

Александр Яхнин,

начальник управления дистанционного бизнеса ОАО «УРАЛПРОМБАНК»: **«Дистанционные банковские сервисы должны быть полностью адаптированы под запросы жителей региона»**

мобильный банкинг, интернет-банк

4 декабря 2013



Жители Челябинской области с каждым годом все активнее пользуются сервисами дистанционного банковского обслуживания. Оплачивать коммунальные услуги или отправлять деньги на другой счет нажатием одной кнопки – этим уже никого не удивишь. О том, какие новые сервисы запустил ОАО «УРАЛПРОМБАНК» и почему дистанционное банковское обслуживание (ДБО) гарантированно защищено от мошенников, рассказал начальник управления дистанционного бизнеса ОАО «УРАЛПРОМБАНК» Александр Яхнин.

– Александр, Уралпромбанк первым в регионе начал предоставлять сервисы дистанционного банковского обслуживания, в частности интернет-банк. Что сейчас представляет из себя ДБО и чем оно может быть полезно челябинцам?



– Дистанционное банковское обслуживание включает в себя довольно много сервисов: банковские карты, интернет-банк, мобильный банкинг. Каждый из них Уралпромбанк постарался сделать полезным для своих клиентов. Интернет-банк мы развиваем с 2006 года. За это время сервис претерпел множество изменений и улучшений. Сегодня это ресурс, который может наиболее полно удовлетворить запросы жителей Челябинской области. Интернет-банк Уралпромбанка – это, иначе говоря, тоже отделение банка, только в сети. С помощью этого сервиса можно совершать различного рода платежи: оплачивать мобильную связь и интернет, налоги и штрафы ГИБДД, коммунальные платежи по системе «Город». Причем на любой платеж достаточно единожды создать шаблон, не заполняя реквизиты при следующих платежах. Помимо этого через интернет-банк можно открывать вклады и заказывать виртуальные карты для покупок в интернете. По сути, задача нашего сервиса – создать такие условия для клиентов, чтобы они как можно меньше времени проводили в очередях на почте, в банках и госучреждениях, имея возможность управлять своим счетом везде, где есть интернет.

– То есть для входа в интернет-банк не нужно устанавливать специальную программу?

– Нет, специальное программное обеспечение не требуется. Для работы нужно устройство, имеющее выход в интернет и любой браузер, на усмотрение клиента. В последнем случае не играет роли и вид операционной системы (Android, IOS и тому подобное). Если разрешение телефона не позволяет комфортно работать в приложении, то можно использовать мобильную версию, вход в которую также есть на веб-сайте банка. Для владельцев сотовых телефонов ранних моделей разработано отдельное приложение для работы с интернет-банком.

На наш взгляд, такой подход к работе с интернет-банком более прост и удобен в использовании. Во-первых, нет необходимости устанавливать на компьютер программы, скачивать специальные приложения для гаджетов и следить за их оперативным обновлением. Во-вторых, это дает больше возможностей для оперативной работы с разных устройств, естественно при соблюдении несложных мер безопасности от мошеннических действий.

Интернет-банк предоставляется бесплатно всем держателям банковских карт ОАО «УРАЛПРОМБАНК». Кроме того, при совершении любого платежа через интернет-банк клиенту начисляются бонусы, которыми потом можно оплатить выпуск карт на очередной период, комиссии по платежам, либо конвертировать баллы в рубли.

– Вы говорили о мерах предосторожности, которые должны соблюдать пользователи интернет-банка. Какие меры предпринимает Уралпромбанк для защиты клиентов?

– Безопасность совершения платежей и входа в интернет-банк в Уралпромбанке имеет целый ряд степеней защиты. Для начала – безопасное соединение (https). Кроме логина и пароля для входа в интернет-банк и подтверждения каждого платежа требуются одноразовые пароли. Создать одноразовый пароль можно со скрейтч-карты, полученной в отделении банка, при помощи онлайн и офлайн генератора паролей для смартфонов или на специальном брелоке, на котором пароль выводится на экран нажатием кнопки. Стоит помнить еще о таком виде мошенничества как фишинговые сайты – сайты, которые полностью копируют внешний вид интернет-банков, с целью похитить личные данные, пароли владельцев карт.

В целях борьбы с этим видом мошенничества Уралпромбанк использует персонализацию внешнего рабочего пространства для пользователя. Это может быть фото или любая картинка, загруженная клиентом. Фишинговый сайт не может скопировать эту информацию. В случае если при входе в интернет-банк клиент не увидел этого изображения – значит, он попал на фишинговый сайт. Дополнительно мы рекомендуем не «ходить» по активным ссылкам, которые содержатся в электронной почте. Зачастую эта якобы прямая ссылка на сайт банка и является инструментом мошенников.

– Александр, помимо интернет-банка челябинцы сегодня активно используют мобильный банк. Какие интересные предложения для клиентов разработал Уралпромбанк?

