

БИОМЕТРИЧЕСКАЯ ИДЕНТИФИКАЦИЯ КЛИЕНТОВ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Проблема исследования связана с огромным распространением биометрической технологии, в результате чего существует острая необходимость разработки дополнительных рекомендаций по совершенствованию работы в этой сфере. Это обусловлено, прежде всего, необходимостью повышения безопасности, удобства и скорости обслуживания клиентов.

Цель исследования: определить проблемы и перспективы развития биометрической идентификации клиентов в банковской сфере.

Задачи:
 1. Выявить преимущества применения биометрических технологий в банковской сфере;
 2. Исследовать отношения клиентов к использованию биометрических технологий при обслуживании в банке;
 3. Предложить пути решения проблем для развития банковской биометрической идентификации.

Предмет исследования: биометрическая идентификация клиентов банка.

Объект исследования: экономические отношения возникающие при идентификации распознавания клиентов в банковском секторе.

Методы исследования: теоретический анализ научной экономической литературы, систематизация, анализ статистических данных, опрос, описание.

Актуальность темы обусловлена:

- развитием технологии биометрической идентификации клиентов;
- применение искусственного интеллекта в процессе обслуживания и получения банковских услуг;
- повышение удобства для получения банковских услуг клиентами, банк предоставляет возможность своим клиентам проходить удаленную идентификацию.

ЕБС – единая биометрическая система, на которой хранятся все биометрические данные клиентов.

Биометрические данные – это уникальные физические характеристики человека, которые используются для установления (идентификации) или проверки (аутентификации) личности.

Биометрические технологии – это методы получения биометрических данных человека. При этом используются как физические, так и поведенческие характеристики.

Население РФ может несколькими путями сдать свои биометрические данные:

1. Гражданину необходимо всего один раз прийти в банк и сообщить сотруднику банка о своем желании сдать биометрию для Единой биометрической системы (рис. 1).

