

8. ЭЛЕКТРОННАЯ КОММЕРЦИЯ

8.1. Электронные деньги

Электронные деньги – это денежные обязательства эмитента в электронном виде, которые находятся на электронном носителе в распоряжении пользователя. Термин "электронные деньги" является относительно новым и часто применяется к широкому спектру платежных инструментов, которые основаны на инновационных технических решениях. Как правило, обращение электронных денег происходит при помощи компьютерных сетей, Интернета, платежных карт, электронных кошельков и устройств, работающих с платежными картами (банкоматы, POS-терминалы, платежные киоски и т. д.). Процесс платежа электронными деньгами осуществляется быстро, не возникает очередей, не надо выдавать сдачу, деньги переходят от плательщика к получателю быстро. Электронные деньги корректнее всего сравнивать с наличными деньгами, так как обращение безналичных денег, обязательно персонифицировано (известны реквизиты обеих сторон).

Преимущества перед наличными деньгами:

- при проведении платежа не возникает необходимость в сдаче;
- величина суммы не связана с габаритными размерами денег;
- не требуется организовывать физическую охрану электронных денег;
- момент платежа фиксируется электронными системами;
- при платеже через Интернет торговцу невозможно укрыть средства от налогообложения;
- защищенность от хищения, подделки, изменения номинала и т. п.

Недостатки электронных денег:

- отсутствие устоявшегося правового регулирования (многие государства еще не определились в своем однозначном отношении к

электронным деньгам);

- безопасность (теоретически возможны хищения электронных денег, посредством инновационных методов, используя недостаточную зрелость технологий защиты).

Правила безопасности

Выбирая подходящую электронную систему, необходимо убедиться в степени защищенности вашей учетной записи (аккаунта) и платежей (транзакций). Немаловажные факторы выбора – доступность, быстрота, минимум потраченных средств.

Начав регистрацию, не вводите ложную, не достоверную информацию – это в ваших интересах. При потере кодов, номеров, паролей – данная информация поможет в восстановлении их. Некоторые системы требуют специального программного обеспечения, это может вызвать трудности, если вы сталкиваетесь с ними в первый раз. Детально изучите на официальном сайте правила установки специальных программ, посредством которых можно производить транзакции. Обязательно обновите антивирусную программу и пользуйтесь брандмауэром, чтобы избежать внедрения на ваш электронных кошельков посторонних людей и вирусов. Существуют электронные платежные системы, которые не требуют специальных программ, и достаточно только перейти по ссылке и зайти на свою страничку при помощи пароля, электронного почтового ящика или других необходимых для входа данных. Сейчас доступны не только электронные платежные системы, перевод денег в которых осуществляется через компьютер, но и через мобильный телефон. Будьте внимательны при вводе ссылки электронной платежной системы – в адресной строке должно быть указание протокола HTTPS. Хотя в основном вся информация содержится в зашифрованном виде и практически не доступна третьим лицам, никогда и никому ни при каких обстоятельствах не называйте свои пароли, номера кошельков, номера пластиковых карточек. Подобные запросы могут прийти на ваш электронный ящик под видом уточнения информации от работников электронной платежной системы.

Обычно, ни одна система не присылает такие письма. Не оставляйте свои данные на сомнительных сайтах.

Важно отметить, что безопасность электронных платежей с каждым годом улучшается, и мошенникам все труднее получить доступ к чужому электронному или банковскому счету. Во многом безопасность счетов полностью зависит от самого владельца.

Помните! Соблюдение простых мер предосторожности сэкономит не только ваш банковский счет, но и нервы:

- заведите для оплаты интернет-услуг отдельную пластиковую карту и храните на ней только сумму, необходимую для планируемой покупки;
- никогда не вводите данные о вашем электронном счете или пластиковой карте на неизвестных и сомнительных сайтах, даже если дизайн сайта кажется вам знакомым, убедитесь, что название сайта полностью совпадает с оригиналом;
- не посещайте сомнительных ресурсов – этим вы уменьшите риск заражения компьютерным вирусом;
- не высылайте свои логины и пароли по e-mail, даже если вы получили письмо от платежной системы, лучше позвонить и выяснить, действительно ли письмо отослано не злоумышленниками;
- используйте на компьютере брандмауэр и антивирусные программы, следите за их актуальным состоянием.

