



БАНКОВСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ

#04 (243) 2016



**Платежная
система «Мир» —
это абсолютно
рыночная, а не
административная
история**

тема
номера

**Оптимизация
бизнеса**

с. 42



с. 32



с. 38



Банковская
система 2016:
курс на эффективность

с. 29

Кто и как
покупает
в Интернете

с. 49

Всегда на связи
С финансами

с. 58

3-4 ОКТЯБРЯ

2016 г.

ОРГАНИЗАТОР:



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ:

АССОЦИАЦИЯ
РЕГИОНАЛЬНЫХ
БАНКОВ
РОССИИ

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПАРТНЕР:

ingenico
GROUP

FORUM NFC Live

III МЕЖДУНАРОДНЫЙ ФОРУМ МОБИЛЬНЫЕ БЕСКОНТАКТНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

ЕДИНСТВЕННОЕ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЕ МЕРОПРИЯТИЕ В РОССИИ И СНГ ПО ТЕМАТИКЕ БЕСКОНТАКТНЫХ ПЛАТЕЖНЫХ И ОТРАСЛЕВЫХ РЕШЕНИЙ

NFC Live 2015, Moscow: ● более 400 участников ● 25 спикеров ● Живые демонстрации бесконтактных технологий.
Компании-участники Форума в 2015 году: МТС, MasterCard, INPAS, Ingenico, NovaCard, ЦФТ, Центр Корпоративных Технологий, SmartContinental, НСПК, Мегафон, Евросеть, Samsung, Московский метрополитен, АСОП ЕТК «Стрелка», Санкт-Петербургский метрополитен и другие.



МОБИЛЬНЫЕ БЕСКОНТАКТНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

РЕГИСТРАЦИЯ НА САЙТЕ: NFC-FORUM.RU, ПО ЭЛ. ПОЧТЕ: CONF@INT-BANK.RU, ПО ТЕЛ.: (495) 689-81-50
Будем рады видеть вас среди участников форума. Участие платное. Подробности на сайте: nfc-forum.ru



Журнал основан 11 августа 1994 г.

Главный редактор

Ю. Н. Гордеев (yugord@int-bank.ru)

Зам. главного редактора

О. В. Кузина (olgavk@int-bank.ru)

Корректор

О. Р. Тумановская

Верстка и оформление:

О. В. Царева

Издатель –

компания «Финанс Медиа»



Генеральный директор

Д. Н. Логунов (log@int-bank.ru)

Зам. генерального директора

Э. В. Гаврилова (egavrilova@int-bank.ru)

Финансовая служба:

бухгалтер Е. М. Сердюк

Коммерческая служба:

коммерческий директор

В. Т. Ямаева (venera@int-bank.ru)

зам. коммерческого директора

А. А. Жидкова (alev@int-bank.ru)

Служба маркетинга:

Event-менеджер

К. Б. Храмова (marketing@int-bank.ru)

Служба распространения:

менеджер

К. А. Мардашева (secretar@int-bank.ru)

IT-служба

Р. В. Заргаров

Издание зарегистрировано в Минпечати РФ.
Рег. свидетельство ПИ № 77-12333

Научно-техническое издание

Печать офсетная. Формат 60х90/8.

Печ. л. 8. Тираж 6000 экз. Цена свободная.

ISSN 0201-7296

© «Финанс Медиа», 2016

Полное или частичное воспроизведение или размножение каким бы то ни было способом материалов, опубликованных в настоящем издании, допускается только с письменного разрешения компании «Финанс Медиа».

Редакция не несет ответственности за сведения, содержащиеся в материалах без значка Б, и за содержание рекламных объявлений.

Редакция принимает к публикации статьи, нигде ранее не опубликованные и не планируемые к публикации в других изданиях.

Адрес для переписки:

Россия, 127018, Москва,
ул. Стрелецкая, д. 6, подъезд 3, оф. 29.
Тел./факс: (495) 689-81-50, 602-63-88
URL: <http://www.banktech.ru>

«Мир» наступает

Согласно планам, озвученным в прошлом году руководством Национальной системы платежных карт (НСПК), в 2016 г. должно быть выпущено 30 млн карт платежной системы «Мир». По итогам первого квартала стало ясно, что эти планы вряд ли будут реализованы.

Генеральный директор НСПК Владимир Комлев в одном из выступлений сообщил, что массовый выпуск карт «Мир» начнется во второй половине года. В настоящее время идет работа по созданию системы приема этих карт в торговых точках и в банкоматных сетях.

Тем не менее, появляется информация, что серьезные игроки рынка уже готовы к приему карт «Мир». Так, один из крупных операторов сотовой связи, компания Теле2 объявила о начале приема карт «Мир» в 150 салонах связи в Москве и Московской области. Как подчеркивают в компании, Теле2 стала первой среди операторов мобильной связи, кто обеспечил прием национальных карт в своих салонах.

Еще более значимым стало заявление компании AliExpress о заключении договора с НСПК. С осени 2016 г. покупки на AliExpress можно будет оплатить картой «Мир». AliExpress — одна из крупнейших мировых площадок онлайн-торговли. Исходя из этих планов, можно говорить о том, что карта «Мир» действительно может стать массовой и востребованной.

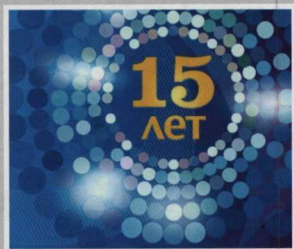


Дмитрий Логунов

Руководитель проекта «Банковские технологии»

>> СОБЫТИЯ

16
Call Center World
Forum 2016



18
SAP Форум 2016:
80% бизнес-
процессов будут
перестроены
под влиянием
технологий

19
Лауреаты премии
«ИТ-ЛИДЕР»
получили
награды



20
Мобильные
финансы 2016

>> ТЕМА НОМЕРА

29
Банковская система 2016:
курс на эффективность

32
*Александра
Антясова*



Пора переходить от слов к делу!
Безнадежные долги — миф,
неэффективные бизнес-процессы —
суровая реальность!

35
Андрей Конусов
«Аванпост»



Системы идентификации
и управления доступом.
Инструмент повышения
внутренней эффективности
и Информационной
Безопасности в период
затяжного экономического
кризиса

>> cover story

22

Платежная система «Мир» — это абсолютно рыночная,
а не административная история

В своем интервью журналу
«Банковские технологии» глава
НСПК **Владимир КОМЛЕВ** рас-
сказывает о сегодняшних пока-
зателях и планах развития инфра-

структуры приема карт «Мир», анонси-
рует внедрение новых платежных сер-
висов и приводит примеры работающей
«обратной связи» от банков.



>> тема номера

38
Дмитрий
Бессольцев
ALP Group



IT-поддержка банковских филиальных сетей: острые проблемы и их решение



42
Ольга
Смирнова
СКБ Контур

Как не попасть в технологические «лузеры»: выбираем сервисы для интернет-банка

44
Группа компаний
BSS подвела
итоги 2015 г.



>> it-инструменты



26
Алексей Панков
Huawei
Надежная
IT-платформа
обеспечивает
устойчивую работу
системы НСПК

>> payments

46
Андрей Агафонов
ЛАНТЕР



Чтобы работать в новых реалиях, нужно менять стереотипы

49 Кто и как покупает в Интернете



55
Ольга Шеленова
Группа компаний Микрон
Группа компаний
МИКРОН: от разработки
чипа до создания конечного продукта

56
Татев Аракелян
«Картограф»



Рынок платежных инструментов Армении

>> платежные инструменты

58
Андрей
Макаров
МТС
Всегда на связи.
С финансами



>> безопасность



60
Сергей
Щербина
Esri CIS

Геоинформационные системы помогают бороться с мошенничеством на рынке кредитования

63
Данные могут быть украдены и через флешку

Рынок IT

Почта Банк заработал в отделениях Почты России

■ 6 апреля 2016 г. состоялась торжественная церемония открытия первых точек оказания услуг Почта Банка в отделениях Почты России. Она прошла в пресс-центре ТАСС в формате телемоста с тремя городами — Калининградом, Волгоградом и Красноярском. В церемонии приняли участие президент-председатель правления Почта Банка Дмитрий Руденко и заместитель генерального директора Почты России по финансовому бизнесу, член Наблюдательного совета Почта Банка Владимир Салахутдинов.

Одновременно были открыты отделения Почта Банка на Почте России в десятках регионов страны: в Москве, в Калужской, Оренбургской, Пензенской, Новгородской, Ленинградской, Новосибирской, Челябинской областях, в Краснодарском и Пермском краях и ряде других субъектов РФ.

В отделениях Почты России банк будет присутствовать в различных форматах: от выделенных банковских зон с несколькими выделенными окнами до продажи банковских продуктов в универсальном почтовом окне. Всего в 2016 г. в почтовых отделениях откроются около 6000 окон Почта Банка. Также будет произведен ребрендинг 338 клиентских центров Лето Банка, которые станут отделениями Почта Банка.

Почта Банк ориентирован на оказание финансовых услуг массовому и ниже-массовому клиентским сегментам, покупателям интернет-магазинов, а также на комплексное обслуживание пенсионеров, включая выплату пенсий. Продуктовая линейка банка состоит из сберегательного счета, депозитов, кредитов наличными, POS-кредитов, кредитных карт и коробочных продуктов. Базовый продукт банка, сберегательный счет, открывается при первом обращении клиента в банк, все дальнейшее обслуживание происходит через него (в том числе в мобильном банке). Планируется, что для зарплатных и пенсионных клиентов банка по отдельным продуктам будут предоставлены льготные условия, в том числе по кредитным продуктам.

«Почта Банк — это расчетный, сервисный банк федерального масштаба. Для эффективной работы с широкой филиальной сетью Почты России будет использован ранее наработанный инновационный и технологический опыт. Особый акцент будет сделан на дистанционные каналы обслуживания, в том числе интернет- и мобильный банк, пользователи которого

получат доступ к расширенной продуктовой линейке. Сегодня мы открылись более чем в 20 регионах страны, в апреле начнется активное разворачивание сети, приглашаем в новый банк на почте», — сказал **президент-председатель правления Почта Банка Дмитрий Руденко**.

«Начало работы Почта Банка — важный шаг в реализации стратегии развития Почты России. Для нас Банк станет одним из ключевых центров инноваций и продуктовых инициатив. Его создание позволит привлечь новых клиентов, которые ранее не пользовались финансовыми услугами почты, а действующим — предложить доступные банковские продукты, такие как кредит, вклад, банковская карта. Почта России также продолжит обслуживать базовые финансовые потребности населения в небанковском сегменте: выплаты пенсий, платежей и денежных переводов,

где основной акцент будем делать на качество и быстроту обслуживания клиентов», — подчеркнул **заместитель генерального директора Почты России по финансовому бизнесу Владимир Салахутдинов**.



Всего в 2016 г. в почтовых отделениях откроются около **6000 окон** Почта Банка.

Orange Business Services арендует 5,3 тыс. кв. м. офисных площадей в Башне «Меркурий Сити Тауэр»

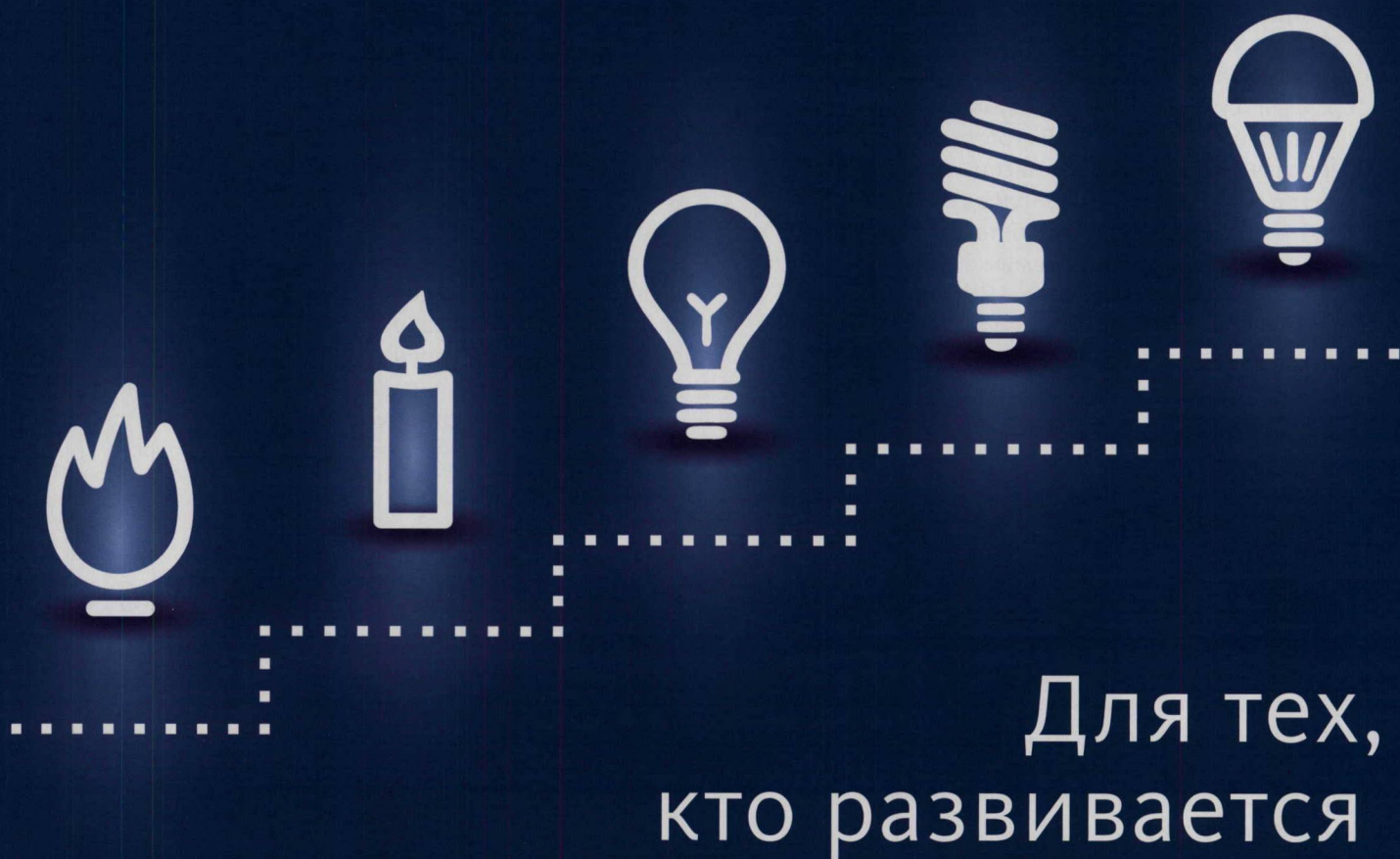
■ Компания Orange Business Services, международный сервис-провайдер, арендовала 5,3 тыс. кв. м. офисных площадей в Башне «Меркурий Сити Тауэр» ММДЦ «Москва-Сити».

Офис, в котором будут работать около 500 сотрудников Orange Business Services, займет два этажа. Контракт с арендодателем компания подписала в конце 2015 г. сроком на 10 лет, переезд запланирован на август 2016 г.

Orange Business Services стремится создавать наиболее комфортные условия работы для сотрудников. Оператор получил статус лучшего работодателя 2016 г. по итогам аудита Top Employer Institute, став одной из восьми компаний, получивших данный статус в России. Руководство компании приняло стратегическое решение объединить два московских офиса для создания максимально удобной рабочей среды для сотрудников. Сервис-провайдер остановил свой выбор на БЦ «Меркурий-Сити».

«Меркурий-Сити» прекрасно соответствует высоким требованиям сервис-провайдера: этот многофункциональный комплекс класса «А», входящий в состав ММДЦ «Москва-Сити», обладает развитой ин-

ЦАБС “БАНК 21 ВЕК”



Для тех,
кто развивается

- Стандартизация бизнес-процессов во всем банке на основе типовых сквозных процедур в ЦАБС.
- Единое информационное пространство – единый каталог клиентов, возможность обслуживания в любой точке в режиме 24*7.
- Прозрачность межфилиальных расчетов. Поддержка комбинированной структуры построения филиальной сети – централизованной и распределенной.
- Получение и консолидация отчетности в режиме реального времени. Автоматизация управленческого учета. Веб-клиент.
- Оперативный ввод в эксплуатацию. Отличное соотношение цена / качество.

Клиентами компании являются более 150 российских банков и дочерних структур иностранных банков. Среди них – более 25 финансово-кредитных организаций из ТОП-100 лидеров российских банков.

фраструктурой. На первых этажах здания располагаются рестораны, кафе, магазины, корпоративная столовая для арендаторов, банкоматы, химчистка, сервисные службы и бытовые услуги. Также в комплексе есть удобная парковка, а дизайн офиса будет соответствовать международным стандартам Orange. Кроме того, район делового центра отличается хорошей транспортной доступностью.

«Orange Business Services продолжает инвестировать в развитие бизнеса в России, и данный долгосрочный контракт стал очередным шагом в реализации нашей инвестиционной стратегии, — прокомментировал **Ричард ван Вагенинген, генеральный директор Orange Business Services в России и СНГ.** — Повышая продуктивность взаимодействия наших сотрудников, мы стремимся улучшить качество обслуживания наших клиентов. Уверен, что проект объединения двух московских офисов компании поможет нам в решении этой задачи».

РФИ Банк увеличил скорость подключения интернет-эквайринга до 15 минут

■ РФИ Банк первым на российском рынке запустил подключение онлайн-оплаты для предпринимателей за 15 минут по двум документам.

Сервис интернет-эквайринга РФИ Банка позволяет компаниям, которые ведут бизнес онлайн, принимать платежи в Интернете с помощью 9 способов оплаты в одной кнопке, включая банковские карты Visa и MasterCard, сервисы «Яндекс.Деньги», WebMoney, «QIWI Кошелек» и др.

По количеству готовых модулей для мгновенной интеграции интернет-оплат на сайтах РФИ Банк лидирует на российском рынке, предоставляя 46 готовых платежных модулей для самых популярных CMS.

Подключение к платежным сервисам РФИ Банка не требует открытия в нем расчетного счета.

«Мы активно развиваем инновационные сервисы в области электронной коммерции для малого и среднего бизнеса. Благодаря внедрению новых услуг наша клиентская база в сегменте СМБ быстро растет. По данным на апрель 2016 г., банк запустил онлайн-оплату на сайтах 579 интернет-магазинов. Мы стремимся предоставить нашим клиентам максимум инструментов для обеспечения удобной оплаты везде, где работает интернет», — комментирует **Заур Бесолов, заместитель председателя правления РФИ Банка.**

Сервис интернет-эквайринга РФИ Банка позволяет компаниям, которые ведут бизнес онлайн, принимать платежи в Интернете с помощью **9 СПОСОБОВ ОПЛАТЫ** в одной кнопке.

Компания BSS стала победителем в номинации «Разработчик систем ДБО» премии «Банковская Сфера»

■ По итогам тайного голосования членов Экспертного совета Премии «Банковская сфера» Компания BSS заняла первое место в номинации «Разработчик систем ДБО».

Признание профессиональным сообществом достижений и заслуг Компании BSS, как разработчика систем ДБО — это подтверждение верности выбранной стратегии и тактики развития продуктовой линейки и компании в целом, а также результат каждодневных усилий всех сотрудников BSS.

Премия инноваций и достижений финансовой отрасли «Банковская сфера» учреждена деловым журналом «Банковское обозрение» в 2012 г. Премия нацелена на поиск ярких, инновационных и прогрессивных подходов к стандартному набору банковских инструментов и привлечение к ним внимания банковского сообщества.

Итоги семинара «Новые возможности проекта ЦАБС «БАНК 21 ВЕК» и перспективы развития»

■ 21–22 апреля 2016 г. в отеле «Шератон Палас Москва» компания ИНВЕРСИЯ провела ежегодный партнерский семинар для своих клиентов на тему «Новые возможности проекта ЦАБС «БАНК 21 ВЕК» и перспективы развития».

Среди гостей были как представители столичных, так и региональных банков: Айви Банк,

Алеф-Банк, Банк МБА-МОСКВА, Банк ЧБРР, НКО «БРИНС», Витабанк, Владбизнесбанк, ГЛОБУС, ЕвроситиБанк, ИНРЕСБАНК, ИС Банк, КИВИ Банк, КОМЕРЦБАНК (ЕВРАЗИЯ), Кубанский универсальный банк, Кубань Кредит, Лайтбанк, Легион, Мастер-Капитал, МБР-банк, МОСОБЛБАНК, МФБанк, Новобанк, Новопокровский, ПЛАТИНА, НКО «Премиум», ПРОМИНВЕСТБАНК, СИ Ди Би БАНК, СЛАВИЯ, Таатта, Тинькофф Банк, Трансстройбанк, ТКПБ, Touch Bank, ФОРА-БАНК и др.

В работе семинара помимо сотрудников компании ИНВЕРСИЯ (г. Москва) приняли участие специалисты

региональных представителей компании: «Инверсия-Петербург», «Инверсия Юг», «Инверсия-Кавказ», СКБ ГРАФ.

Основная тематика мероприятия была посвящена новому функционалу ЦАБС «БАНК 21 ВЕК» и перспективам развития системы и входящих в ее состав модулей и приложений. Для участников семинара менеджеры компании представили обширную программу докладов, посвященных обновленным версиям решений, и анонсировали новые продукты для бизнеса банков. Особый интерес у публики вызвали презентации: «Эволюционный путь развития ЦАБС: миграция с Forms на Java и работа в гибридном варианте», «Модуль комплексного автоматизированного обновления ЦАБС», «Программный комплекс «МФО 21 ВЕК». Автоматизация микрофинансовых организаций», «Новый модуль единого обеспечения для кредитных продуктов», «Новый сервис СМЭВ — ГИС ЖКХ». Также с докладами на семинаре выступили представители корпорации Oracle и компании IT Pro, которые продемонстрировали свои решения в области IT.

Двухдневная программа включала в себя не только официальную часть, но и время для общения. У членов СЮ-клуба была возможность побеседовать не только друг с другом, но и с руководителями и ведущими специалистами ИНВЕРСИИ, обменяться мнениями, получить консультации по интересующим воп-

росам. Гостями было отмечено, что подобное мероприятие — это отличный повод для дружеского диалога с клиентами компании в неформальной обстановке, а также возможность подвести итоги совместной работы за год и наметить основные направления деятельности на ближайшую перспективу.

Московский Индустриальный Банк, MasterCard и компания CardsMobile представили новый сервис бесконтактной оплаты с помощью смартфона

■ В России появился новый проект, в котором к существующему счету выпускается дополнительная мобильная карта бесконтактной оплаты MasterCard. Теперь Московский Индустриальный Банк выпускает такие карты в приложении для NFC-платежей «Кошелек», разработанном компанией CardsMobile. Мобильная карта Московского Индустриального Банка в смартфоне позволяет оплачивать покупки прикосновением телефона к бесконтактному платежному терминалу на кассе — аналогично пластиковой карте с бесконтактной технологией оплаты MasterCard.

АССОЦИАЦИЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ БАНКОВ РОССИИ Association of Regional Banks of Russia

XIV Международный банковский форум «Банки России - XXI век» XIV International banking forum "Banks of Russia - XXI century"

September 7-10, Sochi

7-10 сентября, г. Сочи

The Radisson Blu Paradise Resort & Spa



XVIII Банковская конференция

«Банки, финансовые рынки
и макроэкономическая динамика:
Россия и международная практика»

XVIII Banking conference

"Banks, financial markets
and the macroeconomic dynamics:
Russia and international practice"

Генеральный спонсор
 КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК
КУБАНЬ КРЕДИТ
www.kubankredit.ru

Партнер-спонсор регистрации
 Банк Образование

(495) 785-29-93, 785-29-88.
cpk@asros.ru, mts@asros.ru,
kmd@asros.ru, kv@asros.ru.
www.asros.ru



Чтобы оформить мобильную карту Московского Индустриального Банка в приложении «Кошелек», клиентам банка не нужно посещать его отделения: достаточно выбрать из списка продуктов, доступных для выпуска в приложении, карту Московского Индустриального Банка, пройти в приложении процедуру идентификации и выпустить дополнительную карту к своему счету в любое удобное время. Пополнить мобильную карту можно любым стандартным способом: например, наличными через банкомат, переводом с карты на карту или переводом с другого счета через интернет-банке.

Мобильная карта MasterCard Московского Индустриального Банка выпускается к существующему счету клиента в Банке (например, к зарплатному) и является дебетовой. У карты нет ограничений по сумме пополнения.

Запуск нового карточного продукта занял около полугода и стал возможен благодаря собственным платформам CardsMobile TSM и Cloud-Based Payments Platform, позволяющим выпускать мобильные банковские карты, карты лояльности и электронные проездные в смартфоны пользователей. Сервис соответствует международным стандартам безопасности MasterCard и PCI DSS.

Кирилл Горыня, генеральный директор компании CardsMobile, отметил: «Запуск еще одного банковского продукта в приложении позволил нам сделать интеграцию нашего сервиса с партнерами еще более быстрой и эффективной. В 2013 г., на этапе запуска «Кошелька», мы были первопроходцами. Сейчас мы можем назвать себя настоящими лидерами отрасли: у нас есть большой опыт запуска партнерских проектов в этом инновационном направлении. Мы предоставляем нашим партнерам еще один инструмент для взаимодействия с клиентами и с новой, ранее не охваченной аудиторией. И мы рады видеть в числе наших партнеров Московский Индустриальный Банк».

«MasterCard активно работает над тем, чтобы платежные инновации были доступны россиянам, и очень рады тому, что CardsMobile и Московский Индустриальный Банк выпускают на рынок новое предложение, — прокомментировал **Дмитрий Тартышев, вице-президент по развитию инновационных платежных технологий MasterCard в России**. — С бесконтактной банковской картой в мобильном телефоне оплачивать покупки становится еще удобнее и быстрее, и благодаря этому экономится время, которое так ценно в нашем высоком темпе жизни. А поскольку технология бесконтактной оплаты MasterCard

сегодня доступна в самых разных торговых и сервисных предприятиях в 72 странах мира и в России, с банковской картой в мобильном телефоне вы можете просто и удобно оплачивать повседневные покупки дома и в путешествии».

С 2016 г. приложение «Кошелек» доступно на всех Android-телефонах. Приложение предустановлено на более чем 1 500 000 смартфонов и доступно для скачивания из Google Play. 

Teradata предлагает принципиально новый подход к проектированию и развертыванию корпоративного «озера данных»

■ Корпорация Teradata анонсировала свой новый подход к развертыванию «озер данных» на основе «шаблонных проектов», в которых нашел свое применение многолетний опыт консалтинга и оптимизации Больших данных. Данный подход поможет клиентам построить «озера данных» и пользоваться их преимуществами.

