

«Интернет-банк» от «Северной казны»

➤ **Обратившись к клиентам, мы получили 400 предложений по улучшению «Интернет-банка»**

Наш разговор с Владиславом Мяснянским, советником председателя правления банка «Северная казна».

– «Северная казна» внедрила услуги удаленного управления счетом для частных клиентов одной из первых в России – в начале 2000 года. Какие задачи ставились в тот момент и насколько успешно удалось их реализовать? Какие были трудности?

– На самом деле все началось гораздо раньше. Юридические лица еще с 1996 года могли пользоваться услугами банка дистанционно, посредством «классической» системы «Клиент-банк». И хотя система изначально использовала IP-протокол (т.е. была готова для работы в Интернете), для доступа в банк использовались модемы. Когда сеть «Интернет» стала доступна широкому кругу пользователей, от клиентов стали поступать предложения использовать ее в качестве канала связи, – как альтернативу прямому «дозвону» в банк. Особенно актуально это было для иногородних клиентов – дозвониться на модемный пул провайдера проще, да и стоит это дешевле, чем междугородняя связь. Такая возможность сразу же была предоставлена, и классический Клиент-банк стал «Интернет-клиент-банком».

Следующим логичным шагом было использование и других перспектив, открываемых Интернетом: в частности, возможность построить систему на основе интернет-браузера, которая не требовала бы установки на компьютер пользователя и, как следствие, обеспечивала бы мобильность.

На тот момент на рынке не было готовых продуктов такого класса, поэтому банк принял решение о самостоятельной разработке системы «Интернет-банк». Первая версия была написана к лету 1999 года на базе уже имеющихся разработок (валютный дилинг через Интернет и интернет-выписка). После нескольких месяцев внутреннего тестирования, в ноябре 1999 года к «Интернет-банку» подключились первые клиенты, которые стали бета-тестерами, а массовое подключение началось в январе 2000 года.

Принцем с самого начала мы создавали универсальную систему – ею могли пользоваться и юридические лица, и частные клиенты.

Трудностей при разработке хватало, ведь ни у кого еще не было опыта создания сложных интерактивных веб-приложений. Но все они были успешно преодолены. Нынешнюю версию «Интернет-банка», третью по счету, мы создавали уже вместе с клиентами: любой пользователь мог подключиться к тестовой версии и внести свои пожелания. Более того, мы объявили – клиенты, предложившие наиболее интересные варианты улучшения новой версии, получат денежные призы. Вы не поверите, но поступило более 400 пожеланий и предложений, 50 из которых было воплощено. В 2006 году «Интернет-банк-версия-3» был выпущен на рынок. Но и это – не конечный вариант. наших «задумок» и пожеланий клиентов очень много – программисты обеспечены работой надолго.

– Сегодня услугу интернет-банкинга предоставляют уже практически все крупные банки. Чем вы сейчас завоевываете рынок, может быть, у вас уже есть или планируются какие-то эксклюзивные разработки? Что «Северную казну» выгодно отличает в плане технологий?

– Вначале мы понимали «универсальность» только как возможность управлять «в одном сеансе работы» всеми доступными счетами – и счедами предприятий, и частными счетами (вкладами, кредитами, пластиковыми картами и т.п.). Конечно, управление должно было стать максимально полным – к примеру, некоторые банки предоставляют возможность просмотра своих вкладов, но распоряжаться процентами, а тем более «перераспределять» сумму (если вклад с неснижаемым остатком), невозможно. Без ложной скромности скажу: мы довели такую «универсальность» практически до совершенства – в России такого функционала, пожалуй, больше нет ни у кого. Но постепенно (вот они, пожелания клиентов!) сложилось ощущение, что ограничивать пользователя только компьютером неправильно. Теперь наша система дистанционного банковского

обслуживания включает в себя не только «Интернет-банк»®, но также доступ к банковским услугам посредством SMS-сервиса и через банкоматы (банкомат фактически становится индивидуальным терминалом – а не только агрегатом для снятия/внесения наличных). Т.е. в зависимости от ситуации клиент выбирает наиболее удобный ему в данный момент способ взаимодействия с банком. Причем клиент получает все это сразу же, в виде комплекта «КУРС» («Комплект управления расчетами и сервисами»), все компоненты которого органично связаны между собой. Например, клиент создает персональные шаблоны платежей в «Интернет-банке»® для последующего использования в мобильном телефоне и банкомате.

