

КАЧЕСТВО ЖИЗНИ

Правильный
выбор



ЖИЗНЬ ПИТЕРЦЕВ СТРЕМИТЕЛЬНО УХОДИТ В ВИРТУАЛЬНЫЙ МИР. **Посредством компьютера, планшета или смартфона мы записываемся к врачам, оплачиваем счета ЖКХ, проводим банковские операции... Администрация города готова выделить более 40 миллиардов рублей на то, чтобы к 2020 году нарастить долю электронного документооборота до 95 процентов. Участники круглого стола «МК» в Питере», организованного совместно с агентством «ТТ Finance», рассказали о том, какие приложения и системы сейчас развиваются наиболее активно, как защитить себя и свои сбережения, расплачиваясь в Интернете, и о многом другом.**

Платим в Сети, чтобы жить в реальности

— Размышляя над темой круглого стола, вспомнил слова одного из самых влиятельных теоретиков менеджмента XXI века Питера Друкера: «Из всех человеческих ресурсов время, пожалуй, самый желанный, дефицитный и невозполнимый». Основные тенденции, связанные с развитием онлайн-платежей, направлены как раз на предоставление возможности экономить время, — высказал свое мнение **начальник отдела управления «Банк XXI» Северо-Западного банка ПАО «Сбербанк» Павел Татаренко.** — Люди это понимают и ценят. Именно поэтому настолько велик интерес к интернет- и мобильному банкингу. Сейчас в Петербурге у системы «Сбербанк Онлайн» 1 миллион 100 пользователей и 2 миллиона в Северо-Западном регионе. На конец сентября мы прогнозируем увеличение их числа до 2 миллионов 300 пользователей. Этих цифр мы достигли за неполных 4 года. У этой системы простое позиционирование — «Банк там, где вы». Клиент может получить нужную ему банковскую услугу в удобное для него время. Еще одна тенденция, которой следуют банки, — вход в мобильные устройства. Нашим мобильным приложением в городе пользуется уже более полумиллиона человек. Мы стремимся сделать жизнь клиентов комфортнее, дать им нужное для других дел время, стараемся автоматизировать все регулярные платежи, введя услугу «Автоплатеж». Человеку фактически не надо отслеживать сроки и непосредственно оплачивать свои счета. Достаточно подключить услугу — и на мобильный телефон будет приходить уведомление о том, какая сумма и когда спишется. Достаточно нажать клавишу согласиться или отказаться. Что интересно, около 30 процентов наших пользователей — люди в воз-



КЛИК ВАМ В ПОМОЩЬ

Через 5–10 лет большинство услуг петербуржцы будут получать в электронном виде

расте за 50 лет. При этом они гораздо более дисциплинированы. 86 процентов клиентов-пенсионеров, перешедших на онлайн-обслуживание, потом не отказываются от него. И это вопреки расхожему мнению, что люди в таком возрасте достаточно консервативны в своем выборе.

По данным еще одного эксперта — **заместителя управляющего Филиалом ПАО «БАНК УРАЛСИБ» в городе Санкт-Петербурге Николая Сидорука,** — на сегодня в Петербурге порядка 85% всех операций, которые можно совершать в отделениях банка, доступны через интернет-системы.

— И если у человека нет времени, чтобы прийти в банк и совершить какую-то операцию, то через мобильное приложение можно провести все платежи и закрыть

потребности в удобное ему время, — пояснил он.

Такого же мнения придерживается и **руководитель бизнеса электронной коммерции Банка «Санкт-Петербург» Владимир Китляк:**

— У разных банковских услуг разная цикличность потребления, от этого напрямую зависит частота использования, если оплата сотового телефона или перевод между счетами — наиболее насыщенные сервисы «первой необходимости», то оформление депозита или кредита — операция более редкая, не говоря уже об ипотечном кредитовании, для большинства — разовая операция. В электронном банкинге сервисы с любой частотой важны для удобства клиента и бизнеса банка. При разработке интернет-банка мы обеспечили в электронной

среде практически полный набор банковских сервисов, доступных в отделениях. Не может не радовать, что многие их виды практически полностью перешли в электронное самообслуживание, особенно транзакционные сервисы. Отдельное показательное достижение команды eBanking — уже сейчас более половины потребительских кредитов и депозитов оформляются с использованием интернет-банка.