Организации изучают функциональные возможности «озер данных» для понимания и использования растущих объемов данных. Однако работу IT-отделов осложняют серьезные проблемы, такие как недоста-

ток передовых методик, нехватка специалистов по обработке и анализу данных и даже неясность в отношении определения «озера данных». Наряду с этими сложными задачами растет число вариантов технологичес-

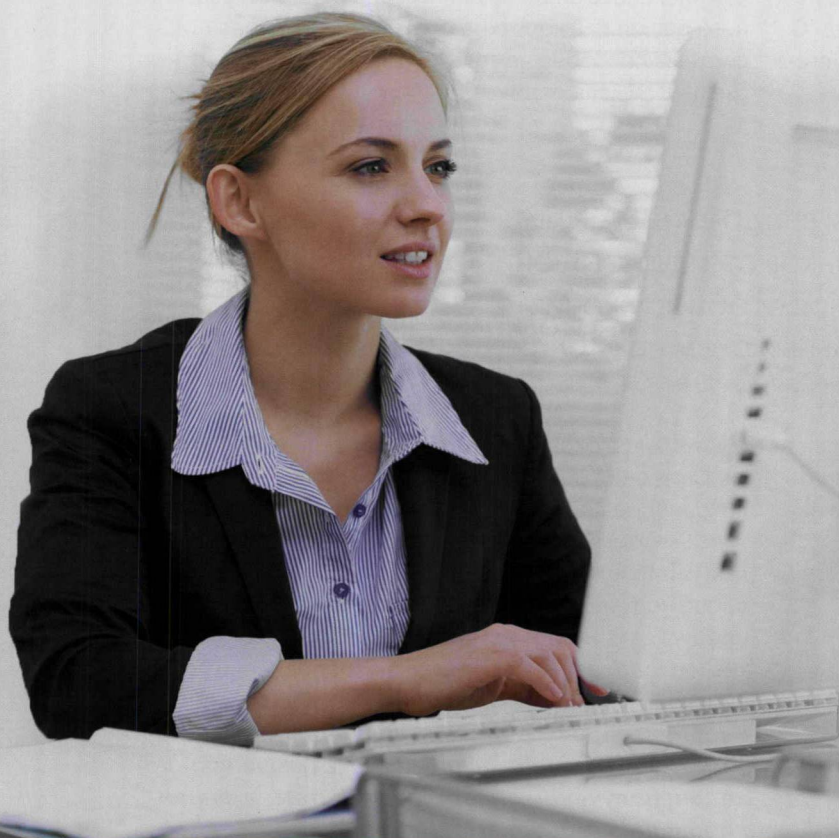
Технология бесконтактной оплаты
MasterCard сегодня доступна
в самых разных торговых и сервисных
предприятиях в 72 странах мира.

кой реализации. Например, обычно считается, что «озера данных» аналогичны технологии Hadoop, которая является прекрасным выбором для многих рабочих нагрузок «озер данных»; однако «озеро данных» может быть построено на основе нескольких различных технологий, таких как Hadoop, NoSQL, Amazon Simple Storage Service (S3), реляционная база данных (система управления реляционными базами данных, RDBMS), либо их комбинаций. И до тех пор, пока технологии определяют результат, для успешного построения «озера данных» необходим план. Шаблон проекта «озера данных» — это и есть тот самый план. Шаблон проекта содержит объекты интеллектуальной собственности на основе передовых методик для корпоративного сегмента в сочетании с продуктами,



R-Style Softlab

www.softlab.ru



Вы всегда на связи со своими клиентами



InterBank RS — самая современная платформа для реализации масштабных проектов дистанционного обслуживания физических и юридических лиц. На основе InterBank реализован проект «Сбербанк ОнЛ@йн», а также сервисы ДБО в Газпромбанке, ВТБ Армении, Внешпромбанке, банке «ГЛОБЭКС», Совкомбанке и у многих других наших клиентов!

Компания R-Style Softlab — ведущий отечественный разработчик автоматизированных банковских систем, входящий в международную группу компаний Asseco. Программные продукты R-Style Softlab используются в каждом третьем банке, действующем на территории Российской Федерации.

разработанными совместно с другими компаниями на основе их опыта успешного привлечения клиентов.

«Корпорация Teradata вышла на передовой рубеж создания шаблонов реализации «озер данных», — утверждает **Тони Баер (Tony Baer), старший аналитик компании OVUM.** — «Озеро данных» отличается от хранилища рабочих данных. Преимущества, которые предлагает Teradata, основаны на реальном практическом опыте, помогая клиентам справляться с управлением данными в условиях разнородных сред. С приобретением компании Think Big, корпорация Teradata приобрела ценные интеллектуальные активы — шаблоны проектов, которые помогут построить прозрачные «озера данных».

Благодаря доступу к новым данным, таким как записи службы поддержки клиентов, сведения о посещении сайтов, IP-трафик, содержимое журналов событий, информация от датчиков, хранящаяся в «озере данных», пользователи могут рассматривать ситуации, обычно требующие взаимной проверки нескольких одновременных интерпретаций данных. **Б**

Углубленная аналитика помогает эффективнее бороться с отмыванием денег

■ После автоматизации противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма (ПОД/ФТ) эффективность этих процессов значительно повышается — как за счет того, что банк выявляет больше подозрительных операций, так и за счет того, что снижается количество ложных срабатываний. Возможности современной аналитики, результативность и особенности внедрения такого рода решений обсуждались на организованном SAS Россия/СНГ бизнес-завтраке «Контроль за отмыванием: практический опыт внедрения AML-решения в современных российских реалиях». В частности, на нем были представлены подробности недавнего проекта внедрения SAS Anti-Money Laundering (AML) в Тинькофф Банке.

Результатом внедрения SAS AML в одном из банков стало повышение эффективности обнаружения подозрительных схем на 95%. Банки, уже использующие систему, отмечают снижение количества ложных срабатываний после внедрения в среднем на 50%. За счет автоматизации обнаружения и процесса принятия ре-

шения удается высвободить ресурсы с задач обязательного контроля и перераспределить их на задачи расследования подозрительных операций, что также повышает эффективность работы в целом.

Баланс между соблюдением требований регулятора с одной стороны и соблюдением интересов клиента с другой возможен только в том случае, когда в распоряжении комплаенс-офицера есть результаты комплексного анализа данных для принятия взвешенного решения в короткие сроки. Современная AML-система способна не только выявлять уже известные схемы отмывания денег, но и предугадывать новые,

пока еще не имеющие прецедентов. Такой взгляд в будущее, основанный на многофакторном анализе данных, позволяет комплаенс-офицеру принимать безошибочные решения.

«Сегодня кредитные организации функционируют в высококонкурентной среде финансового рынка. Снижение регуляторных и репутационных рисков, сохранение добросовестных клиентов — это те факторы, которые способствуют преодолению негативных тенденций. Если финансовая организация способна не только выявить действия преступников, но и предугадать их, это помогает ей опередить конкурентов и внести серьезный вклад в оздоровление российской и мировой экономики», — говорит **Елена Куприянова, руководитель направления ПОД/ФТ (Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма) SAS Россия/СНГ.** **Б**

Touch Bank будет использовать облачное решение SAP для управления эффективностью сотрудников

■ Компания SAP и Touch Bank, российский онлайн-банк, объявили о создании системы для управления потенциалом и эффективностью персонала на базе облачной платформы SAP SuccessFactors. Разработку процессов, проведение обучения пользователей и запуск решения в продуктивную эксплуатацию осуществляла консалтинговая компания ЭКОПСИ Консалтинг.

Система базируется на инновационных возможностях и преимуществах облачной платформы, обеспечивающих удобство и оперативность работы с ин-

формацией для всех категорий пользователей. В решении для Touch Bank использованы такие модули SAP SuccessFactors, как Performance Management и Goal Management для анализа эффективности персонала и работы над доведением стратегии компании до сотрудников, а также Compensation Management для управления вознаграждениями. Важной частью новой системы, с которой работают все сотрудники банка — около 250 человек, стала облачная сеть SAP Jam — инструмент корпоративной коммуникации и реализации внутренних социальных проектов, служащий также целям повышения вовлеченности и мотивации сотрудников. Помимо этого, к будущей платформе предъявлялись серьезные требования по функциональности, удобству администрирования и интеграции с учетными системами банка.

«Решение SAP SuccessFactors используется сотрудниками с разным уровнем ответственности и функциональных обязанностей. Простой в реализации, точный и оперативный контроль над системой управления эффективностью (СУЭ) обеспечил сокращение трудозатрат благодаря автоматизации расчета компенсаций и льгот. Руководство банка в любой момент располагает всей информацией для оценки эффективности и потенциала сотрудников по широкому спектру параметров», — прокомментировала **Наталья Рощина, HR-директор Touch Bank.**

«В решении SAP SuccessFactors, содержащем свыше 2000 метрик для оценки персонала, реализованы все новые технологии, необходимые для работы сотрудников XXI века, развития их профессиональных навыков и построения успешной карьеры, органично связанной со стратегией компании», — отметил **Андрей Шарак, заместитель генерального директора SAP СНГ.**

Компания «ИНСИСТЕМС» отметила 20-летие

■ В апреле 2016 г. компания «ИНСИСТЕМС» (входит в группу ЛАНИТ) отметила двадцатилетие успешной работы на рынке IT и инженерных систем для объектов промышленного, гражданского и специального строительства. Компания имеет уникальный опыт реализации сложных комплексных проектов, может решать задачи инженерного обеспечения зданий и строить системы безопасности любого уровня. Среди заказчиков компании: Банк России, Сбербанк РФ, Федеральное казначейство, «Газпром», «Роснефть», Linxtelecom, Роскосмос, Спецстрой России, аэропорты «Внуково», «Домодедово», «Шереметьево», гостиничная сеть «Marriott» и др.



ПОМОГИТЕ АЛИЕ!

Алия Максудова из села Яксатово Астраханской области родилась с патологией почек. И теперь их функцию выполняют специальные пластиковые пакеты с особой жидкостью, которая через вживленный в тело малышки катетер поступает в кровь, а затем откачивается обратно. Без такого круглосуточного очищения крови — диализа, девочке просто не выжить. Малышке необходим специальный аппарат автоматической очистки крови — циклер. Но стоит он 624000 рублей. И приобрести аппарат Максудовы должны самостоятельно. Понятно, что таких денег у молодой семьи нет. Союз благотворительных организаций России просит всех, кто хочет и может помочь Алии Максудовой, перечислить средства на ее лечение.

Более подробная информация по тел.: (495) 225-13-16
или на сайте www.sbornet.ru

Платежи в адрес Алии Максудовой принимаются во всех отделениях Сбербанка России без взимания комиссионного сбора.

Реквизиты:

Получатель: некоммерческое партнерство «Союз благотворительных организаций России»
ИНН: 7715257832
КПП: 771501001
Р/С: 40703810287810000000 в Московском филиале ПАО РОСБАНК г. Москва
К/С: 30101810000000000256
БИК: 044525256

Назначение платежа: пожертвование на лечение Алии Максудовой

СОЮЗ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ РОССИИ ПРОСИТ СООТЕЧЕСТВЕННИКОВ ПОМОЧЬ



История бизнеса «ИНСИСТЕМС» в составе ЛАНИТ началась в 1996 г., когда была образована компания «ЛАНИТ-Конди» для создания и обслуживания систем кондиционирования, вентиляции и холодоснабжения. В 2002 г. два департамента группы компаний ЛАНИТ (департамент систем связи и электропитания и департамент систем безопасности объектов) объединились с «ЛАНИТ-Конди» в составе новой компании «ИНСИСТЕМС».

Сегодня в условиях негативной динамики рынка «ИНСИСТЕМС» демонстрирует уверенный рост. Так, по итогам 2015 г. компания увеличила оборот в рублях на 36,5% по сравнению с предыдущим годом. Основными генераторами выручки «ИНСИСТЕМС» стали комплексные инженерные решения в крупных инфраструктурных проектах и дистрибуция инженерного и электротехнического оборудования. В 2016 г. ожидаемый прирост выручки составит не менее 15%.

Самым масштабным проектом для «ИНСИСТЕМС» стало участие компании в строительстве первого национального космодрома гражданского назначения «Восточный» в Амурской области. Для обеспечения технического комплекса космодрома всеми необходимыми системами

«ИНСИСТЕМС» объединила усилия и ресурсы с компанией «ЛАНИТ-ПАРТНЕР». В зону ответственности дочерних компаний ЛАНИТ входили ключевые объекты технического комплекса: монтажно-испытательный комплекс ракет-носителей, где происходит сборка и подготовка ракеты «Союз 2.1а», энергоблок, холодильный центр мощностью 8,5 МВт, заправочно-нейтрализационная станция.

Корпоративный университет Сбербанка России на Истре, оснащенный «ИНСИСТЕМС», стал лучшим в стране и вошел в четверку лучших корпоративных университетов мира. Объект площадью более 65 000 кв. м на территории 26 га включает в себя учебные корпуса, конференц-залы, кампус уровня пятизвездочной гостиницы, клуб и спортивные сооружения. Университет оборудован автономным триггерационным энергоцентром. «ИНСИСТЕМС» создала 46 инженерных и IT-систем (в том числе системы энергоснабжения, противопожарные системы, комплекс систем безопасности, телекоммуникационные и мультимедийные системы, системы автоматизации и диспетчеризации). Президент России Владимир Путин в начале 2015 г. провел в Корпоративном университете семинар-совещание и отметил, что в каждом регионе было бы полезно иметь такой центр.

Одна из стратегических задач в этом году — запуск собственного производственного центра на Дальнем Востоке в одной из территорий опережаю-

щего социально-экономического развития (ТОСЭР). В 2016 г. «ИНСИСТЕМС» начнет локальную сборку оборудования для использования в рамках контрактов, затем предложит свои решения рынку.

Проекты

Компания R-Style Softlab оснастит Русский элитарный банк современной системой ДБО

■ Компания R-Style Softlab заключила контракт с Русским элитарным банком (РЭБ) на поставку и внедрение систем для дистанционного банковского обслуживания физических лиц — InterBank Retail и Inter-

Bank Retail Mobile. Внедрение связано с необходимостью улучшения обслуживания клиентов и открытием филиала в г. Якутске.

Новый вид обслужи-

вания поможет банку активировать работу в направлении розницы. Клиентам банка станут доступны такие популярные дистанционные услуги, как переводы, пополнение вкладов, оплата налогов и услуг сторонних организаций, заявки и справки, информация по остаткам на счетах и картах и пр.

В ходе проекта компания R-Style Softlab реализует взаимодействие системы электронного банковского обслуживания InterBank RS с банковской системой RS-Bank v. 5.5, которая автоматизирует деятельность банка с момента его основания в 1995 г. Параллельно будет реализована интеграция с процессингом ПАО «Промсвязьбанк» (OpenWay) и с платежной системой «Contact».

«Современные системы ДБО — не просто дополнительный канал обслуживания клиентов, это полноценный офис банка, где клиенты могут получить полный спектр банковских услуг в круглосуточном режиме. InterBank RS станет основой нашего онлайн-офиса, — отметил **Андрей Глущенко, председатель правления Русского элитарного банка.** — Для предоставления клиентам качественного сервиса, отвечающего современным требованиям, мы планируем активно развивать это перспективное направление».

«Русский элитарный банк является давним партнером нашей компании, у нас за плечами несколько совместных проектов, — отметил **директор департамента онлайн-решений компании R-Style**

По итогам 2015 г. компания увеличила оборот в рублях на **36,5%** по сравнению с предыдущим годом.

Softlab Андрей Хоботов. — Мы рады, что для автоматизации нового направления банк снова обратился к проверенному вендору». 

Компания «Неофлекс» реализовала в Уралтрансбанке электронный документооборот с Федеральной службой судебных приставов

■ В 2013 г. Уралтрансбанк обратился в «Неофлекс» для решения задачи взаимодействия с Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП). В банке был внедрен продукт Neoflex GISAdapter из состава линейки Neoflex Adapters для исполнения требований Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». По завершении проекта и успешной эксплуатации Neoflex GISAdapter Уралтрансбанк принял решение внедрить еще один продукт из состава линейки — Neoflex FSSPAdapter — для перехода к электронному документообороту с Федеральной службой судебных приставов (ФССП).

В настоящее время проект по интеграции Neoflex FSSPAdapter в IT-ландшафт банка завершен и Уралтрансбанк приступил к полностью электронному взаимодействию с Федеральной службой судебных приставов. Внедрение Neoflex FSSPAdapter дает возможность не только в автоматическом режиме формировать ответы на запросы приставов и информировать клиентов банка о поступлении таких запросов, но и централизовать информационный обмен с ведомством на уровне головной организации, что особенно важно для территориально распределенных банков с обширной филиальной сетью.

Олег Рубан, директор по развитию бизнеса компании «Неофлекс»: «Специализированная единая платформа Neoflex Adapters поддерживает электронный документооборот более чем с сорока ведомствами по всем доступным каналам, обеспечивая ЭДО с большинством госорганов. Мы очень рады, что Уралтрансбанк оценил наш продукт Neoflex GISAdapter, продолжив сотрудничество с «Неофлекс» уже в части автоматизации электронного документооборота с ФССП. Внедрение Neoflex FSSPAdapter происхо-

дило в банке удаленно, с разницей во времени в 2 часа, и одним из позитивных моментов проекта стало активное соучастие IT-специалистов кредитного учреждения в процессах внедрения и тестирования продукта».

Андрей Спицин, Первый заместитель Председателя Правления ОАО «Уралтрансбанк» так прокомментировал результаты проекта: «Выбор поставщика адаптера для взаимодействия с ГИС ГМП мы осуществляли уже с учетом своих дальнейших планов обеспечить автоматизацию обмена данными с ФССП. Изначально банк выбирал не просто адаптер для ГИС ГМП, а платформу, на которой будет выстроено все взаимодействие с госорганами. Итоговый выбор в пользу «Неофлекс» был обусловлен тем, что подход компании к реализации линейки продуктов для обмена данными с федеральными ведомствами полностью удовлетворяет нашим требованиям». 

«МультиКарта» успешно перевела банки-партнеры Банка Москвы на процессинговое обслуживание

■ В рамках интеграции Банка Москвы в состав банка ВТБ процессинговая компания «МультиКарта» успешно завершила проект по переводу эмиссионных и эквайринговых программ 15 банков из процессингового центра Банка Москвы на свои процессинговые мощности. Банки переведены под спонсорство банка ВТБ.

Помимо типовых сервисов в рамках проектов были реализованы дополнительные услуги, такие как: 3D Secure, online-интерфейсы сис-

тем ДБО банков и процессингового хоста МультиКарта, и многое другое.

Генеральный директор компании «МультиКарта» Кирилл Свириденко так прокомментировал итоги проекта: «За очень короткий срок мы успешно реализовали все технологические проекты миграции банков, в том числе в платежных системах, и обеспечили работоспособность карт, а также устройств банков-партнеров в соответствии с планом присоединения Банка Москвы к ВТБ. Сроки на проекты миграции были очень сжатые, но все участники проектов — наши банки-клиенты, «МультиКарта», ВТБ и платежные системы с успехом решили все поставленные задачи». 

Специализированная единая платформа Neoflex Adapters поддерживает электронный документооборот более чем с сорока ведомствами **ПО ВСЕМ ДОСТУПНЫМ КАНАЛАМ.**

РосЕвроБанк выбрал PT Application Firewall для защиты своего сайта

■ РосЕвроБанк и компания Positive Technologies сообщили о завершении работ по внедрению межсетевого экрана прикладного уровня PT Application Firewall. Цель проекта — обеспечить максимальный уровень информационной безопасности официального сайта банка.

Для повышения качества клиентского обслуживания РосЕвроБанк активно развивает дистанционные технологии. На официальном сайте банка представлен широкий спектр онлайн-сервисов для оперативного предоставления необходимой информации и удаленного взаимодействия с клиентами.

В условиях растущих угроз, связанных с кибератаками на веб-приложения, РосЕвроБанку потребовался современный инструмент для эффективной защиты сайта. При выборе продукта специалисты банка руководствовались такими критериями, как:

- высокий уровень безопасности;
- минимальный уровень ложных срабатываний;
- легкость установки и настройки;
- выполнение рекомендаций и требований

ЦБ РФ, БР ИББС-2.6-2014, PCI DSS, ФСТЭК (приказы № 17 и 21);

- наличие сертификата ФСТЭК;
- защита от атак, направленных на доступность интернет-сервисов (DDoS) на уровне приложения;
- техническая поддержка в режиме 24/7;
- встраивание в СУИБ организации.

Пилотные испытания заняли всего несколько дней. На этапе тестирования PT Application Firewall уверенно противостоял всем распространенным атакам по классификациям OWASP и WASC, включая SQLi, XSS, XXE и CSRF.

На втором этапе в сети РосЕвроБанка был построен двухузловой отказоустойчивый кластер PT

Application Firewall с возможностью дальнейшего горизонтального масштабирования.

«В банковском сообществе хорошо знакомы с высокой квалификацией экспертов Positive Technologies, — отметил **Евгений Анисимов, представитель управления информационной безопасности РосЕвроБанка**. — Глубокая экспертиза компании в области угроз и уязвимостей, специфичных для финансовой отрасли, нашла свое отражение в PT Application Firewall. После тщательного изучения средств защиты

различных производителей, в том числе лидеров зарубежного рынка, мы остановились на продукте Positive Technologies, и результаты пилотного проекта говорят о правильности нашего решения».

«Уязвимости в коде веб-приложений могут использоваться как для атак на клиентов банков, так и для проникновения во внутреннюю сеть финансовых организации или осуществления DDoS-атак. — говорит **Всеволод Петров, старший специалист отдела проектирования и внедрения Positive Technologies**. — Наиболее современным подходом к защите веб-приложений является применение специализированных межсетевых экранов, о чем упоминается в рекомендациях в области стандартизации Банка России и в стандарте PCI DSS. На практике успешное противодействие веб-угрозам — непростая задача. В PT Application Firewall реализованы наши разработки в области машинного обучения, поведенческого и корреляционного анализа, и выбор РосЕвроБанка является важным подтверждением их эффективности».

Продукты

Компания R-Style Softlab обновила приложение «RSDH: Управленческая отчетность»

■ Компания R-Style Softlab объявила об обновлении бизнес-приложения для анализа и повышения эффективности деятельности банков — «RS-DataHouse: Управленческая отчетность».

В решении усовершенствована бизнес-модель, позволяющая финансовым организациям проводить расчет и анализ матрицы фондирования, реализована техническая возможность использования полученных результатов для форми-

рования справочника трансфертных ставок.

Приложение также получило новый, более удобный и гибкий, веб-интерфейс, который расширил возможности бизнес-пользователей — сотрудников финансовых подразделений банков — по управлению системой. Теперь они могут самостоятельно, без обращения в IT-департамент, настраивать параметры управленческой отчетности, менять ее визуальное представление и атрибутивный состав (поля, колонки, категории).

Автоматизация расчета **МАТРИЦЫ** фондирования позволит проводить более точный анализ финансовых результатов банка и улучшить показатели его деятельности.

«В условиях экономического кризиса вопрос повышения эффективности становится для банков особо актуальным, — сообщила **Юлия Кветкина, директор департамента аналитических систем R-Style Softlab**. — На основе матрицы фондирования производится анализ ресурсной политики банка, показателей управления активами и пассивами. Автоматизация расчета матрицы фондирования позволит проводить более точный анализ финансовых результатов банка и улучшить показатели его деятельности».

Бизнес-приложение «RSDH: Управленческая отчетность» предназначено для эффективного ведения управленческого отчета и оперативного получения управленческой отчетности. Решение позволяет проводить анализ и получать объективную оценку эффективности банка в различных аналитических разрезах, таких как финансовая структура, точки продаж, клиенты и группы клиентов, направления деятельности, продукты и услуги и другие аналитические разрезы.

Компания BSS выпустила обновление системы «Сервер Нотификации»

■ Компания BSS объявила о выпуске новой версии системы «Сервер Нотификации» v. 2.10, предназначенной для отправки клиентам банка различных сообщений, включая сообщения о платежных операциях и предложениях банка.

Обновленная система «Сервер Нотификации» обеспечивает возможность экспорта и импорта настроек системы, расширенное журналирование осуществляемых в системе операций и гибкое управление журналами системы, более удобную интерфасу.

«В данной версии мы сосредоточились на улучшении очень важных эксплуатационных характеристик системы для обеспечения ее надежного функционирования и более удобного и эффективного сопровождения», — комментирует плановое обновление **Дмитрий Князев, руководитель направления Компании BSS**.

Переход на версию системы «Сервер Нотификации» v. 2.10 осуществляется с версии v. 2.9 в рамках договора сопровождения.

R-Style Softlab представила IT-решение для управления конверсионными сделками с иностранной валютой

■ Компания R-Style Softlab реализовала в системе для автоматизации работы банка на финансовых рынках RS-Securities V.6 новое веб-приложение — «Монитор дилера». С его помощью финансовые организации могут в режиме реального времени осуществлять конверсионные сделки с ценными бумагами на основе котировок торговых площадок и информационных систем Reuters и Bloomberg.

Интерфейс подсистемы разрабатывался с учетом специфики работы сотрудника банка, специализирующегося на сопровождении и контроле клиентских сделок по покупке и продаже валюты. Он разделен на две зоны: с информацией по котировкам валют для отслеживания валютных пар и связанных с ними банковских курсов; со сведениями по сделкам клиентов банка, объемам этих сделок и спискам клиентов — юридических и физических лиц.

В системе выполняется автоматическое обновление данных по котировкам и клиентским операциям покупки и продажи валют. Периодичность настраивается в зависимости от потребностей конкретного банка.

В новом модуле предусмотрена возможность интеграции с различными системами ДБО, в которых происходит оформление сделки на стороне клиента.

Взаимодействие новой разработки с решениями класса интернет- и мобильный банкинг повышает удобство работы пользователя и управляемость процесса в финансовой организации. К примеру, изменения параметров покупки и продажи ценных бумаг, вносимых сотрудником банка в «Мониторе дилера»,

В системе выполняется автоматическое обновление данных по котировкам и клиентским операциям **ПОКУПКИ И ПРОДАЖИ ВАЛЮТ**. Периодичность настраивается в зависимости от потребностей конкретного банка.

становятся доступны клиенту в системе ДБО. Также благодаря интеграции дилер может в любой момент в «Мониторе» нажать кнопку, приостанавливающую торги, и заблокировать тем самым прием заявок.

«Данная разработка подходит для банков РФ и СНГ, — отметил **директор департамента банковского ПО RS-Bank компании R-Style Softlab Лев Френкель**. — В системе предусмотрены специальные настройки для указания различных валютных пар, подключения наиболее распространенных информационных систем, торговых площадок и других параметров».

Call Center World Forum 2016

В конце марта 2016 г. в Москве состоялся XV Юбилейный Международный Call Center World Forum (CCWF), крупнейшее событие в Восточной Европе индустрии обслуживания клиентов и контактных центров. В работе Форума приняло участие около 2000 профессионалов и экспертов индустрии.

XV Юбилейный Международный Call Center World Forum готовился в сотрудничестве с ключевыми экспертами и профессиональным сообществом, что позволило выделить в программе мероприятия наиболее важные и актуальные темы, волнующие индустрию. В течение двух дней Форума представители ряда компаний обсудили ключевые вопросы отрасли, обменялись профессиональным опытом и представили лучшие практики своих компаний.