Другая интересная особенность нашего «виртуального офиса» – он предназначен не только для отправки платежей и просмотра выписок, а охватывает и множество других аспектов взаимодействия клиента с банком. В частности, через «Интернет-банк»® можно управлять параметрами банковских карт – задавать максимальную сумму операции, максимальное число операций в день, ограничивать использование карты за рубежом

можно многое улучшить. Например, эргономику. Сейчас ведутся работы по проектированию новой версии интерфейса, к которым привлечены специалисты по юзабилити, проектированию интерфейсов и дизайнеры. При разработке текущей версии «Интернет-банка»® в архитектуру изначально было заложено разделение веб-слоя (который собственно и обеспечивает внешний вид системы) и слоя бизнес-логики. Эта особенность позволит изменить интерфейс с наименьшими усилиями и сделать работу клиентов более комфортной.

– Насколько сложна процедура подключения к вашей системе? К примеру, чтобы подключиться к некоторым интернет-банкам, достаточно позвонить в банк и дождаться пароля доступа в виде SMS-сообщения. В чем вы видите недостаток подобной технологии, очень малозатратной по времени для клиента?

– Помните известную присказку: «Быстро, качественно, недорого. Выберите любые два пункта?»

С дистанционным обслуживанием примерно такая же ситуация. Если система ДБО подразумевает использование электронной цифровой подписи (ЭЦП), то полностью дистанционно к ней подключиться невозможно («вырожденные случаи», когда ключи за клиента генерирует банк и высылает по почте, не рассматриваем, ибо это противостоит определению). Соответственно, дистанционное подключение возможно только при использовании иных аналогов собственноручной подписи (в соответствии с п.3 статьи 847 Гражданского кодекса РФ: «кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом»). Все эти аналоги, в отличие от ЭЦП, не обладают свойством «неотраектаемости». Т.е. при возникновении спорной ситуации невозможно объективно доказать, кто же именно подписал документ: банк или клиент. Вряд ли кто-то рискнет подписывать договор, дополнительное соглашение и другие серьезные вещи при помощи пароля. Соответственно, перечень банковских услуг, которые можно получить через ДБО, не использующую ЭЦП, ограничен.

В «Интернет-банке»® таких ограничений нет. Скептик может сказать: «А мне и не нужно каждый день подписывать серьезные документы, мне нужно делать мелкие бытовые платежи». Конечно, не всем нужно каждый день заходить в «полноценный» виртуальный офис банка, именно поэтому в нашей системе ДБО «повседневные» услуги можно получить прямо со своего мобильного телефона и в банкомате. Но зато для «серьезных» операций пользователь «облегченной» ДБО вынужден будет ехать в офис банка, а наш клиент сможет все необходимое сделать в «Интернет-банке»®.

Технически процесс подключения не представляет никакой сложности и происходит, как правило, в момент самого первого обращения клиента в банк. С клиентом заключаются все необходимые договоры (об открытии счета, об электронном обмене), после чего ему вручается карта мгновенного выпуска VISA Instant Issue (ее изготовления не нужно ждать, она уже готова), а также комплект программного обеспечения и инструкции. Процесс создания ключей цифровой подписи полностью автоматизирован, клиенту необходимо лишь ответить на несколько вопросов программы. Для удобства клиентов во всех офисах банка установлены специальные компьютеры, на которых можно совершить все эти действия, – получив, при необходимости, консультации от сотрудников банка. Таким образом, посетив банк и затратив не более получаса времени на необходимые формальности, клиент получает в свое распоряжение полноценный банковский офис, доступный ему в любое время и в любом месте.

– «Интернет-банк» и система «Клиент-банк», предназначенная для юрлиц, взаимосвязаны между собой? В чем удобство для корпоративных клиентов этой взаимосвязи?

– Такая «связка» позволяет руководителям предприятий переложить рутинные обязанно-

сти на подчиненных, не теряя при этом контроля над финансовыми потоками. В частности, ввести платежные поручения может рядовой бухгалтер, используя для этого либо интерфейс «Клиент-банка» или «Интернет-банка»®, либо произведя импорт документов из бухгалтерской программы. Для этого используется специальный «ограниченный» ключ, позволяющий лишь вводить документы и получать выписки. Но чтобы подписать подготовленные документы электронной цифровой подписью (без этого они не будут обработаны банком), совсем не обязательно ждать, когда директор и главный бухгалтер появятся в офисе. Они могут сделать это из любой точки мира, где есть Интернет – достаточно войти в «Интернет-банк»®, просмотреть созданные бухгалтерией «платежки» и поставить свою подпись одним щелчком мыши.

