

ВЕСТНИК ПРОГРАМБАНКА

МАРТ
2014



PROGRAMBANK.RU // 24 ГОДА НА РЫНКЕ БАНКОВСКОЙ АВТОМАТИЗАЦИИ

СОБЫТИЕ

Выступление на iFin-2014

В московском отеле «Рэдиссон САС Славянская» 4-5 февраля 2013 года прошел XIV Международный форум iFin-2014 «Электронные финансовые услуги и технологии». За два дня работы мероприятия его посетили около 600 делегатов, из которых более 80% – представители банков и финансовых компаний. Возможности своего бизнеса на форуме продемонстрировал и «ПрограмБанк».

Окончание на стр. 2-3

ТОЧКА ЗРЕНИЯ

Банки в новом правовом поле

Интервью руководителя Экспертно-правового центра БИФИТ Виталия Кривоноса и его заместителя Александра Цахариаса – об изменениях законодательства о национальной платежной системе с 1 января 2014 года и о тех действиях, которые в этой связи нужно предпринять банкам. Беседовала руководитель управления маркетинга компании «ПрограмБанк» Анна Черныльская.

Окончание на стр. 5-7

ИТОГИ

Чем запомнился 2013 год?

Прошедший год был годом вхождения российской экономики в кризис. Впервые за очень долгое время, включая годы общемирового кризиса, темп роста ВВП России оказался ниже среднего по миру.

И, судя по резкому падению рубля в начале текущего года, легче не станет.



Евгений ХОХЛОВ,
генеральный
директор компании
«ПрограмБанк»



Тем полезнее зафиксировать, что именно нам удалось в прошедшем году. Сказать самим себе, какие мы есть и какими мы хотим быть.

Мы получили Национальную банковскую премию в номинации «За профессиональное обслуживание интегрированной банковской системы». Экспертный совет в своем решении отметил максимальный пакет услуг, входящий в базовый пакет сопровождения, Agile-технологии внедрения, позволяющую быстро получать результаты и сокращающую длительность внедрения, а также высокую оценку клиентов. Только за 2013 год получено 12 положительных отзывов.

За год начато пять внедрений системы «Центавр Омега». Клиентами стали ОАО МАБ «Темпбанк», ЗАО «Фреско банк», КБ «Ростфинанс», ОАО «Губернский банк «Симбирск», «Коммерческий банк развития». У «Гефеста» тоже новый клиент – ЗАО КБ «СИБЭС».

Окончание
на стр. 3

16
апреля

с 11:00

Бесплатный online-семинар на тему

«Единое аналитическое хранилище данных, как основа системы поддержки принятия управленческих решений в банке. Построение хранилищ данных средствами АПК «Нострадамус»»

Топ-менеджерам банка, курирующим вопросы развития IT-инфраструктуры и автоматизации, планирования и управленческого контроля, руководителям и специалистам IT-подразделений, сотрудникам банка, ответственным за развитие и оптимизацию бизнес-процессов.

Выступление на iFin-2014



КБ «Камский горизонт» о предпосылках развития современных технологий в банке

На стенде компании



Начало на стр. 1

Основной принцип «ПрограмБанка» – делать современные технологии доступными. Доклады компании на форуме были посвящены практической реализации этого принципа. В секции «Современная инфраструктура электронных финансов. Облачные технологии, аутсорсинг, интеграция» директор по работе с клиентами и маркетингу Виталий Занин рассказал о новом предложении компании для СМБ банков – «Универсальном офисе». Решение в настоящий момент состоит из трех основных блоков: «Кредитный конвейер: предкредитная обработка», «Кредитный конвейер: управление рисками», «Единое окно обслуживания».

Данное решение поддерживает весь спектр кредитных продуктов: от ипотеки до потребительских кредитов и кредитных карт. Продукт построен в сервисной архитектуре и может быть включен в любой IT-ландшафт. Поддержка различных операционных систем и СУБД позволяет подобрать системную конфигурацию под различные варианты бюджета.

Практическим доказательством того, что небольшой банк может успешно развивать технологии, стал доклад клиента компании «ПрограмБанк», КБ «Камский горизонт», который перешел в 2013 году на АБС «Центавр Омега».