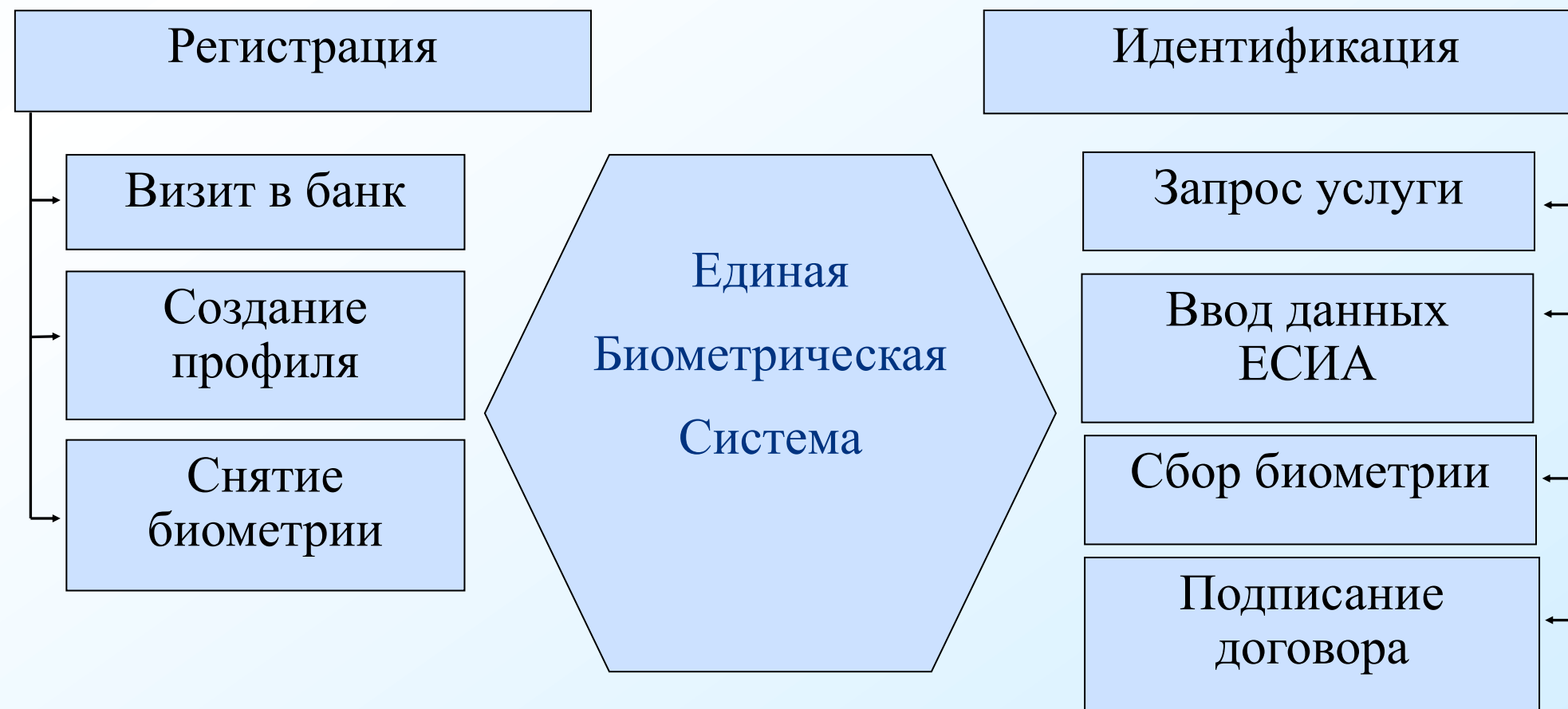


Рис. 1 – Принцип работы Единой биометрической системы

2. Жители РФ могут сами загрузить рассматриваемые данные в ЕБС. Получить возможность войти в неё можно, используя приложение «Биометрия».

Российские банки также активно используют биометрические данные в своей деятельности. По данным ЦБ на 14.12. 2022 год, к системе подключены 208 банков, среди них есть крупные игроки рынка – Почта Банк, Тинькофф банк, Банк Хоум Кредит, Альфа-Банк, Совкомбанк, и небольшие кредитные учреждения.

Направления применения биометрических систем в кредитных организациях являются:

- верификация личности соискателей кредитов;
- обслуживание владельцев депозитных, брокерских счетов;
- организация доступа к сейфовым ячейкам;
- VIP-обслуживание, предоставление других услуг, при оказании которых требуется установить личность клиента;
- организация контроля доступа в служебные помещения, доступа к информационным ресурсам для сотрудников кредитных организаций.

