

Covid-19 «вбрасывает» в цифровой мир: стресс, риски и возможности

Значимые перемены порой происходят скачкообразно – они формируются и зреют долго, пока не становятся частью нашей жизни. Катализаторами бывают и кризисы, и нынешняя пандемия Covid-19 стала основанием для очередной перемены – цифровые финансовые услуги становятся буднями всего общества. С новыми привычками, как обычно, пришли и риски. Например, у части общества еще мало навыков для распознавания мошенников и соблюдения законов безопасности в виртуальной среде.

Цифровые решения помогают во время пандемийных ограничений

И задолго до событий Covid-19 дистанционные расчеты уже вошли в нашу повседневную жизнь. Однако то, как массово используются цифровые решения сейчас, свидетельствует о том, что это одна из перемен, которая после долгого «созревания» вошла в будни почти всего общества.

Исследование Swedbank, посвященное использованию банковских услуг в Латвии, показывает, что почти пятая часть людей именно из-за Covid-19 начала платить с помощью карты или телефона вместо наличных. Абсолютное большинство (87%) этих людей признают, что продолжают в основном рассчитываться безналичными и после пандемии. В свою очередь, каждый третий указывает, что и до кризиса использовал в основном бесконтактные расчеты везде, где это было возможно. Показательная цифра: сейчас уже 90% выданных Swedbank карт являются бесконтактными.

Мошенники не дремлют и продолжают расставлять сети в цифровой среде

Однако часть общества в связи со стремительной цифровизацией и ограничениями Covid-19 оказалась «вброшенной» в новые привычки, а не выбрала этот путь сама. Это стресс и выход из зоны комфорта, что актуализирует умение использовать цифровые инструменты и знание основных принципов безопасности. Например, в данный момент мы уже несколько месяцев наблюдаем основательно возросшую активность мошенников, которые выманивают из людей уже цифровые инструменты (коды доступа в интернет-банк, PIN-коды Smart-ID, данные карт и т.д.), что приводит к потере реальных денег.

Люди столетиями учились распознавать мошенников в физической среде, и сегодня никому незнакомцу на улице ключ от дома не отдаст. Однако в виртуальной среде – в интернете, по телефону – люди самозванцам, выдающим себя за сотрудников банков, или «гуру» инвестиций свои цифровые ключи от денег (например, коды Smart-ID) или сами деньги, к сожалению, часто отдают.

Одна из заповедей безопасности гласит: **банк никогда сам не позвонит и не напишет клиенту, чтобы попросить назвать или прислать данные доступа к банку (Smart-ID, коды калькулятора и другую информацию)**. Кроме того, банк никогда не позвонит и не попросит (по любым причинам!) перечислить деньги на другой счет. Надо помнить – все, что выглядит слишком хорошо, чтобы быть реальным, скорее всего, относится к мошенничеству (это уже больше в связи со звонками от «инвестиционных платформ»). Так что – давайте проявлять осмотрительность и бдительность сами, давайте учить этому своих родственников, друзей и соседей!

В филиалы ходим в особых случаях

Филиал банка как главный контактный пункт клиента уже порядочное время в прошлом. 57% жителей признают, что в банк теперь отправляются очень редко или не ходят туда вовсе, и лишь 29% опрошенных посетили банк один раз в течение последнего года. В 7% случаев люди признают, что именно из-за ограничений Covid-19 освоили интернет-банк и в банк не ходят (в 44% случаев такая привычка была ранее). Главными каналами контактов с банком сейчас являются интернет-банк (53% посещают его раз в неделю) и мобильное приложение (42% пользуются им раз в неделю). Это свидетельствует о том, что уже предыдущая вспышка вируса поменяла привычки людей в самых разных возрастных группах и с различным опытом.

Значит ли это, что в будущем банковских филиалов больше не будет? Думаю, будут, только их роль поменяется. Человек сформировался как социальное, ориентированное на контакты существо в ходе столетней и даже тысячелетней истории. Поэтому и в будущем подобные контакты будут нужны, в том

числе контакты с финансовыми экспертами. Только, скорее всего, это уже будет происходить в особых случаях, когда важно не просто решение, а очная встреча, беседа с экспертом.

«Технические причины» и альтернативы

С увеличением количества и применения дигитальных услуг чисто статистически возросла возможность того, что человек хотя бы раз столкнется с какими-то краткосрочными техническими помехами – это неизбежно. Именно поэтому банк со своей стороны работает, чтобы создавать альтернативы. Например, уже сейчас в Swedbank созданы отдельные системы, чтобы подключиться к интернет-банку или мобильному приложению. Это значит, что если в какой-то момент невозможно подключиться к банку в компьютере, скорее всего, это по-прежнему можно сделать в телефонном приложении. Так же и со Smart-ID – редко, но бывают ситуации, когда оно кратковременно не работает, однако пользователи и телефонов, а теперь и компьютеров к интернет-банку Swedbank могут подключиться с помощью биометрии (отпечатка пальца или изображения лица).

Следует помнить, что финансовые услуги сейчас более доступны, чем когда-либо раньше благодаря дигитальным решениям. Поэтому наша ответственность – продолжать просвещать людей в плане возможностей и преимуществ дигитальных банковских услуг и учить также тому, как их использовать безопасно.

В свою очередь, урок, который получен уже давно, – всегда будет какая-то часть общества, которая в эпоху технологических перемен вынуждена к ним приспосабливаться. Мы не можем забыть о тех клиентах, которых могут смутить все новшества, например, как связаться с банком. Поэтому напоминаем им одно – какой бы ни была ситуация, всегда можно самому позвонить своему банковскому консультанту. Только так можно быть уверенным в том, что вы доверите свои финансовые вопросы сотруднику банка, который поможет.

Дополнительная информация:

Янис Кропс,
руководитель пресс-службы Swedbank
Тел.: 67444560, 26880381
janis.krops@swedbank.lv