Начальник отдела развития информационных технологий и розничного бизнеса Ильшат Шайдуллин рассказал, что банк не только сумел за год реализовать ряд амбициозных технологических проектов, но и уже получил финансовую отдачу. В настоящее время КБ «Камский горизонт» входит

Директор по работе с клиентами и маркетингу Виталий Занин представляет кредитный конвейер



СОБЫТИЯ

Вопросы безопасности

12 декабря компания «ПрограмБанк» провела бесплатный онлайн-интернет-семинар на тему «Информационная безопасность банка и клиентских операций». В нем приняли участие почти 140 человек из более 100 банков. Среди затронутых тем различные аспекты информационной безопасности – от настройки прав доступа до различных способов предотвращения мошеннических платежей.

«ПромЭнергобанк» перешел на АБС «Центавр Омега»

Недавно ОАО «ПромЭнергобанк» стал новым клиентом компании «ПрограмБанк». В декабре 2013 года банк перешел на АБС «Центавр Омега». Основная причина выбора АБС «Центавр Омега» – современные технологии формирования отчетности и возможности развития новых направлений бизнеса.

КБ «Камский горизонт» перешел на АБС «Центавр Омега»

КБ «Камский горизонт» – активно развивающийся банк, реализующий ряд амбициозных технологических проектов. Один из них – «Продуктовая фабрика». В рамках проекта банк перешел на продуктовый подход всех категорий своих клиентов. Проект позволит активнее реагировать на требования рынка, предлагая новые продукты. «Продуктовая фабрика» Банка построена на новой АБС – «Центавр Омега».

Банк «Ростфинанс» перешел на АБС «Центавр Омега»

В 2013 году после смены собственников КБ «Ростфинанс» вышел на новый уровень взаимоотношений с клиентами. Развитие новых направлений бизнеса, расширение продуктового ряда, открытие новых точек потребовало перехода на другую систему. Причины выбора АБС «Центавр Омега» – полнота

Чем запомнился 2013 год?

Начало на стр. 1



Начальник отдела анализа и планирования КБ «Кузнецкий» Евдокия Белоусова – с призом

в первую пятерку по рентабельности среди всех банков Татарстана, и важную роль в этом сыграли современные технологии. Доклад Ильшата Шайдуллина вызвал серьезный интерес профессионалов. После выступления И. Шайдуллина многие представители банков подошли к стенду компании «ПрограмБанк», чтобы в деталях узнать опыт коллег.

В рамках iFin-2014 на стенде «ПрограмБанка» прошло интеллектуальное соревнование, во время которого гости форума смогли немного отвлечься от насыщенной официальной программы.

С подробной информацией о мероприятии можно ознакомиться на сайте <http://forumifin.ru>.

Мы заработали больше денег в 2013 году, чем годом раньше. Рост доходов составил 28% и обогнал официальный уровень инфляции.

Мы выросли как компания и численно, и географически – появилось подразделение в Иркутске для обслуживания наших сибирских и дальневосточных клиентов.

Мы развиваем способность решать не только типовые, но и уникальные задачи. В прошедшем году такие задачи перед нами ставили ВТБ и «Национальный Клиринговый Центр» (НКЦ), обслуживающий ММВБ. Для ВТБ мы решили задачу интеграции и перевода на единую базу данных учета всех хозяйственных операций, материальных ценностей и соответствующих договоров. Эта, внешне не очень заметная, работа по управлению хозяйственной деятельностью ранее велась во всех семидесяти с лишним филиалах банка по-разному. Поэтому результатом перехода на единую базу стал и очень непростой процесс унификации соответствующих правил и бизнес-про-

цессов, который, сам по себе, мог занять не один год. Тем не менее, мы и Центральная бухгалтерия ВТБ совместно справились.

Еще более уникальными были задачи, которые перед нами ставил НКЦ в рамках работы по созданию на базе ММВБ международного финансового центра. Это, в частности, клиринг и бухгалтерское оформление сделок с деривативами на внебиржевом рынке. Кроме того, мы реализовали с НКЦ уникальный проект учета драгоценных металлов.

При этом главным результатом данных проектов стало очередное подтверждение гибкости платформы АБС «Центавр Омега», хотя и доход от клиентов, и накапливающийся опыт наших специалистов тоже полезны.