Своеобразный итог в этом вопросе подвел **директор департамента розничных банковских продуктов и методологии ПАО «Балтинвестбанк» Андрей Суворцев:**

— Почему развиваются мобильный и интернет-банкинг? Потому что это удобно. Такие системы дают клиенту возможность управлять своими вкладами, счетами, платежами, без простаивания в очередях. Функционал интернет-банков позволяет осуществлять не только платежные операции, но и кредитные. Сейчас, чтобы оформить заявление на частично-досрочное погашение, изменить графики платежей, не нужно приходить в отделение — все это доступно в Сети.

По словам **руководителя по маркетингу Северо-Западного региона «Альфа-Банка» Инны Эстриной,** интернет-системы могут быть не только инструментом, но и самым настоящим помощником:

— «Альфа-Банк», например, делает общение со своими клиентами еще более удобным и быстрым и не так давно ввел функцию чата с сотрудниками банка в мобильном банке «Альфа-Мобайл». Теперь клиенты могут проконсультироваться по любым интересующим их вопросам в круглосуточном режиме семь дней в неделю в онлайн-режиме. На их вопросы оперативно отвечают сотрудники специальной группы Центра поддержки клиентов. В том случае, если запрос

МК-СПРАВКА

ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОЙ РАБОТЫ С ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГОМ СБЕРБАНКА

1. Установите на свой компьютер лицензионные антивирусные программы и регулярно выполняйте антивирусную проверку. Избегайте посещения подозрительных сайтов и скачивания информации из непроверенных источников.
2. Перед началом работы убедитесь в подлинности сайта. Для этого уточните правильность адреса (<https://esk.sbrf.ru> или www.sberbank.ru) и наличие в окне браузера желтого замочка, обозначающего защищенное соединение. Не вводите логин и пароль, если вы видите предупреждение системы безопасности, указывающее на проблемы проверки сертификата банка.
3. Для доступа в Личный кабинет нужны только логин и пароль. Если от вас требуют ввода любой другой персональной информации, немедленно прекратите сеанс работы и свяжитесь с банком.
4. При получении СМС с одноразовым паролем внимательно ознакомьтесь с содержанием сообщения. Вводить его в форму

на сайте следует только в том случае, если операция инициирована вами и реквизиты получателя средств соответствуют реквизитам операции в полученном СМС. Помните, что Сбербанк никогда не запрашивает пароли для отмены операций.

5. Ни при каких обстоятельствах не сообщайте свой постоянный пароль никому, в том числе сотрудникам Сбербанка России.
6. Убедитесь, что никто, кроме вас, не имеет доступа к чеку с одноразовыми паролями, распечатанному банкоматом.
7. При утере устройства, на который банк отправляет одноразовые пароли, срочно обратитесь к своему оператору сотовой связи и заблокируйте SIM-карту.

Подробную информацию можно получить в отделениях банка, обслуживающих физических лиц, по телефону Контактного центра Сбербанка России **8-800-555-55-50** (звонки по России — бесплатно) или на сайте банка www.sberbank.ru.



Павел ТАТАРЕНКО,
начальник отдела
управления
«Банк XXI» Северо-
Западного банка
ПАО «Сбербанк»



Николай СИДОРУК,
заместитель
управляющего
Филиалом
ПАО «БАНК УРАЛСИБ»
в городе
Санкт-Петербурге



Владимир КИТЛЯР,
руководитель
бизнеса
электронной
коммерции Банка
«Санкт-Петербург»



Андрей СУРОВЦЕВ,
директор
департамента
розничных банковских
продуктов и
методологии ПАО
«Балтинвестбанк»



Инна ЭСТРИНА,
руководитель
по маркетингу
Северо-Западного
региона
«Альфа-Банка»



Николай ГАВРИЛОВ,
первый заместитель
генерального
директора ГУП ВЦКП
«Жилищное хозяйство»

ную набрать их интернет-адрес. Или перейти на нужную страницу с сайта своего банка. Я бы провел такую аналогию: вы едете по лесу, темно, мертвые с косами стоят, и вдруг видите непонятную, покосившуюся заправку с лампочкой мигающей. Вы же вряд ли будете там запрашивать. Скорее решите, что лучше проехать до нормальной, знакомой заправки, — говорит **первый заместитель генерального**

клиента невозможно решить с помощью чата, ему предложат альтернативные варианты решения проблемы через обращение в телефонный центр или отделение банка.