Наиболее популярные системы электронных кошельков: WebMoney, Яндекс.Деньги

Схема работы системы Яндекс.Деньги

1. Вы устанавливаете на своем компьютере программу Интернет.Кошелек или открываете счет через веб-интерфейс Яндекс.Деньги. Кладете деньги на свой счет в процессинговом Центре системы Яндекс.Деньги. Таким образом, у вас на счете (Интернет.Кошелек) оказывается электронная наличность.

2. Выбираете товар или услугу в электронном магазине и отправляете

заказ – нажимаете кнопку "купить". Ваш счет (Кошелек) в этот момент должен быть запущен. Счет (Кошелек) продавца (магазина) выставляет на ваш счет (Кошелек) требование об оплате, содержащее текст контракта (договора купли-продажи). Контракт подписан электронной цифровой подписью продавца.

3. Ваш счет (Кошелек) предъявляет вам текст договора. Если вы согласны и у вас достаточно денег на счете, то ваш Кошелек отправляет Кошельку продавца электронные деньги и подписанный вашей электронной подписью договор.

4. Счет (Кошелек) продавца предъявляет полученные от вас электронные деньги в процессинговый центр для подтверждения их достоверности.

5. В случае положительного результата проверки процессинговый центр системы Яндекс.Деньги зачисляет соответствующую сумму денег на счет продавца. Сообщение об этом передается счету (Кошельку) продавца вместе с "квитанцией" для вас.

6. Получив ответ из банка, счет (Кошелек) продавца передает сообщение об успешном зачислении денег на его счет и посылает "квитанцию" вашему счету (Интернет.Кошельку).

Обратите внимание, что при совершении покупки при помощи системы Яндекс.Деньги вместе с электронными деньгами передается и договор купли-продажи между участниками сделки. Во время расчетов этот договор автоматически подписывается электронными подписями владельцев кошельков, передающих и принимающих деньги согласно этому договору.

Таким образом, у покупателя остается электронный документ, подтверждающий товарные обязательства продавца, с его электронной подписью.

8.2. Интернет-банкинг

Интернет-банк – это система удаленного доступа к управлению своими счетами через Интернет на сайте банка. Это виртуальное общение с банком, через сайт в интерактивном режиме. Для работы в ней необходимо подключение этой услуги в офисе банка или по телефону и наличие компьютера с выходом в Интернет. Подключение и обслуживание в этих системах, как правило, бесплатное. Клиент оплачивает только стандартные банковские комиссии за проведение платежей.

В виртуальном офисе банка можно совершать разнообразные операции – список услуг практически тот же, что и в любом реальном отделении. Исключения составляют лишь операции с наличными и операции, связанные с проверкой документов.

В целом подобные системы могут позволять:

- проверить состояние счета и получить выписку за любой промежуток времени, делать переводы на счета юридических и физических лиц;
- переводить деньги между своими счетами, а также осуществлять перевод между счетами в разной валюте в режиме онлайн;
- производить оплату кредита (осуществив перевод с текущего счета), посмотреть список операций по кредитной карте и др.

Есть также ряд специальных услуг – например, срочный депозит. Клиент имеет возможность в режиме онлайн выбрать вид и сумму, валюту депозита, а также счет для зачисления процентов. После этого срочный депозит будет открыт, причем пользователю даже не понадобится ехать в отделение банка.

С помощью интернет-банков можно оплатить:

- коммунальные платежи;
- услуги операторов связи (мобильный телефон, стационарная связь);
- Интернет и коммерческое телевидение;
- страховые взносы;
- налоги;

- штрафы за нарушение ПДД, госпошлины и др.