– В рамках мобильного банкинга, помимо стандартных услуг по СМС-информированию и работы с мобильных устройств, Уралпромбанк предлагает клиентам удобный и безопасный сервис управления своими средствами на счете – СМС-банк. Он предоставляет возможность создавать СМС-шаблоны платежей и переводов, которые можно будет исполнять путем отправки СМС в банк на короткий сервисный номер – 4440. Клиент может воспользоваться сервисом и как самостоятельной услугой, не подключая интернет-банк. Суть СМС-шаблона заключается в том, что клиент, обратившись в отделение банка, создает распоряжение на платеж. То есть приносит реквизиты получателя, к примеру, детского сада, в счет которого клиент планирует совершать регулярные платежи по СМС-команде.

Это могут быть платежи по кредитам в разные банки, что очень удобно, поскольку многие банки, специализирующиеся на ros-кредитовании, не имеют отделений в Челябинске. Помимо этого можно сформировать шаблон перевода на счета других людей. После формирования шаблона под специальным названием, например, «Мне на телефон», шаблон фиксируется в базе, выбираются номера телефонов, с которых планируется отправлять команды. Далее, когда возникает необходимость очередного платежа, отправляем СМС-команду, и банк автоматически исполняет распоряжение. Причем комиссия за исполнение шаблона не предусмотрена. Сервис СМС-шаблона отлично подходит клиентам, которые скептически относятся к различного вида гаджетам и интернет-приложениям. Безусловно, для такой категории граждан сервисы дистанционного банковского обслуживания также необходимы. Поэтому помимо СМС-банкинга есть возможность воспользоваться услугой длительных поручений – платежа или перевода по расписанию.

– Со следующего года вступает в силу статья 9 ФЗ-№161 «О национальной платежной системе». Как Уралпромбанк отреагировал на изменения?

– Новые изменения накладывают очень жесткие санкции на банк в случае несвоевременного информирования граждан по движениям по счету. Банк в этом направлении предпринял серьезные меры. Мы шли от удобства для клиентов, чтобы в любой ситуации и при наличии различных инструментов держатели карт и пользователи интернет-банка могли в реальном времени отследить операции по счетам. О движениях по счету клиенты Уралпромбанка узнают с помощью СМС-информирования, из уведомлений на электронную почту и через личный кабинет на сайте банка. Законодательные изменения во многом направлены на предотвращение хищения денег со счетов россиян и принятие оперативных мер в случае потери банковских карт или телефона. Уралпромбанк в свою очередь постарался до минимума сократить вероятность мошенничества при помощи банковских сервисов. Можно сказать, что преступникам даже нет смысла пытаться украсть деньги у наших клиентов.

– Какие меры предпринял в этом направлении Уралпромбанк?

– Уралпромбанк уделил много внимания работе с СМС-командами. Во-первых, мы ограничили возможность свободного синтаксиса, то есть возможность СМС-командой формировать платежи не по шаблону. Если держатель карты запрограммировал платеж на определенные реквизиты, то поменять их он может только лично через отделение банка либо через интернет-банк. Во-вторых, номера, с которых можно отправлять СМС-команды, также ограничены списком. Если в банк придет команда от того же держателя, но с другого номера, она не будет выполнена. Максимум, что ждет клиента, потерявшего телефон, это то, что злоумышленники отправят деньги по его же шаблонам. Эту проблему легко решить, отменив платеж в банке.

– Довольно большое количество южноуральцев совершают покупки в Интернете. Есть ли специальный продукт для этой категории клиентов?

– Для жителей области, которые являются активными пользователями интернет-магазинов, Уралпромбанк предлагает оформить виртуальную карту. По сути это та же банковская карта, с теми же реквизитами, только виртуальная. При ее оформлении клиент указывает количество покупок, которое планирует совершить, лимит суммы покупок и срок действия карты. Карту можно заказать через интернет-банк, сумма покупки карты в Уралпромбанке – 20 рублей. На мой взгляд, это простой, но самый безопасный и эффективный способ интернет-расчетов.

– Александр, насколько активно жители области используют системы ДБО? Проводит ли банк какую-либо разъяснительную работу?

– Если брать статистику по Уралпромбанку, то среди наших клиентов сервисами дистанционного банковского обслуживания пользуется каждый второй: интернет-банк, СМС-банк, длительные поручения. С каждым годом доля пользователей растет. Безусловно, не все из них активны, но в среднем в месяц совершается две-три операции. Банк всеми силами стремится к созданию комфортных условий для своих клиентов, поэтому предоставление максимального перечня ДБО-услуг для нас приоритетно. В наших силах объяснить, чем удобны и выгодны наши сервисы. Банк пошел по пути обучающего видео. Мы разместили на сайте подборку видеороликов, в которых в доступной форме наглядно показывается, как совершать платежи, начиная со входа в интернет-банк.



Центральный офис ОАО «УРАЛПРОМБАНК»,

г. Челябинск, ул. Свободы, 97;

тел: 8 (351) 239-65-65 (круглосуточно), 8-800-775-05-55 (звонок бесплатный);

Uralprombank.ru

Лицензия ЦБ РФ №2964 от 13.08.2012 г.

Просмотров: 771

Алёна ШУМИХИНА, специально для Chelfin.ru ©

Поместить ссылку в