В рамках конференции CCWF прошло 5 сессий: Пленарная сессия, а также сессии «Оптимизация», «Оmnikanальность», «Персонал» и «Продажи». На Пленарной сессии эксперты обсудили вопросы развития цифровых сервисов и omnikanальности, моделирования процессов обслуживания клиента (Customer Journey Map), внедрения стратегий комплексной оптимизации, аналитики клиентских данных и многие другие вопросы. В программе конференции во второй день Форума директора и руководители лидирующих на рынке компаний представили аудитории кейсы и успешные практики, раскрывающие наиболее важные аспекты управления удаленным клиентским обслуживанием, а также ответили на вопросы участников мероприятия.

Обсуждая тенденции в дистанционном обслуживании клиентов, **Наталья Смирнова, старший вице-президент, директор Департамента клиентского обслужи-**



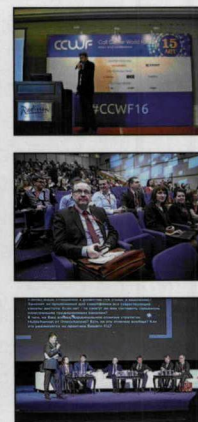
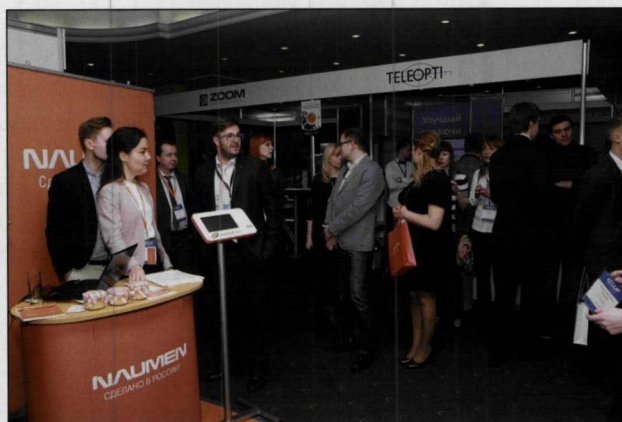
вания банка ВТБ24, сказала: «Для дальнейшего развития индустрии, с моей точки зрения, очень важно внедрение голосовых сервисов и переход к сервисам распознавания речи, биометрии, речевой аналитике. В этом направлении сейчас идет весь мир. С точки зрения обслуживания клиентов и повышения его качества, компаниям необходимо внедрение моделей omnikanального обслуживания клиентов».

Станислав Милых, руководитель системам самообслуживания МегаФон, и Лаша Джанашия, старший менеджер по развитию систем самообслуживания МегаФон, представили кейс, в котором рассказали о результатах использования виртуального оператора от Яндекс SpeechKit для обслуживания клиентов. Станислав Милых отметил: «Мы уверены, что голосовые сервисы полностью заменят все кнопочные IVR. Абонентам удобно пользоваться персональным помощником и при звонке в контактный центр, и в

приложении». В свою очередь Лаша Джанашия добавил: «Контактный центр — это затратная точка в любой отрасли. С помощью виртуального оператора мы можем перераспределять ресурсы КЦ на более полезные для бизнеса задачи, к примеру, ориентировать наших операторов на более сложные запросы, продажи».

По данным отчета «Глобальное Бенчмаркинг-Исследование. Россия и страны региона 2015» 76% компаний признают, что сервисное обслуживание — это ключевой дифференцирующий фактор конкурентоспособности бизнеса. Для удобства клиентов компании все активнее внедряют в контактные центры цифровые каналы. **Сергей Буланкин, вице-президент по обслуживанию клиентов Тинькофф Банка**, сказал: «Развитие Digital-каналов — одна из ключевых задач для повышения качества обслуживания и удовлетворенности клиентов уже последние несколько лет. К примеру, в Тинькофф Банке в конце прошлого года был внедрен чат в мобильное приложение, которое получило высокую оценку как специалистов индустрии, так и клиентов, что для нас особенно важно».

В рамках XV Юбилейного Форума CCWF компания BSS дебютировала со своими решениями, пост-



роенными на базе новейших голосовых технологий. На стенде BSS эксперты компании презентовали участникам мероприятия современные решения для контакт-центров в банковской и других сферах на основе применения голосовых технологий, позволяющих повысить эффективность их работы, благодаря инновациям в сфере распознавания речи и верификации голоса.

Владимир Бакутеев, генеральный директор компании LiveTex — спонсора сессии «Оmnikanальность» — отметил важность стратегического подхода к сервису в цифровых каналах. При выборе стратегии развития цифровых коммуникаций глава LiveTex призвал бизнес сразу продумывать переход на omnikanальную модель обслуживания: «Мы предлагаем сразу начать со стратегии победителя. В ее основе — стандарты цифровых коммуникаций, которые LiveTex внедряет в бизнес-процессы любого масштаба. Уже сейчас ясно, что битву за клиента выиграет тот, кто сосредоточит усилия на omnikanальном обслуживании. А это, в первую очередь, единая история клиента во всех цифровых каналах, бесшовный переход между каналами, единые скорость и качество сервиса в любой точке контакта с компанией. Именно этими стандартами измеряется успешность коммуникационной стратегии».

Компания LiveTex приняла участие в реализации omnikanальной стратегии Сбербанка. О результатах проекта рассказала директор департамента продаж LiveTex Надежда Мельцова. В своем докладе она раскрыла тему стратегии и стандартов обслуживания в цифровых каналах. Доказательством их эффективности стали показатели Сбербанка после внедрения чата LiveTex на сайте и в мобильном банке.

Спикерами юбилейного Форума CCWF стали более 100 топ-менеджеров, руководителей компа-

ний из различных отраслей: Bee-line Казахстан, Cisco, CTI, Philip Morris International, FONEMICA, Groupon, HeadHunter, Jabra, LiveTex, MARS CIS & OKF, Naumen, NICE, OTTO Group Russia, Priorbank JSC Member of RZB Group, Schneider Electric, Teleopti, Wikimart, Yota Devices, ZOOM International, Альфа-Банк, Аэрофлот, Быстроденьги, ВТБ24, ВымпелКом, Газпромбанк, ГК Интер PAO, Группа Ренессанс Страхование, Евросеть, Лето Банк, МаксиПост, МГТС, МегаФон, Мосэнергосбыт, МТС, CRM-Дизайн, Почта России, Промсвязьбанк, РЖД, Росбанк, Росгосстрах, Россельхозбанк, Ростелеком, Русфинанс Банк, Сбербанк Страхование, СК Уралсиб, Теле2, Телеком-экспресс, Техносила, Тинькофф Банк, ЦРТ, Эльдorado, Яндекс и многие другие.

По окончании работы Форума в первый день состоялась Церемония награждения «Хрустальная гарнитура» и Финал профессионального конкурса «Оператор года», где были названы и награждены победители в 33 номинациях.

Традиционно в течение двух дней Форума работала Выставка CCExpo — ключевое место встречи профессионалов индустрии, где ежегодно принимают участие ведущие вендоры, интеграторы, сервис-провайдеры, поставщики услуг. Экспонентами выставки в 2016 г. стали компании Apex Berg Contact Center Consulting, Avaya, BSS, CTI, Fonemica, HO-MY-RU, Jabra, IT4YOU, LiveTex, MANGO OFFICE, MightyCall, Naumen, NICE, Oktell, Sunflower Communication, Teleopti, ZOOM International, Астерос, ЦРТ, Яндекс.

На своих стендах экспоненты продемонстрировали участникам решения, продукты и услуги для контактных центров и департамен-

тов по обслуживанию клиентов, провели консультации и презентации, предложили посетителям ознакомиться с аналитическими материалами и исследованиями рынка, а также провели розыгрыши призов.

В рамках выставки состоялся ряд специальных мероприятий: Демо-Форум, День Облачных технологий (Cloud Day), День Речевых технологий (Speech Day), Live Demo (демонстрация работающего КЦ на площадке Форума).

Дмитрий Аристархов, автор и основатель Call Center World Forum, исполнительный вице-президент Национальной Ассоциации Контактных Центров отметил: «Данные международных исследовательских компаний и локальные исследования Национальной Ассоциации Контактных Центров за



2015 г. показывают, что в структуре КЦ, а также в целом в сфере обслуживания происходят существенные изменения. Мы снова стоим на пороге грандиозных перемен и инноваций, поскольку современные контакт-центры переходят в цифровую эпоху. Ежегодно Call Center World Forum становится тем местом, где ведущие игроки рынка демонстрируют инновационные решения и инструменты, которые позволяют компаниям быть в тренде, поддерживать высокий уровень обслуживания и постоянно повышать его качество. В этом году ведущие эксперты вновь представили передовые практики, поделились своим профессиональным опытом и вдохновили всех участников». Б

SAP Форум 2016:

80% бизнес-процессов будут перестроены под влиянием технологий

Компания SAP СНГ провела 21 апреля 2016 г. в Москве ежегодный Форум. Главная тема SAP Форума 2016 — «Бизнес в стиле DIGITAL». Крупнейшее в своей области мероприятие в России и странах СНГ в этом году собрало более 3,5 тыс. участников.

Участникам Форума было предложено заглянуть в будущее, создаваемое с помощью технологий, позволяющих контролировать бизнес-процессы в режиме реального времени и максимально упрощать процессы принятия решений. В рамках 13 параллельных сессий руководители компаний, специалисты в области IT, маркетинга и HR выступили с докладами на темы: «трансформация бизнеса», «пути к новой цифровой экономике в России», «клиентоориентированность и омниканальность», «Интернет вещей» и т. д.

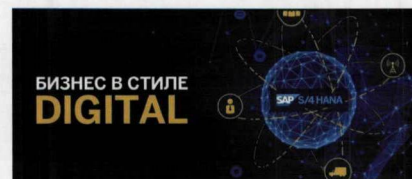
«Компании инвестируют в интеллектуальные технологии. Это происходит не только в мире датчиков и устройств, но и в базовых процессах компании. 80% бизнес-процессов будет пересобрано заново, а некоторые и устранены вовсе, — рассказала **Таня Рюкерт, исполнительный вице-президент SAP SE** по направлению «Инновации и Интернет вещей». — Появится новое подключение: от проектировщика до машины. Мы стремимся к тому, чтобы клиенты стали одними из лидеров этого движения вместе с нами».

«Чтобы быть настоящим лидером, компания должна стать цифровой не только «снаружи», но и изнутри. В этом нам помогают решения SAP. В результате внедрения SAP Limit Manager значительно — на несколько дней — сократилось время принятия кредитного решения, и мы ставим перед со-

бой цель сократить это время до нескольких часов. В единой системе SAP HR мы можем видеть всех сотрудников и в режиме онлайн проводить оценку их результативности. Мы также внедряем решение, которое позволит нам заключать электронные договоры с нашими поставщиками и подрядчиками. Благодаря решениям SAP мы ежегодно экономим миллиарды рублей», — прокомментировал **Филипп Майзенберг, старший управляющий директор IT-блока ПАО «Сбербанк»**.

«Компания SAP постоянно инвестирует в локальный рынок и его компании, потому что нам важно, как используются наши технологии. Мы моделируем бизнес-кейсы и оцениваем эффективность, создавая таким образом «дорожную карту бизнес-трансформации» для каждого заказчика, т. к. главный фактор нашего успеха — успех наших клиентов, — заявил **генеральный директор SAP СНГ Павел Гонтарев**. — Одна из главных задач SAP Форума 2016 — показать, что в центре цифрового преобразования бизнес-модели находится потребитель. Кто быстрее, качественнее и безопаснее сможет удовлетворить его потребности, тот и сможет выиграть сегодня».

Увидеть, как идеи, еще вчера казавшиеся фантастикой, воплощаются в жизнь, участники смогли на уникальной выставке инновационных решений Форума — стендах с новейшими разработками SAP и ее партнеров. Были представлены стенды: «Экспресс-диагностика HR процессов» и «Игра на беззвучных барабанах» по эффективному и быстрому обучению сотрудников; «Digital Boardroom», демонстрирующий процесс совещаний



будущего; «Cloud» по облачным технологиям; «Интегрированное бизнес-планирование»; «Медицина. Предсменный осмотр на предприятии» по возможностям современной производственной медицины; «Цифровое сельское хозяйство (цифровое земледелие и животноводство)»; «Цифровой ритейл /Умная примерочная» — интерактивная примерочная со встроенным в зеркало сенсорным экраном; «Сетевая экономика» и «UX», посвященный новым IT-стандартам потребительского рынка. Также была выделена зона SAP Labs со стендами Сколково и Лаборатории Совместных Инноваций по решениям партнеров SAP: OIS, IBM, VeeRoute; и стендом «Интернет вещей. Октагон», демонстрирующим потенциал бизнес-решений, созданных компанией SAP за последние десятилетия.

В рамках SAP Форума был также проведен интеллектуальный марафон SAP InnoJam в партнерстве со Сбербанком. Накануне мероприятия, 20 апреля, состоялся конкурсный отбор среди студентов ведущих российских вузов, начинающих дизайнеров и программистов. На протяжении 28 часов участники трудились над созданием прототипов мобильного сервиса для корпоративных клиентов банка. Среди проектов, представленных командами, лучшим, по единогласному мнению жюри, стал прототип мобильного приложения для предпринимателей, разработанный сборной командой студентов НИУ ВШЭ и МГУ им. Ломоносова.

Стратегическими партнерами SAP Форума 2016 выступили: Сбербанк, Группа БДО Юникон, компании TeamIdea, Сайбейс и ASAP Consulting. Б



Лауреаты Премии «ИТ-ЛИДЕР» получили награды

21 апреля 2016 г. состоялась XIV Церемония награждения национальной Премии «ИТ-ЛИДЕР». Были подведены итоги интернет-голосования и объявлены лауреаты Премии — организации, которые уже сегодня создают ИТ-инфраструктуру будущего, и СІО, помогающие своим компаниям найти прямой путь к успеху в лабиринте бизнес-задач. Награждение прошло в 21 основной номинации и 4 специальных. Мероприятие, прошедшее в Four Seasons Hotel, посетили более 400 представителей отрасли: топ-менеджеры, ИТ-директоры и СІО крупнейших организаций страны, руководство российских представительств глобальных производителей ИТ-решений, журналисты отраслевых и бизнес СМИ.

За выдающийся вклад в развитие информационных технологий, повышающих эффективность деятельности организаций и улучшающих стандарты жизни российского общества, были награждены: Федеральная служба государственной статистики РФ, Пенсионный фонд РФ, Евразийская экономическая комиссия (ЕЭК), Группа Ренессанс Страхование, Северсталь, НК Роснефть, Федеральное дорожное агентство (Росавтодор), СО ЕЭС, НИУ Высшая школа экономики, Полюс Золото, Банк ВТБ 24, Вертолеты России, Альфа-Банк, Тойота Мотор, Райффайзенбанк, Tele2, СТС-Медиа, Международный аэропорт Шереметьево, М.Видео, Группа компаний Русагро, СИБУР Холдинг.

Лауреатами в специальных номинациях стали: Атомэнергомаш, Магнитогорский металлургический комбинат, Touch Bank, преми-

рованный Ассоциацией менеджеров. За разработку и развитие платежных онлайн-сервисов и электронных переводов с мобильного телефона особенно был отмечен Александр Сахаров, получивший награду от общественного координатора Премии, коммуникационного агентства PRP.

Главной идеей Церемонии этого года стала «игра на опережение». Влияние технологий на бизнес-процессы увеличивается с каждым днем. Поэтому именно готовность СІО «играть на опережение» и точно подбирать новые технологии, дающие конкретному бизнесу наибольшую отдачу, позволяет выводить компании из лабиринта кризиса, серьезно поднимает ее эффективность и обеспечивает запас прочности. Иллюстрацией этой идеи стало подготовленное организаторами путешествие по лабиринту, в ходе которого гости мероприятия смогли познакомиться с предсказаниями писателей-фантастов, воплотившихся в современных изобретениях.

«Нам очень приятно, что в этом году Церемония награждения Премии «ИТ-ЛИДЕР», организаторами которой мы являемся, проходит в Four Seasons Hotel. Этот отель — одна из самых инновационных площадок в городе, где КРОК внедрял мультимедийные системы и интеллектуальное освещение. Это действительно впечатляет, когда понимаешь, что одним прикосновением можно выбрать любой из 1000 сценариев светового и музыкального оформления для каждой из 320 зон отеля. Мы живем в то время, когда самые фантастические ИТ-проекты материализуются в нашей повсед-

невной жизни. Сегодня игра на опережение — неотъемлемое требование эффективного бизнеса», — сказал **Борис Бобровников, генеральный директор компании КРОК.**

Андрей Шевцов, старший директор по информационным технологиям НИУ Высшая школа экономики (лауреат в номинации «Образовательные учреждения»): «Ежегодно в НИУ ВШЭ приходят тысячи студентов. И для них мы стараемся сделать учебный процесс максимально удобным и интересным. «Игра на опережение» — очень верная и близкая для нас концепция, ведь где, как не в высших учебных заведениях, нужно внедрять технологии будущего. Мне, как представителю Высшей школы экономики очень приятно, что наш проект по внедрению системы планирования расписаний учебных занятий высоко оценили эксперты и интернет-пользователи, в числе которых, думаю, наверняка есть студенты и преподаватели нашего университета».

Борьба за получение наград проходила в формате открытого онлайн-голосования. С 28 марта по 21 апреля у каждого совершеннолетнего пользователя была возможность лично оценить актуальность и пользу инноваций в разных отраслях экономики и проголосовать за самый значимый, на его взгляд, проект. Помимо этого, пользователи и номинанты могли следить за выбором членов Экспертного совета Премии, в состав которого входят самые компетентные представители ведущих мировых ИТ и консалтинговых компаний, а также влиятельных российских СМИ. Б

20 апреля 2016 г. в Москве прошла VI Международная конференция «МОБИЛЬНЫЕ ФИНАНСЫ 2016» (MobiFinance-2016)). Организаторы конференции: Ассоциация российских банков, компания «АйФин Медиа», при поддержке НП «Национальный совет финансового рынка». Генеральный спонсор Конференции — компания Misys. Спонсор — компания BSS. Партнеры — компании БИФИТ и MFMSolutions.

В ходе конференции свои услуги и технологии представили ведущие разработчики и поставщики решений в сфере мобильных финансов: BSS, Faktura.ru (ГК ЦФТ), Group-IB, iDa Mobile, Infobip, iCAM Group, MFMSolutions, Misys, БИФИТ, «Компания БКС», «СКБ Контур». В работе Конференции приняли участие 280 человек — представители банков, НКО, МФО, операторов сотовой связи, электронных платежных систем, разработчиков оборудования и программного обеспечения, сервис-провайдеров.

Шестая ежегодная конференция MobiFinance-2016 в очередной раз стала подтверждением растущей роли мобильных технологий в развитии финансовых услуг, которые делают эти услуги максимально доступными и удобными для потребителей. Сегодня уже невозможно представить современный банк без полноценной системы мобильного банкинга, без быстрого сервиса sms-уведомлений и подтверждения расходных операций, без удобных мобильных платежных сервисов. Все это благодаря мобильному телефону всегда находится под рукой у клиента и поэтому все чаще используется банками для персонализированного продвижения и продажи банковских продуктов. Об этом и многом другом можно было услышать на конференции, ознакомиться с готовыми решениями и узнать о выходе новых продуктов. Так, в своем выступлении «P2P-переводы нового поколения: быть там, где живет

Мобильные финансы 2016



пользователь» сотрудники Сбербанка рассказали, что в ближайшее время крупнейший банк страны запустит новую функцию для общения и осуществления P2P-переводов в своем мобильном приложении Сбербанк Онлайн.

Доклад представителя компании Misys «Лояльность и омниканальное обслуживание» затронул широкий круг вопросов, начиная с насущной необходимости взаимной координации активности банков по всем каналам обслуживания и принципа омниканальности как средства решения этой задачи и кончая призывом вырваться из беличьего колеса обусловленной кризисом экономии, чтобы успеть с модернизацией хотя бы к следующему циклу экономического подъема (последний тезис, как ни странно, встретил полное понимание аудитории).

В ходе конференции MobiFinance-2016 прошли две дискуссии по наиболее актуальным вопросам развития рынка мобильных финансов в России. Большой интерес участников конференции вызвала дискуссия «Мобильные финансовые услуги: изменения регулирования и перспективы развития», на которой обсуждались следующие вопросы: расширение практики использования sms-сообщений в качестве ПЭП для подтверждения

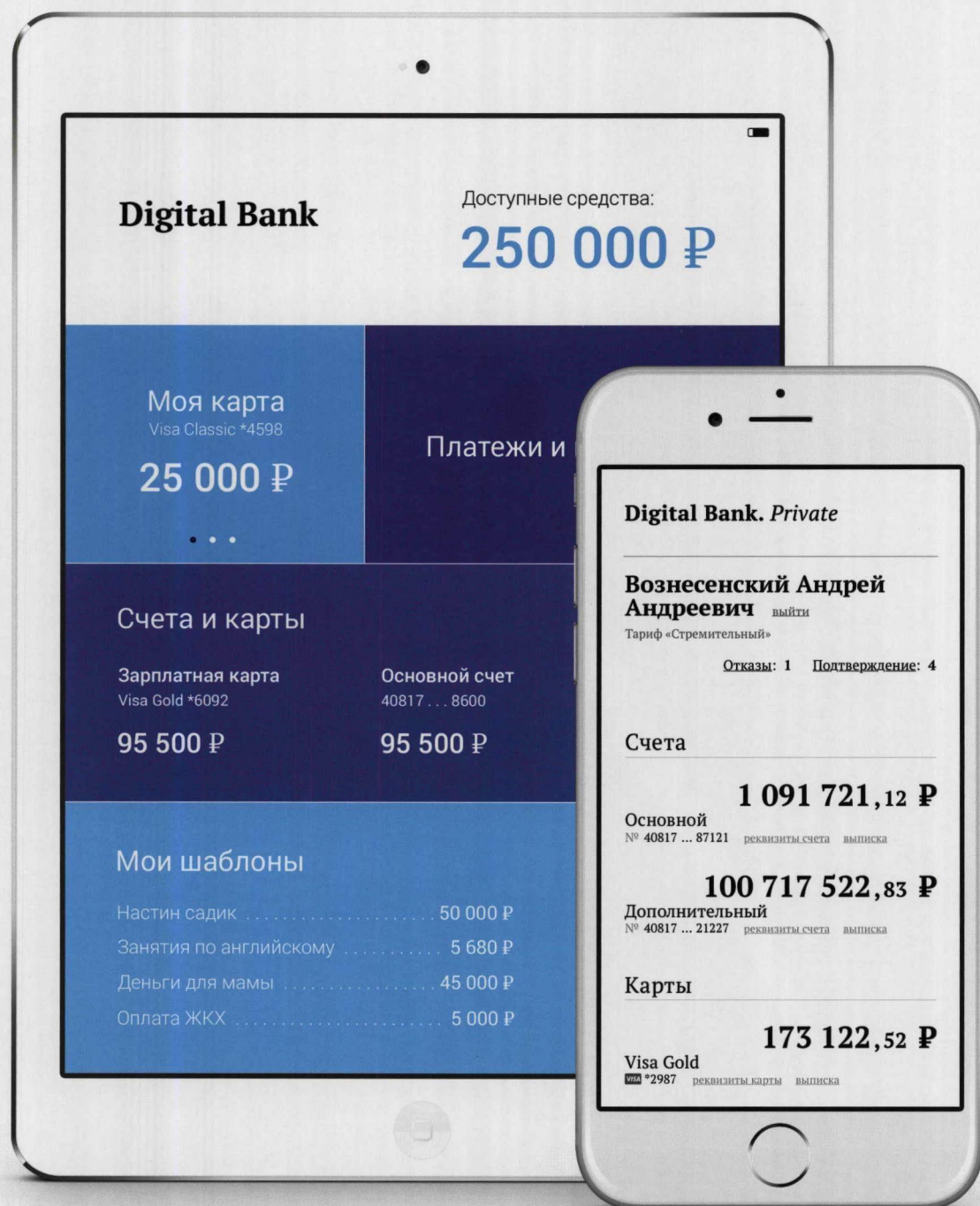
согласия гражданина на пересылку в банк результатов оказания госуслуг; законодательная инициатива ОНФ и НСФР по созданию системы проверки актуальности данных о принадлежности телефонных номеров, а также по установлению ограничений на подключение платежных сервисов для неидентифицированных пользователей SIM-карт; существующие проблемы пополнения остатков ЭДС с корпоративных мобильных счетов.

Завершила работу конференции дискуссия «Безопасность мобильного банкинга и платежных сервисов: актуальные угрозы и способы защиты», на которой банки и разработчики с участием представителей Банка России обсудили насущные вопросы информационной безопасности, связанные с использованием современных мобильных технологий в финансовой сфере, и прежде всего в мобильном банкинге.

Подводя итоги конференции «Мобильные финансы 2016», ее организаторы отметили явно намечающееся изменение отношения банков к использованию мобильного канала взаимодействия со своими клиентами, который претендует на то, чтобы уже в самое ближайшее время стать доминирующим при продаже банковских продуктов. **Б**

Платформа нового уровня ДБО

CORREQTS



API • Omni - Channel • UX Design
Графический дизайн • Голосовые технологии
Единое клиентское решение — HTML5
Десктоп • Планшет • Смартфон

BSS
www.bssys.com

**Платежная система «Мир» —
это абсолютно рыночная,
а не административная
история**

>> В своем интервью журналу «Банковские технологии» глава НСПК **Владимир Комлев** рассказывает о сегодняшних показателях и планах развития инфраструктуры приема карт «Мир», анонсирует внедрение новых платежных сервисов и приводит примеры работающей «обратной связи» от банков.

«Банковские технологии»: Владимир, если говорить о самых главных вехах развития НСПК за прошедший год, что бы выделили как самые главные?

Владимир Комлев: За год, прошедший с весны 2015-го, действительно произошло множество важных событий. Если вы помните, год назад мы рассказывали о том, как мы хотим, чтобы выглядела национальная система платежных карт, как мы видим будущее. В этом году мы уже можем говорить о конкретных результатах и достижениях.

Начнем с самого важного. Во-первых, мы, как и обещали, замкнули внутрироссийские транзакции на российский национальный процессинг. В связи с этим хочу отметить весьма знаковый факт (который по каким-то обстоятельствам прошел мимо нашей прессы). Когда в декабре 2015 г. международные платежные системы отключили от своих сервисов еще три российских банка, никаких остановок транзакций по картам

этих кредитно-финансовых учреждений, похожих на ту, что случилась при отключениях 2014 г., не последовало.

Это событие на практике продемонстрировало, что система корректно и эффективно выполняет стоящие перед ней задачи, а, кроме того, что НСПК и созданный ею национальный платежный свич появились вовсе не по чьей-то политической прихоти. Наша система, что и показал упомянутый случай декабря 2015 г., действительно нужна, и на практике помогает российским розничным банкам.

Во-вторых — это старт в конце 2015 г. платежной системы «Мир». Она развивается с хорошей динамикой: количество подключенных к системе банков постоянно увеличивается и достигло 70, на рассмотрении находятся еще около 15 заявок от российских кредитно-финансовых учреждений. При этом особо подчеркну, что эти данные меняются каждый день, подключения банков происходят буквально в потоковом ежедневном режиме.