И несколько слов о будущем программного обеспечения для банков. Не вызывает сомнения, что оно должно быть лучше сегодняшнего. Однако совсем не очевидно, в каком именно отношении лучше. Твердо можно сказать

только, что оно должно быть существенно дешевле в развитии и поддержке. Одним из вариантов является переход к компонентной структуре АБС, и первыми в нашей компании к этой перспективной работе (в сотрудничестве с «Новой Афиной») приступили специалисты «Гефеста». Хочется пожелать им удачи, ибо, если у них получится, на эти рельсы со временем встанут все наши программы, причем раньше, чем у многих из наших конкурентов.

На новой платформе создается «Универсальный офис» для небольших и средних банков, завершено первое внедрение фронт-офиса – в ОАО КБ «Актив Банк».

Прошедший год отметился, помимо «Универсального офиса», началом еще нескольких проектов, в частности – создания интегрированной системы анализа информации по клиентам на базе АПК «Нострадамус».

Пожелаем же в 2014 году всем нам энергии и здоровья, чтобы все проекты были доведены до промышленной работы у наших клиентов. ☺

функционала, масштабируемость решения, эффективные технологии внедрения. «Опыт нашей совместной работы показывает фактическую клиентоориентированность компании «ПрограмБанк». Именно это позволяет нам совместно добиваться результата», – комментирует руководитель управления автоматизации информационных систем Алексей Поспелов.

В ООО КБ «Инвестсоцбанк» создали комфортную работу для проверяющих из Центрального банка РФ

Система отчетности АБС «Центавр Омега» показала свою эффективность и удобство для пользователя в рамках недавно проведенной в Банке проверки ЦБ РФ. По словам представителя КБ «Инвестсоцбанк», «банк смог в кратчайшие сроки предоставить все запрашиваемые данные именно в том виде и с той степенью детализации, которая требовалась проверяющей группе..., в том числе благодаря тому, что в отчетности «Омеги»

используется технология расшифровки показателей, которая позволяет одним щелчком мыши спускаться от синтетических данных к аналитическим, вплоть до конкретного документа и его параметров».

«Коммерческий банк развития» приобрел АБС «Центавр Омега»

Первоочередными целями ООО «Коммерческий банк развития» являются высокий уровень клиентского обслуживания и расширение продуктового ряда. Для решения этих задач, по итогам проведенного Банком тендера была выбрана АБС «Центавр Омега». Основными причинами выбора «Омеги» стали: широкий функционал, современная архитектура, технология внедрения Agile, позволяющая быстро настроить бизнес-процессы для удобства специалистов банка, а также адекватная цена, которая обеспечит быструю окупаемость ИТ-проекта. Внедрение АБС «Центавр Омега» планируется завершить в первом полугодии 2014 года.



Виталий ЗАНИН,
директор по работе
с клиентами и маркетингу
компании «ПрограмБанк»

Новое решение компании «ПрограмБанк» – «Универсальный офис»

СЛЕДУЯ ПРИНЦИПУ ДОСТУПНОСТИ ТЕХНОЛОГИЙ, «ПРОГРАМБАНК» ПРЕДНАЗНАЧИЛ НОВЫЙ ПРОДУКТ В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ СРЕДНИМ И НЕБОЛЬШИМ БАНКАМ. ЭТИ БАНКИ ТАКЖЕ ЗАИНТЕРЕСОВАНЫ В ПОВЫШЕНИИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ, НО ОНИ НУЖДАЮТСЯ В БЫСТРОЙ ОТДАЧЕ ИНВЕСТИЦИЙ ОТ ЛЮБОГО ИТ-ПРОЕКТА

Решение состоит из трех основных блоков:

- «Единое окно обслуживания»;
- «Кредитный конвейер: Предкредитная обработка»;
- «Кредитный конвейер: Управление рисками».

Единое окно обслуживания интегрировано с АБС и позволяет сотрудникам фронт-офиса банка обслуживать клиентов банка по всем банковским продуктам. Благодаря высокой гибкости решения возможно задавать индивидуальные условия, оставаясь в единых рамках типового продукта.

Блок «Кредитный конвейер: Предкредитная обработка» позволяет автоматизировать весь процесс принятия решения по кредитным заявкам. Ключевые преимущества решения:

- поддержка всех кредитных продуктов для банков и МФО;
- управление бизнес-процессами посредством встроенного BPM-ядра;
- интеграция с любой АБС благодаря сервисной архитектуре решения;
- подбор кредитного продукта и прием заявок через web-портал банка;

- настраиваемый набор проверок и согласований, параллельная обработка заявки различными службами банка;
 - электронное проведение кредитного комитета;
 - интеграция с основными бюро кредитных историй.
- Третий блок «Кредитный конвейер: Управление рисками» дополняет кредитный конвейер возможностями риск-аналитики, среди которых:
- разработка и оптимизация скоринговых карт;

- методики внутреннего поиска признаков мошенничества;
- нечеткий поиск по черным спискам.