Для удобства использования и обеспечения оперативного доступа к регулярным платежам возможно создание шаблонов для этих платежей или переводов. Для межбанковских переводов удобна такая подсказка: после ввода БИК (банковского идентификационного кода) банка – получателя платежа все остальные его данные заполняются автоматически. В некоторых системах можно настроить автоматическое проведение регулярных платежей или отложенный платеж, например, до поступления средств на счет. Если вы допустили ошибку в реквизитах, вводя данные платежа, то исправить ошибку и направить зависшие деньги по верному пути можно, только посетив банк.

Все системы интернет-банкинга работают по одинаковому принципу. С клиентом заключается договор, после чего ему дают логин и пароль, с помощью которых можно войти на сайте банка в свой личный кабинет. Там заполняются параметры платежа (ФИО, номер договора на обслуживание, код коммунального платежа и т. п.) и указывается требуемая сумма. Никаких специальных навыков не нужно.

Самые очевидные преимущества – интернет-банкинг позволяет управлять своими счетами из любого места круглосуточно. Кроме этого, большинство операций в Интернете осуществляется мгновенно, и комиссии по многим операциям в интернет-банке ниже, чем при визите в отделение банка.

Безопасность

Эксперты утверждают, что в настоящее время клиенты интернет-банкинга рискуют не больше владельцев карточек, пользующихся банкоматами или терминалами. Прежде чем получить доступ к системе, любой клиент проходит идентификацию (авторизацию) и аутентификацию. Безопасность достигается, как правило, с помощью пароля, контрольного вопроса, электронной подписи (аналог обычной, представляет собой известный только пользователю набор цифр). Существуют также переменные коды и карты доступа, страхующие компьютеры клиентов от вирусов.

Банки настоятельно рекомендуют клиентам просматривать счета и совершать операции только с личного компьютера, поскольку при выходе в Интернет с чужого компьютера возрастают риски утраты конфиденциальной информации.

На сегодняшний день самая распространенная мошенническая схема, приносящая громадные убытки банкам – это фишинг. Фишеры делают массовую рассылку якобы от службы безопасности банков, в которых содержится просьба пройти авторизацию на сайте. Интернет-ресурс, на который ведет ссылка, в точности копирует дизайн сайта банка, а адрес сайта отличается от оригинала на 1-2 символа. Таким образом, конфиденциальная информация попадает к злоумышленникам, а средства исчезают со счетов. Пока что возмещение убытков от деятельности фишеров лежит на банках.

8.3. Мобильный банкинг

Мобильный банкинг – управление банковским счетом с помощью планшетного компьютера, смартфона или обычного телефона. Как правило, для этого на мобильное устройство необходимо загрузить специальное мобильное приложение.

В большинстве случаев для совершения банковских операций требуется доступ в Интернет. Реже транзакции осуществляются с помощью отправки СМС-сообщений. Можно отметить, что ранее, до того, как смартфоны получили широкое распространение, именно СМС-банкинг считался мобильным банкингом.

В настоящее время приложения для мобильного банкинга – это приложения для интернет-банкинга с урезанным функционалом, адаптированные под небольшие экраны смартфонов и под операционные системы, устанавливаемые в мобильных устройствах. В будущем мобильный банкинг обещает быть, напротив, более функциональным, чем обычный интернет-банкинг, поскольку мобильные устройства позволяют с удобством

для клиента использовать технологии голосовой идентификации, создавать шаблоны платежей с помощью встроенной в телефон камеры и т. д.

Одну из самых продвинутых систем мобильного банкинга разрабатывает Сбербанк России, который заявил о том, что готовит приложения для 30 тыс. мобильных устройств с учетом всех технологических особенностей телефонов и смартфонов – наличия функциональных кнопок, размера экрана и т. д.

