

# **ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРУДА БАНКОВСКИХ СЛУЖАЩИХ ЧЕРЕЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БИОМЕТРИЧЕСКИХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ (НА ПРИМЕРЕ ПАО СБЕРБАНК)**

***М.М. Васильева***

*Самарский национальный исследовательский университет  
имени академика С.П. Королева*

**Аннотация.** В статье обсуждается проблема повышения эффективности труда банковских служащих через использование биометрических данных клиентов, с целью обезопасить счета клиента от мошенников и сэкономить время при обслуживании в банке.

**Ключевые слова:** банковский сектор; банковская карта; идентификация; аутентификация; идентификация по голосу; идентификация по лицу; эффективность биометрии.

Применение биометрической системы безопасности стало обычной реальностью в российском бизнесе, прежде всего банковском. Г. Греф предлагает такие решения, как удаленная идентификация клиента: идентификация по голосу и лицу, которая нигде широко не применяются, то же самое касается и других видов биометрии – распознавания человека по ладони или отпечаткам пальцев. Но эксперты по банковскому рынку думали о том, что такой переход возможен, но не в ближайшее время и только в качестве дополнительной безопасности при осуществлении больших сделок.

До настоящего времени в России функционировали только пилотные проекты. Так, в отдельных регионах держатели социальных карт ПАО Сбербанк могли оплачивать товары и услуги, сканируя отпечатки пальцев. Самое большое внедрение технологии распознавания по лицу среди российских банков произошло в ПАО Сбербанк. Сейчас пятьдесят тысяч рабочих мест сотрудников банка обустроены специальными камерами, которые умеют распознавать лицо. Каждая фотография хранится в виде шифрования как набор символов.

Когда клиент приходит в банк, сотрудник с помощью камеры сканирует его лицо. Затем программа сравнивает изображение клиента с базой мошенников. Она пополняется как собственным собиранием данных банка, так и с помощью взаимодействия между банками.

Кроме того, Сбербанк установил в Москве тестовый банкомат, где для совершения операций со счетом нужно только сфотографироваться, а не прикладывать пластиковую карту. Эксперимент продлился до конца 2017 г., после чего банк будет решать, внедрять ли технологию дальше.

Сбербанк уже пользуется технологией распознавания лиц при выдаче кредитов с 2014 г.

Г. Греф также отмечает, что новый метод работы с клиентами коснется отделений Сбербанка за границей, но могут возникнуть противоречия с международным правом. Никакой проблемы с введением подобной системы идентификации нет с правовой точки зрения.

На данный момент банк старается собрать биометрию со всех клиентов, так как благодаря данному биометрическому шаблону формируется дополнительная защита финансовых средств от мошенников.

Данная идентификация будет работать в отделениях банка, клиент обращается к сотруднику для решения вопроса, сотрудник подносит камеру параллельно лицу клиента, камера фиксирует черты лица клиента и таким образом происходит идентификация, и сотрудник приступает к решению вопроса.

Или, например в ЕРКЦ (Единый Региональный Контактный Центр) обратился человек с просьбой подключить Мобильный Банк (СМС информирование о приходно-расходных операциях) к новому номеру телефона, ссылаясь на то, что теперь будет пользоваться только им. Ранее сотрудник запрашивал персональные данные клиента для идентификации и, в дополнение, контрольную информацию (кодовое слово), клиент называл все и, пройдя успешную идентификацию, сотрудник приступал к решению вопроса. В случае, если клиент назвал что-то неверно, ему нужно было уточнить данные или получить код клиента.

Код клиента – это уникальный код чисел, который выдается в единичном виде и принадлежит только одному клиенту. Благодаря коду клиента сервис Сбербанка дает возможность при звонке клиента в контактный центр самостоятельно получать информацию по картам. И можно не ждать соединения с оператором. Достаточно ввести комбина-

цию из пяти цифр. Эта комбинация и есть уникальный код. Пользоваться кодом можно в любое время суток и в любой день недели.

Но если у мошенника оказался в руках телефон клиента, тем более номер которого подключен к карте, то есть большая вероятность, что он сможет совершить несанкционированное снятие денег или произвести безналичную операцию.

Конечно, не зная пин-кода, мошенник не сможет получить код клиента, но пройти повторную регистрацию в Сбербанке Онлайн сможет.

А теперь благодаря биометрии такие риски сокращаются, т.к. при звонке в банк клиенту достаточно сказать пару слов, например, озвучить вопрос, интересующий клиента, и идентификацию проходит по голосу, а в случаи не прохождения голосовой операции клиенту отказывают в обслуживании.

Внедрение биометрии в практику работы банков может стать успешной альтернативой методу удаленного подтверждения операций с помощью одного лишь слова или сканирования лица в качестве дополнительного механизма при аутентификации клиента. Биометрическая идентификация имеет большое будущее в развитие персональных отношений клиента и банка с помощью гаджетов.

### **Библиографический список**

1. Шульковский С.А. Депозитная политика и ее роль в обеспечении устойчивости коммерческого банка: автореф. дисс. Саратов, 2011.
2. Юдина И. Банки и банковская система. Барнаул: ВЗФЭИ, 2012.
3. Яковлев Ю.А. Система страхования банковских рисков: монография. М., 2010.
4. Каледина А. Сбербанк опознает клиентов по голосу. Известия. 26.05.2016.

## **IMPROVING THE EFFICIENCY OF THE BANK'S EMPLOYEES THROUGH THE USE OF BIOMETRIC CUSTOMER DATA (FOR EXAMPLE SBERBANK)**

**M.M. Vasilyeva**

*Russia, Samara National Research University*

**Abstract.** Improving the efficiency of bank employees through the use of biometric customer data, how to protect customer accounts from fraudsters and save time when servicing a bank.

**Keywords:** banking sector; bank payment card; identification; authentication; voice identification; identification by appearance; banking business efficiency.

#### **References**

1. Shulkovsky S.A. Deposit policy and its role in ensuring the sustainability of a commercial bank. Abstract of dissertation. Saratov, 2011.
2. Yudina I. Banks and banking system. Barnaul: VZFEI, 2012.
3. Yakovlev Yu.A. Banking risk insurance system: Monograph. M., 2010.
4. Kaledina A. Sberbank identifies customers by voice. News. 26.05.2016.

## ***МЕТОДЫ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ КАДРОВОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ***

***Е.К. Калашникова, Н.В. Соловова***

*Самарский национальный исследовательский университет  
имени академика С.П. Королева*

**Аннотация.** Управление системой кадровой безопасности в образовательной организации высшего образования – процесс, требующий постоянного реагирования на изменения в образовательной системе и внешней среде. Поскольку в законодательстве высшее образование рассматривается не только как благо, но и как услуга, в этой сфере действительны основные принципы общего менеджмента. Активно внедряющиеся в образовательные организации международные стандарты качества позволяют, в первую очередь, усовершенствовать работу вуза в целом, а также улучшить его имидж в глазах заинтересованных сторон.