

Деньги в удаленном доступе: банки мира повсеместно переходят на бесконтактное общение с клиентом



Сегодня власти и бизнес во всем мире активно работают над созданием полноценных ID-систем, когда все данные о человеке сосредоточены на одном электронном носителе, будь то пластиковая карта, биометрия или даже вживленный чип. Это удобно для всех. Клиент банка может не выходя из дома осуществлять весь спектр необходимых ему операций: от открытия депозита до денежных переводов. Государство же или финансовые организации владеют всей полнотой информации о налогоплательщике или заемщике и могут осуществлять контроль за его деятельностью фактически в онлайн-режиме.

Возникают, конечно, вопросы к безопасности или даже этичности применяемых технологий, но общая тенденция неумолима – человечество уверенно движется по спирали увеличения прозрачности отношений и удобства коммуникаций. Бесконтактное общение, существенно снижающее затраты на логистику и бюрократические проволочки, останется определяющим фактором в инновационных процессах.

КОД ОТ ВСЕХ ДВЕРЕЙ

Соответственно, сейчас в мире появляются разнообразные инструменты удаленной идентификации клиентов. Эти способы варьируются от технологически простых, таких как видеоидентификация, до более изощренных – биометрии или чипирования. Универсальных, всех устраивающих решений пока нет. Несколько лет назад казалось, что таким инструментом

станет некая ID-карта, где будет сосредоточена вся информация о человеке: от паспортных данных до финансовых счетов. Однако зарубежный опыт подсказывает, что на пути универсальных решений стоит масса нюансов: от стереотипов населения и особенностей законодательства до тонкостей взаимоотношений между государственными и коммерческими организациями.

Тем не менее во многих странах реализуются проекты по созданию многофункциональных идентификационных инструментов. В Европейском союзе граждане стран – членов ЕС, а также резиденты получают национальные ID-карты общеевропейского образца. Карта содержит основную информацию о своем хозяине: имя, национальный ID-код, криптографические ключи и сертификаты, используется в качестве внутреннего и заграничного удостоверения личности. Кроме континентальной в большинстве стран ЕС созданы национальные ID-карты с личными кодами граждан: в Великобритании это Citizencard, в Германии – Geldkarte, в Австрии – Bürgerkarte, в Эстонии и Латвии – просто ID-card. Межгосударственные ID-карты имеются у граждан стран – членов ЭКОВАС (15 государств Западной Африки).

Как ни странно может показаться, но одним из наиболее консервативных государств в вопросах идентификации личности являются США. Причиной тому нередко служат давние традиции, в свое время казавшиеся новаторскими. Например, для оплаты парковки в Америке по-прежнему используются

автоматы с мелочью. В качестве универсального документа здесь традиционно используются водительские права, которые востребованы везде: при открытии счета в банке, покупке алкоголя в магазинах, бронировании билетов и пр. Другим важным ID-кодом для американцев является выдаваемый Департаментом социального страхования персональный номер для социальных льгот.

В то же время на уровне частных бизнес-структур уровень цифровой аутентификации в США гораздо выше. По прогнозу ИТ-сети Spiceworks, к 2020 году около 86% североамериканских компаний будут располагать подобными системами, включающими прежде всего биометрию. Она подразумевает сканы отпечатков пальцев, распознавание лица, голоса, сетчатки глаза. Не будем также забывать, что технология Touch ID первой появилась шесть лет назад в смартфонах Apple. Кроме того, более 70% банковских операций в США сегодня проходят с использованием удаленного доступа, чему способствует в первую очередь мобильный банкинг.

ТАК ДАЛЕКО, ТАК БЛИЗКО

Если говорить о финансовых структурах, то они используют удаленный доступ для контактов с клиентами уже на протяжении ряда лет. Подобные проекты реализованы в той или иной степени в разных странах.

Например, в Эстонии с 2002 года реализуется общенациональный проект ID-kaart. При наличии данной карты гражданин может залогиниться в интернете, подписывать электронные документы, участвовать в электронном голосовании и пользоваться услугами банков и госучреждений. Система предполагает получение как физического носителя ID – карты, так и виртуального Mobiil-ID. Сейчас посредством ID-kaart осуществляется около 3 млн различных, юридически значимых операций в месяц.