«Б. Т.»: А как обстоят дела с инфраструктурой приема карт? Обеспечивают ли подключаемые банки раскрытие своих сетей для карточных продуктов «Мир»?

В. К.: Хороший вопрос. Действительно, пожалуй, даже более важным индикатором прогресса, чем количес-

тво подключенных банков, для нас является количество устройств банковского самообслуживания и POS-терминалов, подключенных к платежной системе «Мир». Мы всегда считали задачу обеспечения максимально широкого приема карт в инфраструктуре российских розничных банков первоочередной. Исходим мы из того, что к моменту начала массовой эмиссии карт «Мир» банками-участниками системы (а она намечена на второе полугодие этого года) держатели наших карт не должны искать, где именно можно по ним расплатиться. Они должны пользоваться картами «Мир» как полноценным платежным инструментом, а это предполагает развитую сеть приема карт.

Поэтому на сегодняшнем этапе мы ведем очень плотную работу с банками-участниками платежной системы «Мир» по выстраиванию оптимального графика подключения ими своих терминальных и банкоматных сетей и, соответственно, планируем степень раскрытия их инфраструктуры для эквайринга российских национальных платежных карт. При этом особое внимание мы уделяем качеству покрытия: так, вместе с банками мы в первую очередь стараемся обеспечить прием карт «Мир» в ведущих розничных торговых сетях, для чего проводим и отдельные встречи с представителями крупных ритейлеров.

Что касается конкретных показателей по подключенным устройствам банковского самообслуживания, то здесь в очередной раз хочу подчеркнуть: эти данные меняются буквально

на глазах. Прекрасный пример: в один из апрельских дней Райффайзенбанк утром сообщил нам о готовности к приему карт «Мир» своей банкоматной сети в Москве, а к вечеру того же дня — о готовности всей своей российской сети.

Если сделать некий «моментальный срез» на сегодня, то возможность обслуживания карт «Мир» присутствует у 27 250 банкоматов и 47 тыс. (на момент публикации интервью — карты «Мир» принимают более 100 000 устройств — банкоматы и POS-терминалы) POS-терминалов, установленных в торгово-сервисных предприятиях самого разного масштаба. Это, безусловно, «стартовые» количества — это очень и очень мало для платежной системы национального масштаба. Поэтому, повторяюсь, сегодня наша работа с банками по раскрытию их эквайринговых сетей является для НСПК приоритетом номер один. Мы просто обязаны успеть создать действительно массовую инфраструктуру приема карт «Мир» до начала их массового выпуска.

«Б. Т.»: Можете ли вы немного приоткрыть завесу над планами внедрения технологических новинок в краткосрочной перспективе? Что будет с мобильными платежными технологиями, с аналогом 3D Secure?

В. К.: Параллельно с работой по созданию инфраструктуры приема наших карт мы ведем сразу несколько проектов по технологическому развитию платежной системы «Мир», так как понимаем, что к моменту полного раскрытия сетей мы должны предстать во всеоружии в смысле технологического оснащения наших карточных продуктов. Могу сказать, что среди технологий, которые должны быть запущены в коммерческое использование для держателей карт «Мир» в конце 2016—2017 гг., — бесконтактные платежи, дистанционные сервисы многофакторной аутентификации держателя карты при операциях электронной коммерции, мобильные платежи, сервисы токенизации. Мы стараемся, чтобы перечисленные

технологии не только были внедрены и успешно работали в соответствии с графиком, но и стартовали в ряде случаев даже ранее тех сроков, на которые мы раньше рассчитывали.

Подчеркну, что речь не идет о каком-то «изобретении велосипеда». Мы ставим своей целью (как это произошло в случае контактного чипового интерфейса, который совместим со всем оборудованием, поддерживающим спецификации EMV) бесшовное и беспроблемное вхождение новых разрабатываемых нами интерфейсов в существующую в стране технологическую инфраструктуру. Это, в частности, касается и бесконтактного интерфейса на физических носителях, и мобильных платежных NFC-приложений (как HCE, так и с технологией embedded SE), и т. п.

Наконец, мы продолжаем развивать наш проект, связанный с национальной программой лояльности. Отвечая себе самим на вопрос, что нас отличает от других платежных систем, мы честно говорим: при малом еще опыте реальной работы на рынке у нас есть два ключевых условия для успеха на многих направлениях: отличная экспертиза и общегосударственный характер задач. Благодаря этому мы считаем сегодня себя способными реализовывать проекты и системы национального масштаба. Такие, например, как программа лояльности на базе платежных карт «Мир». Сегодня мы находимся на финальном этапе формирования концепта такой программы. Не вдаваясь преждевременно в детали проекта, отмечу — наша программа должна быть основана не просто на схеме win-win. А как минимум на схеме 4 win — то есть быть выгодной всем участникам цепочки платежа — картхолдеру, эмитенту, эквайеру и торгово-сервисному предприятию.

«Б. Т.»: Насколько активно идет привлечение к системе региональных банков? Не получится ли так, что основной объем эмиссии придется на Москву и другие города-миллионники?

В. К.: Региональное развитие — это одно из важнейших направлений, на которое НСПК делает особый акцент в 2016 г. Важно понимать, что географическое покрытие для национальной платежной системы имеет особую значимость. Нам совершенно недостаточно присутствовать в регионах — «генераторах трафика» (Москве, Санкт-Петербурге, городах-миллионниках). Возможность получения карты «Мир» — национального платежного инструмента — в любом регионе России крайне важна, в том числе и для перспектив реализации на базе этого инструмента федеральных и региональных программ социальной направленности. По крайней мере, мы достоверно знаем, что называется, из первых рук, что «Мир» очень ждут в регионах.

Интерес к платежной системе «Мир» в регионах довольно высок, поэтому мы в этом году совместно с Центральным банком проводим в регионах Российской Федерации встречи с бизнес-сообществом, представителями местных администраций — рассказываем о возможностях, которые открываются с картой «Мир» для банков и их клиентов, торгово-сервисных предприятий, отвечаем на многочисленные вопросы, возникающие у участников встреч. Такие встречи состоялись уже в Приволжском Федеральном округе, в Красноярском крае, в Ростовской области и ряде других регионов, и мы планируем частоту и уровень представительности таких встреч в этом году только наращивать.

Наша цель — представить регионам простой и удобный инструмент реализации транспортных, социальных, медицинских и др. программ на базе банковской карты «Мир». Причем желательно такой инструмент предоставить сразу в виде коробочного решения с заранее понятными и простыми настройками, которые не представляли бы труда для адаптации к уже существующим в регионах учетным системам (которые, как известно, в некоторых регионах испытывают всем известные трудности с разви-

тостью местных IT-инфраструктур, телекоммуникационных сетей, неполнотой информации о каждом гражданине и т. п.).

Все это ставит перед нами задачу сделать сервисы, которые могли бы быть использованы регионами при реализации различных социальных проектов, максимально понятными, четко структурированными и несложными в реализации. При этом отмечу особую актуальность для регионов проектов в области автоматизации оплаты проезда с помощью банковских карт — здесь мы видим один из приоритетов нашего технологического развития.

«Б. Т.»: *Насколько эффективны сегодня ваши контакты с банками? Какие «подводные камни» приходится вместе обходить, какие проблемы решать?*

В. К.: Мы находимся в постоянном контакте с различными банками России, регулярно проводим встречи как с крупными, так и со средними и даже небольшими игроками (особенно в регионах). И все, что мы делаем — мы делаем в ответ на запросы и потребности банковского сообщества. Обратная связь от рынка здесь проявляется прежде всего в разработке и запуске правильных и доступных для банков продуктов и тарифов.

Например, в случае с фиксированными рублевыми тарифами по дебетовым картам «Мир» мы, благодаря диалогу с банками, увидели, что они могут вызвать у банков и ТСП проблемы с микроплатежами (не секрет, что средняя сумма транзакции сегодня имеет отчетливую тенденцию к снижению). Для исправления возможных неудобств у банков нами в свою линейку был введен комбинированный тариф (0,3% от суммы транзакции, но не более 3 руб.), который должен сделать дебетовые продукты «Мир» недорогими, удобными и выгодными как для банков-эквайеров, так и для торгово-сервисных предприятий вне зависимости от суммы транзакции.

В целом могу отметить, что постоянная задача нашей команды — де-

>>Если сделать некий «моментальный срез» на сегодня, то карты «Мир» принимают более 100 000 устройств — банкоматы и POS-терминалы

лать нашу продуктовую и тарифную линейку выгоднее и интереснее для наших банков, чем продукты международных платежных систем, к которым уже привык рынок в силу долгого их доминирования и фактической безальтернативности. Мы стараемся каждым нашим шагом подтвердить тот изначально заложенный в нашей стратегии развития тезис, что платежная система «Мир» — это абсолютно рыночная, а не административная, история.

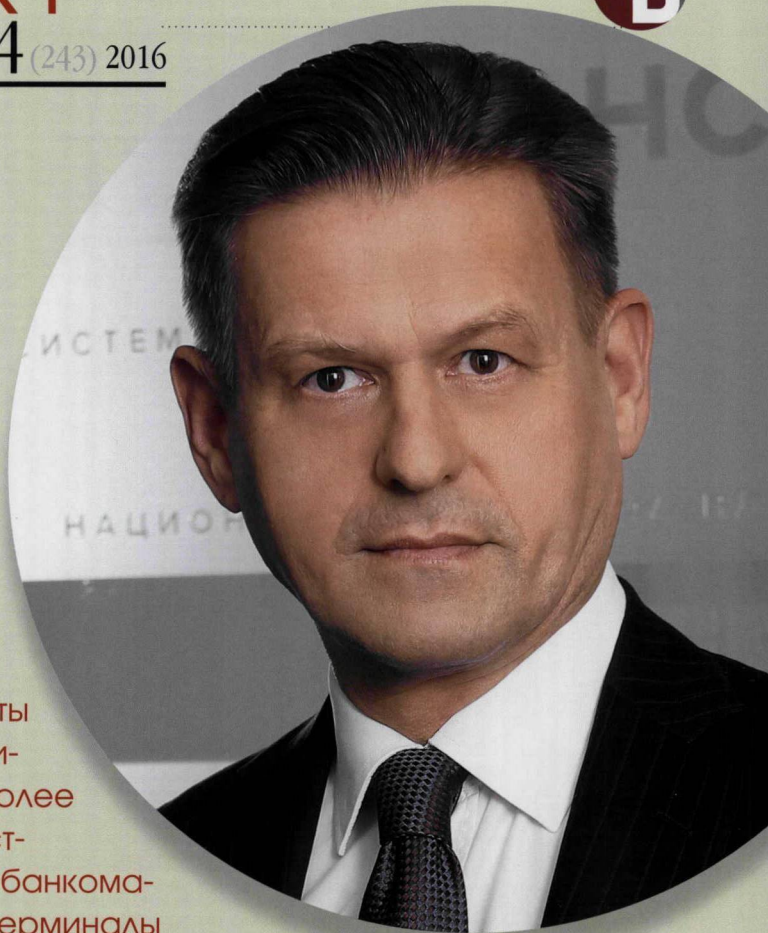
Второй хороший пример обратной связи от банковского сообщества — это недавнее продление нами льготного периода для подключения к платежной системе «Мир». Мы вполне понимаем определенные сложности, возникающие здесь у ряда банков-принципалов с подключением своих банков-партнеров, и стремимся тем самым упростить и удешевить все процедуры, связанные с подключением к платежной системе (включая сертификацию) в то время, пока по продуктам «Мир» у банков еще нет серьезных объемов бизнеса. Поэтому

льготный период, во время которого банки могут просто и без весомых накладных расходов войти в нашу систему и параметризоваться в ней, был продлен нами до 1 июля 2016 г.

В целом же могу охарактеризовать наши взаимоотношения с банковским сообществом как основанные на взаимном доверии и поиске путей эффективного и рыночного сотрудничества.

«Б. Т.»: *Есть ли уже какие-либо конкретные планы по продвижению карты «Мир» среди потенциальных пользователей в рамках масштабной рекламной кампании?*

В. К.: Да, конечно. Эта кампания детально планируется уже сегодня, в ней будут задействованы все каналы донесения информации до потенциальных потребителей. Как вы понимаете, слово «мир» настолько многомерно, что недостатка в креативных решениях у нас не будет. Старт этой кампании должен совпасть с началом массовой эмиссии карт «Мир» банками, т. е. уже в 2016 г. Б



Надежная IT-платформа обеспечивает устойчивую работу системы НСПК



Об основных вехах участия Huawei в проекте построения IT-инфраструктуры национальной системы платежных карт журнал «Банковские технологии» беседует с **Алексеем ПАНКОВЫМ**, старшим менеджером по работе с Банком России компании Huawei.

«Банковские технологии»: Алексей, какими факторами (кроме очевидного стремления избежать использования техники из стран, которые ввели режим санкций против России) был обусловлен выбор Huawei в качестве стратегического вендора оборудования и технологий для построения IT-инфраструктуры НСПК?

Алексей Панков: Стоит отметить, что проект был реализован компанией Huawei в активном сотрудничестве с системой НСПК и ее партнером, российским интегратором. Выбор техники Huawei в качестве основы для решения был обусловлен рядом факторов. Прежде всего, необходимо сказать, что Huawei изначально вышла на российский рынок уже обладая возможностью построить всю IT-инфраструктуру для заказчика из финансового сектора. Такая инфраструктура, как правило, включает серверы, системы хранения данных, сетевую инфраструктуру, различное аппаратное

Для ускорения
производства
и поставки продукции
сразу после получения
одобрения заказчиком
на заводах Huawei
в Китае нами
производилось
формирование
соответствующих
складских резервов.

обеспечение для построения ЦОД, а также облачные, аналитические, мобильные и другие решения. Этим, я полагаю, в немалой степени был обусловлен выбор Huawei как основного поставщика.

Другие аспекты, которые также были важны для заказчика при выбо-

ре поставщика в сентябре 2014 года — способность развернуть всю инфраструктуру в боевом режиме в короткие сроки с учетом высоких требований к доступности системы. Заказчик в лице НСПК ставил задачу создания катастрофоустойчивой системы обработки транзакций, не имеющей единой точки отказа. В рамках проектирования системы было принято решение отказаться от парадигмы построения mission critical систем на базе RISC или Mainframe, создав систему на платформе X86. Huawei предоставил заказчику весь необходимый набор компонентов для построения системы с требуемым уровнем отказоустойчивости.

«Б. Т.»: Проект действительно подразумевал очень короткие сроки реализации. Если оглянуться назад — сколько времени потребовалось вам на производство и поставку всего необходимого российскому заказчику?



ции кратный рост нагрузок на нее с началом массовой эмиссии карт «Мир» в конце 2016 г.?

А. П.: Huawei реализовала проект в тесном сотрудничестве с системой НСПК и российским интегратором. Собственно, монтаж нашего оборудования и пусконаладочные работы в ЦОД НСПК проводились на рубеже 2014–2015 гг. Этап тестовой эксплуатации системы имел решающее значение, поэтому на площадках вместе с сотрудниками российского интегратора работали наши ведущие эксперты из глобальной команды Huawei. Работа шла действительно в невиданном темпе — монтаж оборудования и тестирование системы производились практически параллельно строительс-

А. П.: В октябре 2014 года мы презентовали заказчику наш портфель решений в области сетевой инфраструктуры, серверов и систем хранения данных. Мы сразу предложили использовать при создании системы ряд наших новейших решений. Во-первых, новейшие серверы Huawei FusionServer версии V3, построенные на процессорах Intel Xeon V3. Эти серверы мы доставили специально для НСПК до запланированного срока их анонса в России. Во-вторых, система хранения данных Huawei OceanStore 6800 V3. По результатам независимого тестирования аналогичная система показала 650 000 IOPS по тесту SPC-1. Для ускорения производства и поставки продукции, сразу после получения одобрения заказчиком мы начали формировать соответствующие складские резервы на заводах Huawei в Китае.

Понимая масштаб проекта и уровень ответственности, до начала монтажа оборудования в двух дата-центрах НСПК, мы провели моделирование и параллельное тестирование оборудования в наших R&D центрах в Шэньчжэне (КНР) и в Москве. Это, в частности, помогло избежать ряда потенциальных сложностей на этапе промышленного запуска системы. К проекту была подключена международная команда Huawei, которая ра-

Этап тестовой эксплуатации системы имел решающее значение, поэтому на площадках вместе с сотрудниками российского интегратора работали наши ведущие эксперты из глобальной команды Huawei. Надо понимать, что работа шла в действительно невиданном темпе — ведь монтировали оборудование и тестировали реальную работу системы практически «в параллели» со строительством самих ЦОДов.

ботала в это время в режиме 24x7. Благодаря слаженной работе нам удалось произвести и поставить для НСПК все заказанное оборудование (в том числе порядка 200 серверов, 500 сетевых устройств и 1ПБ дискового пространства на OceanStor V3) уже в ноябре 2014 года. Это, без сомнения, является примечательным прецедентом в практике реализации проектов такого масштаба и важности.

«Б. Т.»: *Какие доработки пришлось производить на этом этапе? Планы НСПК по развитию выглядят весьма амбициозными — способны ли построенная система обеспе-*

чить без существенной модерниза-

тиву самих ЦОД. В итоге все получилось как запланировано: первый ЦОД НСПК был запущен уже к середине декабря 2014 г., а второй — в январе 2015 г.

С марта к системе НСПК начали подключаться российские банки, а промышленный старт системы произошел точно по графику — 1 апреля 2015 г.

Важно отметить, что система, которая была построена для НСПК, имеет широкие возможности масштабирования, требуемые резервы по производительности и нагрузке.

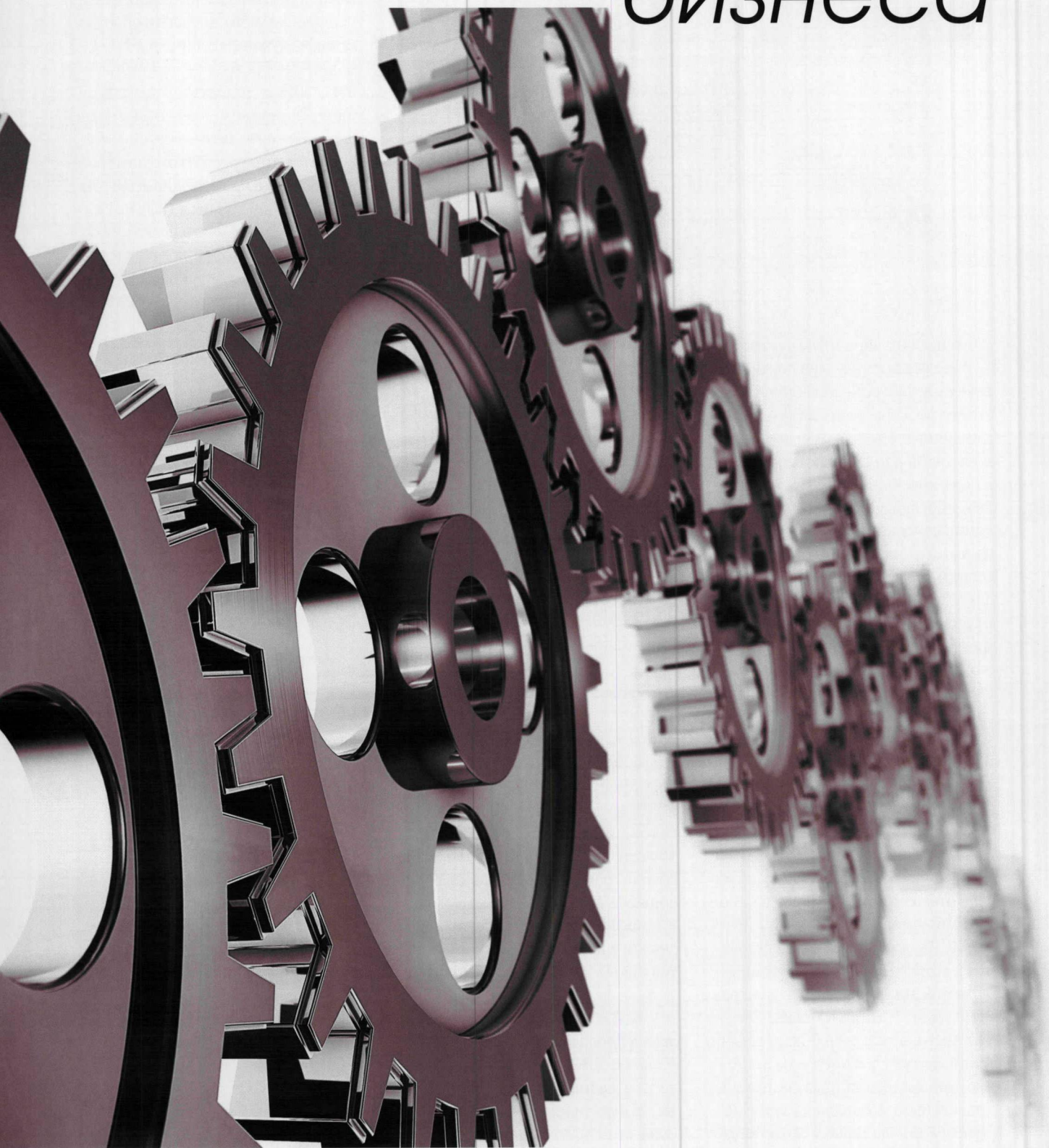
Поэтому мы уверены, что амбициозные планы национальной системы платежных карт по расширению и развитию будут успешны на 100%.

ТЕМА НОМЕРА

#04₍₂₄₃₎ 2016



ОПТИМИЗАЦИЯ бизнеса



Банковская система 2016: курс на эффективность

В начале апреля в Колонном зале Дома Союзов в Москве прошел юбилейный съезд Ассоциации российских банков. Традиционно в выступлениях участников съезда была представлена ситуация на банковском рынке России и тенденции дальнейшего развития рынка. Лейтмотивом выступлений стала характеристика текущей ситуации как сложной и необходимость оптимизировать банковские процессы и повысить эффективность бизнеса.



**Президент АРБ
Гарегин Тосунян**

в своем выступлении отметил, что банковская система всегда была основным рыночным локо-

мотивом роста экономики. Однако в последние 3 года мы впервые столкнулись с ситуацией, когда состояние банковского сектора стало сдерживать экономический рост. Бизнесу для развития необходимо кредитование, однако сам кредитный рынок сейчас находится в сложном положении. Сегодня только 6% всего объема инвестиций в основные фонды совершаются за счет кредитов отечественных банков. В то время как в экономически развитых странах не менее четверти инвестиций в основной капитал реализуются на привлеченные от кредитных организаций ресурсы.

Как следствие застоя в кредитовании, банковский бизнес в России демонстрирует мизерную рентабельность на фоне растущих рисков и

ужесточения регулирования. Рентабельность капитала сегодня на уровне чуть более 2%, против 26% десять лет назад.

Особую значимость сегодня приобретает вопрос рентабельности банковского бизнеса, подчеркнул Гарегин Тосунян. Сокращение этой рентабельности вызвано, кроме макроэкономических факторов, такими обстоятельствами, как ухудшение финансового положения клиентов, выполнение банками огромного числа квазигосударственных функций, за которые они не получают вознаграждения, например, по ПОД/ФТ банки вынужденно стали гораздо более строгими контролерами, чем ФНС и Росфинмониторинг; нарастающие регуляторные требования, которые оборачиваются большими затратами для банков и снижают операционную эффективность.

Неудивительно, что в этих условиях производительность сотрудников банковского сектора России в десятки раз отстает от уровня европейских, заявил президент АРБ. Он отметил, что в целях повышения рентабельности банковского бизнеса необходимо со стороны банков максимально оптимизировать внутренние бизнес-процессы, повышая производительность труда и операционную эффективность, а со стороны государства снизить объем возлагаемых на банки бесплатных квазигосударственных функций и смягчить регуляторное давление в целом.

Председатель Банка России Эльвира Набиуллина, выступая на съезде АРБ, в свою очередь, заявила, что ситуация в российской экономике оста-

ется непростой, хотя худшие опасения не реализовались. Рецессия пока еще не закончилась, но экономика уже близка к точке стабилизации. Банк России ожидает в этом году продолжения незначительного спада, около 1,3–1,5% ВВП, при цене нефти 30 долл. за баррель. Если цена на нефть будет выше, спад может быть меньшим.

«При этом мне кажется очень важным подчеркнуть, что мы должны смотреть не только на темпы экономического роста или спада, а на то, какие структурные изменения происходят в экономике. Потому что это сейчас, наверное, самое важное — как экономика приспосабливается к новым условиям. И мы видим, что здесь определенные положительные сигналы, ожидаемые сдвиги



в структуре российской экономики начались», — сказала Эльвира Набиуллина. При этом она отметила, что

темпы структурных сдвигов пока невысокие, чему препятствует и низкая инвестиционная активность, и недостаточная мобильность на рынке труда.

На финансовых рынках сейчас ситуация значительно стабильнее, чем в 2014–2015 гг. и в январе этого года. Волатильность снизилась, цены на финансовые активы выросли, сообщила глава ЦБ. Помимо глобальных факторов этому способствовала и политика плавающего курса, подстройка платежного баланса под низкие нефтяные цены. В данных услови-

ях денежно-кредитная политика Центрального банка направлена прежде всего на снижение инфляции, которая резко выросла в прошлом году из-за масштабного падения цен на нефть и объективно следовавшего за этим снижением курса рубля. Здесь достигнут определенный прогресс. Инфляция снизилась с почти 17% в марте прошлого года до 7,3% в марте этого года в годовом выражении, то есть более чем в 2 раза.

Банк России считает, что достижение 4%-й цели по инфляции в 2017 г. не только абсолютно реально, но и просто необходимо. Помимо социального эффекта, низкая инфляция на уровне 4% позволит снизить инвестиционные риски для бизнеса, способствовать большей устойчивости валютного курса, снижению рисков и премий за риск. Как правило, вместе со снижением инфляции снижаются риски для финансовой стабильности, так как в условиях низкой инфляции валютный курс более стабилен, он не подвержен большим колебаниям вслед за инфляцией. Поэтому и премии за риск снижаются, и легче рассчитывать бизнес-проекты и строить долгосрочные планы по развитию бизнеса, подчеркнула Эльвира Набиуллина.

Глава ЦБ также отметила, что существует высокая вероятность того, что в 2016 г. Банк России в отношениях с банками перейдет в новую систему, из так называемого структурного дефицита ликвидности в структурный профицит ликвидности. «До сих пор в течение нескольких лет Центральный банк кредитовал, рефинансировал банки. Может сложиться ситуация так: если бюджетные резервные фонды будут тратиться достаточно быстро, то мы начнем занимать у банков», — сказала Эльвира Набиуллина.

Кредитование экономики растет очень слабо. За 1-й квартал 2016 г. кредиты предприятиям практически не изменились, но стоит отметить, что в 1-м квартале 2015 г. происходило снижение кредитования предпри-

ятий на 1%, то есть тенденция все же положительная, отметила председатель ЦБ.

Кредитование физических лиц продолжает сокращаться после бума предыдущих лет. Но в основном продолжает снижаться наиболее рискованный сегмент розничного кредитования, необеспеченного потребкредитования. При этом неплохими темпами растет ипотека. На 1 марта 2016 г. прирост портфеля составил в годовом исчислении 13,3% (с исключением влияния валютного курса).