На сегодняшний день банки выпускают приложения для мобильного банкинга, ориентированные на мобильные устройства, работающие под управлением операционных систем iOS и Андроид.

Меры безопасности при использовании мобильного банка:

- При потере мобильного телефона Вам следует срочно обратиться к оператору сотовой связи для блокировки SIM-карты и в Контактный Центр Банка для блокировки услуги "Мобильный банк".

- При смене номера телефона, на который подключена услуга "Мобильный банк", Вам необходимо отключить услугу "Мобильный банк" от старого номера телефона и подключить услугу на новый номер. Помните, что операторы сотовой связи могут передать номер телефона другому абоненту, если он будет неактивным длительное время.

- Будьте внимательны – не оставляйте свой телефон без присмотра, чтобы исключить несанкционированное использование мобильных банковских услуг. Установите на телефоне пароль, данная возможность доступна для любых современных моделей телефонов/смартфонов.

- Не подключайте к услуге "Мобильный банк" телефоны, которые вам не принадлежат, по просьбе третьих лиц, даже если к вам обратились от имени сотрудников банка.

- При установке на телефон дополнительных программ обращайтесь внимание на полномочия, которые необходимы программе. Если программе требуются излишние полномочия — это повод проявить настороженность (доступ и отправка SMS, доступ к Интернет и др.).

- Установите на телефон антивирусное ПО и своевременно его обновляйте. Для платформы Андроид рекомендуем бесплатные приложения DrWeb for Андроид Light и Kaspersky Internet Security for Андроид (доступно для загрузки из Google Play).

- При внезапном прекращении работы SIM-карты необходимо обратиться к оператору сотовой связи за уточнением причин – в отношении вас возможно проведение мошеннических действий третьими лицами.

- Не взламывайте телефон (например, через Jailbreaking), так как это отключает защитные механизмы, заложенные производителем. В результате ваш телефон становится уязвимым к заражению вирусным ПО.

- Не переходите по ссылкам и не устанавливайте приложения/обновления безопасности, пришедшие по SMS/электронной почте, в том числе от имени банка.

- Отключайте в настройках вашего iPhone возможность использовать голосовое управление Siri на заблокированном экране.

При подозрении, что от вашего имени осуществляются несанкционированные вами операции, банк по своей инициативе может временно заблокировать услугу "Мобильный Банк". Для возобновления потребуется связаться с банком и подтвердить легитимность подключения и сделанных операций.

8.4. Интернет-магазин

Интернет-магазин – это сайт, который торгует товарами в Интернете. Интернет-магазин дает пользователям возможность сформировать заказ, выбрать удобный способ оплаты и доставки заказа. Интернет-магазины могут быть специализированными (продавать только конкретный тип товаров или услуг) или универсальными. К особенностям работы интернет-магазинов можно отнести:

- работу круглосуточно без выходных и перерывов;

- отсутствие привязки к конкретному помещению;
- сравнительно низкие расходы на персонал;
- возможность демонстрации всех товаров на одной "витрине";
- возможность демонстрации позиций, которые только ожидаются;
- возможность сфокусироваться на конкретной аудитории;
- доступность из любой географической точки.

Аудитория интернет-магазинов постоянно расширяется. Связано это с постоянным увеличением пользователей Интернета, а также с увеличением количества самих интернет-магазинов, что дает возможность приобрести в интернете практически любой товар или услугу. Количество клиентов интернет-магазинов увеличивается также благодаря преимуществам, которые делают покупки онлайн максимально удобными.

К преимуществам покупок в интернет-магазинах можно отнести:

- Экономии времени. Поиск и подбор товара занимает несколько минут, столько же придется потратить на оформление заказа.
- Гибкую ценовую политику и низкие цены. Поддержание цен в интернет-магазинах на достаточно низком уровне возможно благодаря экономии средств на оплату труда работников, аренду торговых залов и другие издержки.
- Широкий ассортимент товаров и услуг. Привязка к конкретному помещению ограничивает обычные магазины в количестве товара.
- Доставку товаров. Интернет-магазины имеют службу доставки, что дает возможность получить заказанный товар, даже не выходя из дома. Часто стоимость доставки входит в стоимость товара.
- Доступность. Заказать товары можно, имея под рукой телефон или компьютер. Оформить заказ можно в любое время суток.
- Наличие отзывов о товарах и работе конкретного интернет-магазина.