А поговорить?

Когда около четырех лет назад банки начали уходить в Интернет, звучали предположения, что вскоре офисы кредитных организаций закроются за ненадобностью. Останется лишь несколько основных филиалов, где будут предоставлять услуги пока не ушедшие в Сеть. Однако, как уверяют эксперты, все не так просто.

— Сначала мы думали, что операционные залы банков будут постепенно закрываться, но, как показывают исследования, люди очень любят ходить туда, чтобы... поговорить со своим менеджером, — сообщила Инна Эстрина. — Пока у нас есть эта культура — побеседовать с человеком и почувствовать его уважение к себе, — банковские отделения останутся. Несмотря на то, что мы, как и другие компании, стараемся минимизировать свои издержки и обучаем клиентов, как большую часть операций проводить через Интернет.

С этой ситуацией столкнулся и Сбербанк.

— Все, что можно купить — товары, услуги, — может уйти в Интернет. А вот чего нет в Сети — так это услуги общения. Еще два года назад мы попытались наладить общение клиента с менеджером через мобильное приложение. Презентовали call-центр с видеозвонком через «Скайп». Но в итоге эту услугу пришлось отложить, — сообщил Павел Татаренко. — Во-первых, клиенты предпочитают именно живое общение. Во-вторых, доступ в Сети для оказания такой услуги должен быть более скоростной, чем сегодня. Что же касается дальнейшего развития интернет-банкинга, большинство компаний ставят перед собой новую задачу: банки должны предугадывать желания клиента и предлагать ему услугу и сервис до того, как он сам о ней вспомнит или задумается. Это могут быть как регулярные платежи, так и напоминания о необходимости совершения каких-либо покупок.

Вероятность того, что со временем филиалы банков все же станут меньше по площади, а численность их персонала существенно уменьшится, допускает Владимир Китляр: «Уже сейчас клиенты появляются в

физическом отделении банка, чтобы подписать договор, получить карту и подключить интернет-банк, далее они с удовольствием используют банковские сервисы через электронное самообслуживание.

Как и любая крайность — не стоит, наверное, рассчитывать на то, что физические офисы банков исчезнут совсем, но, безусловно, в ближайшие годы существенно изменится формат филиальной сети банков — скорее всего, это будут уже не отдельные офисы, а некие небольшие банковские «хот-споты», представительства банка с одним менеджером в удобных для клиентов «проходных» местах, целью которых будет первичный контакт с клиентом для подключения онлайн-банкинга и выдачи физических носителей, таких как банковская карта, с удаленными видеоконсультациями по сложным продуктам. Впрочем, когда со временем физическую карту вытеснит NFC-функционал на смартфонах, а первичный договор с банком гражданину можно будет подписать в электронном виде дистанционно, при этом роль наличных расчетов сойдет на нет — вот тогда банкинг действительно станет только «онлайнным».

Как застраховаться от воров

Один из самых острых и актуальных вопросов — безопасность платежей в Интернете. Как банки защищают средства своих клиентов? И можно ли рассчитывать на возврат денег, если они утекли к веб-ворам?

— Важно разделять случаи списания денежных средств в результате действий мошенников и ситуации, в которых клиент сам проводит операции, попадаясь на уловки преступников. Например, в прошлом году было зафиксировано появление портала, полностью дублирующего интерфейс сайта одной из компаний-монополистов. В результате мошенники получили большой объем платежей. При этом банк в этой ситуации не несет ответственности за транзакции, ведь клиенты добровольно вводили личные данные, — сообщил Николай Сидорук. — Платежные операции в этом случае признаются проведенными без нарушения регламентов. Проверять все детали перед такими переводами — это обязанность клиента, а не банка.