В целом качество кредитного портфеля, что естественно в условиях сложной экономической ситуации, ухудшается, растет удельный вес просроченной задолженности. На 1 апреля 2016 г. он в целом по банкам составил 7%. Тем не менее, темпы роста просроченной задолженности по сравнению с прошлым годом резко снизились. В первом квартале 2015 г. темпы роста составляли 16,6%, в этом году — 3,6%.

Рост интереса к кредитованию со стороны физических лиц был отмечен и в исследовании Объединенного кредитного бюро (ОКБ). По сравнению с февралем 2015 г. количество выданных кредитов в феврале 2016 г. выросло на 49%, а объемы кредитования на 59%. Всего за февраль 2016 г. банки выдали 1,66 млн новых кредитов общим объемом 210,3 млрд руб. В феврале 2015 г. было выдано 1,1 млн кредитов общим объемом более 132 млрд руб.

Самый значительный рост отмечен в автокредитовании. По итогам февраля 2016 г. количество выданных автокредитов выросло на 87%, а объемы увеличились на 102%. В феврале этого года было выдано 16 тыс. автокредитов на сумму 11,5 млрд руб., в 2015 г. — 8,6 тыс. на 5,7 млрд руб. Средний размер выданного автокредита вырос с 664 тыс. до 715 тыс. руб.

В сегменте кредитов наличными общее количество новых кредитов выросло на 42%, а объемы на 82%. В феврале 2016 г. было выдано более

1 млн кредитов на сумму 106,6 млрд руб., в 2015 г. — 724 тыс. на 58,5 млрд руб. Основной прирост произошел за счет кредитов наличными размером более 100 тыс. руб. Они показали прирост 88% по количеству кредитов и 92% по объемам. «Средний чек» по таким кредитам вырос с 225 тыс. до 230 тыс. руб. Сегмент мелких кредитов наличными показал прирост 23% по количеству и 39% по объемам. Средний чек по таким кредитам вырос с 21 до 24 тыс. руб.

В сегменте кредитных карт количество новых кредитов выросло на 65%, объемы увеличились на 43%. В феврале 2016 г. было выдано более 564 тыс. карт с общим лимитом более 19,3 млрд руб., в 2015 г. — 341 тыс. карт на 13,6 млрд руб. Однако средний лимит по карте сократился за год с 39 до 34 тыс. руб.

По сравнению с январем 2016 г. динамика кредитной активности в феврале также была положительной. Количество выданных кредитов выросло на 12%, объемы — на 37%. Наибольший прирост показали ипотечные кредиты, количество и объемы которых выросли на 73%.

Генеральный директор ОКБ Даниэль Зеленский отметил: «Динамика роста кредитования положительная. Однако мы не ожидаем активного роста рынка розничного кредитования в течение этого года, предполагая, что банки продолжают работу с текущим клиентским портфелем. По нашим ожиданиям, при позитивном прогнозе розничный портфель банков вырастет примерно на 6%, в основном за счет ипотечных кредитов. Портфель кредитов наличными увеличится на 1%, а «карточный» портфель примерно на 2,5%.»

В целом все участники рынка и регулирующие органы сходятся во мнении, что на рынке отмечаются положительные тенденции, но необходимо резко повысить рентабельность и эффективность бизнеса, чтобы реализовать эту положительную динамику.

ЗАО "НоваКарт"

603001, Российская Федерация,
г. Нижний Новгород, пл. Казанская, 1

Тел.: +7 (495) 411-51-89; +7 (831) 257-87-77

Факс: +7 (831) 257-87-18

www.novacard.ru



Transport
projects

Convergent
solutions

Innovations

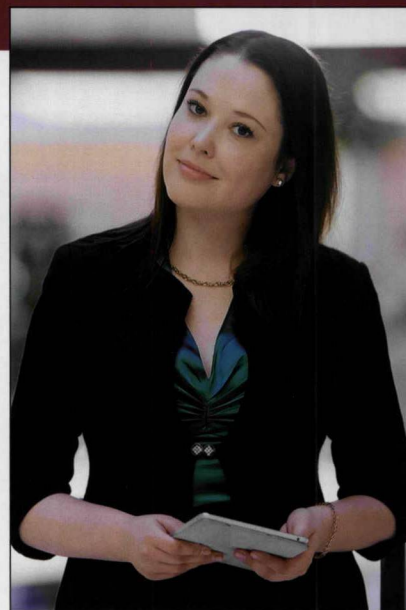
E-ticketing
via mobile

Contactless
payments

Remote lifecycle
management

Пора переходить от слов к делу!

Безнадежные долги — миф, неэффективные бизнес-процессы — суровая реальность!



По данным Объединенного кредитного бюро, объем просроченной гражданами РФ задолженности в 2015 г. вырос на 48% и составил 1,15 трлн руб. Для многих банков эффективная работа с просрочкой является краеугольным камнем жизнедеятельности. О том, как повысить эффективность банковского взыскания, мы решили побеседовать с экспертом в области работы с проблемными и непрофильными активами коммерческих банков **Александрой АНТЯСОВОЙ**.

«Банковские технологии»: Александра, как изменилась ситуация с просроченной задолженностью в банках за последний год?

Александра Антясова: На фоне ухудшения общей экономической ситуации в стране идет интенсивный рост увеличения доли просроченных кредитов по причине снижения уровня доходов населения. Предприятия оптимизируют численность сотрудников, все чаще мы наблюдаем сокращение штата во многих отраслях. В результате потери работы клиенты не могут обслуживать существующие кредиты должным образом. Время поиска работы увеличилось в разы.

Также из-за нездорового ажиотажа в СМИ вокруг взыскания долгов незаконными и аморальными методами непрофессиональных взыскателей должники неохотно идут на контакт и ассоциируют банковских работников по взысканию с угрозой для себя. При этом в нынешней ситуации многие банки готовы к диалогу с заемщика-

>> краткая справка

Ъ

В банковской сфере Александра работает более 10 лет. Более 5 лет занимает руководящие позиции в подразделениях по работе с проблемными и непрофильными активами. Личный рекорд взыскания 3 000 000 долл. одним траншем с юридического лица с просроченной задолженностью более 5 лет.

Александра оказывает услуги коммерческим банкам по мониторингу действующих бизнес-процессов Collection, построению антикризисной архитектуры взыскания долгов с дальнейшей оптимизацией бизнес-процессов и снижением себестоимости реверсии. Организация полного конвейера взыскания. Кризис-менеджер. До управления проблемной задолженностью работала в сфере кредитования на руководящих должностях.

ми, готовы решать сложившуюся из-за материальных сложностей ситуацию совместным путем.

Для каждого заемщика необходимо понимать, что нужно не избегать разговора с банком, а своевременно сообщить о возникновении проблемы и совместно искать пути ее решения.

«Б. Т.»: Повлиял ли на ситуацию Закон о банкротстве физических лиц, который вступил в силу осенью 2015 г.?

А. А.: К Закону о банкротстве физических лиц, который был введен менее года назад, я отношусь достаточно скептически. Объясню, почему. Арбитражные управляющие не особо жаждут работать в банкротстве физлиц. Есть реальная практика, когда в большинстве случаев от СРО направляется в суд письмо, что никто не изъявил желание быть финансовым управляющим в деле о банкротстве гражданина. Назначения в этом случае финансового управляющего не состоится, и банкротство должника тоже не будет проведено.

Ничего необъяснимого тут нет, банальная экономика. Арбитражный управляющий в банкротстве юридических лиц получает 30 000 руб. — ежемесячно. Процедура банкротства юрлиц длится от 6 месяцев, значит, доход арбитражного управляющего за 1 процедуру превысит 180 000 руб. В банкротстве физических лиц ему придется поработать за 10 000 руб., которые он получит после проведения целой процедуры, занимающей тоже некороткий срок. Реализация имущества занимает 6 месяцев. Реструктуризация от 4 месяцев и до 3 лет. При этом, если план реструктуризации будет утвержден, то финансовый управляющий должен по закону наблюдать за его исполнением, и 10 000 руб. он получит в конце этой процедуры, возможно, и через 3 года.

Конечно, работать финансовыми управляющими арбитражники готовы только с доплатой. В разных регионах России размер доплаты доходит до 150 тыс. руб. за процедуру. Соответственно, для многих должников такие расходы представляются неприемлемыми.

В самом начале подготовки Закона о банкротстве физлиц предполагалось, что должник сам выполняет большинство функций, возложенных сейчас на финансовых управляющих, а его деятельность контролирует суд. Изначально не предполагалось назначение финансовых управляющих в банкротстве физлиц.

«Б. Т.»: Проблема просроченных кредитов обсуждается уже достаточно давно. Почему до сих пор объем и качество работы вызывает вопросы?

А. А.: Могу опираться на свой успешный опыт сотрудничества с коммерческими банками. Становление индустрии работы с просроченными долгами идет уже более 10 лет и во многих банках созданы собственные службы по взысканию долгов. Однако в ходе первичных проверок я вижу общую систематическую проблему — ча-

ще всего внутренние службы по работе с просроченной задолженностью построены архитектурно нерационально и неэффективно используют имеющиеся у них ресурсы.

Архитектуру взыскания необходимо выстраивать исходя из вводных данных, а не из опыта работы в прошлом. Руководитель по работе с проблемными кредитами, как и руководитель любого бизнес-подразделения, должен обладать гибкостью мышления, чтобы преуспеть сегодня.

Стереотипы также являются препятствием. Почему-то считается, что раз процесс возврата долгов затрагивает юридические аспекты, то руководить направлением должен человек с юридическим образованием, либо сотрудник службы безопасности ввиду нюансов процесса. В итоге это приводит к финансовому провалу подразделения, т. к. не учитывается экономика данного процесса. В кризис отсутствие экономического фундамента процесса взыскания всплывает еще острее, когда битва идет за каждый рубль возврата.

Руководитель направления просроченной задолженности, прежде всего, является руководителем бизнеса. Если не воспринимать это направление как неотрывную часть всего банковского бизнеса — вряд ли выйдет толк. Как в любом бизнесе, нужно следить за доходами и расходами, повышать эффективность, при этом минимизируя издержки. Руководители банков сейчас все чаще стали об этом

говорить и понимать, тогда как раньше считалось, что взыскание — это просто чистка баланса, а не бизнес.

Безусловно, существует также проблема и внутреннего фрода руководителей подразделений взыскания, но это уже не систематическая история, а человеческий фактор.

«Б. Т.»: Как можно определить, насколько экономически служба работает эффективно? Какова оптимальная себестоимость возврата долга?

А. А.: Всегда стоит оценивать работу внутренней службы не только в общей себестоимости, но и в точечной. Если ваша служба в целом стоит дешевле возврата коллекторов, стоит отказаться от их услуг в целях увеличения доходности по собственному портфелю.

Если общие затраты на службу возврата равны стоимости затрат на коллекторские агентства, то стоит также отказаться от услуг коллекторского агентства, так как затраты будут равны, но при этом возврат собственными силами минимизирует имиджевый риск (т. к. возможны незаконные и аморальные методы коллекторских агентств), а также риск потери контроля управления собственным проблемным портфелем.

Если общие затраты на службу взыскания выше стоимости коллекторских услуг на рынке, то в целях минимизации затрат вы можете передать портфель коллекторам, но при этом необходимо соотносить разницу в стоимости и стоимость репутационного риска. Хотя руководителю банка стоит задуматься об эффективности этого шага и его эффекте в долгосрочной перспективе.

Также вы можете дробить ваш портфель на пулы, и передавать тот пул, возврат которого собственными силами обходится вам крайне дорого.

«Б. Т.»: Существуют ли безнадежные портфели, или всегда можно побороться?

А. А.: Для того чтобы определить безнадежность того или иного портфеля, необходимо для начала знать, как именно он обрабатывался до настоящего времени. Какая была стратегия, какие инструменты, как часто и в каком порядке были использованы для получения текущих значений эффективности взыскания. После чего, анализируя эти данные, можно сделать вывод о достаточном или недостаточном «дожиге» на определенной стадии работы с портфелем. Часто в ходе проверок я видела, что портфель обрабатывался некачественно, не все пути были пройдены, при этом руководители служб взыскания на отчетах руководству банка настаивали на их безнадежности.

Как показывает практика, потенциал роста эффективности есть всегда.

«Б. Т.»: *За счет чего можно повысить эффективность?*

А. А.: Во-первых, хочу обратить внимание на то, что как не существует одной таблетки от всех болезней, так и для каждого банка подход, выбор и архитектура процессов возврата свои. У каждого банка есть своя политика кредитования, своя стоимость ресурсов, свой «клиент». Соответственно, архитектуру взыскания необходимо выстраивать исходя из вводных данных, а не из опыта работы в прошлом вашего руководителя направления по взысканию долгов. Многие руководители по взысканию задолженности, увидев положительный эффект в одном банке, пытаются перенести его в другой банк, не учитывая специфики конкретного учреждения. Руководитель по работе с проблемными кредитами, как и руководитель любого бизнес-подразделения, должен обладать гибкостью мышления, чтобы преуспеть сегодня.

Если у вас возникли сомнения в эффективности собственной службы, я могу выделить 5 основных шагов повышения эффективности, которые должны быть сделаны поэтапно в кратчайшие сроки:

Предварительный анализ существующих процессов системы Collection. Выявление проблем.

Создание плана улучшения существующих процессов, исходя из вашей конкретной ситуации.

Внедрение новой стратегии (плана) системы Collection.

Мониторинг работы новой стратегии.

Эксплуатация новой стратегии, оперативное вмешательство в случае малейшего сбоя.

Основные общие проблемы, из-за которых может быть снижена эффективность: необоснованно «раздутый» штат, вследствие чего появляется простой в работе специалистов, неиспользование существующих ресурсов (как пример: при наличии программ автодозвона совершение звонков в ручном режиме ввиду отсутствия компетенций по настройке данного инструмента взыскания), хаотичность в работе специалистов (сотрудник может в течение дня выезжать из одного конца города в другой, тратя время и ресурсы банка), отсутствие нестандартных подходов в получении информации о должнике для минимизации издержек на взыскание, установление крайне низких нормативов, отсутствие расчета минимальной суммы действий (затраты априори выше максимально возможной суммы возврата), отсутствие автоматизации подразделения по работе с просроченной задолженностью (наличие человеческого фактора, увеличение численности персонала). Отсутствие мотивационной программы для персонала, выгодной для банка, отсутствие эффективной работы с залогами и т. д.

«Б. Т.»: *Какие технологии способны повысить эффективность работы?*

А. А.: Хочу начать с того, что внедрение технологий никогда не даст повышение эффективности работы само по себе. Система не сможет сама взыскивать долги. Автоматизация процесса может помочь сократить издержки, увеличить оперативность и исключить «чело-

веческий фактор». Существуют технологии, которые могут в этом помочь, такие как автоматизированная система набора телефонных номеров, которая позволяет формировать штат операторов исходя из количества контактных звонков, а не всего объема имеющихся номеров в базе. Автоматизированная узкоспециализированная система для Collection, которая дает минимизацию человеческого фактора, оперативно видеть и устранять любые нарушения в бизнес-процессе по взысканию просроченной задолженности, наличие шаблонов, позволяющих минимизировать или полностью исключить ручной труд.

«Б. Т.»: *Как изменилась работа и роль Head of Collection за последние 2–3 года? Какими навыками он должен обладать?*

А. А.: Руководитель службы по возврату должен обладать компетенциями 3-в-1: экономист, юрист и психолог. Быть экономистом, так как ему нужно вести дела как доверенному лицу собственников большого банковского бизнеса; юристом, поскольку необходимо ориентироваться в законодательстве РФ для возможности отстаивания интересов банка; психологом — для возможности общения с разным типом должников и сотрудников. Любой руководитель, а не только руководитель по возврату просроченной задолженности, обязан нести полную ответственность за свои решения и уметь аргументировано отстаивать свою позицию.

Успешность руководителя по возврату оценивается по таким критериям, как процент возврата просроченной задолженности от общего объема просрочки, объема сформированных резервов, количество денежных средств потраченных на возврат, минимизация объемов токсичных активов на балансе банка.

«Б. Т.»: *Александра, спасибо за открытый разговор. Желаем вам и вашим коллегам плодотворной работы в столь непростое время!* 

Системы идентификации и управления доступом.

Инструмент повышения внутренней эффективности и Информационной Безопасности в период затяжного экономического кризиса

Уже ни у кого не вызывает сомнений, что начавшийся в конце 2014 г. экономический кризис принципиально отличается от своих предшественников тем, что он носит гораздо более затяжной характер. И излюбленная модель поведения большинства российских компаний в кризис, описываемая фразой «Потуже затянуть пояса, урезать все возможные расходы и просто пережить сложные времена», в нынешней ситуации уже перестает быть жизнеспособной. Слишком долгим представляется период, который нужно пережить. А значит, необходимо начинать долгие и сложные процессы по повышению собственной эффективности и конкурентоспособности, чтобы и в эти сложные времена жить, развиваться и зарабатывать.

В данной статье мы рассмотрим лишь одно из направлений повышения внутренней эффективности, связанной с автоматизацией процесса управления доступом сотрудников к своим ИТ-приложениям. Но актуальность этой темы высока не только в связи с тем, что позволяет повысить эффективность работы сотрудников за счет сокращения их простоев из-за задержек в ИТ, но и в связи с тем, что эта тема затрагивает и вопросы ин-



Андрей Конусов
Генеральный директор
компании «Аванпост»

формационной безопасности. А эти темы в кризисное время требуют самого пристального внимания, учитывая обострение конкуренции и снижение лояльности персонала, что ведет к росту попыток кражи из компании ценной конфиденциальной информации.

Прежде всего, давайте определим, какой класс систем мы будем рассматривать, и что именно они умеют. Речь

идет о системах класса IDM — Identity Management. В современной ИТ-классификации к этому классу относятся системы, которые позволяют организации выстроить и автоматизировать три важных бизнес-процесса:

1. Процесс предоставления и изменения прав доступа сотрудников к своим ИТ-приложениям.
2. Процесс подачи и согласования заявок сотрудников на предоставление дополнительных прав доступа (Workflow).
3. Процесс аудита и контроля за правами доступа сотрудников организации.

Давайте кратко разберем каждый из этих процессов и оценим их с точки зрения повышения внутренней эффективности и информационной безопасности организации.

Процесс предоставления и изменения прав доступа

В рамках данного процесса введенная в организации система IDM позволяет полностью исключить ручной труд системных администраторов по созданию, изменению и удалению учетных записей сотрудников и наборов прав ИТ-доступа, числящихся

за этими записями. Как же это работает? На стадии внедрения IDM-система интегрируется с помощью коннекторов со всеми информационными системами компании и получает возможность управления учетными записями пользователей. Вторым направлением интеграции IDM-систем является их связь с кадровыми системами компании, откуда в режиме реального времени можно получать информацию обо всех происходящих кадровых событиях: приеме нового сотрудника, переводе сотрудника на другую должность, увольнении и даже об отпусках и больничных. Последним шагом до начала работы является загрузка в IDM-систему Ролевой модели или Матрицы доступа, которая подробно описывает, какие наборы прав, в каких информационных системах положены каждой из категорий сотрудников организации.

Допустим, на работу в организацию принимается новый сотрудник на должность бухгалтера. Как только сотрудник отдела персонала проведет в кадровой системе приказ о его приеме на работу, IDM-система автоматически (за счет интеграции с кадровыми системами) получит информацию о появлении нового бухгалтера, которому необходимо создать учетную запись и открыть права доступа. После чего, получив из Ролевой модели информацию о том, какие права и в каких системах положены бухгалтеру, она сгенерирует учетную запись на основании ФИО из кадровой системы и политики выработки доменных имен и назначит для данной «учетки» положенные права доступа в конкретных ИТ-системах (что также становится возможным за счет выполненной интеграции). В итоге через считанные минуты после проведения приказа о приеме на работу нового сотрудника его непосредственный руководитель получит электронное письмо с просьбой одним нажатием клавиши активировать права доступа для него. И новый бухгалтер сможет оперативно приступить к работе. Причем за-

метьте, весь процесс пройдет без привлечения ИТ-специалистов. То же самое будет происходить при переводе сотрудника на новую должность, старые права будут отозваны, а новые предоставлены после проведения перевода в кадровой системе. И что особенно важно, с точки зрения Информационной безопасности, автоматически будут блокироваться учетные записи уволенных сотрудников. Стоит отметить, что незаблокированные «учетки» уволенных сотрудников, прозванные красноречивым термином «мертвые души», давно являются огромной головной болью ИТ- и ИБ-руководителей любой крупной организации, в которой не внедрена IDM-система.

Что же это дает для бизнеса? Автоматизация данного процесса позволяет отрабатывать необходимые изменения в правах доступа в разы быстрее, чем в случае передачи заявок на предоставление прав доступа в виде служебных записок, которые по нескольку дней проходили необходимые согласования, а потом еще несколько дней лежали в очереди на исполнение в ИТ-отделе. Сотрудники ИТ-отделов, как правило, не успевают оперативно отрабатывать весь вал запросов, поступающих к ним, поскольку вынуждены работать сразу по нескольким направлениям одновременно. В итоге время пока заявка находилась на согласовании и исполнении, сотрудник либо вообще не мог работать, если речь идет о вновь принятом работнике, которому открывается первичный доступ к системам, либо работал не в полную силу, если речь идет о заявке на изменение прав уже действующего сотрудника. Очевидно, что подобная ситуация не способствует повышению производительности труда и повышению эффективности работы сотрудников компании. Стоит также учесть, что в кризисные времена компании часто сокращают персонал, а выполняемые этим персоналом задачи перераспределяют на оставшихся сотрудников, что в свою

очередь требует предоставления этим сотрудникам дополнительных прав доступа. В таких условиях ценность подобной автоматизации еще больше возрастает.

Но есть и еще одно направление экономического эффекта от автоматизации процесса предоставления прав доступа. Речь идет о сокращении или, по крайней мере, не увеличении затрат на содержание ИТ-подразделения компании. После внедрения IDM-системы и снятия с ИТ-подразделения большого объема рутинных задач по отработке бесконечного потока заявок на предоставление и изменение прав доступа у ИТ-специалистов наконец появляется возможность заняться более важными и актуальными вопросами обеспечения эффективности работы ИТ-систем организации. А у руководства подразделения отпадает необходимость постоянно запрашивать расширение штата сотрудников.

Еще одним приятным бонусом является повышение удовлетворенности сотрудников и руководителей бизнес-подразделений от работы ИТ-службы, поскольку увеличение скорости обработки заявок будет заметно всем невооруженным взглядом.

Процесс подачи и согласования заявок сотрудников на предоставление дополнительных прав доступа

Современные IDM-системы, кроме базового функционала по автоматизации, описанного выше, предоставляют сотрудникам организации удобный инструмент по запросу и согласованию дополнительных прав доступа, не входящих в базовую роль, положенную данному сотруднику. Этот инструмент получил названия цикла Workflow.

Поскольку реальная жизнь гораздо сложнее и многообразнее, чем базовые бизнес-процессы организации, нередко возникает ситуация, когда базовый набор прав, положенный со-

труднику в соответствии с его ролью и должностью, оказывается недостаточен для выполнения его производственных задач. В этом случае, при внедренной IDM-системе, он спокойно заходит по заранее известной ему web-ссылке на консоль самообслуживания и в ней запрашивает те права, которые ему необходимы. Далее IDM по заранее заложенной логике определяет тех лиц, кто должен утвердить данный запрос и автоматически оповещает их с помощью электронных писем, что к ним поступил запрос на утверждение дополнительных прав. Открыв пришедшее письмо, согласующее лицо одним кликом из приведенной в нем ссылки попадает в свою web-консоль. В ней он видит все поступившие к нему запросы с указанием, кто запросил и для чего ему нужны эти права. При этом отправитель может написать комментарий или даже приложить определенные документы для обоснования необходимости получения новых прав, а утверждающее лицо сразу увидит все это в удобном для восприятия формате. И ему останется только принять решение и одним кликом либо согласовать, либо отклонить заявку. При этом он может также оставить необходимые комментарии.

Далее, если все согласующие лица одобряют отправленный запрос, то IDM-система добавит к стандартному набору прав сотрудника, отправившего запрос, новые утвержденные права, но отметит у себя, что это не базовая роль, а исключение, сделанное только для конкретного человека. И они не будут распространяться на всех сотрудников, работающих на аналогичной должности.

Также важно отметить, что IDM хранит у себя всю историю подобных запросов и их утверждений, включая сохранение логов всех произошедших изменений. Что в свою очередь значительно повышает ответственность лиц, участвующих в утверждении, и облегчает проведение расследований, если дополнительные права

доступа будут использованы для нанесения вреда организации.

В итоге подобный автоматизированный процесс приносит два больших положительных момента для организации. Во-первых, он так же, как и предыдущий процесс, разгружает IT-подразделение и сокращает время простоя сотрудников бизнес-подразделений. А во-вторых, он существенно повышает уровень информационной безопасности, т. к. после его внедрения, можно жестко запретить проведение каких-либо изменений прав доступа в обход стандартного цикла Workflow. А все заявки, проходящие через Workflow, легко контролировать службе информационной безопасности.

Также рекомендовано включать офицера по ИБ, как обязательное согласующее лицо при запросе доступа к системам, в которых есть критически важная для бизнеса информация.

Процесс аудита и контроля прав доступа

Не стоит долго объяснять, что отсутствие в компании автоматизированного процесса контроля прав доступа создает универсальную уязвимость всей системы информационной безопасности организации. Зачем злоумышленнику изобретать сложные схемы обхода средств защиты, внедренных в организации, когда можно тихо договориться с системным администратором, который на небольшое время откроет нужному человеку дополнительные права доступа в нужную систему, тот под видом легитимного пользователя получит доступ к нужной ему конфиденциальной информации, а потом администратор вернет все обратно, и никто никогда не найдет никаких следов.

Внедренная же IDM-система позволяет предотвратить подобный сценарий. Во-первых, поскольку и первичное предоставление прав доступа, и последующее согласование, и предоставление дополнительных прав

доступа полностью автоматизируются IDM-системой, имеет смысл на уровне внутренних регламентов безопасности запретить IT-администраторам проводить какие-либо изменения прав доступа в обход стандартного процесса через IDM. Но понятно, что простой запрет, без инструментов контроля его выполнения, малоэффективен. Так вот, современные IDM-системы имеют в своем арсенале средства автоматического аудита прав доступа. Как же это работает? По заранее настроенному расписанию, например, каждый час (это вполне рабочий интервал для компаний с численностью персонала в несколько тысяч сотрудников) IDM-система будет пробегать по всем существующим учетным записям и сравнивать реальные права доступа, открытые в IT-системах, с тем эталонным набором прав, которые закреплены в Ролевой модели, и исключениями, которые были корректно согласованы через цикл Workflow. Если в какой-либо из систем будет обнаружено не согласованное право доступа, то IDM-система мгновенно создает инцидент в журнале аудита и отправляет автоматическое оповещение об этом инциденте офицеру безопасности. Он, в свою очередь, получив это оповещение, заходит в журнал аудита и видит всю необходимую информацию об инциденте, а главное — может не только начать расследование по поводу того, кто и на каком основании предоставил этот доступ, но прямо из журнала аудита, одним нажатием клавиши заблокировать несанкционированное право доступа. Также стоит отметить, что аудит позволяет выявлять новые учетные записи, созданные вручную, в обход IDM.