Особенно ценят такую возможность финансовые директора, контролирурующие денежные потоки всех предприятий холдинга, но по долгу службы часто находящиеся в разъездах. Достаточно при помощи ноутбука и мобильного телефона (либо WiFi-спота) зайти в «Интернет-банк»®, как весь подконтрольный «финансовый ландшафт» оказывается на ладони – в одном сеансе видны все счета всех предприятий, которыми данный пользователь имеет право распоряжаться. Не нужно подключаться с разными ключами и паролями, достаточно выбрать из списка нужное предприятие.

– Каковы ваши планы по дальнейшему расширению возможностей интернет-банкинга? Что ждать клиентам в краткосрочной (реализуемой) и долгосрочной перспективе?

– Если кратко сформулировать стратегию развития «Интернет-банка»®, то она могла бы звучать следующим образом: максимально приблизить спектр предоставляемых услуг к тому, что клиент может получить в «традиционном» офисе. Постоянно расширяется перечень организаций, в чей адрес клиенты могут совершить платеж по «стандартным» шаблонам. Добавляется автоматизация обработки новых видов документов. Например, если раньше через «Интернет-банк»® можно было направить заявление на подключение SMS-сервиса и оно обрабатывалось вручную, то теперь для него создана специализированная форма и обработка происходит автоматически. То же самое планируется сделать и для других «типичных» документов, исполнение которых пока происходит с участием сотрудников.

В планах также реализация периодических платежей (клиент задает реквизиты платежа и сумму, а система автоматически формирует и

Большинство платежей можно совершать не только при помощи карт, выпущенных нашим банком, но и с картами, эмитированными другими банками.

– На случай, когда по каким-то причинам не доступен интернет-банк с компьютера, существует ли у вас система управления карточком с помощью SMS?

– Это интерактивная система. Написав заявление в офисе или при помощи «Интернет-банка»®, клиент может «привязать» к своей карте один или несколько мобильных телефонов, с которых при помощи SMS-команд управлять картой. Для этого совсем не требуется обладать дорогим смартфоном, достаточно самой простой модели, ведь отправлять SMS «умеют» все телефоны. В отличие от аналоговичных систем не требуется персонализация (запись специальной информации) на SIM-карту телефона.

Сервис развивался постепенно. Сначала у клиентов была возможность только запросить информацию об остатке средств на карте, заблокировать карту и получать SMS-сообщения об операциях («Одобрена покупка», «Снятие наличных в банкомате» и т.п.). Потом появилась возможность совершать платежи в адрес оператора сотовой связи (за свой телефон), а потом и по личным шаблонам, созданным в «Интернет-банке»®. Безопасность платежей обеспечивается привязкой только к определенному номеру, запросом кода подтверждения и ограничением на максимальную сумму платежа.

– Каковы ваши прогнозы на развитие дистанционного банковского обслуживания в России?

– Не секрет, что многие явления в России повторяют европейские и американские с задержкой в несколько лет. Бум мобильной связи произошел у нас спустя 3 года после аналогичного «всплеска» в Восточной Европе. Поскольку дистанционное банковское обслуживание в этом регионе начало бурно развиваться несколько лет назад, в ближайшем будущем следует ожидать взрывообразного роста числа клиентов «виртуальных» банковских офисов.

Данные проведенных на Западе опросов (источник: channel4) говорят о том, что благодаря системам дистанционного банковского обслуживания люди перестают воспринимать взаимодействие с банком как «неизбежное зло» – они находят это интересным и признают, что стали гораздо лучше разбираться в финансах.

К сожалению, на сегодняшний день лишь около четверти жителей России имеют счета в банках, а банковскими картами пользуются и того меньше. Но ситуация меняется: все больше людей осознают, что оплачивать покупки и счета через банк – удобнее. А если при этом банк еще и предоставляет дистанционное обслуживание, то экономится масса времени и денег: «самообслуживание» в виртуальном офисе стоит дешевле, чем у операциониста, а многочасовые автомобильные пробки в городах стали настоящей проблемой.

С учетом того, что мобильный телефон сегодня есть практически у каждого, а Интернет активно проникает даже в самые отдаленные уголки, очень скоро при выборе банка клиенты в первую очередь будут обращать внимание на то, насколько полный перечень услуг можно получить без личного визита в офис банка.

**Банк «Северная казна» ОАО,
г. Магнитогорск,
пр. Ленина, 90,
тел. 28-88-44,
ул. Советская, 170 (ТЦ
«Тройка»), тел. 40-13-14.
Телефон круглосуточной
справочной службы
8-800-2000-590 (звонок
по России бесплатный)
www.kazna.ru**

➤ **В «Интернет-банке» «финансовый ландшафт» – на ладони**