



Запад заказывает музыку "Банковское обозрение" №4, 01.04.2005

В условиях активного развития банками розничного направления бизнеса хорошо отлаженный процессинг пластиковых карт становится на рынке очень сильным конкурентным преимуществом. Но в отличие от той же АБС, которая точно настраивается под нужды конкретного банка или, другими словами, "индивидуализируется", программное обеспечение работы с картами должно, прежде всего, максимально соответствовать стандартам международных пластиковых систем.

Безусловно, присматриваясь к различному программному обеспечению по процессингу пластиковых карт, формулируя условия тендера для поставщиков, банк, как и в отношении всего остального ПО, будет исходить из собственных конкретных нужд и целей. Определяющим обстоятельством станет то, какое место банк отводит "пластиковому" бизнесу в своей стратегии развития. Не секрет, что карты являются одним из наиболее эффективных инструментов продвижения розничного бизнеса, и если банк намерен стать полноправным участником международных платежных систем, то исходя из этого он и будет формулировать для себя показатели по объемам "пластикового" бизнеса. Одно дело, если банк собирается выпустить не более пяти тысяч карт и работать с десятком банкоматов, и совершенно другое, когда речь идет об эмиссии сотен тысяч карт. Составив получает представление о том, какое количество транзакций будет проходить через его систему, какова будет пиковая нагрузка, банку следует приступать к выбору процессинговой системы.

Принципиальный вопрос - будет ли банк сам выступать в качестве процессингового центра или воспользуется услугами других банков или компаний.

С другой стороны, не менее важно и то, какую линейку продуктов собирается предложить банк своим клиентам-владельцам пластиковых карт. Это может быть предоставление обычных услуг в рамках зарплатных проектов, а могут быть и кредитные продукты, оплата мобильной связи и жилищно-коммунальных услуг.

[Сертификация для банков, а не для программ](#)

Исходя из множества параметров, банк разрабатывает техническое задание поставщикам ПО для процессинга карт, естественно, желая получить максимально удобный для себя софт. Но специфика пластиковых карт состоит в том, что получение всего спектра преимуществ работы в этой сфере возможно лишь при тесном сотрудничестве с международными платежными системами. На российском рынке работают собственные пластиковые карты (Union card, "Золотая корона" и т.п.), но в силу вполне очевидных обстоятельств сейчас карты отечественных систем имеют ограниченное хождение. А международные платежные системы имеют очень четкие требования к банкам, которые желают работать в качестве их партнеров. Большая часть этих требований относится к технологиям процессинга, к обеспечению защиты карт от мошенничества. Существуют многие тома описаний стандартов работы платежных систем, причем у разных платежных систем правила и технологии существенно различаются. Кроме того, международные платежные системы два раза в год публикуют обязательные для всех изменения в спецификациях и правилах работы. Поэтому очень важно, чтобы внедряемое ПО отвечало всем требованиям международных систем и постоянно обновлялось в соответствии с их требованиями.

Представители некоторых банков, прежде всего региональных, до сих пор уверены, что существует "сертифицированные" и "не сертифицированные" решения. На самом деле, международные платежные системы не сертифицируют решение как таковое. Процедуру сертификации проходит банк, демонстрируя платежной системе адекватность используемых в нем технологических решений требованиям и стандартам платежной системы. В связи с этим не имеет смысла добиваться от поставщика подтверждения, что его решение является "сертифицированным". Куда более уместным будет вопрос о наличии клиентов, реально использующих данное решение при работе с международными платежными системами.

Необходимость столь тесной привязки решения к требованиям международных платежных систем привела к тому, что многие банки предпочли поставить у себя западные технологические решения. По оценке ведущего аналитика компании "ОТР" Дмитрия Зембатова, большинство банков сейчас используют такие западные системы как "TB2", "Base 24", "Openway", "Vision plus".

Впрочем, есть целый ряд банков, которые используют отечественные решения. Одним из лидеров в этом

смысле является компания "Банковский производственный центр", чье решение SmartVista установлено, например, в Сбербанке и Альфабанке. Как объяснил "БО" выбор именно этой системы вице-президент Альфа-Банка Вилен Тимирязев, стандартная карточная функциональность реализована в продуктах БПЦ достаточно полно, и архитектура решения хорошо согласуется с инфраструктурой автоматизации розничного бизнеса принятой в банке. На этапе реализации проекта Альфа Банк Экспресс специалисты БПЦ были привлечены в качестве консультантов по интеграции карточной и розничной функциональности, благодаря этому система получила ряд дополнительных возможностей. Среди банков популярностью пользуются и решения магнитогорской компании Compass+.

Есть достаточно крупные банки, которые в свое время разработали собственные решения для процессинга пластика и работают на них до сих пор. По словам начальника управления продаж розничных продуктов "Автобанк-Никоил" Вадима Гаврилова, в свое время IT-департаментом банка было создано свое ПО, которое теперь под маркой "Софит" продается процессинговой компанией "RuCard". Эта компания выделилась из банка как самостоятельное подразделение. Компромиссный вариант между написанием собственной системы и использованием "чужой" является покупка банком права на работу с исходниками программ.