Главное преимущество решения в целом – высокая эффективность. «Внедрение модуля «Кредитный конвейер» позволило в три раза увеличить количество рассматриваемых кредитных заявок и выдаваемых кредитов без существенного увеличения задействованного персонала», – утверждает президент ОАО АКБ «Актив Банк» Николай Николаев. 📍

Новый этап развития аналитической платформы «Нострадамус»

КОМПАНИЯ «ПРОГРАМБАНК» ВЫПУСТИЛА НОВЫЙ ПРОДУКТ – АНАЛИТИЧЕСКИЙ ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС «НОСТРАДАМУС 5.7.X».

Аналитический программный комплекс (АПК) «Нострадамус 5.7.X» включает инструментальную платформу для проектирования, создания, наполнения хранилищ данных и разработки прикладных решений, BI-инструментарий и набор бизнес-приложений с преднастроенными моделями данных.

АПК «Нострадамус 5.7.X» – это:

- возможность разрабатывать и поддерживать 64-битные приложения;
- электронные таблицы, работающие в клиент-серверной архитектуре;
- улучшенный OLAP-инструментарий;
- организация обмена данными через web-сервисы;
- WEB-интерфейс бизнес-приложений (прикладных решений);
- расширенные возможности по загрузке данных, в том числе загрузка из XML-файлов произвольной структуры;
- построение хранилищ на основе СУБД Oracle;
- построение хранилищ на основе СУБД MS SQL;
- соответствие требованиям Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных».

Обновленная платформа позволяет с еще большим качеством и надежностью внедрять автоматизированные системы (бизнес-приложения), оптимизирующие решение задач планирования, управленческого контроля (учета), формирования отчетности по МСФО и других задач, обеспечивающих управление финансовой эффективностью банка или банковской группы. 📍

Сергей РЯЗАНЦЕВ,
руководитель направления
бизнес-аналитических систем
компании «ПрограмБанк»





Виталий КРИВОНОС,
руководитель
экспертно-правового
центра БИФИТ

Александр ЦАХАРИАС,
заместитель руководителя
экспертно-правового
центра БИФИТ



Банки в новом правовом поле

Начало на стр. 1

Уведомление обязательно

Анна Чернобыльская: Давайте сначала обсудим, что такое риск фрода, в результате каких действий он, как правило, появляется? И зачем был принят Федеральный закон № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»?

Александр Цахариас: Самой распространенной схемой мошенничества сейчас являются случаи, когда произошла компрометация ключа электронной подписи клиента и злоумышленник, получив доступ к ключу, осуществляет операцию от имени клиента. В основном такая атака осуществляется с использованием вредоносных программ, которыми клиентское рабочее место «заражается» при работе в сети Интернет.

Для защиты клиентов банков от фрода и был принят Федеральный закон от 27.06.2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе». С 1 января 2014 года вступила в силу статья 9 этого закона, устанавливающая обязанности банков по уведомлению клиента о проведенных операциях, а также возможность клиента отказаться от операции, которую он не совершал. При невыполнении банком обязанности по уведомлению клиента и отказе клиента от операции банк должен будет вернуть средства клиенту. Такова ситуация для корпоративных клиентов. Для частных клиентов ситуация еще сложнее: банк обязан вернуть клиенту сумму операции в любом случае, за

исключением случая, если банк докажет нарушение клиентом порядка (иначе говоря, правил) использования электронного средства платежа. Таким образом, при отказе клиента от операции банку необходимо: в споре с корпоративным клиентом доказать факт уведомления клиента об операции, а в споре с физическим лицом – еще и факт нарушения клиентом порядка использования электронного средства платежа.

Анна: Сейчас 161-ФЗ, как и некоторые другие законы, вызывает очень много вопросов у банков. Может, страхи пре-

дических лиц – 2,2 миллиона рублей. Поэтому по физическим лицам, как правило, если не было подозрения в мошенничестве и сумма хищения была не очень крупная, банки могли идти навстречу клиенту. Такие расходы банка могли включаться в общие расходы банка для розницы.