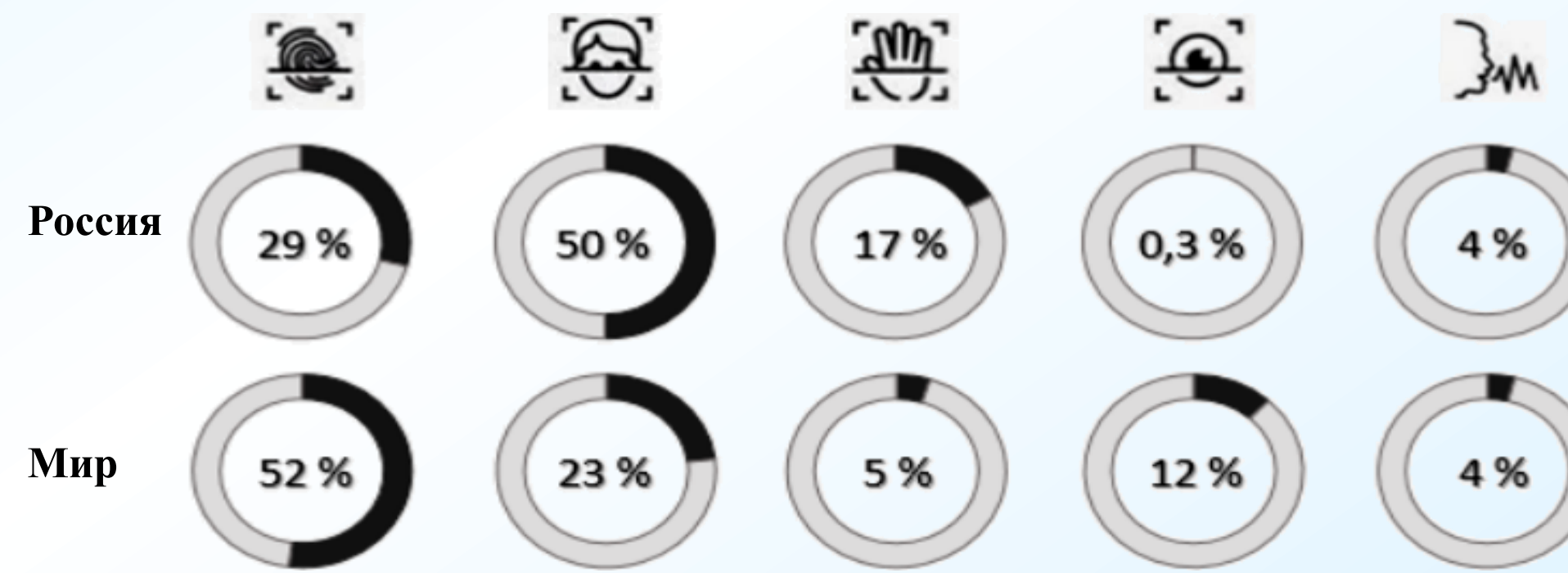


Рис. 2 Структура мирового и российского рынков биометрических технологий

Целью исследования отношения клиентов к использованию биометрических технологий при обслуживании в банке, был проведен опрос. Выборка составила 140 респондентов, в опросе приняли участие, жители г. Новосибирска, мужчины и женщины, в возрасте от 18 лет и старше (рис.3).