По словам Инны Эстриной, от краж никто не застрахован, но вопросами безопасности средств на счете должен быть озабочен не только банк, но и сам клиент.

— Серьезные сайты работают с технологией 3-D Secure. Это когда вам на мобильный телефон приходит код подтверждения. Помимо этого, клиенту нужно соблюдать самые обычные меры предосторожности. Смотреть, чтобы в строке браузера стояла https, сайт не просил прислать СМС с пин-кодом или перевести деньги на карту, — разъяснила эксперт. — Недавно люди начали пользоваться часами с технологией Paypass, которыми можно платить, как обычной банковской картой. У нас спрашивают: «Что делать, если потерял часы, ведь кто-то может этим воспользоваться?». А что делать, если вы потеряли кошелек? Если у вас появилось подозрение, что вашей картой или такими часами могут воспользоваться — звоните в call-центр и блокируйте карту. Также это можно сделать через Интернет и ussd-сервис. Есть еще один хороший инструмент уберечь себя от мошенников — управление лимитами по каждой из карт. Можно выставить, что, например, в Турции с определенной карты можно единовременно снимать не более 150 долларов.

В крупных серьезных структурах специально обученные люди отслеживают как в автоматическом, так и в ручном режиме подозрительные операции. Например, если человек платил в Петербурге, а одна копейка со счета снялась через интернет-магазин в другой стране. Транзакция будет считаться условно-подозрительной. В этом случае клиенту либо позвонят, либо автоматически заблокируют его карту, о чем придет СМС.

Что же теперь? Стараться лишней раз не расплачиваться картой?

— Многие банки предлагают программы по страхованию рисков, карт и счетов от мошенничества. За небольшие деньги вы можете быть уверенными, что ваши деньги не пропадут, — пояснил Андрей Суровцев. — Страхование — это дополнительная гарантия того, что даже если принимаемые банком меры безопасности не сработают, человек свои средства не потеряет. Помимо этого, некоторые наши клиенты делают отдельную дебетовую карту именно для оплаты счетов в Интернете. Это безопасная схема. Нашел нужный товар, перекинул деньги с карты на карту, оплатил и спишь спокойно.

Обезопасить себя можно и другими совершенно простыми способами.

— Как не попасть в сети мошенников? Меньше кликать по ссылкам. Если вы хотите зайти на сайт РЖД, то лучше взять и вруч-

ного директора ГУП ВЦКП «Жилищное хозяйство» Николай Гаврилов. — Так же и в Интернете. Если видите непонятный сайт, а в строке идет незащищенное соединение (не https), а потом еще и просят сообщить ваши данные и пин-коды — лучше найти другой способ проведения платежа или сайт. Дома не пренебрегайте антивирусными программами, старайтесь не платить с чужих компьютеров и реже делать это в аэропорту вдруг резко захочется что-то оплатить, лучше не общественным Wi-Fi воспользоваться, а потратить несколько десятков рублей на выход в мобильный Интернет. Передать в маршрутке 30 рублей за проезд — это норма, но вы же не будете передавать 10 тысяч рублей. Здесь то же самое.

Светлое виртуальное будущее

Несмотря на страхи и риски, жители города вряд ли откажутся от интернет-услуг. По мнению наших экспертов, в ближайшие 5–10 лет абсолютно реально выйти на планируемый показатель — перевести 95% услуг в виртуальную сеть. О том, что это не эфемерная мечта, говорит статистика прироста пользователей интернет- и мобильных банков.

— Согласно аналитическим отчетам, в 2015 году количество интернет-пользователей составляет порядка 23,3 миллиона. Из них с интернет-банком работает 66%. Прирост в 2015 году составил более 50%, — говорит Андрей Суровцев.