Почувствуйте разницу

Анна: А какая была практика по юридическим лицам до 1 января?

Виталий: Наша компания имеет большой опыт выступле-

пал электронный платежный документ с подлинной электронной подписью. Проверка подлинности электронной подписи – математическая процедура, любая корректная криптографическая экспертиза проверки подлинности даст одинаковый результат.

Поэтому банки и выигрывали суды более чем в 98% случаев, а клиент нес к тому же и излишние судебные расходы.

Теперь же банк будет обязан доказать не только законность списания средств клиента, но еще и факт уведомления клиента об операции.

Анна: Так что же изменилось после 1 января?

Виталий: Как уже было сказано ранее, вступила в действие статья 9 Федерального закона № 161-ФЗ «О национальной платежной системе». В статье указаны два значимых момента. Во-первых, банк должен информировать клиента о совершении каждой операции с использованием электронного средства платежа. Это может быть уведомление в системе ДБО, письмо на электронную почту или SMS-сообщение. Во-вторых, если клиент отказывается от операции и подает претензию в банк, последний должен рассмотреть претензию в установленный срок и, в оговоренных в законе случаях, возместить клиенту сумму оспариваемой операции. Поэтому банку нужно не просто информировать клиентов обо всех платежах, а делать это максимально оперативно.

В результате есть три задачи, которые должен решить банк: выбор технологии и каналов информирования, юридиче-

Фрод (от англ. Fraud – «мошенничество», «обман») – вид мошенничества в области информационных технологий, в частности несанкционированные действия и неправомерное пользование ресурсами и услугами в сетях связи.

увеличены? Банки и раньше возвращали деньги клиентам, например при потере пластиковой карты.

Виталий Кривonos: Тут важно разделить частных и корпоративных клиентов. Риски банка при обслуживании физических лиц лежат на поверхности, поэтому их так часто обсуждают. А риски при обслуживании юридических лиц не настолько явны, но они серьезнее. Дело в том, что по статистике сумма мошеннических платежей со счетов физических лиц в среднем составляет 75 тысяч рублей, а со счетов юри-

ния в качестве эксперта или специалиста в судах по искам юридических лиц к банкам. С 2009 года специалистами Центра было проведено более 350 экспертиз подлинности электронных подписей в платежных документах юридических лиц, мы принимали участие в разборе более 200 инцидентов, из них примерно 80 дошло до суда.

При предъявлении иска клиента банк обязан был только доказать, что деньги были списаны на законном основании. В качестве основного доказательства высту-

ское закрепление порядка информирования и разработка процедуры разбора возможных инцидентов.

Достучаться до клиента

Анна: Что касается информирования, то мне кажется, что уведомить юридическое лицо не составит труда. Есть же договоры, в которых указаны все контактные данные.

Александр: Все не так просто.

Наиболее доказуемый способ – это уведомление в SMS, если у банка есть договор с оператором связи или агрегатором трафика, который принимает обязательство хранить архивы уведомлений в течение трех лет и предоставлять их банку по его требованию. Это удобно для среднестатистической небольшой компании, которая совершает до ста операций в месяц. Но есть и большие компании, которые проводят миллионы операций в месяц. Представляете, что будет, если клиент получит миллион SMS-сообщений? Он в них просто потеряется, эту информацию в принципе нельзя будет использовать для поиска фродовых платежей.

В компанию БИФИТ уже поступали от банков просьбы об исправлении такой ситуации. Сейчас работа ведется. Есть вариант, когда клиенту, например, может направляться SMS-сообщение: «Вам на электронную почту отправлено уведомление о поступлении пятидесяти платежей на общую сумму и т. д.». В этом случае и требования законодательства выполняются, и клиенту удобно.

Что касается пересылки информации по электронной почте, на данный момент нет практики прохождения e-mail через независимую сторону, которая бы сохраняла архив уведомлений и предоставляла бы его по запросу банка. Кроме того, сообщения электронной почты, отправленные через третье лицо, но с указанием в адресе отправителя сообщения

доменного имени банка, с большой вероятностью не пройдут спам-фильтр у клиента.

Анна: Получается, если формальные требования выполнены, то фактические – нет?

Виталий: Да. В группе компаний БИФИТ есть оператор связи, к которому банки обращались с просьбой проработать вопрос о пересылке сообщений электронной почты с использованием нашей площадки. Ввиду указанной технической сложности такая возможность еще не реализована.