Первое, с чего стоит начать, это выбор интернет-магазина, в котором вы будете покупать. В целом все интернет-магазины делятся на отечественные,

расположенные в России, и зарубежные. Безопасней и удобней покупать в российских интернет-магазинах. На сайте такого магазина вы найдете корректное описание товара на родном языке, не возникнет недопонимания при общении со службой поддержки магазина, сроки доставки заказов не превышают 14 дней, а при возникновении проблем вы всегда сможете обратиться в контролирующие органы за помощью. Но есть и существенный минус – цены в наших интернет-магазинах хоть и ниже, чем в розничной сети, но все же выше, чем в зарубежных. При выборе интернет-магазина не поленитесь почитать отзывы о нем. Например, много отзывов можно найти на Яндекс Маркете.

Вторым важным фактором при выборе надежного продавца является доступные способы оплаты. Отдавать предпочтения стоит магазинам, предлагающим наиболее популярные способы оплаты. Внимание: не доверяйте продавцам, предлагающим осуществление оплаты путем перевода денежных средств на его банковскую карту. Даже если это и будет интернет-магазин, то скорее всего работают они полулегально и получить обратно свои деньги будет достаточно сложно. Если есть возможность, пользуйтесь PayPal, но в российских интернет-магазинах это мало распространенная платежная система.

Третьим важным критерием выбора интернет-магазина является варианты доставки заказа. Лучше отдавать предпочтения тем интернет-магазинам, которые имеют представительство в вашем населенном пункте. Это позволит не только проверить заказ перед покупкой, но и при необходимости сдать или обменять заказ. Магазины, не имеющие представительство в вашем городе, в 99% случаев готовы отправить заказ транспортной компанией или почтой России.

Для тех, кто хочет получить желанный товар с минимальной наценкой, искать интернет-магазин нужно за границей. Выбор таких магазинов просто огромен. В странах СНГ самые популярные зарубежные торговые площадки это aliexpress, eBay, jd.

В отличие от aliexpress и eBay, с jd ситуация сложнее. Рейтинга продавцов в настоящее время нет и определить, кто исполняет свои обязательства, а кто обманывает сложно. Если решите покупать на jd, обратите внимание на отзывы, как положительные, так и отрицательные.

Помимо рейтинга продавца, обращайтесь внимание на комментарии покупателей к данному товару. В комментариях всегда можно найти информацию об особенностях работы продавца, о реальном качестве товара, о его скрытых потребительских свойствах. Определившись с торговой площадкой, продавцом, почитав комментарии покупателей, не спешите делать заказ. Ознакомьтесь с вариантами доставки. Для дорогих товаров желательно пользоваться курьерской службой доставки, но можно и обычной почтовой службой – это значительно дешевле, хоть и достаточно долго по времени. Кстати jd для некоторых товаров предлагает бесплатную доставку курьерской службой до двери. Очень удобно и безопасно.

Определившись со способом доставки, оплачиваем заказ. На eBay и jd лучше воспользоваться платежной системой PayPal, это гарантирует сохранность ваших средств от недобросовестных продавцов. Пока вы не подтвердите получение заказа, ваш платеж лежит у посредника. У aliexpress собственная платежная система alipay, которая работает наподобие PayPal, за сохранность средств так же можно не переживать.

Итак, выбирая между интернет-магазинами и продавцами, обращайте внимание на отзывы покупателей о магазине и рейтинг продавца, удостоверьтесь, что продавец отправляет заказы безопасным и удобным для вас способом, оплачивайте заказ через платежные системы.