

РАЗВИТИЕ БИОМЕТРИИ В БАНКОВСКИХ ТЕХНОЛОГИЯХ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ

Спиридонова Виктория Александровна, студент ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия»

Научный руководитель:

кандидат юридических наук, ст. преподаватель Островская Н.Б.

Аннотация: данная статья отражает в себе все тенденции цифровизации банковских систем. Именно цифровизация становится важнейшим показателем развития страны. В статье были изучены источники информации, касающийся цифровой трансформации банков, в процессе подготовки материала особое внимание обращалось на данные аналитических центров, компаний и фондов. Был применён сравнительный анализ, с помощью которого рассматривается текущее состояние цифровизации банковского сектора и содержание используемых цифровых инструментов в финансово-кредитных организациях, а также сравнивается опыт внедрения информационных технологий в различных банках. Помимо этого в работе были приведены пути решения такой проблемы, как борьба с мошенниками в банковской системе.

Abstract: this article reflects all the trends of digitalization of banking systems. It is digitalization that is becoming the most important indicator of the country's development. The article examined the sources of information related to the digital transformation of banks, and in the process of preparing the material, special attention was paid to the data of analytical centers, companies and funds. A comparative analysis was applied, which examines the current state of digitalization of the banking sector and the content of digital tools used in financial and credit organizations, as well as compares the experience of implementing information technologies in various banks. In addition, the work provided ways to solve such problems as the fight against fraud in the banking system.

Ключевые слова: цифровые технологии, банковские услуги, банковские операции, дистанционное банковское обслуживание, борьба с мошенниками, необанки, биометрия

Key words: digital technologies, banking services, banking operations, remote banking, fraud prevention, neobanks, biometrics

В настоящее время информационные технологии активно проникают во все сферы деятельности человека. Процесс цифровизации, являющийся одним из современных тенденций развития общества, становится важнейшим показателем развития страны. Согласно данным компании КПМГ 86 % российских банков уже внедряют в свою деятельность цифровизацию новых технологий, например цифровизации отечественного рынка отстает от данного показателя на 23 %, составляя 63 % [1].

Банковская сфера стала первостепенным объектом цифровизации в силу наличия следующих предпосылок:

1. Эффективное применение цифровых технологий на сегодняшний день является неотъемлемым условием в работе банков, стремящихся сохранить конкурентоспособность по всем клиентским сегментам.

2. Распространение цифровых сервисов в банковской сфере способствует лучшему пониманию потребностей клиентов и дает возможность формировать индивидуальные предложения для пользователей, то есть происходит совершенствование путей взаимодействия банков и потенциальных клиентов.

3. Данные технологии дают возможность клиентам банка выбрать подходящие им предложения вне зависимости от географии размещения финансовой организации.

4. Информационные технологии, используемые в банковской сфере, позволяют совершать более понятные, быстрые и визуально открытые транзакции.

5. Цифровизация позволяют повысить операционную эффективность и управляемость финансовых операций.

6. Инновационные технологии дают возможность снизить стоимость услуг за счет сокращения издержек всех участников финансового рынка.

7. Банки, использующие в процессе своей работы цифровые решения, формируют тем самым свой имидж и предстают перед клиентами как современные технологически продвинутые организации.

По результатам исследования, проводившегося фондом «Сколково» и компанией VR_Bank, был определён и составлен рейтинг кредитных организаций, которые уже используют цифровые технологии. Так, в данный список вошли следующие банки: Тинькофф Банк, Сбербанк России, Альфа-Банк, Райффайзенбанк, АК Барс, Росбанк, ВТБ, Банк Русский Стандарт, Банк «Санкт-Петербург», Банк Уралсиб [2].

Из этого исследования мы видим то, что большинство российских банков внедряют новые инновационные технологии. Например, в таких странах как: Великобритания, Германия, Франция, Финляндия стали внедряться необанки. Данная организация предоставляет банковские услуги только дистанционно. Особенно это стало актуально в период пандемии. С целью обеспечения своей безопасности люди стали искать возможности удаленной покупки вещей, оплаты услуг. На начало 2021 года количество цифровых учреждений выросло до 319.

Россия тоже не отстаёт от наиболее развитых экономик мира по небанкам. А именно, согласно данным BloomChain Research, в России в настоящее время существует 7 небанков: Тинькофф Банк, Модуль Банк, Точка, Рокетбанк, Яндекс.Деньги, Touch Bank, Talkbank. Среди 319 действующих небанков, есть несколько самых крупных: Chime (США), Nubank (Бразилия), Какао Банк (Южная Корея). Но надо заметить то, что один из российских банков входит в рейтинг ведущих цифровых банков по размеру клиентской базы.