В ходе обсуждения способов уведомления клиента не стоит забывать о способах уведомления в рамках системы ДБО. В рамках системы «iBank 2»

Девятая статья Федерального закона № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» гласит о том, что банк обязан уведомлять клиента о совершении каждой операции с использованием электронного средства платежа, если это условие нарушено, то банк обязан возместить клиенту сумму этой операции полностью.

возможно использовать три способа уведомления – выписка по счету, письмо в системе или изменение статуса электронного документа. Хотя эти механизмы достаточно просты в реализации, у них есть свои ограничения. Так, если на компьютере клиента установлена вредоносная программа, то она может скрыть изменение статуса электронного документа, письмо или операцию в выписке. Вредоносные программы постоянно эволюционируют и уже способны на некоторые из перечисленных функций.

Анна: Получается, что уведомления клиента с использованием системы ДБО тоже недостаточно?

Виталий: Недостаточно. Поэтому мы рекомендуем использовать в качестве основных каналов уведомления клиента SMS-сообщения или e-mail, а в дополнение к ним – способы оповещения системы ДБО. К сожалению, с ноября прошлого года SMS у всех операторов связи подорожали.

Анна: Почему?

Виталий: Операторами заявлялась позиция – для борьбы со спамом. Стоимость SMS, отправляемых от корпоративных клиентов, возросла до десяти раз...

Анна: Получается, что самый надежный способ – он же и самый дорогой?

Виталий: Обращаю внимание, что выбрать способ уведомления клиентов – это только одна из задач, которые предстоит решить банкам.

Процедура разбора

Анна: Какая из задач видится наиболее важной?

Виталий: По нашему мнению, очень важный момент – уже на этапе заключения договора с клиентом разработать процедуры разбора конфликтной ситуации по факту уведомления клиента. Банку нужно предусмотреть:

- каким образом будет организована процедура разбора конфликтных ситуаций;

- какие доказательства будет предоставлять банк;
- может ли незаинтересованная сторона подтвердить факт отправки уведомления и его содержание;
- возможно ли проведение экспертизы архива уведомлений.

Необходимо также прописать в договоре требования к независимому эксперту, участвующему в разборе конфликтных ситуаций. В судах между банком и клиентом, где мы выступали в качестве третьего лица, встречались экспертизы, проведенные некомпетентными людьми. Такие экспертизы в суде очень сложно оспорить. Например, сотрудник обычной компьютерной сервисной фирмы после проверки компьютера клиента на наличие вредоносных программ делает заключение о наличии вирусов и «взломе системы “iBank 2”». Такое заявление «эксперта» позволяет усомниться не только в его компетенции, но и вообще в наличии у него здравого смысла. В подобном случае банку в ходе судебного разбирательства необходимо будет ходатайствовать о проведении судебной экспертизы компетентным экспертом.

Александр: Уже на этапе разработки договора с клиентом необходимо детально образом прописать регламент процедуры разбора. При различных типах конфликтных ситуаций могут возникать разночтения о том, какие же доказательства и информацию обязаны предоставлять банк и клиент, какие вопросы могут рассматриваться, какие сотрудники участвуют, в какие сроки происходит рассмотрение, какая информация отражается в акте по результатам работы комиссии.

Чем тщательнее банк проработает договор с клиентом, тем проще потом будет ответить на его претензии.

Анна: Спасибо за Ваши рекомендации, это действительно, очень ценно. Все-таки в отрасли есть определенный информационный хаос. Как сами банки относятся к этой

Задачи, которые необходимо решить банку в связи со вступлением в силу статьи 9 Федерального закона № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»:

- ➔ выбрать способ уведомления клиента об операции по системе ДБО;
- ➔ настроить рассылку уведомлений клиентам;
- ➔ разработать процедуру разбора конфликтной ситуации по вопросу уведомления клиента;
- ➔ доработать договор между банком и клиентом;
- ➔ собрать контактную информацию для уведомления;
- ➔ подписать договоры с клиентами по новой форме.

ситуации, обращаются ли к Вам с вопросами?

Виталий: С момента публикации ФЗ «О национальной платежной системе» возникли различные мнения на предмет, является ли система ДБО электронным средством платежа? В письме «По вопросам кредитных организаций – членов ассоциации «Россия» от 06.03.2012 г. № 08-17/950 Банк России дал однозначный ответ – является. Значит и в системах ДБО необходимо выполнять требования законодательства о национальной платежной системе (НПС).