У «Альфа-Банка» статистика такая:

— На сегодня примерно 40% наших клиентов пользуются услугой СМС-Банк. Примерно 30% — интернет-банком «Альфа-Клик» и 15% — мобильным приложением, — сообщила Инна Эстрина. — Основной рост наблюдался последние месяцев восемь лишь потому, что больше людей начинают пользоваться смартфонами и планшетами. Кроме того, мы стараемся стимулировать наших клиентов использовать предоставляемые удаленные возможности, проводя различные акции и даря подарки. Очень большой рост произошел на удаленном канале ussd-банк «Альфа-Диалог». Он работает в любом телефоне, даже в кнопочном

(Окончание на 20-й стр.)

ИННОВАЦИИ ПРОТИВ РУТИНЫ

Владимир КИТЛЯР, руководитель бизнеса электронной коммерции Банка «Санкт-Петербург»:

— Один из самых востребованных онлайн-сервисов нашего банка — оплата налогов и штрафов ГИБДД. Такая услуга предоставляется «Санкт-Петербургом» уже давно, но раньше клиенту приходилось вручную вводить массу информации для платежного поручения, что было неудобно прежде всего для тех, кто заходил в интернет-банк со смартфона. Недавно мы запустили обновленную версию сервиса. Ее отличия от предыдущей — принципиальные. Теперь вместо ручного заполнения клиент оформляет в своем личном кабинете постоянную подписку и далее автоматически получает заполненные счета, по мере их выставления, и оплачивает буквально в несколько кликов. Благодаря автозаполне-

нию клиент экономит массу времени — и некогда рутинная операция больше не портит ему настроение. Новый сервис Банка «Санкт-Петербург» — это часть нашей большой работы над оптимизацией клиентских сервисов. Несколько месяцев назад мы запустили инновационный продукт — WikiPay. Это самообучающаяся социальная база реквизитов юридических лиц, благодаря которой стало возможно автозаполнение платежных поручений при оплате бумажных квитанций. Например, счетов за пользование коммунальными услугами.

Сейчас в стадии тестирования находятся еще несколько инновационных опций нашего интернет-банка, которые тоже бу-



дут работать по сценарию автозаполнения форм. Мы понимаем, что при современном темпе жизни личное время — это самый дефицитный ресурс и многие клиенты выби-

рают банк исходя из того, насколько современны и удобны его онлайн-сервисы. Особенно те, пользоваться которыми приходится регулярно.



secondself.ru

(Окончание. Начало на 18-й стр.)

«кирпичике» и при минусовом балансе. Количество пользователей этого приложения выросло в 4 раза меньше чем за год. Люди увидели, что услуга хоть и платная, но весьма интересная.

Прирост зафиксировали и в Банке «Санкт-Петербург».

— Традиционно рост объема операций напрямую коррелирует с притоком новой аудитории в интернет-банк. Этот фактор, несомненно, дает свои плоды в текущем году, так как темпы прироста аудитории существенно ускорились. Летом мы пересекли знаменательный рубеж в полмиллиона пользователей, зарегистрированных в интернет-банке, а это, по статистике, ни много ни мало 1/6 финансово активного населения Петербурга, — сообщил Владимир Китляр. — Но, помимо количественного фактора, сработал и качественный — в конце 2014-го и весь 2015 год мы особо активно запускаем новые сервисы, что дополнительно стимулирует клиентов совершать операции в электронном самообслуживании.

Статистику, показывающую, как петербуржцы и жители Северо-Запада подсаживались на интернет-платежи, озвучил и представитель Сбербанка.

— В 2012 году через онлайн-сервисы проходило 16,5 процентов операций по оплате ЖКХ и других услуг. На сентябрь 2015 года это было уже 54%. На нашем сервисе «Сбербанк Онлайн» в 2013 году было зарегистрировано 9960 тысяч активных пользователей. В 2014-м — 1,6 миллиона. Сейчас эта цифра увеличилась на 700 тысяч при 6,8 миллиона карточных клиентов. К концу года, по нашим прогнозам, число интернет-пользователей со-

КЛИК ВАМ В ПОМОЩЬ

Через 5–10 лет большинство услуг петербуржцы будут получать в электронном виде

ставит 2,5–2,6 миллиона, — проинформировал Павел Татаренко. — Прирост, можно сказать, молниеносный. Спросом пользуется и услуга СМС-уведомление — рост порядка 30 процентов в год.