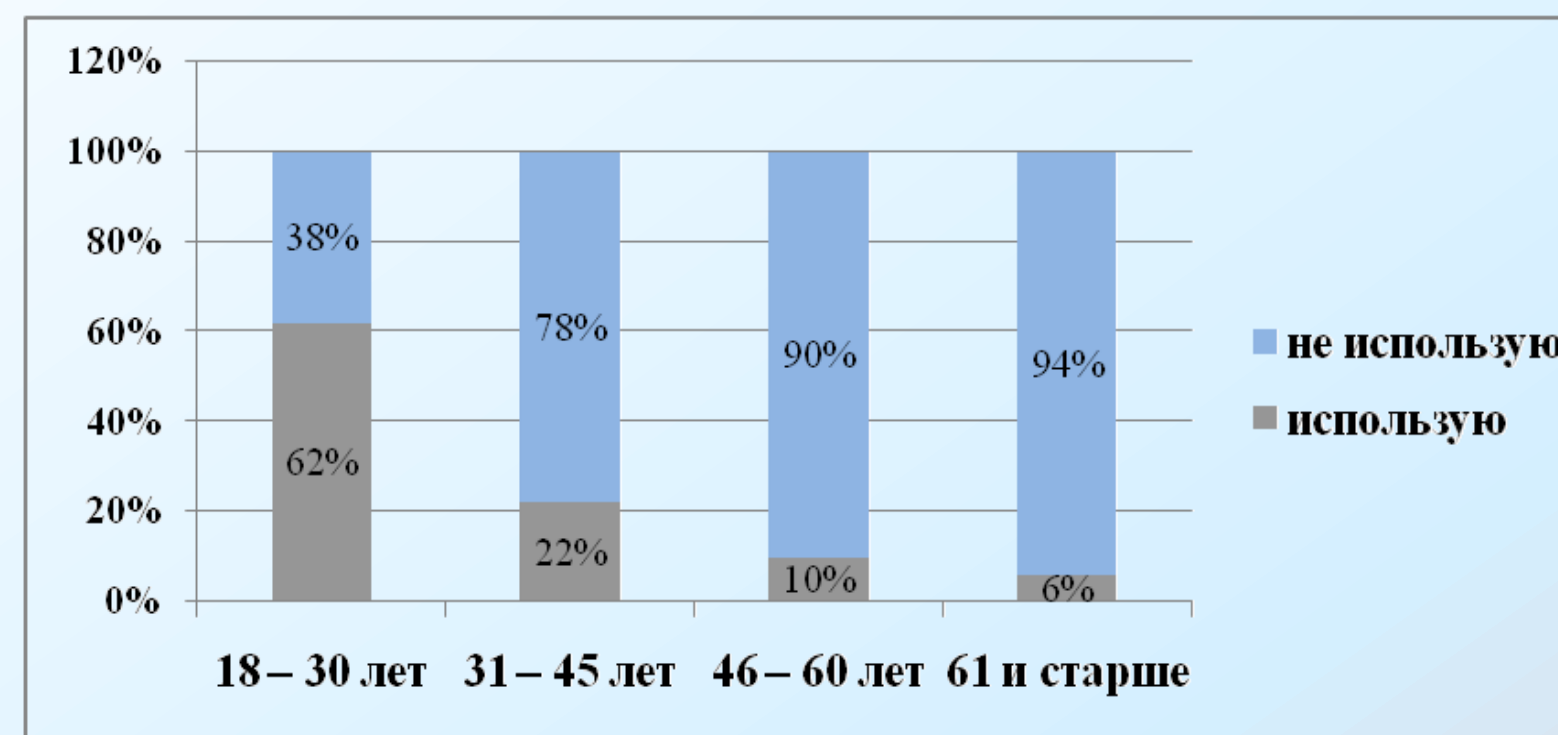


Рис. 3 Используете ли биометрические данные при совершении финансовых операций

Чаще всех системой биометрических данных пользуются клиенты в возрасте от 14 до 30 лет, они составляют 62% опрошенных, люди молодого возраста проще относятся к новым технологиям, больше времени проводят в смартфонах и использование своих биометрических данных для них не представляется проблемой.

На вопрос, являетесь ли вы пользователем ЕБС, 85% респондентов ответили «нет». На рисунке 4 представлены основные причины, по которым респонденты не хотят использовать свои биометрические данные.



Рис. 4 Почему вы не пользуетесь ЕБС при банковском обслуживании

32% респондентов не пользуется системой биометрических данных, так как считают, что это не безопасно, 27% - не знает, что это такое. Причины негативного отношения клиентов банка к биометрии является недоверие к банкам и боязнь кражи личных данных мошенниками.

Причинами более позитивного отношения среди клиентов, которые используют систему биометрических данных, стали такие характеристики, как удобство у 38% опрошенных и скорость обслуживания 37%.

Скобелкина Ю.С. студентка СПО «Банковское дело» ФГБОУ ВО «НГУЭУ», г. Новосибирск
 Руководитель: Чернышева Е.В. преподаватель ФГБОУ ВО «НГУЭУ» г. Новосибирск



Рис. 5 Преимущества применения биометрических технологий в банковской сфере

Проблем, которые препятствуют развитию биометрии в банковской сфере:

- Использование дешёвых ресурсов для сбора данных и последующей идентификации
- Отсутствие денежного ресурса в региональных отделениях банков для сбора биометрии
- Биометрические данные клиентов полностью не защищены
- Низкая активность со стороны населения при сборе данных, недоверие

Рекомендации по совершенствованию биометрической идентификации в банке:

1. Применение для сбора данных качественного оборудования;
2. Правильно выстроить бизнес-процесс:
 - идентифицировать и проверить человека более простыми и бесплатными методами;
 - обратиться к платным инструментам - кредитному бюро и подтверждению биометрией;
3. Сочетание традиционных способов идентификации пользователя с биометрическими: пароли, 2FA и usb-токены;
4. Повышении информационной и правовой грамотности, развитии корпоративной культуры сотрудников банковской сферы;
5. Повышение биометрической лояльности для клиентов банкам, которые сдали биометрию:
 - увеличение лимита по онлайн-переводам клиентам;
 - увеличение лимитов по кредитным картам или возможность получить заем по специальной ставке;
 - возможность получения ссуд на льготных условиях;
 - повышение процентной ставки по вкладу;
 - применение биометрического эквайринга - возможности расплачиваться «лицом» в магазинах при помощи банковской карты.

Рис. 6 Проблем, которые препятствуют развитию биометрии в банковской сфере и пути их решения

Заключение: развитие системы идентификации является ключевым этапом в переходе к цифровизированной экономике. Данная система повышает доступность любых финансовых услуг для клиента и делает их использование более простым и доступным. У пользователей финансовыми услугами повышается доверие и происходит минимизация мошенничества.