

В угоду клиенту **"Финанс" №25 (161), 03.07.2006**

Технологии. Банк не сможет предоставлять услуги физическим лицам без IT-поддержки. На помощь кредитным учреждениям, выходящим на розничный рынок, приходят вендоры, предоставляя решения на любой вкус и кошелек.

Одно из наиболее перспективных направлений банковской деятельности — предоставление услуг физическим лицам. Бурный рост этого сегмента начался примерно в 2003 году и продлится еще как минимум 2-3 года. Увеличение связано с ростом объема кредитования физических лиц. Соответственно повышается спрос со стороны финансовых институтов на IT-решения для розницы. По данным разработчика банковских систем R-Style Softlab, спрос на программные продукты для ритейла в 2005 году вырос более чем в полтора раза. Участники рынка говорят о «второй волне» внедрений и спросе со стороны небольших и средних банков. «Первый вал» пришелся на 2002 год: тогда программное обеспечение для розницы закупали крупные банки. По данным исследовательской компании IDC, российский рынок автоматизации банковского ритейла будет увеличиваться на 25% в течение ближайших пяти лет. Программное обеспечение для розницы охватывает все виды работ с депозитными договорами, процесс кредитования, работу с банковскими картами, валютно-обменные операции, учет коммунальных платежей. Решения для банковского ритейла делится на три большие группы: автоматизация оформления кредитов, дистанционного обслуживания клиентов и ПО для проведения платежей.

IT-решения для финансовых организаций продают как российские, так и зарубежные компании. Первые давно поделили рынок между собой: крупными заказчиками (первая сотня российских банков) занимаются «Диасофт» и Центр финансовых технологий (ЦФТ), средними и малыми — R-Style Softlab, «Форс — банковские системы». Особое место занимает BSS, один из ведущих поставщиков систем для дистанционного обслуживания. Западные разработчики представлены литовской Forbis, индийскими I-Flex Solutions и Infosys Technologies, английской Misys. Их продукты традиционно интересны лишь «крупняку». Иностранные решения более полные, но в то же время и дороже стоят. Стоимость покупки и внедрения западной и российской полнофункциональной IT-системы может различаться на порядок. Другой плюс российских разработок — оперативность. Обслуживание, обновление и ликвидация внештатных ситуаций происходит быстрее. Важный аспект — учет особенностей российского законодательства в отечественных IT-продуктах.

Заемные программы

В первую группу решений для банковского ритейла входят системы, предназначенные для кредитования частных лиц. Они ведут базы данных по действующим и закрытым договорам, справочники кредитных историй, типов обеспечения, базовых ставок, групп риска. Зачастую на основе этих данных крупные банки-ритейлеры строят решения для поддержки принятия управленческих решений. Система также формирует бухгалтерские проводки, календари плановых и фактических платежей. Отдельным модулем является скоринг-система. Она призвана полностью автоматизировать процесс оформления кредитных заявок, включая принятие решения о выдаче ссуды. В «доайтишную» эпоху подобные решения принимались специальными банковскими комиссиями. Для финансового учреждения, активно развивающего кредитное направление, такая практика грозит большими потерями. Быстро принять решения по всем заявкам «вручную» попросту невозможно. В результате клиент может уйти к более оперативному конкуренту.

Скоринг-система действует следующим образом. Потенциальный заемщик приходит в банк и заполняет анкету, отвечая на самые разнообразные вопросы о своем финансовом и семейном положении. Система обрабатывает ответы, в соответствии с настройками проставляет оценки и суммирует их. Решение о выдаче кредита принимается на основании количества баллов, набранных просителем. Алгоритм работы системы довольно сложен: сочетание определенных жизненных обстоятельств потенциального заемщика является как плюсом, так и минусом в зависимости от вида ссуды. Например, наличие детей, проживающих вместе с заемщиком, является минусом при автокредитовании и плюсом — при ипотечном. Возраст заемщика также неоднозначный фактор. Здесь среди банков согласия нет: одни считают, что в преклонном возрасте человек обретает наиболее устойчивое финансовое положение, и охотно выдают кредиты. Другие, напротив, отказывают. При построении скоринг-систем разработчикам приходится учитывать требования каждой отдельной финансовой организации. Банки специально ведут кредитные истории, в том числе отрицательные, чтобы с помощью статистики определить, насколько верны логические критерии, заложенные в программу. Скоринг-системы совершенствуются вместе с рынком кредитования, но ни одна из них не может дать банку

стопроцентной гарантии возврата займа.

Общение на расстоянии

Неличные виды контактов банка с клиентом автоматизируются через системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО). «Комплексное решение должно быть многоканальным, обеспечивающим реализацию мобильного и интернет-банкинга, IVR и call-центра, — рассказывает [Алексей Геня](#), Старший вице-президент компании ОТП. — Спросом пользуются подсистемы автоматизации отделений (Branch Automation. — «Ф.») и точек продаж на торговых и сервисных предприятиях». Системы ДБО обязательно должны быть интегрированы с другими программными продуктами, используемыми финансовым учреждением, и содержать функциональность управления продажами. По словам Алексея Гени, решение должно давать возможность анализировать поведение клиента — когда он вносит деньги на счет, делает платежи, сколько тратит по карте за период, на какие суммы делает покупки — и оценивать время, затрачиваемое на одну операцию.

Представители банка в магазинах и торговых центрах (их еще называют удаленными пунктами обслуживания) готовы оказать различные услуги, например предоставить оперативный кредит. Создавать дистанционные точки продаж позволяет система организации банковского отделения с удаленными рабочими местами. Финансовое учреждение сажает своего работника в торговом зале, обеспечивает доступ к своим ресурсам — и вот сотрудник готов оформить кредит. Основное количество клиентов банки получают от своих представителей на местах, так что значение системы организации удаленных точек продаж огромно. Ее внедрение предполагает наличие высокопроизводительных каналов связи и необходимого оборудования. «Почти всегда возникает необходимость модернизации инфраструктуры, — отмечает Алексей Геня. — Особенно это актуально для крупных территориально распределенных банков». Стоимость удаленного рабочего места при наличии в банке подобного решения не превышает \$5 тыс. Цена самой подсистемы начинается от \$50 тыс.