Бумажные счета теперь можно не хранить

Порталы компаний ЖКХ тоже развиваются. Хотя и не так быстро, как системы интернет-банков.

— Свой сервис по оплате счетов за жилищно-коммунальные услуги мы запустили в августе 2014 года. У петербуржцев появилась возможность оплатить «розовый» счет ВЦКП с помощью карты любого банка, не выходя из дома. В декабре открыли сервис Личный кабинет. В нем жители города видят полную информацию о своих начислениях, историю платежей и т. д. В отличие от бумажных счетов, эти данные не потеряются, — рассказал о преимуществах портала Николай Гаврилов. — Услуга востребована, но в вопросах оплаты ЖКХ люди более консервативны. Они пока предпочитают платить через офисы платежных организаций. С января мы начали собирать статистику. На тот момент в системе было зарегистрировано 12 тысяч пользователей из 1,4 миллиона, в июне уже было 46 тысяч. И они не просто за-

регистрированы, а производят оплату через портал, на настоящий момент 1,5% от всех платежей мы получаем через интернет-эквайринг. Помимо этого, нами создан интернет-форум, где жители консультируются с сотрудниками ВЦКП и общаются между собой. Почему люди часто недовольны ЖКХ? Потому что у них нет информации. Раскрытие ее снимает половину обращений. Поэтому мы будем продолжать работать в этом направлении и расширять линейку интернет-сервисов. Еще одна функция нашего предприятия — расщепление платежей и перечисление денежных средств конечному получателю. Деньги, оплаченные по «розовому» счету за жилищные услуги, получает управляющая компания, за коммунальные услуги — ресурсоснабжающие организации.

Часть абонентов уже пользуются возможностью оплаты услуг ЖКХ через приложения своих банков.

— Из 1,4 миллиона жителей, получающих «розовый» счет ВЦКП, 500 тысяч проводят платежи через Сбербанк. Из них 8 процентов осуществляется с помощью системы «Автоплатеж» — это порядка 40 тысяч платежей на сумму 80 миллионов рублей, — сообщил Павел Татаренко. — Еще 75 тысяч платежей на сумму 180 миллионов рублей проходят через «Сбербанк Онлайн».

Что мешает единый портал построить?

Но не все гладко в интернет-пространстве. Питерский портал электронных государственных услуг пока, можно сказать, на стадии становления. И назвать его единым сложно. Так, например, записаться к участковому врачу житель Питера сейчас может как минимум с сайта (а то и двух) самой поликлиники, с порталов Комитета по здравоохранению, госуслуг Петербурга и аналогичного всероссийского. Правда, чтобы получить доступ к последним, нужно явиться в МФЦ, дабы доказать, что человек, заполнивший подробную анкету (включая указание паспортных данных, СНИЛС и ИНН), вы и есть. Но даже после этого, из-за обилия порталов, предлагающих одну и ту же услугу, и отсутствия единого сайта, нужно будет зарегистрироваться в нескольких Личных кабинетах, что явно снижает уровень защищенности персональных данных.

— Чем глобальнее проект, тем сложнее его осуществить. Создать единую информационную систему для всей страны очень

Самые популярные способы кражи денег с банковских счетов

1. Телефонные мошенники. Одна из последних уловок — звонок якобы от банка, во время которого вам сообщают о некоторой подозрительной активности с вашей карты и просят назвать различные данные по карте. Вплоть до пин-кода.

— На этот «развод» очень многие сейчас покупаются, и он лидирует, — сообщил Павел Татаренко. — Мы стараемся все деньги возвращать клиенту. Это, как правило, мошенничества на 5–15 тысяч рублей. Ключевой момент тут — не дойти до ввода пин-кода.

2. Фишинговые сайты (порталы, полностью или частично копирующие интерфейс оригинальных сайтов компаний), ворующие персональные данные карты. Чтобы не потерять все средства, стоит завести дебетовую карту для интернет-платежей и переводить на нее только нужную сумму. Или завести виртуальную карту, срок действия которой составляет, как правило, около месяца.