В результате компания получает надежный механизм обеспечения безопасности собственной конфиденциальной информации. Ну, а оценить экономический эффект или минимизацию потерь, в случае ее утечки, каждая компания может самостоятельно.



IT-поддержка банковских филиальных сетей:

острые проблемы и их решение

Для современных банков филиальная сеть — источник значительных конкурентных преимуществ. Банковское отделение позволяет наладить более плотный контакт с клиентами, предложить им более широкий спектр услуг. Поэтому развитие таких сетей входит в число приоритетных задач большинства кредитных организаций. В то же время существует противоречие между стремлением развивать филиальные сети и поддерживать качество их работы и, с другой стороны, необходимостью сокращать и оптимизировать расходы на IT. Мы рассмотрим современный подход, позволяющий снять или значительно ослабить это противоречие в части IT-инфраструктуры, на которую сегодня опирается ежедневная работа любого банка.

Проблема 1: разная зрелость IT в центральной и филиальной банковских сетях

В техническом плане центральная банковская сеть (центральный офис и отделения в основном городе присутствия), как правило, имеет достаточно развитую IT-инфраструктуру. Современное серверное оборудование, функциональная АБС с сопутствующими системами и платформами, специализированное банковское ПО на серверах и рабочих местах. Все это призвано поддерживать надежную обработку плотного потока операций и качественное обслуживание корпоративных и частных клиентов.



Дмитрий Бессольцев
Директор департамента
IT-аутсорсинга ALP Group

Внутренняя IT-служба, разделенная на подразделения, головной отвечает за работу базовых IT-процессов в центральной сети — т. е. за управление запросами и инцидентами, 70% которых связано с доступом к специализированным сервисам и безопасной работой пользователей. А также за высокоуровневые IT-процессы — управление изменениями, проблемами, доступностью сервисов, мощностями, релизами и т. д.

Повышенные требования к информационной безопасности влияют на специфику работы IT-специалистов, порождая повышенное количество обязательных политик, жестких регламентов и процедур работы, заявок и обоснований действий систем-

ных администраторов, утвержденных целой цепочкой руководителей. Но главное остается неизменным. IT-обслуживание в центральной сети — это тщательно отлаженный и правильно выстроенный процесс, в который вложены немалые средства. Причем средства вкладываются в каждый этап — от подбора специалистов до целенаправленного превращения практик в полноценные IT-процессы. А выстроенная система подкреплена более жесткими, чем в других отраслях, параметрами качества (SLA).

В региональных сетях (филиалы и отделения вне основного города присутствия) все гораздо проще и хуже. Зачастую центральный офис спускает туда массу требований и регламентов, призванных поддержать нужный уровень информационной безопасности, но очень мало практик и IT-процессов, которые бы поддерживали качество IT-обслуживания. Возможно, банк считает, что потребность региональных отделений в правильном IT невысока, т. к. невелика и цена возможных простоев. Но это неверно. Не менее 15% от всего объема финансовых потерь, случающихся благодаря плохой работе IT, приходится именно на филиалы в регионах.

Кроме того, некачественное IT-обслуживание в филиальной сети, причиной которого является полное отсутствие среднеуровневых IT-процессов (управление изменениями и проблемами) или существование их только в виде практик, на выходе негативно влияет и на общее впечатление клиентов от работы банка, т. е. на его

репутацию. А в настоящее время региональные офисы уже требуют таких же подходов, такого же высокого уровня ИТ-процессов и такого же строгого соблюдения SLA, как в центре.

Как этого достичь? С учетом того, что центральные структуры банка сосредоточены на главном — бесперебойной работе процессинговой системы в центре, а решение более простых, на их взгляд, вопросов отданы на откуп макрорегионам или регионам.

Многофакторное решение: каскад аудитов, ИТ-экспертиза, дифференцированный SLA

Карта ИТ-процессов: специализированный аудит

Во-первых, нужен не привычный технологический, а специализированный, процессный ИТ-аудит, выявляющий наличие и отсутствие срединных (а где-то и базовых!) ИТ-процессов в каждом региональном филиале. Своего рода «карта местности», точно показывающая, какие изменения и в каком порядке нужно произвести, чтобы в итоге подтянуть все процессы в филиалах до нужного уровня. Такой аудит может быть совмещен с аудитом, выявляющим уровень квалификации и экспертизы внутренней ИТ-службы.

Ведь в определенных филиалах может работать сильная команда специалистов, и ее нужно задействовать в работе или отдать в штат ИТ-аутсорсеру, в зависимости от выбранной банком модели работы. Также процессный ИТ-аудит можно совместить с неглубоким точечным аудитом региональной инфраструктуры (до месяца на все филиалы, анализируются только сервисы, от которых зависит работа с клиентами и обмен данными АБС с центральным офисом), чтобы выявить самые проблемные/важные группы филиалов, которые нужно поддержать правильными ИТ-процессами в первую очередь.

ИТ-организационная и процессная экспертиза высокого уровня

Нужны квалифицированные команды специалистов-аналитиков, которые могут выявлять в накопленной статистике цепочки инцидентов и обнаруживать скрытую в них структуру, т. е. выявлять системные проблемы (например, потеря связи с АБС — постоянные сбои у провайдеров; пропадание сети в отделениях — сбоящий коммутатор, требующий замены и т. д.). Как правило, именно ИТ-проблемы, а не инциденты и даже не их серии, из года в год отмечаются банковскими ревизорами, которые тщательно проверяют работу ИТ в банках. По итогам этих проверок ежеквартально и ежегодно ломается немало копий, ИТ-специалистов и их руководителей повально лишают премий за то, что эти инциденты не были устранены или были устранены не вовремя. А вопрос-то может быть вовсе не в инцидентах, а в глубинных не выявленных проблемах.

Поэтому если не получится выявлять системные проблемы идеально — т. е. *проактивно*, исследуя тренды в накапливаемой статистике по работе сервисов и инфраструктуры, то даже их *реактивное* выявление в каждом региональном отделении уже снимет один из самых острых вопросов в обслуживании банковских филиальных сетей и серьезно улучшит качество сервиса. У банков появится возможность согласованного с центром управления изменениями и проблемами в филиалах, с опорой на выстроенный процесс, а не только на инициативу отдельных квалифицированных и ответственных специалистов в регионах!

К сожалению, пока для региональных филиальных сетей это почти сверхзадача. И вопрос здесь даже не в средствах (хотя ИТ-бюджеты банков с приходом кризиса тоже сократились). Банки никогда не экономили на приобретении современного ПО и оборудования. Вопрос здесь, скорее, в люд-

ских ресурсах, их стоимости и правильной организации.

В принципе, центральный офис может нанять специальных координаторов, которые сформируют соответствующие аналитические команды в регионах (мини-центры компетенций), обучат их, обеспечат с их помощью трансляцию среднеуровневых ИТ-процессов в каждый регион, меняя их, когда это необходимо. Но это очень дорогой путь, даже для банковской сферы. Если говорить хотя бы об одном координаторе на каждый макрорегион или регион и о выстраивании там процессного подхода, расходы будут весьма существенными. А их нужно как минимум 12–15. И еще 50–100 специалистов, которые должны обеспечить нужный уровень ИТ-сервиса. К этому добавляются административно-хозяйственные и другие расходы. Все они, конечно, способствуют не оптимизации, а раздуванию ИТ-бюджетов банка.

Второй, и более выгодный способ снятия проблемы разрыва в уровне ИТ-зрелости — это наем квалифицированной ИТ-аутсорсинговой команды. Банки предпочитают отдавать на внешнее обслуживание самые традиционные функции: ЦОД, поддержку и обновление инфраструктуры. Но для качественного ИТ-обеспечения аналитическая работа по управлению изменениями и выявлению проблем — это не инновационная, а такая же традиционная функция. И использовать аутсорсинговую модель обслуживания здесь совершенно логично, выгодно и безопасно.

Поэтому банку стоит выстроить единую стратегию работы с недостающими средними ИТ-процессами. Причем сделать это именно силами внешнего поставщика ИТ-аутсорсинговых услуг, у которого разработана целостная система ИТ-аудитов, включая процессный, точечный, инвентаризационный и другие его виды, и у которого есть отработанная система принесения заказчику нужных ИТ-процессов. А также специалисты-

эксперты, умеющие работать с потоками технических данных и выявлять в них важные тренды, закономерности и цепочки инцидентов, порождающих острые проблемы.

Дифференцированный SLA для региональных отделений силами партнерской сети

Чтобы обеспечить высокое качество IT-обслуживания, аутсорсинговая компания может разработать для региональных отделений банка единый SLA. На это потребуется неделя. Но высокая скорость — единственное преимущество такого SLA. Тут возникают и вопросы согласования уровня сервиса внутри банка — на уровне как регионов, так и центра. И вопрос стоимости такого универсально-жесткого SLA. Скорее всего, параметры сервиса окажутся неоправданно дорогими для 50% отделений, где проходимость невелика, как и соответствующая нагрузка на инфраструктуру. Не всякому отделению действительно нужны 15-минутные сроки реакции на инцидент.

Целесообразнее разрабатывать дифференцированный или smart SLA, задающий разные параметры для каждой территориальной единицы — в точном соответствии с ее реальными потребностями во времени реакции, времени решения, максимально допустимой длительности простоя. Разнесение отделений по группам: «А» (самый жесткий и дорогой SLA), «В» и «С» (в последней — наименее жесткие параметры, самая низкая стоимость обслуживания), зависит от многого — от их реальной проходимости, количества операций, состояния оборудования. Это особенно актуально, когда банковская сеть включает в свой состав другую, менее крупную сеть (первоначальный «зоопарк» оборудования и ПО). В результате такой категоризации банк получает действительно актуальный уровень сервиса для каждого регионального отделения и не переплачивает за избыточный уровень.

Но на категоризации отделений работа IT-аутсорсинговой компании не заканчивается. Одновременно включается обязательный процесс по перемещению отделений из категории в категорию. Он основан на сокращении возможных точек отказа в отделениях (устранение системных проблем, благодаря налаженному процессу управления ими; замена устаревшего оборудования и пр.). Это позволяет обоснованно смягчить SLA и стоимость обслуживания, разумно сократить IT-бюджет при сохранении уровня сервиса. А также дает возможность обоснованно ужесточить SLA там, где это нужно чисто технологически (вышло из строя оборудование; идет замена ПО — и отделению нужно больше внимания, значит нужно повысить его категорию до «А»). Ревизию категорий рекомендуется делать ежемесячно или ежеквартально, в зависимости от общей активности в региональных отделениях. Это позволит гибко регулировать стоимость филиального обслуживания.

Обеспечивать качество такого обслуживания поставщик IT-аутсорсинговых услуг может силами хорошо управляемой партнерской сети (100–200 компаний-партнеров, работающих в единых организационных и процессных стандартах, в единых политиках и регламентах, заданных аутсорсером). Но для этого в IT-аутсорсинговой компании должен быть выстроен целый процесс по развитию и управлению партнерами на каждой стадии жизненного цикла партнерства. Сами же партнеры должны уметь правильно действовать в разных ситуациях, согласно различным, но одинаково хорошо продуманным основной компанией и освоенным ими на практике регламентам и инструкциям.

Целостная оценка результатов работы с филиальной сетью

Естественно, оценка того, как работает то или иное отделение, тоже не должна вестись на основе интуи-

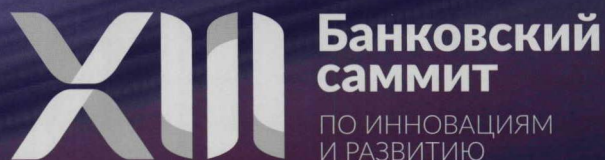
ции. Ее можно получить двумя путями. Первый — это каскад микроаудитов, повторяемый раз в полгода в каждом отделении. Для заказчика он полезен не только как «карта состояния дел», но и как карта эффективности компании-аутсорсера, объективно оценивающая уменьшение разрыва в уровне IT-зрелости центра и регионов, показывающая динамику работы с IT-процессами, соблюдение SLA и снижение затрат на обслуживание. Аутсорсер же с помощью такого каскада микроаудитов может правильно (не избыточно) планировать те ресурсы, которые нужны для качественного обслуживания региональных отделений банка и задавать максимально точный уровень SLA для заказчика.

Второй путь, более инновационный для банковской сферы, связан с применением системы централизованного мониторинга и контроля для единого управления инфраструктурой. Такая система собирает данные со всех IT-устройств — от датчиков прохода до состояния банкоматов (наличие поломок, купюр определенного достоинства), от рабочих станций до серверов разного назначения и каналов связи. Фактически, система обеспечивает банку так нужный ему непрерывный аудит IT — данные собираются из всех возможных источников, в режиме реального времени, и предоставляются в удобном и понятном виде.

По этим данным квалифицированные специалисты могут прогнозировать сбои и заблаговременно запускать корректирующие действия и процедуры. Это очень перспективный путь, но банковской сфере еще нужно дозреть до его освоения. Каскадные же аудиты для банковских филиальных сетей — это более привычное и все еще эффективное решение. При этом оба варианта работают в одном направлении — дают объективные и актуальные данные для принятия верных управленческих решений в части IT и, если нужно, в части ключевых бизнес-процессов.

12-15 МАЯ СОЧИ

КОНЦЕПЦИЯ САММИТА



ЦФТ ЦЕНТР
ФИНАНСОВЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ



БАНКИ В УСЛОВИЯХ ОТРАСЛЕВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ устоять и развиваться

РЕГИСТРАЦИЯ НА САЙТЕ
BANKSUMMIT.RU

В центре внимания вопросы:

- **РОЗНИЧНЫЙ БАНКИНГ:**
Ренессанс или финальная заморозка?
- **ИПОТЕКА:**
Может ли быть новая волна спроса?
- **КОМИССИОННЫЕ ДОХОДЫ:**
Остались ли драйверы для роста?
- **КРЕДИТОВАНИЕ МСБ:**
Кредитные фабрики умерли?
Да здравствуют кредитные фабрики?
- **МОДЕЛИ РАЗВИТИЯ БАНКОВ:**
Как выжить среди госбанков?
- **БАНКИ ЧЕРЕЗ 5 ЛЕТ —**
ЧЕГО ХОТЯТ ПОКОЛЕНИЯ Y И Z?
ДИГИТАЛИЗАЦИЯ:
«Банки в кармане» вместо «карманных банков»
- **СТРАХОВЫЕ КОМПАНИИ В ЭПОХУ ПЕРЕМЕН:**
Где искать точки роста
- **В ПОИСКЕ ОПТИМАЛЬНОЙ ТАКТИКИ**
РАЗВИТИЯ ИТ В БАНКЕ
- **КАРЬЕРА В БАНКОВСКОЙ ОТРАСЛИ:**
Основные кадровые тренды во время,
после кризиса и эпидемии санации



К участию в дискуссионной программе Саммита приглашены:

Павел Самиев, НАФИ • Эльман Мехтиев, АРБ • Андрей Козляр, Touch Bank • Алексей Корвин, ФГ «БКС» • Елена Будник, ФК «Открытие» • Игорь Жигунов, «Банк Жилищного Финансирования» • Наталья Коняхина, «СМП Банк» • Дмитрий Яровой, «Примсоцбанк» • Оксана Сивокабильска, «Банк Санкт-Петербург» • Алла Цытович, «Юниаструмбанк» • Виктор Жидков, «Веста» • Мария Михайлова, Ассоциация НПС • Алексей Санников, «Экспобанк» • Аркадий Затуловский, «Нордеа» • Елена Родионова, «Евросеть» • Максим Азрильян, «Альфа-банк» • Павел Гурин, «Лето-Банк» • Максим Белоусов, «Уралсиб» • Виктор Достов, «Ассоциация Электронные деньги» • Владимир Бескровный, Банк МФК • Владислав Быков, «Связь-банк» • Николай Хлопов, THI, Method Inc • Анастасия Масленникова, «Лето – Банк» • Булад Субанов, BULAD & Co • Алена Владимирская, «Пруффи» и многие другие...

Официальные партнеры



HUAWEI

ORACLE

HITACHI
Inspire the Next

ingenico
GROUP

IBM

INPAS
PAYMENT SOLUTIONS

Саммит проходит при поддержке



Ассоциация
Российских
Банков



АССОЦИАЦИЯ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ПЛАТЕЖНЫЙ СОВЕТ



НАЦИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ФИНАНСОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ



АССОЦИАЦИЯ
РЕГИОНАЛЬНЫХ
БАНКОВ
РОССИИ



Информационные партнеры

Как не попасть в технологические «лузеры»: выбираем сервисы для интернет-банка



Банки все чаще интегрируются с fintech-сервисами. И это неслучайно: по данным Fiserv, на одного «виртуального» клиента приходится в среднем 2,3 продукта, на клиента в филиале — 1,3. Чем больше у них поводов зайти в мобильный банк, тем больше банк зарабатывает. Но как выбрать именно те сервисы для бизнеса, которые нужны вашим клиентам? Проведем контрольную закупку.

Первый этап: *must have*

Смотрим на облачные решения

Десктоп медленно, но верно уходит в прошлое. У облаков куча преимуществ. Они дают доступ к приложениям из любого места и надежно хранят данные. Разработчики облачных сервисов быстро устраняют технические неполадки и обновляют продукт. При этом банку не нужно тратить деньги на собственные серверы. По данным агентства CNews, в 2015 г. облачные решения в шесть раз опередили традиционные технологии по показателям роста, особенно в сегменте малого и среднего бизнеса.

Выбираем сервисы с готовым API и открытым кодом

Разработчик дает вам интерфейс для интеграции, скажем, Full REST HTTPS API, и весь проект занимает пару недель. Если у всех сервисов есть общий ген в виде API, то смело переходим к динамическому продуктовому предложению и собираем пакеты



Ольга Смирнова
Руководитель направления
«Сервисы для банков»
СКБ Контур

услуг для каждой группы клиентов, как в конструкторе Lego.

Проверяем безопасность решения

В воздухе витает дух быстрых и гибких экспериментов, которые так

защищал Герман Греф на Гайдаровском форуме в прошлом году: никто не хочет, чтобы его записали в технологические «лузеры». Однако при этом мы несем ответственность за данные наших клиентов. Да и регулятор не дремлет. Так что смелые эксперименты а-ля идентификация клиента через Skype лучше пропустить.

Чтобы экспериментировать аккуратно, обезопасим себя грамотной защитой информации, криптографией и электронными подписями. Это диктует ГОСТ, руководящие документы ФСБ и ФСТЭК, международный стандарт X.509 и федеральные законы 63, 149 и 152. Любой вендор обязан их соблюдать. Приятно также, когда серверы компании-разработчика находятся в уважаемом дата-центре, который защищает данные по всем правилам.

Выбираем отечественного производителя

По возможности дружим с решениями российских финтехов. Полным ходом идет импортозамещение в IT, и никогда не знаешь, откуда повеет новыми санкциями. Но дело даже не в



Группа компаний BSS подвела итоги 2015 г.

Группа компаний BSS представила итоги своей деятельности в 2015 г., а также планы на 2016 г. Несмотря на непростую ситуацию в экономике и банковской сфере, ГК BSS сохраняет технологическое лидерство, устойчива в развитии и расширении географии бизнеса.

Устойчивость развития BSS подтвердили рейтинг крупнейших IT-компаний RAEX («Эксперт РА») и рейтинг «CNews100: Крупнейшие IT-компании России». BSS, по информации RAEX, укрепила свои позиции, поднявшись с 35-го на 26-е место в общей таблице крупнейших компаний ИТК, вошла в Топ-15 разработчиков ПО, заняла 3-е место в «Топ-5: дистрибуция», сохранила свое положение в «Топ-40: услуги в области IT». По данным агентства CNews Analytics, BSS вошла в Топ-10 крупнейших IT-разработчиков России и поднялась вверх на четыре позиции (58-е место) в глобальном списке.

Статус лидера подтвердил и обновленный Банком России список десяти системно значимых банков, девять из которых используют решения BSS: АО ЮниКредит Банк, Банк ГПБ, Банк ВТБ, «АЛЬФА-БАНК», Сбербанк, Банк «ФК Открытие», «Промсвязьбанк», «Райффайзенбанк», «Россельхозбанк».

Шесть из девяти уполномоченных для работы со средствами гособоронзаказа банков приступили к обслуживанию гособоронзаказа, и все они используют решение BSS.

Продуктовая стратегия

BSS реализует потенциал платформы CORREQTS в системах CORREQTS Retail и CORREQTS Corpo-

rate, интегрируя решения на основе современных подходов и технологий: распознавание и верификация голоса, Omni-Channel, клиент-серверное API, единое клиентское решение на HTML5, экспертиза в UX и UI.

Клиент-серверное API позволило разделить серверную и клиентскую части платформы. В ходе разработки единого клиентского решения ставка сделана на HTML5 для создания единого клиентского приложения для десктопов, планшетов и смартфонов. Важным принципом нового ДБО становится омниканальность. Набирают обороты решения в области голосового управления, распознавания речи и верификации голоса, например, интеллектуальный помощник IVR для онлайн-банкинга и колл-центров. BSS выпустила новый продукт для обслуживания уполномоченными банками контрактов по гособоронзаказу, идут проекты внедрения. Решение BSS — единственное промышленное решение для выполнения банками требований Федерального закона № 275-ФЗ «О государственном оборонном заказе».

Сотрудничество с крупнейшими банками

В 2015 г. BSS продолжила сотрудничество с крупнейшими банками РФ, среди которых: Сбербанк, Банк ВТБ, Банк ГПБ, «Россельхозбанк», ЮниКредит Банк, «Райффайзенбанк», «Связь-Банк», «СКБ-Банк».

В Банке ВТБ внедрен сервис «Личный кабинет» и прямой обмен данными с системой «1С: Предприятие 8». В интернет-банке Enter.UniCredit и мобильном банке Mobile.UniCredit ЮниКредит Банка интегрирован платежный шлюз ЭПОС, внедрен единый

платежный сервис для клиентов, реализованы P2P переводы, подключена услуга оплаты карты «Тройка» и др.

В интернет-банке «Мегапэй» АКБ «Связь-Банк» через связку с процессингом реализована работа с картами других банков и новые возможности перевода средств между банковскими картами, а интеграция с «Сервер Нотификации» позволила переходить на SMS-пароли без посещения отделения.

Новые проекты

2015 г. стал успешным для BSS в реализации новых проектов и расширении географии присутствия.

Банки-клиенты активно мигрировали на «ДБО BS-Client x64». Среди них «ТРОЙКА-Д БАНК», «РУССОБАНК», «Темпбанк», Ставропольпромстройбанк, «Ури Банк», КБ «РЭБ», Банк «СЕРВИС РЕЗЕРВ», «Заубер Банк», КБ «РБА», Банк «ККБ», «МТИ-Банк», «ВИТАБАНК», «Совкомбанк», «КС БАНК», КБ «КОСМОС», «Трансстройбанк». Новыми пользователями системы стали: МДО «Дастрас», МДО «ДИСИ Инвест», АКБ «ЕНИСЕЙ», Банк ЗЕНИТ, Банк «Венец».

Расширила свою географию и «ДБО BS-Client. Частный Клиент»: «Социнвестбанк», КБ «Жилкредит», КБ «Гарант-Инвест», «Банк «Екатеринбург», «Темирбанк» (Казахстан) планирует запуск системы в эксплуатацию в первом квартале 2016 г.

В «Металлинвестбанке», «РГС Банке» и «СКБ-Банке» реализованы проекты по внедрению мобильного банкинга. Обновление получили и розничные клиенты «Татфондбанка».

Решение CORREQTS Corporate выбрали: «Мерседес-Бенц Банк Рус», АКБ «ВПБ», «АБ «РОССИЯ», банк «Элита», КБ «Эл банк», МКБ «ДОМ-БАНК», «Банк оф Токио-Мицубиси ЮФДжей (Евраз-



зия)», КБ МКБ, КБ «ИНВЕСТСОЦ-БАНК», «Темирбанк» (Казахстан). В «СКБ-Банке» внедрялась CORREQTS Retail. В «ТРОЙКА-Д БАНК» установлено решение «Мобильный Бизнес Клиент» («МБК»).

«Расчетный Центр Корпорации» (РЦК) установлен в «Концерне ВКО «Алмаз — Антей» и «Концерне «Моринсис-Агат». Систему защиты от мошенничества в системах ДБО «FRAUD-Анализ» выбрал КБ «Гаранти Банк — Москва».

Зарубежные проекты

Продолжалась работа по внедрению и развитию систем ДБО за рубежом. В Республике Беларусь «БПС-Сбербанк» перешел на новую версию системы ДБО для юрлиц, а «Белагропромбанк» обновил «ДБО BS-Client. Частный Клиент».

В Таджикистане завершено внедрение системы «ДБО BS-Client» и «Сервер Нотификации» в МДО «Стандарт Молия».

В Казахстане ДБ АО «Сбербанк» установил CORREQTS Corporate, внедряет «Онлайн-консультант». В разработке система «Расчетный Центр Корпорации» (РЦК) и мобильное решение. В АО «Народный Банк Казахстана» реализован новый интерфейс CORREQTS Corporate и установлен «Онлайн-кон-

сультант», в планах — мобильное решение. CORREQTS Corporate пользуются и клиенты «АТФБанка», АО «Евразийский Банк», АО Delta Bank, АО «Capital Bank Kazakhstan», намечен переход в «Нурбанке», где также установят систему PFM. В «ЭКСИМБАНК» КАЗАХСТАН стартовало внедрение «ДБО BS-Client. Частный Клиент» и мобильного банка.

Партнерские проекты

В Райффайзенбанке, в партнерстве с компанией «Аладдин Р. Д.», BSS внедрила электронные ключи JaCarta PKI в систему ДБО юридических лиц ELBRUS Internet. Совместно с SafeTech установила в Банке «Петрокоммерц» (в июне 2015 г. присоединился к банку «ФК Открытие») и в «АК БАРС» Банке считыватели смарт-карт SafeTouch. В БИИР внедрено решение PayControl от SafeTech. В сотрудничестве с CASHOFF реализован сервис управления личными финансами (PFM) в «РГС Банке», Банке Инноваций и Развития и Банке «ВБРР» в дополнение к «Межтопэнергобанку» и АКБ «Урал ФД».

Наращивание компетенций «БСС-Безопасность»

Компания «БСС-Безопасность», центр компетенций в сфере инфор-

мационной безопасности, в 2015 г. увеличила продажи услуг Удостоверяющего центра (УЦ) «БСС-Безопасность» по созданию сертификатов электронной подписи на 30%, и на 100% — по дополнительным услугам.

Успешно оказывали банкам аутсорсинговые услуги УЦ по доступу к сервису TSP и выдавали компаниям средства электронной подписи для работы в ЕГАИС. Активно развивалось направление «Консалтинг ИБ и аттестация». Расширялась география сотрудничества с государственными органами власти областного и муниципального уровня в Ивановской, Рязанской, Тульской и Московской областях.

Планы на 2016 г.