В Великобритании банки открывают счета в дистанционном режиме после проверки личных данных через бюро кредитных историй. При этом

ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ ПОДСКАЗЫВАЕТ, ЧТО НА ПУТИ УНИВЕРСАЛЬНЫХ РЕШЕНИЙ СТОИТ МАССА НЮАНСОВ: ОТ СТЕРЕОТИПОВ НАСЕЛЕНИЯ И ОСОБЕННОСТЕЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ДО ТОНКОСТЕЙ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ МЕЖДУ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И КОММЕРЧЕСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ



многие банки Туманного Альбиона разрабатывают свои способы верификации на основе биометрии, причем порой довольно экзотичные. Так, Barclays проверяет клиентов по сосудистому рисунку пальца.

Схожий с британским принцип верификации реализован в Австралии и Нигерии, где информация о клиенте проверяется через базы других организаций, после чего открывается возможность начать отношения с банком без посещения его филиала.

Любопытен опыт Новой Зеландии, где было создано специальное агентство, обеспечивающее хранение данных о гражданах в электронном виде. Подключившись к порталу realme.govt.nz, можно удаленно пройти верификацию личности и воспользоваться услугами финансовых организаций.

Одним из крупнейших мировых ID-проектов является индийское биометрическое агентство Aadhaar (основано в 2009 году), где уже зарегистрированы более 1,15 млрд пользователей. Aadhaar – это уникальный код из 12 цифр, присваиваемый каждому гражданину страны. Он генерируется на основе анкетных данных, а также по отпечатку пальца и снимку радужной оболочки глаза. Главным преимуществом Aadhaar является возможность идентификации человека практически в любой ситуации: при оформлении кредита и открытии счета, для получения субсидий, выплате налогов, покупке билетов на транспорт, заселении в отель и пр.

В Европе наиболее ярким примером удаленной идентификации является

шведская модель мобильного банкинга Bank ID. Это своего рода зонтичный сервис шведских банков, объединяющий сведения о 7,5 млн пользователей. Верификация построена на основе анкетных данных. Система начала функционировать еще в 2003 году, позднее опыт позаимствовали Норвегия и Дания, страны Балтии и совсем недавно – Украина. Сейчас Bank ID позволяет проводить практически любые виды банковских транзакций, а также необходимых платежей в государственные и муниципальные организации. Кроме того, в Швеции недавно появилось приложение Swish, через которое можно провести любой потребительский платеж. Эксперты прогнозируют отказ страны от наличных денег в ближайшие несколько лет.

ОТ ЕСИА ДО ЕБС

Что касается российских систем удаленной идентификации, то создание ЕСИА и портала госуслуг стало, по сути, первым большим прорывом. Следующий шаг – дальнейшее внедрение и расширение ЕБС (Единой биометрической системы), которая начала функционировать с июля 2018 года. Конечная цель данных усилий понятна – упрощение жизни граждан, которым будет значительно легче (не выходя из дома) строить отношения с государственными и коммерческими структурами. Идентификация по лицу и голосу сэкономит пользователю уйму времени и сил, позволит избежать бумажной волокиты и физических посещений отделений

СПРАВКА

В мае 2017 года банк HSBC опубликовал доклад «Вера в технологии», где изучался вопрос распространения биометрических технологий. Выяснилось, что активнее других биометрию «юзают» в Индии, жители которой в три раза чаще (9%) использовали распознавание по радужной оболочке глаза для идентификации, чем жители любой другой страны (в среднем 3%), участвовавшей в исследовании.

Сканеры отпечатков пальцев чаще используют жители Китая (40%). За ними следуют индийцы (31%) и жители ОАЭ (25%). В то же время, согласно данным доклада, всего 9% французов и немцев и 14% канадцев использовали технологию сканирования отпечатка пальца для идентификации.

