

МОБИЛЬНЫЕ БАНКОВСКИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ

Машкин А.С.

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь*

Давыдовский А.Г. – к.б.н., доцент

В работе приведено исследование предметной области мобильных банковских приложений.

Рынок банковских услуг [1]

В условиях все нарастающей конкуренции за клиента на первый план выходит качество обслуживания, необходимость знать своего клиента, а также его потребности и способность удовлетворять их. Большинство банков испытывают ряд проблем и теряют значительные ресурсы именно на стадии взаимоотношений с реальными и потенциальными клиентами. Данная проблема проявляется в комплексе аспектов, в частности, таких, как низкое качество оказания услуг клиентам, отсутствие информации у потенциальных и действительных клиентов об услугах банка. Иногда сотрудники банка при работе с клиентом не имеют четких установок на приоритетность работы именно с этим клиентом. Существует также проблема информированности сотрудников одного подразделения об услугах других служб. Как правило, отсутствуют единые стандарты предоставления услуг клиентам.

Мобильные банковские приложения [2]

Для привлечения и удержания клиентов и повышения их лояльности к традиционным способам банковского обслуживания банки добавляют дистанционные, в частности, внедряют мобильные банковские приложения. Мобильные банковские приложения, по сути, совмещают смартфон или планшет и банковскую платежную карту, предоставляя клиентам банков возможность оплаты счетов и услуг из любого географического места в любое удобное время. То есть с приходом смартфонов и планшетов все операции, которые ранее велись с компьютеров посредством интернет-банкинга, все чаще проводятся с помощью мобильных банковских приложений.

Банки еще не считают безопасность своих приложений их конкурентным преимуществом (такowymi они называют удобство и скорость), но они вынуждены начинать уделять ей внимание. Для компаний, которые банки нанимают для разработки приложений, безопасность тоже не самое главное и причин тому несколько. Во-первых, строгое выполнение требований безопасности при создании приложения довольно дорого обходится самой компании-разработчику. Безопасность увеличивает время подготовки продукта из-за нескольких циклов тестирования, доработки и устранения неисправностей. Сначала банк формулирует разработчику бизнес-требования - как должен работать продукт. Потом банк уточняет, как нужно выполнять бизнес-требования. Наконец, требования к самому софту. Чтобы учитывать требования по безопасности, эта схема должна быть цикличной, чтобы служба безопасности на любом этапе могла отправить проект на доработку.

С приходом смартфонов и планшетов все операции, которые ранее велись с компьютеров посредством интернет-банкинга, все чаще проводятся с помощью мобильных банковских приложений:

- Баланс и мини-выписка счета;
- История операций;
- Оплата услуг;
- Погашение кредитов;
- Платежи банка и системы «Расчет» (АИС ЕРИП);

В большинстве случаев мобильные приложения банков позволяют клиентам совершать стандартный набор операций, а вот эксклюзивные цифровые возможности — редкость. Например, виртуальные версии БСБ Банка, Банка «Решение», Идея Банка позволяют «открывать двери» с помощью отпечатка пальца. Приложение Банка ВТБ разрешает менять пин-код к карточкам. В приложении Альфа-Банка можно совершать операции, просто перетаскивая иконки по рабочему столу телефона, можно также вести историю платежей и настраивать напоминания о предстоящих тратах.

Список использованных источников:

1. Рынок банковских услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nbrb.by/bv/articles/676.pdf> – Дата доступа: 01.04.2020.

2. Мобильные банковские системы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.vedomosti.ru/newspaper/articles/2015/02/24/mobilnost-v-uscherb-bezopasnosti/> – Дата доступа: 01.04.2020.