В 2016 г. Компания BSS нацелена на реализацию проектов внедрения в банки РФ новой системы ДБО для частных клиентов CORREQTS Retail, проектов с банками по внедрению в решения ДБО голосовых технологий (верификация, транскрибация и семантический анализ), миграции банков на современную систему ДБО корпоративных клиентов CORREQTS Corporate.

В целом, несмотря на прогрессирующие кризисные явления в мировой экономике, ГК BSS удовлетворена итогами 2015 г. и с уверенностью смотрит в будущее.

«2015 г. был напряженным и продуктивным. Впереди нас ожидает еще больше работы по созданию не столько самого функционального ДБО-решения, сколько привычного, простого и понятного любому пользователю, — подводит итоги **генеральный директор Компании BSS Георгий Кравченко**. — Многолетнее лидерство позволяет BSS предлагать банкам перспективные промышленные решения, учитывающие будущие потребности. Мы делаем банковский бизнес более эффективным, в том числе за счет выхода за пределы привычных моделей». 

Чтобы работать в новых реалиях, нужно менять стереотипы



Ситуация на рынке требует от его участников изменений как в собственной деятельности, так и в подходах к взаимодействию с другими компаниями. О том, как это происходит на рынке платежных решений и как с поставленной задачей справилась компания ЛАНТЕР (входит в Группу компаний ЛАНИТ), рассказал коммерческий директор компании **Андрей АГАФОНОВ**.

«Банковские технологии»: Как на деятельность вашей компании повлияли кризисные явления на рынке? Изменились ли запросы банков на решения вашей компании? Что востребовано сейчас?

Андрей Агафонов: Я бы не стал называть происходящее на рынке кризисом. Это скорее новая экономическая реальность, которую нужно осознать и строить свою деятельность соответствующим образом. Разумеется, это отразилось на деятельности и нашей компании. При этом я считаю, что курс на жесткое сокращение расходов, который принят сейчас многими участниками рынка, неверен. Нужно не бездумно сокращать расходы, а искать те ниши, которые раньше были невостребованными, и таким образом замещать выпавшие доходы.

Традиционный бизнес нашей компании, которым мы занимались много лет — поставка и обслуживание POS-терминалов — значительно снизился. Причиной этому стал как уход с рынка нашего основного вендора — компании Нуреском, так и сокращение закупок терминального оборудования банками-заказчиками. Безусловно, закрытие ряда банков также не способствует росту рынка.

«Б. Т.»: По вашему мнению, нет смысла ждать выхода из кризиса и возвращения рынка к прежним условиям?

А. А.: Под новой реальностью я имею в виду не только рост курса доллара и снижение экономических показателей в России. За последние годы как со сто-

роны государства, так и со стороны заказчиков были предприняты серьезные усилия по повышению эффективности процессов закупок импортного оборудования и оптимизации закупочных процессов. Прибыль, которую можно получить на поставки оборудования, снизилась до минимальных пределов. Соответственно, успешно работать на этом рынке могут только компании с максимально отлаженными процессами, действующие с максимальной эффективностью и большими оборотами. Если понимать под новой реальностью эти процессы, а не скачки валют или цену нефти, то такая ситуация уже не изменится, и говорить том, что рынок вернется к прежним условиям, не приходится, да это никому и не нужно.

«Б. Т.»: Что делать в таких условиях участникам рынка?

А. А.: Компания ЛАНТЕР столкнулась с необходимостью действовать в новых реалиях раньше других игроков, в частности, как я упоминал, из-за неожиданного ухода с рынка нашего основного поставщика. Это потребовало от нас оптимизации процессов и поиска новых возможностей в бизнесе. Мы начали рассматривать ниши, которые соприкасаются с платежами. Интересными нам показались парковочные проекты — инструменты для взимания платы при предоставлении услуг легальной парковки для автомобилей в мегаполисах. Это было примерно три года назад. Еще год спустя мы обратили внимание на транспортные проекты — организацию оплаты проезда на об-

PAYMENTS

щественном транспорте при помощи банковских карт. Успешное открытие новых направлений позволило нам компенсировать выпавшие доходы от сокращения деятельности по поставкам и обслуживанию POS-терминалов.

«Б. Т.»: Получается, вы отошли от сотрудничества с банками и занялись другими рыночными сегментами?

А. А.: Не совсем так. Мы перешли от двустороннего сотрудничества с банками к более сложным схемам. В реализуемых нами парковочных или транспортных проектах платежи осуществляются банковскими картами. Мы нашли возможность применить наработанные десятилетиями платежные технологии в новых нишах. И для банков тут открывается новое поле деятельности, в условиях сокращения спроса на традиционные банковские услуги это может быть очень перспективным.

«Б. Т.» Для банков, безусловно, интересно, чтобы их карты принимались в большем количестве торговых точек, но вряд ли для них есть смысл выступать партнерами в таких проектах,

ведь явно на парковке или в транспорте будут принимать карточки всех банков, а не какого-то одного.

А. А.: Прежде всего, банк может выступать не только в качестве эмитента, но и в качестве эквайера по приему таких платежей. В этом мы тоже можем оказать содействие. В ряде проектов мы выступали не только в качестве поставщика оборудования и решений, но и в качестве интегратора, обеспечивая взаимодействие между заказчиком, как правило, это администрация города, предприятием — поставщиком услуг и банком-эквайером. Кроме того, у нас есть дочерняя компания «Городские парковки», которая специализируется на операторской деятельности, то есть для эквайера она выступает как непосредственно торговое предприятие — партнер.

«Б. Т.»: Компании, зарабатывающие на парковках, актуальны только для столичных городов или возможны перспективы и в регионах?

А. А.: Организация платных парковок может быть актуальна для любого города. Но тут важно внимание городской администрации к этому вопросу и четкое понимание того, для чего это делается. Прежде все-

**Оплачивайте проезд
в этом автобусе
бесконтактной картой
MasterCard PayPass[®]
любого банка!**

При поддержке

MasterCard СБЕРБАНК[®] МИСАРДИТРАНС[®]

го, это должно делаться с целью улучшения транспортной ситуации в городе. По собственному опыту могу сказать, что в России есть города с населением 100–150 тыс. человек, в которых проблемы с транспортом можно решить путем организации платных парковочных площадок. При этом есть и города-миллионники, в которых транспортные проблемы нужно решать другим способом, а платные парковки ничем не помогут.

«Б. Т.»: Оборудование для приема платежей, которое вы ставите в своих парковочных и транспортных проектах, импортное или отечественное? Тема импортозамещения сейчас находится в центре внимания как участников рынка, так и руководящих органов.

А. А.: Это не просто российское оборудование, это оборудование нашей собственной разработки. Когда мы выходили на этот рынок, мы провели исследование и выяснили, что ни зарубежные, ни российские аппараты не устраивают нас по стоимости или функциональности. Мы пришли к решению, что нужно делать что-то свое. Начали мы с транспортного решения, оборудования для приема платежей в городском транспорте. Под наши требования одна из российских компаний разработала дизайн, конструктивные элементы и сборку аппаратов. Надо сказать, что от разработки концепции до воплощения его в готовом устройстве прошло 2 месяца. За это срок был создан уникальный аппарат, который позволяет принимать все типы банковских карт, как контактных с чипом или магнитной полосой, так и бесконтактных. Первые аппараты были установлены на автобусном маршруте в Санкт-Петербурге, связывающем аэропорт Пулково с городскими районами.

Дальше мы занялись созданием паркомата. Я считаю, что наше решение получилось лучше, чем любые из иностранных аналогов. Например, мы создали энергосберегающий паркомат, который оснащен солнечной панелью и может работать на солнечной энергии. Он был не просто разработан, такие паркоматы уже стоят и реально работают в южных регионах России.

«Б. Т.»: Вы упомянули, что ваши терминалы принимают как контактные, так и бесконтактные платежи, есть ли какая-нибудь статистика, какой способ более востребован?

А. А.: Мы анализировали эту статистику на проекте в Санкт-Петербурге и обнаружили, что количество контактных и бесконтактных платежей распределяется примерно 50 на 50. Мы были удивлены, что проникновение бесконтактных карт находится уже на вполне высоком уровне, сопоставимом с привычными контактными картами.

«Б. Т.»: На ваш взгляд, платежи в таких проектах, транспортных и парковочных, в ближайшем будущем перейдут полностью в бесконтактный формат? Имеет ли смысл в таких терминалах поддерживать возможность приема контактных платежей?

А. А.: Для проведения микроплатежей на транспорте, пожалуй, бесконтактные карты являются более удобным средством. Терминалы для транспорта, возможно, в скором будущем будут выпускаться без контактного ридера. Парковочное оборудование должно принимать и контактные, и бесконтактные карты в ближайшие несколько лет.

«Б. Т.»: Помимо приема платежей на парковках и в городском транспорте, какие направления могут быть перспективными, на ваш взгляд?

А. А.: Мы сосредоточились на поиске возможностей применения наших компетенций в части платежей при помощи банковских карт. Они не ограничиваются парковками или транспортными проектами. Они могут применяться везде, где может возникнуть желание у клиента расплатиться банковской картой или у торговца предоставить возможность такого платежа. Перспективным направлением может быть вендинг — торговля при помощи автоматов. Операторы вендинговых аппаратов настороженно относились к приему банковских карт, поскольку непонятна была схема владения POS-терминалом в торговом автомате и степень взаимодействия с банком-эквайером. Сейчас ситуация меняется, операторы все больше готовы к тому, чтобы приобретать терминалы в собственность и выстраивать отношения с банками на новых условиях. Чтобы заработать на новом рынке, нужно менять стереотипы.

Еще одно интересное направление — безналичные (cashless) зоны в местах проведения спортивных и зрелищных мероприятий. Мы построили такую зону на стадионе «Открытие Арены» футбольного клуба «Спартак», открытого в Москве. Там, разумеется, можно расплатиться картой любого банка, но, помимо этого, банк «Открытие» — основной инвестор стадиона — запустил проект по эмиссии карт моментального выпуска instant issue с функцией бесконтактной оплаты PayPass. Мы создали для них инфраструктуру и сделали решение, которое позволяет любому посетителю стадиона прямо на месте получить такую карту, положить на нее деньги и сразу начать ей пользоваться для оплаты товаров и услуг. Выпуск таких моментальных платежных средств с возможностью получить удобный и безопасный способ проведения платежей — совершенно новая ниша для деятельности банков и компаний-партнеров — киосков по продаже карт, систем пополнения карт и т. д. Мы умеем делать такие решения и готовы предоставлять их заинтересованным участникам. **Ъ**

Кто и как покупает в Интернете

Компании Data Insight и PayPal представили результаты ежегодного исследования, посвященного рынку интернет-платежей в России: «Рынок онлайн-коммерции и платежей в России: тренды, аналитика, перспективы».

В исследовании отмечается, что количество пользователей онлайн-платежей в России растет, но не очень высокими темпами. Доля интернет-пользователей, совершающих онлайн-покупки, выросла по сравнению с 2015 г. на 6 процентных пунктов (п. п.), с 66% до 72%. Заметно вырос спрос на функцию переводов. Этот показатель вырос на 20 п. п. по сравнению с прошлым годом. ▼

Переход в онлайн: в лидерах роста платежи, переводы и кроссбордер

Что из перечисленного вы делали хотя бы раз за последние 12 месяцев?



Онлайн-оплата товаров и услуг



Переводы между частными лицами



Использование мобильного интернета при офлайн-шопинге



Покупки в зарубежных интернет-магазинах

n = 4100



75%

+ 12 п.п.



69%

+ 20 п.п.



53%

+ 9 п.п.



43%

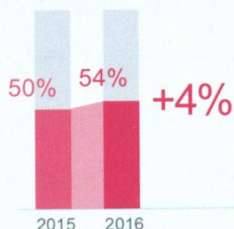
+ 12 п.п.

Онлайн-поведение устойчиво и мало зависит от колебаний в макроэкономике

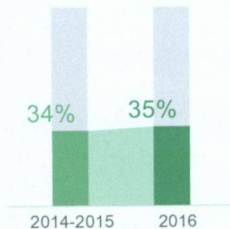
Доля интернет-пользователей, покупающих в интернете*



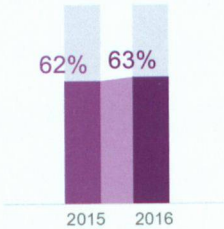
Доля активных онлайн-покупателей (совершавших покупки** в последние 30 дней перед опросом)



Драйвер № 1 для онлайн-покупок
экономия времени, удобство



Доля безналичных форматов в средствах на текущие расходы



* Данные совокупно по покупателям в России и за рубежом.

** Только покупки в российских ИМ.

▲ Интересно, что объем покупок в зарубежных интернет-магазинах не только не снизился, но и вырос на 12 п. п., несмотря на резкий рост курса зарубежных валют. В целом, как отмечают авторы исследования, онлайн-поведение пользователей Интернета устойчиво и мало зависит от колебаний в макроэкономике.

Наиболее активным спросом в интернет-магазинах пользуются книги и электроника. Можно отметить постепенное снижение интереса к покупкам косметики и парфюмерии. ▼

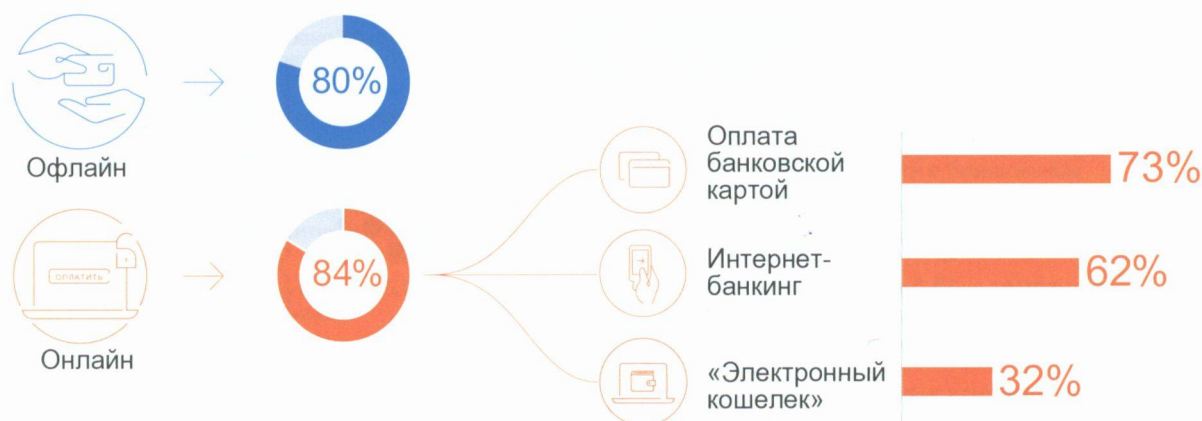
Самые «сетевые» категории товаров — книги и электроника



Доля последних по времени покупок, сделанных респондентами в товарной категории в интернете, а не в обычных магазинах

Онлайн-платежи — такая же норма, как оплата картой в магазинах

Использовали хотя бы 1 раз за 30 дней



▲ 84% опрошенных платят онлайн хотя бы раз в 30 дней, почти столько же расплачиваются банковскими картами в магазине — 80%. Самым популярным способом онлайн-платежа ожидаемо оказались карты (73%), за ними следует интернет-банк (62%), и с большим отрывом отстают электронные кошельки (32%).

Любопытно, что среди женщин, активно совершающих онлайн-покупки, сибирячек оказалось больше, чем москвичек. Результаты исследования также показывают, что покупки в Интернете совершают, в основном, люди с высокими доходами. У 64% из них доходы составляют 75-99 тыс. руб. в месяц. ▼

Сибирячки платят в Сети чаще москвичек

Доля пользователей, совершивших хотя бы один онлайн-платеж за последние 30 дней



Банковские услуги в офлайне съедают в среднем 31 час за год



▲ Несмотря на то, что опрашивались активные пользователи Интернета и, соответственно, банковских услуг в онлайн, даже им время от времени приходится посещать банковские отделения. В среднем на получение банковских услуг оффлайн участники опроса тратили 31 час в год.

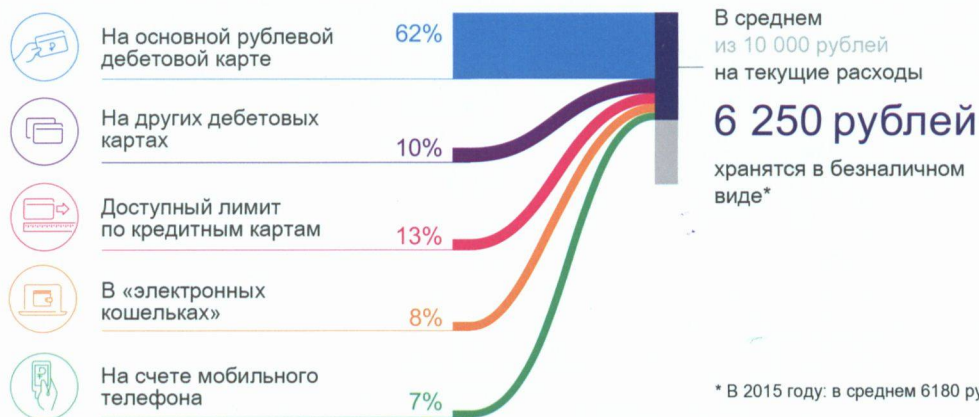
Постепенно становится нормой совершение онлайн-покупок с мобильных устройств. ▼

Мобильные платежи и покупки стали нормой



Доля безнала в нашем бюджете медленно, но растет

Что такое деньги в безналичном виде?



▲ Удобство пользования безналичными платежами приводит к тому, что доля таких платежей в семейных тратах растет. При этом стоит отметить, что активно растет спрос на услуги электронных кошельков для проведения платежей. ▼

Самый быстрорастущий способ платежей — электронные кошельки



Простота онлайн-платежей снижает барьеры для личного бизнеса



Считают, что с онлайн-платежами проще продавать свои услуги или товары через интернет



Получали онлайн-переводы за оказанные ими услуги или за сделанные ими товары

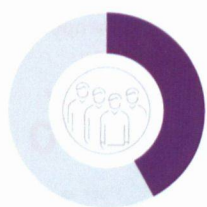


Продавали товары и услуги, в том числе в другие страны

▲ Как отмечают авторы исследования, активно растут P2P переводы между частными лицами, причем все чаще такие переводы предусматривают платежи за различные услуги или товары. Простота онлайн-платежей снижает барьеры для развития личного бизнеса.

При этом активнее всех используют эти возможности молодые мужчины, как правило, женатые. 42% людей, получающих онлайн-платежи за свои услуги или товары, составляют мужчины 18-34 лет, состоящие в браке. ▼

Молодые женатые мужчины активнее всех используют онлайн-возможности для заработка



42%



Женатые мужчины 18-34 лет из средних и крупных городов (100 тыс.+)

+15 п.п.

Группа компаний МИКРОН: от разработки чипа до создания конечного продукта

Группа компаний Микрон (входит в АФК Система) — ведущий российский производитель микроэлектроники — первой вышла на отечественный рынок банковских карт. О реализованных проектах и дальнейшем развитии направления по производству смарт-карт рассказала представитель Группы компаний Микрон **Ольга ШЕЛЕПОВА**.

«Банковские технологии»: Что является основным фактором повышения спроса на микроэлектронную продукцию отечественного производства, в частности, ГК Микрон, на рынке платежных карт?

Ольга Шелепова: Мы, как и ведущие зарубежные микроэлектронные компании, ориентированные на развитие отрасли и имеющие опыт работы на рынке смарт-карт, стремимся создавать оптимальные продукты для каждого сегмента рынка: платежных карт, транспортных, идентификационных карт. Здесь ключевыми факторами является соотношение потребность/функционал. Мы не стремимся к внедрению универсального продукта, который мог бы охватить все ниши карточного рынка. Это неизбежно привело бы нас к созданию решения с заведомо избыточным функционалом, соответственно, удорожанию в каждом сегменте для конечного потребителя и неизбежной стагнации.

У заказчика должен быть выбор. Микрон выпускает целый ряд продуктов, ориентированный на различные направления рынка. По уровню оснащенности среди российских микроэлектронных предприятий Микрон находится на первом месте. Все производственные площади базируются на территории России.

Успешно поставлены технологии 180-90-65 нм. При этом объем выпускаемой продукции по некоторым направлениям, например, встраиваемой flash-памяти, достигает десятков миллионов микрочипов в месяц. У нас большая продуктовая линейка, дизайн-центр, мы ведем непрерывные разработки, благодаря чему имеем опыт реализации крупных «гражданских» проектов уже на протяжении долгих лет.

Так, сегодня мы являемся основным поставщиком бесконтактных проездных билетов для всей транспортной сети г. Москвы (наземный и подземный транспорт, пригородные электрички). Мы участвуем и в различных международных проектах, не только карточных. Один из последних таких интересных проектов — биометрические паспорта для граждан Лаоса.



Но возвращаясь именно к сегменту банковских карт, в качестве примера могу привести проект для КС-БАНКА. Это карты национальной платежной системы «Мир». Ими будут пользоваться бюджетники, студенты, пенсионеры и другие категории граждан, получающие различные льготы. Реализацией небанковских приложений занимается ДЦ «Микрон» совместно с ООО «ЕСЭК».

«Б. Т.»: Каковы планы компании в отношении карты «Мир»?

О. Ш.: По итогам совещания по микроэлектронике у президента России министр промышленности и торговли РФ Денис Мантуров заявил, что поставщиками оборудования и чипов для системы платежных карт «Мир» должны быть российские предприятия.

Микрон, в свою очередь, уже создал платежный продукт российского производства, который сейчас находится в списке рекомендованных НСПК, основанный на собственной операционной системе, что дает гарантию отсутствия в нем не декларированных возможностей. Именно он используется в проекте с КС Банком. Президент АККСБ «КС БАНК» Владимир Грибанов, комментируя первую эмиссию банковских карт на российском чипе, заявил: «Выбор отечественного производителя для национальной системы платежных карт вполне логичен: для нас это не только безопасность, но и импортозамещение».

На сегодняшний день из продукции российского производства в списке рекомендованных НСПК находится лишь продукция Микрон.

Однако мы убеждены, что развитие отрасли в целом достигается за счет конкуренции, за счет создания широкого спектра продуктов от простых, не перегруженных сверхизбыточным функционалом, который приведет к бессмысленному удорожанию, до сложных, необходимых для реализации крупных социальных проектов.

В Группе компаний Микрон выстроена полная производственная цепочка от разработки чипа до создания конечного продукта, что позволяет самостоятельно производить целый спектр высокотехнологичных продуктов, ориентированных на массовый рынок. **Б**

Рынок платежных инструментов Армении

Татев Аракелян,
компания «Картограф»

Несмотря на свои относительно небольшие размеры, Армения обладает развитой и высокотехнологичной банковской системой. Качество и уровень развития банковских услуг в Армении можно сравнить с банковской сферой гораздо более крупных стран. На сегодняшний день в Армении действуют 22 коммерческих банка, большинство из которых предоставляет клиентам весь спектр услуг по пластиковым картам разных платежных систем.

Компания «Картограф», входящая в состав «Альфа Групп», работает в Армении с 2008 г. Одной из первых в стране компания начала производить весь спектр пластиковых карточек от простых визиток до дисконтных и банковских карт. Понимая, что технологии производства и области применения пластиковых карт растут быстрыми темпами, руководство компании сделало акцент на постоянном обновлении технологий и производительной мощности техники.

Благодаря такому подходу появлялись новые продукты, такие, например, как карты с модулем бесконтактной оплаты, прозрачные пластиковые карты, карты с ароматами и с другими эффектами, при этом с неизменно высоким качеством исполнения! Все расходные материалы, применяемые при производстве карт, проходят тщательную проверку и поступают всегда от надежных поставщиков, с которыми нас связывает длительное сотрудничество. Все это гарантирует для клиента получение продукта высокого качества в короткие сроки.

К 2013 году компания «Картограф» подошла с обширным списком банков-партнеров, поставляя им пластиковые карты национальной платежной системы ArCA (Armenian Card). Тогда руководство компании приняло решение о начале работы с картами международных платежных систем. С января 2015 г. «Картограф» стал эксклюзивным представителем нескольких российских компаний по производству пластиковых карт международных платежных систем. Как известно, с 1 января 2015 г. Армения вошла в состав



ЕАЭС, и компания «Картограф» стала одним из первых поставщиков карт МПС на армянский рынок, укрепляя, таким образом, связи рынка банковских технологий в зоне ЕАЭС.

Не секрет, что 2016 год имеет ключевое значение для дальнейшего развития банковского рынка Армении. Для повышения эффективности, устойчивости и стабильности работы финансовых учреждений Центральный банк Республики Армения принял решение повысить с 1 января 2017 г. минимальный размер общего капитала коммерческих банков до 30 млрд драмов вместо прежних 5 млрд драмов, в связи с чем многие банки увеличивают свой капитал, частично или полностью приобретая другие финансовые учреждения. В конце 2016 г., согласно прогнозам, ожидается резкое изменение количества действующих банков на территории Армении. По мнению руководителей «Альфа Групп», это приведет к увеличению количества и видов пластиковых карт на рынке, так как оставшиеся на рынке крупные финансовые структуры будут уделять особое внимание развитию этого вида платежных инструментов.

Компания «Картограф» продолжает увеличивать число своих клиентов по поставкам пластиковых карт, параллельно с этим развивая спектр услуг по другим продуктам для банков, тем самым укрепляя связь между банками Армении и производителями России. **Б**





ДИСТАНЦИОННЫЙ БАНКИНГ 2016 REMOTE BANKING

VII международный Форум

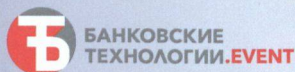
21

ИЮНЯ

Место проведения – Marriott Grand Hotel (Москва, ул. Тверская, 26/1)

переход к digital banking: адаптация продуктов, динамика лояльности клиентов, баланс открытости и безопасности

Организатор



При поддержке



Главный партнер

LIVETEX



Партнер

BIFIT

Издание

«Банковские технологии»
при поддержке Ассоциации
региональных банков России
21 июня организуют
VII международный форум
«Дистанционный банкинг 2016»

В фокусе ФОРУМА в 2016 г.

- Дигитализация российского финансового рынка – проблемы и перспективы.
- Адаптация традиционных продуктов к требованиям многоканальной цифровой среды.
- Кастомизация, как инструмент сокращения издержек и повышения прибыли в условиях сложного рынка.
- Риски цифрового банкинга.

Сессии Форума:

1. Эволюция банков и их продуктового ряда.
2. Новые решения для корпоративного SME-банкинга.
3. Дистанционные сервисы для розничных клиентов.

Как извлечь максимальную выгоду, как обеспечить безопасность и снизить издержки, как повысить лояльность клиентов и привлечь новых, используя новые инструменты, возможности и технологии, мы обсудим на Форуме. Бурное развитие мобильных и интернет-технологий, опыт взаимодействия с клиентами, уже приобретенный компаниями смежных секторов, все это создает и постоянно поддерживает поле новых возможностей для финансовых институтов.

Регистрация: www.remote-banking.ru • e-mail: conf@int-bank.ru • тел.: +7 (495) 689-81-50

Всегда на связи. С финансами

**МТС**

Ты знаешь, что можешь!