Как следует из доклада, пока в западных странах активнее применяются традиционные методы удаленной идентификации, такие как пароли. Любопытно, что, когда дело касается управления финансами, жители Индии (50%) и Китая (48%) гораздо более склонны доверять советам компьютера, чем людей, тогда как для Канады и Великобритании этот показатель составил 18 и 21% соответственно.

Кроме того, для Германии характерен наименьший уровень осуществления банковских операций с применением смартфонов или планшетов: лишь 4% респондентов заявили, что предпочитают пользоваться мобильным банковским обслуживанием. Для сравнения, в Гонконге доля приверженцев мобильного банкинга составила 9%, в ОАЭ – 15%.

банка. Но прежде всего речь идет о создании общенационального маркетплейса, где потенциальный потребитель может стать клиентом любого, нового для себя банка и при желании оперативно воспользоваться его услугами.

По оценкам Центробанка РФ, сейчас сбор биометрических данных для ЕБС доступен в 140 городах страны и в более чем 400 отделениях разных банков. Не слишком внушительные цифры, учитывая масштабы России, но регулятор уверен, что к началу июля 2019 года подобные услуги будут предоставлять 60% всех отделений банков, а к началу 2020 года – 100%. Центробанк также планирует с текущего года к уже имеющейся идентификации по лицу и голосу добавить и другие параметры, возможно, по радужной оболочке глаза.

«Сейчас однозначно можно сказать, что механизм сбора биометрических данных и их дальнейшего использования для удаленной идентификации потенциального клиента банка реализован и работает, – считает директор департамента систем электронного банковского обслуживания R-Style Softlab Вячеслав Алексеев. – Надо отдать должное Банку России как инициатору создания такого механизма и отечественным компаниям, участвовавшим непосредственно в реализации ИТ-решений. Сбор биометрических данных – это достаточно сложный процесс как с технической точки зрения, так и с позиции нормативно-правового обеспечения».

Основными наполнителями ЕБС являются крупные банки из топ-50 с разветвленной филиальной сетью, специализирующиеся на работе с розничными клиентами. Однако нельзя утверждать, что формирование базы данных осуществляется ими с энтузиазмом и активно популяризируется. Вероятно, крупные финансово-кредитные организации опасаются оттока своих пользователей в стан конкурентов и в большей степени стремятся привязать клиентов к собственным мобильным приложениям. Есть и объективные технические сложности, связанные с затратами

на оборудование филиалов необходимой инфраструктурой.

Как подчеркивает заместитель директора департамента банковского ПО RS-Bank R-Style Softlab Максим Большев, «использовать ЕБС для идентификации и аутентификации клиента банки могут, но не обязаны. Так что сама биометрическая система, скорее всего, будет востребована банками, которые нацелены на передел клиентского рынка. Это могут быть как мелкие, так и крупные финансовые структуры. Выходя на рынок с новым предложением, такой банк будет особенно заинтересован в работе с ЕБС, поскольку возможности системы позволят ему стремительно нарастить клиентскую базу».

С этим согласен и Вячеслав Алексеев. «Основная нагрузка по сбору биометрических данных ляжет как раз на банки с развитой филиальной сетью. А выиграют от возможности удаленной идентификации преимущественно их конкуренты – банки, которые такой сетью не обладают. Таким образом, особой мотивации собирать биометрические данные у крупных банков, на мой взгляд, нет».

Чтобы процесс осуществлялся интенсивнее, требуются решения, в которых будут, безусловно, заинтересованы народные массы. Например, как говорит Максим Большев, «если бы государство озаботилось созданием универсального идентификационного продукта для автолюбителей, позволяющего не возить с собой ворох разнообразных документов, нет никаких сомнений в том, что каждый второй водитель рванул бы в банк сдавать биометрию». Пока же мы наблюдаем поступательное движение, которое, впрочем, вряд ли затянется на десятилетия. Как полагает Большев, повсеместное применение биометрической идентификации личности осуществится на территории России в ближайшие пять лет. Скорее всего, созреем мы и до некоего общего ID-инструмента, с единым идентификационным номером, за основу которого будет взят, например, номер СНИЛС. ^[N3]