В 2013 году, пока банковское сообщество надеялось на перенос вступления в силу требований по уведомлению клиента, Банк России рассылал требования о предоставлении плана подготовки к вступлению в силу статьи 9 закона. К нам обращались в основном банки Москвы и Московской области с вопросами «Что делать?», «Какой план предоставить?». Специалистами Экспертно-правового центра БИФИТ был разработан план по доработке правовых документов в сфере ДБО на соответствие требованиям за-

конодательства о НПС. Банки, подписанные на услуги Центра, имели возможность отчитаться в ЦБ с использованием разработанного плана.

С первого января изменилось правовое поле, а многие банки не осведомлены об этом или считают, что требования к ним не относятся. В ходе общения с банками в конце 2013 года обнаружилось, что в некоторых банках работы по подготовке

к вступлению в силу статьи 9 не проводились или проводились только по отношению к владельцам пластиковых карт. Способы уведомления клиентов в договорах не были определены, договоры не доработаны. Общее впечатление – около трети банков считали, что требования законодательства о НПС не распространяются на системы ДБО.

С начала 2014 года специалистами Центра были проанализированы договоры на ДБО более 125 банков на соответствие требованиям законодательства.

- в 33% договоров не прописан порядок уведомления клиента о совершенной операции;
- в 9% договоров полностью отсутствует процедура разбора конфликтных ситуаций;
- только у 3% банков разработана процедура разбора конфликтных ситуаций по факту уведомления клиента.

Надеюсь, что наши рекомендации будут полезны. Вступившие в силу изменения в законодательстве существенно и приводят к возникновению у

Обращаю внимание: Федеральный закон №1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи» утратил силу в июле 2013 года, а у 34% банков в договоре используется старая терминология. Все это указывает на отсутствие системной работы по актуализации договоров с клиентами.

Результаты анализа:

- 34% договоров не соответствуют требованиям 63-ФЗ «Об электронной подписи» в части терминологии;
- 84% договоров не соответствуют требованиям 161-ФЗ в части терминологии, содержания и описания процедур;

банков реальных финансовых рисков, поэтому любому банку стоит предпринять шаги по решению возникших задач. Специалисты Центра всегда рады оказать помощь по правовым вопросам в сфере ДБО банкам, подписанным на наши услуги. ☎

Эффективность способов уведомления клиентов банка						
Способ уведомления		Возможность доказать факт отправки уведомления	Фактическая эффективность	Стоимость	Возможность настройки содержания уведомления	Риски
Внешний	SMS	Да, при участии оператора связи и эксперта	Высокая (при небольших объемах, около 20 проверок SMS-сообщений в день).	Высокая	Есть, ограниченная	Недостатка по вине оператора связи, нахождения абонента вне зоны доступа, выключенного телефона и т. п.
	E-mail	Маловероятно	Средняя. У клиента не всегда есть доступ в Интернет.	Низкая	Есть	Недостатка из-за почтовых спам-фильтров
В системе «iBank 2»	Выписка по счету	Маловероятно	Низкая. Вредоносные программы на стороне клиента могут скрывать уведомления.	Низкая	Нет	Клиент может не увидеть уведомление, т. к. вредоносные программы на стороне клиента могут их скрывать.
	Изменение статуса документа	Маловероятно		Низкая	Нет	
	Письмо клиенту	Да, при участии эксперта		Низкая	Есть	



«КРЕДИТНАЯ ФАБРИКА» ДЛЯ СМБ БАНКОВ

№ 1

Когда для обработки кредитных заявок оптимально использовать CRM-системы, а когда – розничный фронт-офис?

Ответ: Архитектура большинства CRM-систем устроена таким образом, что CRM является «ядром», где собирается и хранится вся информация о клиентах из всех источников (различных бэк-офисов, фронт-офисов и др.). Поэтому при большом количестве разнородных бэк-офисов и сторонних решений эффективно использовать CRM для удобства работы с клиентами и информацией о них.

Если львиная доля бэк-офисов принадлежит одной АБС, то в этой АБС консолидируется вся необходимая информация по клиентам. В этом случае дублирующее «клиентское ядро» в CRM не только излишне, но и вредно с точки зрения ИТ-инфраструктуры банка, так как требует постоянной репликации данных о клиентах с АБС.