Динамика развития финансовых продуктов нарастает с каждым годом — платежные инструменты совершенствуются и трансформируются в десятки новых сервисов и продуктов.

Яркий пример перемен — обычная пластиковая карта, ставшая традиционным платежным инструментом. Не так много времени прошло с тех пор, когда банковские карты прокатывали с помощью импринтера. Затем в широкое пользование вошла магнитная полоса. Несколько лет назад появились карты с чипом. Сегодня интенсивно развиваются бесконтактные платежи, а банковские карты мигрируют в смартфоны, часы, браслеты и другие устройства.

Очевидно, что успех ждет в первую очередь тех, кто в условиях динамичного развития рынка и появления десятков новых продуктов угадает главный тренд. Участники финансового рынка по-разному смотрят на перспективы платежных инструментов. Кто-то делает ставки на бескон-

тактные платежи, кто-то считает, что будущее — за биткойнами, какие-то компании ушли в активную интеграцию своих сервисов с инструментами смежных отраслей. Но главная тенденция предельно ясна и однозначна — платежные инструменты переходят в мобильный телефон.

С одной стороны, в мобильный телефон активно мигрируют традиционные финансовые продукты. Удобный мобильный банк в последние несколько лет стал серьезным конкурентным преимуществом для кредитных учреждений. Современные банкоматы предлагают широкие возможности использования без присутствия пластиковых карт — для оплаты или получения наличных клиенту достаточно указать номер телефона, использовать NFC-контакт или QR-код. Сети платежных терминалов — традиционные представители офлайн сектора — также мигрируют в телефон, позволяя создавать финансовые онлайн-продукты. С другой стороны, телеком-отрасль также активно развивается в сторону финансовых сервисов. Производители SIM-карт вкладываются в

облачные технологии для интеграции с банковскими решениями. Компании Apple и Samsung запускают свои собственные платежные сервисы, встроенные в функционал производимых ими смартфонов.

Пластиковая банковская карта, которая так долго и настойчиво внедрялась в обиход покупателей, будет постепенно покидать наши кошельки. Люди все чаще делают выбор в пользу сервисов, не требующих наличия пластика при себе, — переводят деньги родственникам через мессенджеры, оплачивают покупки по SMS, а проезд в транспорте — касанием смартфона.

Вывод лежит на поверхности. Мобильный телефон становится универсальным платежным инструментом, а сотовые операторы уверенно развиваются в финансовом секторе. В 2016 г. компания МТС запустит «Кошелек МТС Деньги» — финансовый продукт, который объединит в один удобный инструмент все платежные сервисы МТС, представит пользователям новые интересные преимущества и станет серьезным шагом в развитии компании на рынке финансовых услуг.



Андрей Макаров
Директор департамента
маркетинга финансовых
услуг МТС

Обзор финансовых продуктов МТС

По итогам 2015 г. количество пользователей финансовых и банковских сервисов под брендом МТС в России достигло 11,5 млн, или более 15% всей абонентской базы компании, а оборот по этим операциям превысил 183 млрд руб. Результаты МТС в финансовом секторе еще раз доказали, что у операторов сотовой связи есть большой потенциал на рынке финансовых услуг.

Основа эффективной стратегии МТС — точное понимание потребностей пользователей и основных тенденций развития рынка финансовых услуг. Важно знать, какими финансовыми продуктами людям интересно пользоваться сегодня и какими они хотят видеть эти услуги завтра. Успешность запущенных продуктов и сервисов подтверждает, что МТС знает, чего ждут пользователи.

С ростом числа пользователей смартфонов в нашу жизнь все активнее входят бесконтактные платежи. NFC-сервисы — яркий пример того, как инновационные решения стано-

вятся частью повседневной жизни пользователей.

«Мобильный кошелек» — сервис, позволяющий оплачивать покупки одним касанием смартфона в любых торговых точках, оснащенных терминалами MasterCard Contactless. Оплата осуществляется с банковской карты, привязанной к SIM-карте абонента МТС. После запуска платформы TSM (Trusted Service Manager) летом 2016 г. пользователям сервиса не нужно будет посещать отделение банка или салон связи для выпуска дополнительных банковских карт — они смогут удаленно открывать в «Мобильном кошельке» карты банков, с которыми у МТС заключены соглашения.

«Мобильный билет» — сервис, позволяющий оплачивать одним касанием смартфона проезд в общественном транспорте г. Москвы. Деньги списываются с транспортной карты, привязанной к SIM-карте, при этом баланс карты автоматически пополняется со счета мобильного телефона или с банковской карты в приложении «Мой МТС».

Ускорение темпов жизни приводит к стремлению пользователей как можно меньше времени тратить на посещение отделений для получения финансовых услуг. С распространением дистанционных банковских сервисов все более значимой для клиентов становится роль мобильного оператора как единой точки входа для решения повседневных финансовых задач.

Денежные переводы МТС — удобный финансовый инструмент для широкой целевой аудитории, от приверженцев инновационных онлайн-методов до консерваторов, предпочитающих использовать наличные.

В 2015 г. МТС представил уникальный способ денежных переводов —

по номеру телефона получателя. Для отправки денег со счета мобильного телефона МТС теперь не нужно запоминать специальные номера или искать место с доступом в Интернет — достаточно отправить получателю SMS с текстом «# перевод сумма».

Кроме денежных переводов по SMS, МТС предоставляет множество других способов денежных переводов — деньги можно отправить с помощью USSD-команды, на сайте pay.mts.ru или в приложении «Легкий платеж» с лицевого счета телефона, с банковской карты или наличными в салонах МТС. Способы получения — на лицевой счет телефона, на банковские карты или с получением наличных в отделениях Почты России, в пунктах Contact, Юнистрим, Anelik, Blizko.

Продавцы товаров и услуг стремятся быть ближе к своим клиентам, предоставить им удобные способы оплаты вне зависимости от времени и места их нахождения. Одним из заметных трендов является растущий спрос на прием мобильных безналичных платежей.

mPOS от МТС — сервис, позволяющий превратить мобильное устройство в терминал по приему платежей с банковских карт.

Решение состоит из двух компонентов — мобильного приложения MTS POS и кардридера, который можно приобрести в салонах МТС. Для оплаты нужно подключить к смартфону кардридер через bluetooth, ввести данные платежа в приложении и прокатать карту клиента.

Всё перечисленное выше — только часть планов МТС на ближайшее время по выводу на рынок принципиально новых финансовых услуг, меняющих наше представление о платежных инструментах. Следите за нашими новостями! **Ъ**



МТС



Геоинформационные системы помогают бороться с мошенничеством на рынке кредитования

Многие банки и финансовые компании используют геоинформационные системы для планирования и оптимизации филиальной сети, проводят геомаркетинговые исследования, оптимизируют логистику, ведут реестры корпоративной собственности и решают множество других задач. Одним из перспективных прикладных аспектов применения ГИС является борьба с мошенничеством в области кредитования. Успешная работа по выявлению и предотвращению таких действий может быть построена на географическом анализе данных, картографической визуализации и выявлении пространственных закономерностей.

Геоинформационные системы обладают рядом уникальных возможностей, которые делают их чрезвычайно полезным инструментом работы с данными с целью обнаружения скрытых событий, закономерностей и тенденций, что является необходимым элементом эффективной борьбы с мошенничеством в финансовой сфере. Во-первых, ГИС позволяют выявлять географическую составляющую определенных «паттернов», шаблонов поведения, которые могут быть квалифицированы как подозрительные. Например, находить геокластеры (районы повышенной концентрации) подозрительных транзакций, таких как отправителей и получателей подозрительных денежных переводов, и соотносить их с другой имеющейся информацией. Во-вторых, ГИС содержит специализированные инструменты анализа данных (такие как пространственная регрессия, которая позволяет выделить значимые факторы от незначимых; наложение и совмещение тематических информационных слоев на одной карте; средства пространственно-временного анализа для отслеживания динамики событий и многие другие). В-третьих, использование карт для визуализации данных и результатов анализа существенно повышает вероятность вовремя обнаружить взаимосвязи, которые нельзя увидеть никаким другим способом, например, пользуясь электронными таблицами. Далее, ГИС позволяет включить в анализ характеристики окружающей среды и выявить подозрительные отклонения (в приведенном ниже примере таким отклонением стало нехарактерное влияние на оценку залоговой стоимости жилых домов нахождение

близости от них автотрассы). Наконец, ГИС позволяет провести геопривязку, то есть соотнесение объектов с их географическими координатами для размещения на карте, самой разной информации — собственных данных банков, внешних баз данных, сообщений СМИ и социальных сетей и пр. Это дает возможность проводить комплексный анализ разнородной информации, используя в качестве «общего знаменателя» местоположение объектов и событий.

Рассмотрим подробно один из показательных примеров работы геоинформационной системы, которая помогла выявить мошеннические действия в сфере ипотечного кредитования и оценки залоговой стоимости недвижимости. Эта система была создана для отслеживания подозрительных сделок купли-продажи недвижимости, которые потенциально могли быть направлены на искажение оценки залоговой стоимости в заданном районе. Первоначально система была развернута в округе Боулдер, штат Колорадо.

В соответствии с общепринятыми нормами, оценщики всегда должны стремиться давать точную и объективную оценку стоимости недвижимости. Однако в 2007 г., когда уже стали ощущаться проблемы на рынке недвижимости и ипотечного кредитования, власти округа стали подозревать, что сложности с погашением кредитов и массовый переход прав собственности к банкам стимулируют рост числа мошеннических сделок купли-продажи с целью повлиять на оценку и залоговую стоимость недвижимости. Это предположение подтверждается и данным ФБР, которые зафиксировали в кризисном 2008 г. рост числа сомнительных сделок с недвижимостью на 36%.

Окружная организация оценщиков Боулдера была достаточно хорошо осведомлена о возможности и последствиях таких сделок. В данной схеме отчуждение недвижимости в пользу банка является изначально задуманным результатом мошеннической сделки: завышенная стоимость помогает получить больший кредит, мошенники уходят с деньгами, а банк остается с недвижимостью, которая в действительности стоит меньше, чем показывала оценка на момент выдачи кредита. Это приводит банк к убыткам. Распространению этого вида мошенничества способствовал



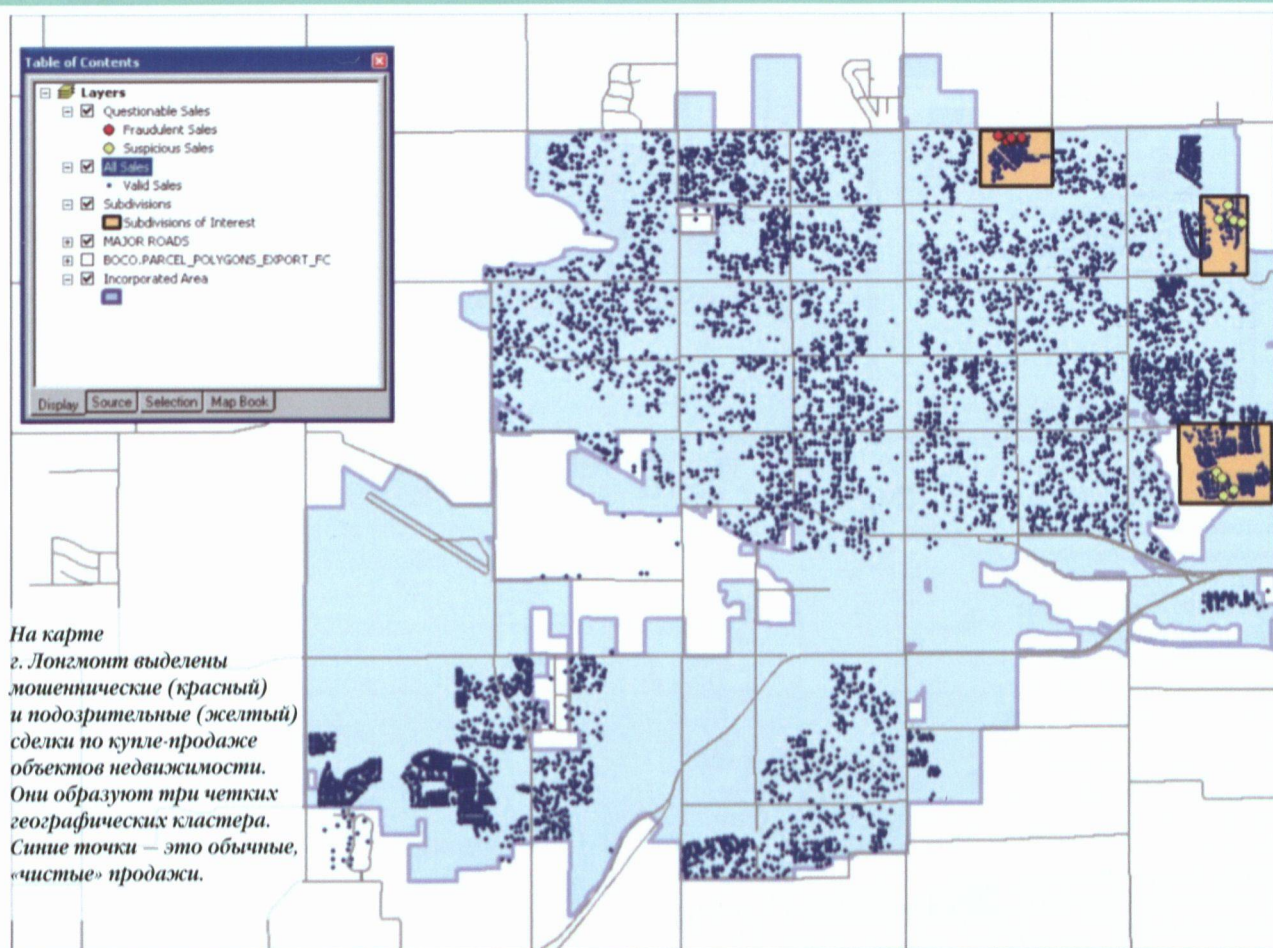
Сергей Щербина

Заместитель генерального директора компании Esri CIS

«пузырь» на рынке недвижимости первой половины 2000-х гг. и та легкость, с которой банки выдавали ипотечные кредиты. В тот период многие подобные сделки оставались незамеченными.

Чтобы выправить ситуацию, в 2009 г. в округе была проведена массовая переоценка недвижимости с последующим анализом в геоинформационной системе данных по тем районам, где было зафиксировано много случаев изъятия залогов банками. Сбор первичной статистики не выявил никаких закономерностей, но после проведения ГИС-анализа были обнаружены примечательные явления. Так, город Лонгмонт был классифицирован как «горячая точка», где происходи-

ло массовое, выше средних показателей по округу, отчуждение залоговой недвижимости в пользу банков (приблизительно 650 случаев в период с июля 2006 г. по июнь 2008 г.). Оценщики обнаружили в Лонгмонте 15 случаев подозрительных продаж, пять из которых позже были признаны мошенническими. В числе прочего выяснилось, что большая часть имевших место мошеннических и подозрительных сделок была сосредоточена в трех определенных кварталах города. Поскольку все эти кварталы были построены недавно, они не имели своей оценочной истории, что было выгодно мошенникам, поскольку облегчало манипулирование оценкой также и соседних зданий в квартале.



На карте г. Лонгмонт выделены мошеннические (красный) и подозрительные (желтый) сделки по купле-продаже объектов недвижимости. Они образуют три четких географических кластера. Синие точки — это обычные, «чистые» продажи.



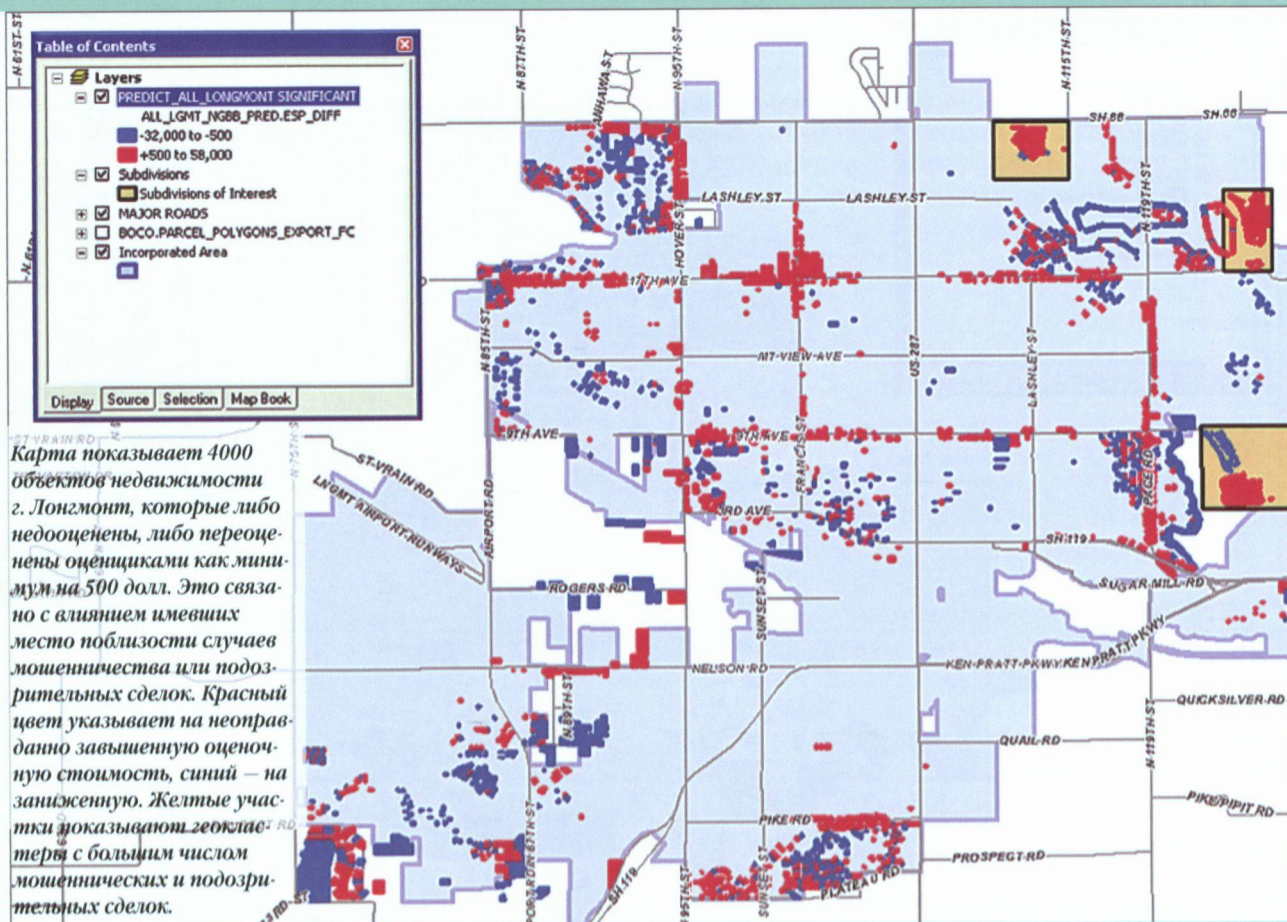
В ходе ГИС-анализа обнаружился и еще один интересный факт. При рассмотрении характеристик этих кварталов было установлено, что факторы, обычно повышающие стоимость объекта, в этих местах отсутствуют; напротив, выявленная близость к крупным автотрассам, вопреки ожиданию, цену сделки не понизила и дома здесь продавались дороже, чем в объективно более привлекательных местах.

Следующим шагом стало определение степени влияния сомнительных сделок на рынок в целом. Был проведен регрессионный геоанализ: сначала с включением, а затем без учета данных по сомнительным сделкам. Он показал, что у 40% объектов стоимость была либо искусственно завышена, либо искусственно занижена. Суммарная разница с оценкой по «чистым» данным составила 2,3 млн долл. На карту нанесли 4000 объектов со «странный» оценкой, благодаря чему участники проекта смогли увидеть ряд примечательных закономерностей. Например, негативные факторы, такие как близость к магистрали, рассматривались со знаком «плюс», а не «минус». Большим сюрпризом стало и то, что завышенные цены сделок в этих кварталах оказали влияние на оценку стоимости домов за несколько километров от Лонгмонта.

Одним из главных результатов проделанной с применением инструментов ГИС-анализа работы стало

повышение уровня информированности оценщиков о влиянии каждой из используемых ими характеристик самого объекта недвижимости и его окружения. «Волновой эффект» от включения в модель оценки пятнадцати подозрительных сделок по купле-продаже изменил оценочную стоимость нескольких тысяч объектов. И хотя статистические данные выглядели достоверными, оценщики без картографической, а не табличной визуализации информации, не имели возможности осознать полную картину и увидеть все взаимные влияния. Основываясь на результатах анализа данных, была проведена корректировка оценки объектов недвижимости по всему городу.

Этот пример показывает, что применение географического подхода к анализу имеющейся информации позволяет получить нетривиальные и ценные результаты. Отметим также, что объединение технологий Big Data и картографического анализа дает гораздо более полное и практически значимое понимание реальной картины. Появление технологий для обработки в ГИС «Больших данных» (например, с помощью фреймворка Esri GIS Tools for Hadoop), существенно повышает возможности использования ГИС в борьбе с мошенничествами и другими злоупотреблениями, особенно в банковской сфере, где накоплены и постоянно создаются огромные массивы данных.



Карта показывает 4000 объектов недвижимости г. Лонгмонт, которые либо недооценены, либо переоценены оценщиками как минимум на 500 долл. Это связано с влиянием имевших место поблизости случаев мошенничества или подозрительных сделок. Красный цвет указывает на неоправданно завышенную оценочную стоимость, синий — на заниженную. Желтые участки показывают географические районы с большим числом мошеннических и подозрительных сделок.



Данные могут быть украдены и через флешку



Вирусная лаборатория ESET обнаружила уникальную вредоносную программу для кражи данных. Троянская программа USB Thief использует для распространения съемные USB-носители и не оставляет следов деятельности на скомпрометированных машинах.

USB Thief запускается только со съемного USB-устройства (флешки, внешнего жесткого диска и пр.). Это означает, что троян не оставляет следов в скомпрометированной системе, а жертва не замечает, что данные с компьютера перемещаются на внешний носитель. Троян привязан только к одному USB-устройству, что предотвращает его утечку из системы, на которую нацелена атака.

В USB Thief реализована сложная многоступенчатая система шифрования, связанная с особенностями размещения на съемных носителях. Благодаря этому троян крайне сложно обнаружить и анализировать. Специальные механизмы защиты от копирования и воспроизводства дополнительно затрудняют детектирование вредоносной программы.

Большинство троянов убеждает пользователя запустить вредоносный файл при помощи традиционных «аргументов»: поддельный ярлык легитимной программы, файл Autorun и пр. В отличие от них, USB Thief использует распространенную практику хранения на USB-носителях портативных версий популярных программ: Firefox, NotePad++, TrueCrypt и пр. Вредоносная программа вставляет свой код в цепоч-

ку команд в формате плагина или динамически подключаемой библиотеки (DLL). Когда запускается приложение, троян будет действовать вместе с ним в фоновом режиме.

USB Thief нацелен на кражу файлов заданных форматов. Так, образец USB Thief, изученный вирусными аналитиками ESET, записывал изображения, документы и данные, собранные с использованием импортированного приложения WinAudit. Украденные файлы шифруются с использованием криптографии. После удаления USB-носителя с данными, записанными на него трояном, никто не сможет узнать о компрометации системы.

По мнению вирусного аналитика ESET Томаша Гардона, USB Thief создан для **таргетированных атак на системы, изолированные от интернета из соображений безопасности**. Это не самый распространенный способ кражи данных, но крайне опасный — возможности USB Thief можно расширить любым деструктивным функционалом.



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



Администрация
Санкт-Петербурга



Санкт-Петербург

XXV Международный финансовый конгресс

Проводится Центральным банком Российской Федерации

29 июня — 1 июля 2016 г.
Перспективы
развития
финансового рынка

Тематика заседаний:

- Развитие экономики и финансов
- Денежно-кредитная политика в условиях глобальной неопределенности
- Банковский бизнес: через тернии к звездам?
- Основные направления развития финансовых рынков Российской Федерации
- Передовые технологии для финансового рынка. Видение рынка и регулятора
- Корпоративные университеты

Параллельные круглые столы с представителями Банка России

Выставка «МФК Экспо»

В работе Конгресса по сложившейся традиции примут участие представители Совета Федерации, Государственной Думы, Правительства Российской Федерации, Банка России, международных финансовых институтов, центральных (национальных) банков и органов банковского (финансового) надзора иностранных государств, российских и зарубежных банков, финансовых организаций, банковских ассоциаций, аудиторских фирм, консалтинговых и IT-компаний, научных кругов. В рамках Конгресса пройдет выставка «МФК ЭКСПО», где будут представлены ведущие организации финансового рынка и профильные компании.

Подробная программа и условия участия: www.ibcongress.ru

ЭМИССИЯ СО СКОРОСТЬЮ ПОЛЕТА ВОЗМОЖНА!

За то время, пока президент будет произносить новогоднюю поздравительную речь, Ваш банк успеет проэмитировать 50000 карт

любых платежных систем,
в любых валютах,
дебетовых и кредитовых,
с грейс-периодом и без,
зарплатных и Ко-брендовых,
под любой процессинговый центр в любом
из Ваших онлайн филиалов! Но только ...

Если Ваш Банк
использует бэк-офис

InvoCard

InvoCard является одним из трех основных программных продуктов, предлагаемых компанией "Инверсия Ритейл" для автоматизации деятельности банков. Совместно с двумя другими программными комплексами - **InvoRetail** и **InvoLoan** он позволяет полностью автоматизировать весь розничный банковский бизнес, включая операции с платежными картами, любые виды кредитования и депозитное обслуживание.

InvoAgent идеально подходит для автоматизации операций с пластиковыми картами в банках - агентах и аффилиатах. Очень удачное соотношение цены и качества товара позволяет банкам на начальном этапе развития карточного бизнеса избежать чрезмерно высоких затрат на приобретение программного обеспечения.

InvoPrincipal специально оптимизирован под требования крупных банков - спонсоров и принципиальных членов. Его потенциал может быть многократно усилен за счет интеграции со всей ритейловой системой в рамках комплекса **InvoRetail**.

InvoCenter еще более расширяет эти возможности, позволяя охватить всю область финансовой ответственности принципиального члена. **InvoCard** объединяет возможности всех этих программных продуктов. Он дает банку универсальные инструменты на всех этапах становления карточного бизнеса.



Инверсия



КАРТОЧНЫЕ ПРОЕКТЫ ОТ МАСШТАБА БАНКА ДО МАСШТАБА ГОСУДАРСТВА

Компания Инверсия Ритейл: 115230, Москва, Каширское ш., д.13Б, +7(495)771-72-59, www.invoretail.ru

Компания Инверсия: 115 230, Москва, Каширское ш., д.13Б, +7(495)721-19-57, www.inversion.ru



НОВАЯ СТРАТЕГИЯ ДОЛЖНА БЫТЬ ВЫИГРЫШНОЙ!

ИКТ-решения Huawei для финансового сектора делают возможным быстрое внедрение новых банковских продуктов и сервисов.

Leading New ICT
Building a Better Connected World*

LEADING

FINANCE