Интернет-банкинг — это реализация всех функций операционистки через web-сайт кредитной организации. Клиент через сеть может открывать и закрывать счета, брать кредиты, оформлять депозиты, осуществлять внутри- и межбанковские переводы, оплачивать коммунальные услуги, покупать и продавать безналичную валюту. Потому неременным и сложным условием организации такой системы является защита информации. Используются пароли, электронные ключи и цифровая подпись. Обязательное условие — наличие алгоритма шифрования, сертифицированного Федеральным агентством правительственной связи и информации (ФАПСИ). Правда, здесь появляется противоречие требований банка и клиента. Чем лучше защита, тем сложнее система. И тем труднее клиенту ею пользоваться. Стоимость внедрения интернет-банкинга для обслуживания 10 тыс. клиентов составляет \$70-115 тыс. «Эту сумму можно сравнить с инвестициями в открытие дополнительного отделения банка — около \$250-300 тыс., — заключает Дмитрий Мирошников, руководитель отдела розничных продуктов BSS. — Между тем электронное обслуживание значительно снижает затраты кредитной организации на работу с розничными клиентами». Правда, западный опыт показывает, что интернет-банкинг используется всего 5-10% частных клиентов банков: большинство предпочитает «живое» общение.

Система автоматического голосового обслуживания (IVR — Interactive Voice Response) дает клиенту чуть меньшие возможности, чем интернет-банкинг. Помимо обслуживания IVR-решения позволяют банкам самостоятельно проводить опросы. Этот сервис является визитной карточкой банка. Поэтому обычно система говорит с клиентом голосом известного диктора или актера. Стоимость IVR невелика — \$5-10 тыс. Схожий вид удаленного обслуживания — мобильный банкинг. Он дублирует возможности голосовой системы, но работает посредством SMS. Однако всеми возможностями этого сервиса могут воспользоваться лишь владельцы смартфонов или «наладонников» (КПК).

Электронные операции. Карточный бизнес развивался на стремлении работодателей к безналичным расчетам с сотрудниками. Банки шли им навстречу: кому не хочется получить сразу несколько десятков, а то и сотен клиентов. Многие, конечно, сразу после начисления денег обналичивают их в банкомате. Но другие, более «продвинутые», начинают пользоваться картой постоянно и расплачиваться пластиком в магазинах и ресторанах. Клиент обращается к банкоматам, и в этот момент финансовое учреждение оказывает ему услуги с помощью решения для автоматизации работы с банковским пластиком. Система отображает карточные операции на счетах клиентов, формирует необходимую отчетность, проводит расчеты с корпоративными клиентами, обслуживающимися в рамках зарплатных проектов, передает информацию в автоматизированную банковскую систему (АБС). Обычно этот программный продукт предоставляет розничному клиенту возможность оплаты различных услуг с помощью банкоматов, устройств cash-in или POS-терминалов. Стоимость решения зависит от размера банка, один банкомат обходится в \$20-25 тыс., стоимость его обслуживания — около \$1 тыс. в год.

Часть банков обслуживает операции, проведенные через электронные платежные системы. В основной массе их пользователями являются физические лица, поэтому этот вариант программного обеспечения относится к

розничному. Правда, «новичкам» довольно сложно войти на этот рынок: основные игроки уже определены. А потому платежные системы заказывают немногие, зачастую разрабатывают своими силами. Например, банк «Платина» обслуживает операции платежной системы «КиберПлат». Решение разработано компанией, входящей в холдинг «Платина». Все операции в платежной системе (оплата услуг операторов связи, коммунальные платежи, расчеты в интернет-магазинах, перевод денег на счет, кредитование) проходят через банк. 80% платежей составляют суммы менее \$5. Однако общий объем транзакций системы весьма внушителен — \$1,12 млрд в 2005 году.

Розничные тренды

Основная тенденция развития банковского ритейла — внедрение сервисов дистанционного обслуживания. В свою очередь это вызывает повышенный спрос кредитных организаций на АБС нового поколения, поддерживающие мобильный и интернет-банкинг. При этом банки переходят с собственных разработок на типовые решения. Следующий шаг — внедрение систем, состоящих из front-, middle- и back-офиса. Правда, по словам Председателя совета директоров компании «Диасофт» Александра Глазкова, большая часть российских разработчиков пока не решила, какие функции относятся к middle-офису. Иностранные банки обычно закрепляют за ним «управленческий» уровень front-офиса, например контроль над рисками операций. «Трехофисная» концепция позволяет кредитным организациям с разветвленной структурой, испытывающим потребность обработки огромного потока информации, более равномерно распределять нагрузку. Только ритейловой системе, включающей в себя middle-офис, под силу обрабатывать 30 млн договоров, 2 млн счетов и обеспечивать одновременную работу более 10 тыс. операционисток.

Относительной новинкой для российской банковской розницы является сервис «финансового супермаркета». Так называются глобальные программные решения, позволяющие организовать банковское обслуживание розничных покупателей на манер обычного магазина: клиент заходит, выбирает услуги, после чего идет к «кассе» (операционистке) и расплачивается за все разом. При такой организации продаж персонал банка разделяется не по оказываемым услугам, а по типам клиентов. За решениями «финансового супермаркета» — будущее. В западных странах такая организация банковского обслуживания давно стала обыденным делом. Очередь за крупными отечественными банками.