При использовании специализированных фронт-офисов вся полнота информации по клиентам (включая договора, карты и др.) собирается в АБС, а розничный фронт-офис используется как инструмент оперативной работы с клиентом. В этом случае запуск решения происходит гораздо быстрее и дешевле.

Все вышесказанное наиболее актуально для кредитной фабрики, поскольку в 90% случаев это первый фронт-офис, который внедряет банк. Более того, кредитный конвейер можно запускать поэтапно – сначала самые простые и массовые продукты, где наиболее критичны сроки рассмотрения заявок.

№ 2

Какова специфика «кредитной фабрики» в СМБ банках?

Ответ: В первую очередь, в СМБ банках, как правило, все бэк-офисы реализованы в рамках одной АБС. При этом другие решения (например, ДБО) тоже стыкуются с АБС, которая становится интеграционным ядром банка. Именно поэтому, как и сказано выше, «кредитную фабрику» для СМБ банков оптимально реализовать в рамках фронт-офиса. Важна также интеграция с иными сторонними решениями, например с call-центром. Это определяет требования к платформе. Например, компания «ПрограмБанк» выбрала для своей «кредитной фабрики» платформу J2EE.

При этом необходимо, чтобы «кредитная фабрика» поддерживала полный спектр кредитных продуктов – от потребкредитов и кредитных карт до ипотеки. У небольших банков, как правило, нет выделенных подразделений по каждому кредитному продукту, и принятие решений по заявкам на кредиты всех типов целесообразно производить в рамках той же самой информационной системы.

Это позволяет при принятии решения учитывать информацию по ранее рассмотренным заявкам того же лица (или связанных с ним лиц), а также по заявкам на разные продукты, поданным почти одновременно. Кроме того, это позволяет банку расширить спектр предложений для клиента из различных продуктовых линеек в рамках частичного одобрения или кросс-продаж.

Кроме этого, СМБ банк часто отличается большей гибкостью, поэтому его «кредитная фабрика» должна иметь возможность не только вывода на рынок новых продуктов, но и оперативного изменения бизнес-процессов.

№ 3

Как практически выглядит внедрение «кредитной фабрики» в небольшом банке?

Ответ: Приведем пример реализации «кредитной фабрики» в ОАО АКБ «АКТИВ БАНК». Внедрение началась летом, и уже в сентябре «кредитная фабрика» заработала. В рамках Agile-технологии в сентябре-октябре был реализован ряд итераций для большего соответствия бизнес-процессам банка и пожеланиям пользователей. К началу ноября 2013 года работа «кредитной фабрики» уже дала заметный экономический эффект.

Использующий данное решение специалист банка рассказывает: «Систему от «ПрограмБанка» выбрали по той причине, что там была понятная логическая цепочка выдачи и возможность внедрения всех наших требований в предложенный продукт. Внедряли в общей сложности около четырех месяцев, включая время, затраченное на обслуживание технического задания.

И мы, и клиенты довольны результатами. Сократилось время рассмотрения заявок от трех дней до трех-четырёх часов, сократились трудозатраты при обработке заявок. В связи с тем, что по заявке работают несколько человек (ввод данных, проверка, принятие решения), на ввод в систему информации об одном клиенте уходит около 7–10 минут (при наличии поручителя). А дальше все зависит от сроков и методов проверки СББ. Все автоматические проверки выполняются очень быстро».

Этот пример убедительно показывает, что внедрение «кредитной фабрики» в СМБ банке – проект с быстрыми сроками окупаемости и заметным экономическим эффектом.



Группа компаний «ПрограмБанк» имеет распределенную территориальную структуру и представлена в Москве, Воронеже, Орле и Иркутске. Для вашего удобства все контакты с нами вы можете осуществить через единую многоканальную систему.

Телефон горячей линии:
+7(495) 651-84-84 (многоканальный)
+7(495) 772-06-53, 772-06-57

Для почтовой корреспонденции:
Почтовый адрес: 115191, Москва, Гамсоновский пер., дом 2, стр. 2
Телефон/факс: +7(495) 651-84-91 (многоканальный)
Дополнительный телефон: +7(495) 772-06-17

Для электронной корреспонденции:
Вопросы продаж и участия в семинарах:
marketing@programbank.ru
Вопросы пресс-службе:
press@programbank.ru
Вопросы по работе веб-сервера:
webmaster@programbank.ru
Претензии и пожелания:
info@programbank.ru