В докладе Всемирного банка «Конкуренция в цифровую эпоху: стратегические вызовы для Российской Федерации» говорится, что внедрение цифровизации в финансовую систему осуществляется быстрыми шагами. Это позволило России войти в пятерку мировых лидеров в этой сфере. На сегодняшний день, активность в области финансовых технологий еще больше увеличилась [3].

В настоящее время самые известные цифровые технологии, которые используются в Российской Федерации: искусственный интеллект, инструменты анализа больших данных, роботизация процессов, чат-боты и оптическое распознавание. Технология искусственного интеллекта (Artificial Intelligence) выполняет множество задач. Главная задача заключается в том, что адаптация банковских инструментов под желания и нужды клиентов кредитных организаций и персонализация банковских продуктов и сервисов. Применение искусственного интеллекта позволяет сделать систему намного проще для сбора данных, распознавать и анализировать речь и видео, использовать нейронные сети. В мобильном приложении «Сбербанк Онлайн» в марте 2019 года начали применять технологии искусственного интеллекта, которые анализируют поведение клиента с помощью алгоритмов. После этой процедуры в разделе рекомендованных операций пользователю предлагают выполнить действия, которые он уже выполнял раньше. Например, в «Тинькофф Банке» данные технологии устанавливают допустимую для клиента величину кредитного лимита на основе автоматического анализа данных заемщика, после этого финансовая организация, опираясь на данную информацию, корректирует размер займа.

Кроме того, программа искусственного интеллекта помогает выявлять разные мошеннические операции. Банки применяют биометрический анализ, чтобы идентифицировать клиентов и распознавать злоумышленников. Так, в данной системе кроме отпечатков пальцев механизм искусственного интеллекта считывает набор уникальных характеристик, описывающих лицо, эти показатели не зависят от прически, очков, макияжа и другие факторов.

Данная технология называется биометрический дескриптор лица, именно эта программа помогает защититься от мошенников. Помимо этого, программа распознает речь с мимикой лица, это позволяет исключить обман с использованием предварительно записанного голоса [4].

Также в некоторых банках искусственный интеллект может определить личность по скорости набора текста на клавиатуре. Например, Альфа-Банк использует способ биометрических технологий, а именно аутентификация по рисунку вен на ладони, сканирование осуществляется при помощи инфракрасного излучения, проходящего сквозь ткани руки.

Работа над единой биометрической системой началась в 2017 году, а летом 2018 года была запущена сама база. В январе 2020 года число зарегистрировавшихся в единой биометрической системе превысило 110 тысяч человек.

Большинство банков используют оптическое распознавание символов или OCR для цифровизации документооборота при обслуживании клиентов. Именно технология OCR может обработать большой объем, а потом этот текст перевести в формат изображения, который доступен для редактирования. Программа сканирует документы и автоматически проверяет правильность их заполнения, а затем отправляет скан-образы сотруднику банка. Затем после этого прохождения, эти документы сохраняются в архив и могут быть в дальнейшем использованы в информационной системе банка. Такие технологии успешно используются в «Россельхозбанке». Благодаря этой технологии сотрудники кредитного учреждения теперь ежемесячно обрабатывают 4 миллиона страниц [5].

Некоторые банки используют чат-ботов (это программа, которая имитирует диалог с пользователем), тем самым снижая необходимость в использовании таких каналов, как телефон или электронная почта, а также экономиться время сотрудников.

Именно чат-боты, позволяют снизить нагрузку на call-центры и способствует повышению качества обслуживания. В программу ботов

входит, оповещают клиентов о новых банковских продуктах и проводимых акциях, дают информацию о курсах валют. Этот способ дает быстрый доступ к информации пользователям, которые используют мессенджеры. В России самым популярным мессенджером для банковских чат-ботов является Telegram, Viber, WhatsApp, а также социальные сети (ВКонтакте, Facebook, Instagram, Одноклассники).

Например, в Альфа-Банке действует канал связи в Telegram, который предоставляет информацию о ближайших отделениях и банкоматах, о курсах валют.

Мы можем заметить то, что в течение последних пяти лет наблюдается спрос к переходу на мобильный доступ в банк. Для многих банков этот путь наиболее часто используется для получения необходимой информации или проведения отдельных операций. Клиенты пользуются данными приложения на постоянной основе. А это означает, что комфорт и функциональность банковских мобильных приложений становятся основой конкурентного преимущества в ближайшие годы. К самым распространенным банковским операциям, совершающимся с помощью мобильных приложений, относятся: переводы денег по номеру телефона (57 % опрошенных), оплата услуг ЖКХ, мобильной связи, интернета и другого (54 % респондентов), при этом 37 % из них делают этого с помощью QR-кодов или штрих кодов [6].