3. Скимминг. Это считывающие устройства, которые ставятся на банкоматы. Клиент их не видит. Он снимает деньги через банкомат, вводит пин-код, в этот момент происходит копирование карты, а затем ее обналчиживание мошенниками. Банки борются с этим злом, обновляя оборудование и защищая карты чипами — они так просто не считываются.

4. Копирование сим-карт. Схема этого мошенничества такова: вы заходите на незащищенный сайт, проводите транзакцию, там считывают данные вашей карты, платежные реквизиты и перехватывают номер телефона, куда приходит СМС с кодом подтверждения. Сотовые операторы сейчас восстанавливают сим-карты по предъявлению паспорта. В точках, где работают 2–3 человека, контроль достаточно слабый, бывают случаи, когда оператор дублирует сим-карту, блокируя вашу, — разъясняет схему мошенничества Андрей Суровцев. — После этого злоумышленники проводят электронные транзакции, а вы не получаете СМС — он уходит на другой телефон. Для таких случаев мы рекомендуем иметь страховку карт и счетов от мошенников, которая покроет все риски.

тяжело как с точки зрения «железа» и каналов, так и с точки зрения администрирования. Но в том, что некоторые порталы дублируются, может, и нет ничего плохого? Если упадет один, останется другой, — размышляет Николай Гаврилов.

При этом он и другие наши эксперты единогласны в одном: системе предоставления услуг в Интернете есть куда развиваться. А недочетов на сегодня немало.

— Сейчас, чтобы выполнить некоторые виды платежей, необходимо поставить электронно-цифровую подпись. Для юридических лиц это привычная процедура, а вот для обычных людей — неизвестная. Более того, человек может обратиться в информационно-аналитический центр, получить там на флешке свою электронную подпись, но, чтобы ею воспользоваться, необходимо наличие программно-аппаратного комплекса. Вариант проведения платежей с такой подписью с телефона отпадает. К тому же эта подпись работает только с ограниченным перечнем браузеров, не всегда представленных на мобильной платформе. Хотелось бы простого решения вопроса идентификации для физических лиц, — говорит Николай Гаврилов.

По данным Андрея Суровцева, Роскомсвязь в настоящее время рассматривает задачу по интеграции портала госуслуг в интернет-банки коммерческих банков. Тогда человек, «опознанный» банком, сможет автоматически идентифицироваться этим сайтом. Осталось только объединить существенный перечень нормативных документов по оказанию госуслуг и Центробанка. На сегодня, по мнению экспертов, их раздельное сосуществование — основной фактор, сдерживающий развитие портала госуслуг и систем, обслуживающих людей в Интернете.

Наталья ЛАМБОЦКАЯ
Фото: Владислав ШИНКУНАС

МК-СПРАВКА

ЭЛЕКТРОННЫЕ СЕРВИСЫ БАНКА УРАЛСИБ

Банк «УРАЛСИБ» — один из лидеров российского рынка сервисов дистанционного банковского обслуживания (ДБО), активно развивающий электронные сервисы, включая интернет-банкинг и мобильный банкинг. Входит в топ-3 лучших российских мобильных банков.

Мобильный Банк «УРАЛСИБа» предоставляет доступ к 16 000 федеральных и региональных поставщиков услуг. Оплатить услуги или совершить платежи без комиссии либо с минимальной комиссией клиент банка может самостоятельно, используя мобильный банк и интернет-банк, а также платежные терминалы и банкоматы Банка «УРАЛСИБ».

Кроме того, пользователи мобильного банка могут получать данные по своим счетам, картам и вкладам, погашать кредиты, совершать рублевые и валютные переводы в адрес физических и юридических лиц, пополнять счет мобильного телефона, оплачивать Интернет, коммунальные и другие услуги, следить за курсом валют и проводить конвертацию со своего смартфона, а также получать персональные предложения от банка.

С 1 сентября Банк «УРАЛСИБ» ввел новые тарифы по оплате услуг (платежей), теперь условия в дистанционных каналах обслуживания банка становятся более выгодными, чем оплата услуг в офисах банка.