В любом случае, даже покупая западное решение, банки должны быть готовы к тому, что по крайней мере один модуль, а именно - бэк-офис по картам, им придется закупать отечественный. Связано это с пресловутыми требованиями Центрального банка к отчетности.

Если принимать в расчет стоимость того или иного решения, то, по мнению экспертов, надо учитывать общую стоимость владения (ТОС - Total Ownership Cost). ТОС будет складываться не только из заявленной поставщиком цены внедрения, но и стоимость всех необходимых доработок и периодические лицензионные выплаты. При этом одинаково сомнительными выглядят как программные решения стоимостью несколько сотен тысяч долларов, управляющие работой одного-двух десятков терминалов, так и "копеечные" программные комплексы, обеспечивающие работу терминального парка стоимостью несколько миллионов долларов.

С другой стороны, для региональных банков у некоторых разработчиков, прежде всего, отечественных (например, у того же "БПЦ") есть так называемые "легкие" решения. Они подходят для банков, которые осуществляют перевод своих карточных программ с локальных продуктов на международные и не планируют становиться полноправными участниками систем.

[Четвертого не дано](#)

Сложности при внедрении решений по процессингу пластиковых карт могут привести к трем основным сценариям развития. В первом случае, это успешно функционирующая процессинговая система, построенная методом проб и ошибок, и, в конце концов, удовлетворяющая базовым требованиям банка ценой потраченных на эксперименты лет и средств, в разы превышающих изначально предусмотренный бюджет.

В большинстве малых и средних банков развитие идет по другому сценарию: они отказываются от своего процессингового центра и пользуются услугами третьего процессора или банка-спонсора. В итоге это приводит к невозможности динамично развивать портфель предлагаемых услуг и создает ситуацию полной технологической зависимости банка, не позволяя ему занять лидирующие позиции на данном сегменте рынка.

И, наконец, в третьем случае, банк запускает систему в том виде, в каком она есть, выпускает несколько тысяч карт и практически замораживает дальнейшее развитие карточных программ, поскольку техническое решение оказывается неспособным обеспечить оптимальный технологический процесс. Дальнейшее наращивание объемов приведет к снижению качества обслуживания клиентов и будет сопровождаться неадекватным ростом накладных затрат.

Поэтому, по мнению Вадима Гаврилова (Автобанк-Никоил), надо очень тщательно подходить к выбору поставщика. В частности, следует обращать внимание на одновременность обновления поставщиком уже установленного ПО в вашем банке и по всему миру. Должны быть исключены ситуации, когда, например, американские банки уже пользуются новой версией продукта, а ваш банк работает на старой.

Безусловно, как в случае с любым проектом, следует четко оговаривать все сроки внедрения и ответственность поставщика за дальнейшую работу системы. Поскольку банк работает в рамках международных пластиковых ассоциаций, то периодические сбои в системе могут привести не только к недовольству клиентов, но и к ухудшению отношений с иностранными партнерами. Со всеми вытекающими последствиями.

Еще один фактор, который играет роль - то, насколько у поставщика налажены связи с поставщиками банковского оборудования, в данном случае, с поставщиками банкоматов, POS-терминалов, специализированных серверов.

[Путь инноваций](#)

В любом случае, следует понимать, что взаимодействие с компанией-поставщиком не завершается процессом установки и запуска системы в эксплуатацию. Поддерживать отношения придется постоянно. Как уже сказано выше, международные платежные системы два раза в год вносят изменения в свои стандарты. Со временем и банки тоже требуют реализации новой функциональности или установки новых модулей.

Например, в какой-то момент банк сочтет необходимым предоставлять через банкоматы код для пополнения кредита мобильного телефона. То есть клиент банка может вставить карточку, выбрать раздел "пополнить мобильный телефон"; система проверит, есть ли на счету запрашиваемая сумма, и, если ответ утвердительный, - распечатывается чек с кодом. Затем следует набирать код его на клавиатуре "мобильника", отправить его оператору мобильной связи, и кредит пополняется. Или, например, банк решит предоставлять своим клиентам различные предоплаченные услуги - но уже не через банкомат, а через мобильный телефон. Линейка продуктов в банках постоянно расширяется, и это требует включения в систему процессинга изменений или даже модулей. Соответственно, предлагаемое решение должно быть достаточно гибким и масштабируемым.

При выработке требований к функциональности процессинговой системы немало коллизий возникает при определении характера взаимодействия процессинга с автоматизированной банковской системой (АБС). Ни для кого не секрет, что в большинстве банков развитие АБС и процессинговых систем происходит несогласованно. Отсюда возникает сумятица в распределении между ними функций. В одних случаях АБС выполняет несвойственные ей функции клиринга операций по банковским картам, расчета комиссий в зависимости от условий совершения операции и т.п. В других случаях наблюдается и диаметрально противоположная ситуация, когда на процессинговую систему пытаются возложить ведение бухгалтерской отчетности, ведение ряда счетов главной бухгалтерской книги и т.д. И в том, и в другом случае попытки привнесения в систему не свойственной ей функциональности выливаются в излишнюю сложность технологических процессов и невозможность эффективного развития бизнеса.