Однако развитие цифровых систем препятствует незнание или нежелание клиентов кредитных учреждений пользоваться новыми для них цифровыми услугами. К проблемам банковской цифровизации относятся риски информационной безопасности. Так, развитие интернета вещей способствует массовым информационным атакам, а использование злоумышленниками искусственного интеллекта может привести к сильнейшим сбоям и потере персональных данных.

Так, на основе исследования Аналитическим центром НАФИ были выявлены те услуги, о которых большинство россиян знает, но пользуются неохотно, к ним относятся: подача заявки на оформление банковских

продуктов на сайте или через приложение (39 % опрошенных), просмотр финансовых советов и новостей в приложениях (30 % респондентов), получение кешбэка (35 % опрошенных).

Для того, чтобы обезопасить себя от рисков в банковской системе, нужно внедрять цифровые технологии постепенно, осваивая смежные отрасли, увеличивая скорость совершенствования продуктов, при этом необходимо сконцентрировать внимание на развитие технологий обеспечения безопасности данных.

Ещё один способ борьбы с мошенниками, это использование видеозвонков для общения с клиентами. Это позволило бы закрыть еще одну проблему, которая набирает обороты с каждым годом – это мошенничество, как правило, телефонное, – и вот почему.

Видеозвонок будет довольно серьезной проблемой для мошенников, так как помимо воссоздания брендированного фона банка и опрятного вида операциониста, который визуализируется камерой (как и предполагаемый мошенник), необходимо, чтобы входящий звонок инициализировался push-уведомлением приложения мобильного банка, либо формой web-view на корпоративном сайте банка в интернете.

Если анализировать заграничный опыт борьбы с мошенниками в финансовых или банковских системах, то деньги клиентов защищены в пределах конкретной суммы, установленной местным законодательством. Выплата средств обанкротившегося финансового учреждения осуществляется через уполномоченный банк, назначенный местным Фондом гарантирования.

Таким образом, использования цифровых технологий с учетом перспектив банка и запросов со стороны клиентов станут главными направлениями для цифровизации банковской системы в самые близкие годы.

Благодаря использованию инновационных продуктов, интерес к которым за последние годы лишь увеличивается, электронные технологии

обладают огромным потенциалом формирования не только для банков, но и для экономики в целом. Текущее состояние банковского сектора Российской Федерации предоставляет все необходимые предпосылки для дальнейшей его цифровизации и предстоящего мирового лидерства в данной сфере. Рациональные цифровые преобразования позволят отдельным банкам, а потом и всему банковскому сектору увеличить эффективность деятельности и выйти на новый этап формирования финансово-кредитных организаций.

В итоге, мы можем сформировать следующую «философию» цифровизации банковского бизнеса. Переход потенциальных клиентов в банк будет более реальным и активным в случае, когда завершающий будет стремиться в наибольшей степени удовлетворить требования самых требовательных клиентов, когда произойдет индивидуализация любого кредитного продукта, затрагивая все его структурные составляющие: срок, сумму, цену.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. КППМГ. Цифровые технологии в российских компаниях [Электронный ресурс]. URL: <https://home.kpmg/ru/ru/home/insights/2019/01/digital-technologies-inrussian-companies-survey.html> (дата обращения: 06.03.2021);
2. Фонд «Сколково» и VR_Bank составили рейтинг цифровизации банков [Электронный ресурс]. URL: <https://sk.ru/news/b/pressreleases/archive/2019/08/21/fond-skolkovo-i-vr-bank-sostavili-reyting-cifrovizacii-bankov.aspx> (дата обращения: 06.03.2021);
3. Черкесова Э.Ю., Миронова Д.Д., Трудкова Е.В. Биометрия как один из основных показателей банковской безопасности // Научная весна-2019. Экономические науки : Сборник научных трудов. Научное электронное издание. Шахты, 2019. С. 192–197;
4. Банки не выполняют план ЦБ по сбору биометрии [Электронный ресурс]. URL: <https://www.vedomosti.ru/finance/articles/2020/01/10/820276-plan-tsb-po-biometrii> (дата обращения: 07.03.2021);

5. Россельхозбанк создал систему потокового ввода и хранения клиентских документов [Электронный ресурс]. URL: <https://www.abbyy.com/ru-ru/case-studies/rosselhosbank/#sthash.PnZyuwRi.dpbs> (дата обращения: 07.03.2021);
6. Официальный сайт Аналитический центр НАФИ. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/4157220> (дата обращения: 07.03.2021).