиентов банком, в целях противодействия мошенничеству: обязательное наличие профессионалов в отделе противодействия мошенничеству; обнаружение цифровых подделок в потоке электронного документооборота; извлечение текста из цифровых копий паспортов в анкетные формы; видео идентификация со специалистом.

Таким образом, можно определить ряд предложений для совершенствования сервиса удалённой идентификации:

- выявление критериев отбора банков-доноров и банков-пользователей (техническая оснащённость, норма обеспечения присутствия отделений), расширение списка;

- выбор биометрической технологии для ЕБС. Определение содержания понятия «информационно-технологические элементы», с использованием которых должны осуществляться сбор и обработка биометрических персональных данных;

- лимиты для клиентов, идентифицированных с использованием ЕБС (количество счетов, лимит по кредиту, лимит исходящих переводов);

- распределение рисков (ответственности) за нарушение в области обработки персональных данных и защиты информации;

Данные предложения призваны для более выраженной регламентации процесса удалённой идентификации и регистрации в Единой биометрической системе, снижения действующих рисков, что поспособствует росту прибыли компании.

Библиографические ссылки

1. *Абдрахманова Г. И.* Индикаторы цифровой экономики: статистический сборник. Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». М. : НИУ ВШЭ, 2017. 320 с.

2. *Алиев В. С.* Информационные технологии и системы финансового менеджмента : учебное пособие. М. : Форум, 2020. 783 с.