



# Коммерческие и социальные проекты для населения: инновационные подходы МКБ «ОДИНБАНК»

**Анатолий Малышев**, директор управления информационных технологий и банковских карт МКБ «ОДИНБАНК»

## О банке: «Надежней тот, кто рядом...»

Прежде чем перейти к рассмотрению особенностей реализованного Муниципальным коммерческим банком «ОДИНБАНК» проекта развития розничного бизнеса, следует сказать несколько слов о специфике деятельности нашего банка и той социальной роли, которая отводится ему в сфере обслуживании населения, предприятий и организаций. МКБ «ОДИНБАНК» расположен в г. Одинцово и обслуживает муниципальные предприятия Одинцовского района, а также коммерческие предприятия и физических лиц.

С момента создания МКБ «ОДИНБАНК» его деятельность была направлена на поддержку экономического развития предприятий и организаций Одинцовского района, а также на повышение эффективности банковского обслуживания местного населения. При этом банку удалось внедрить качественно новый подход к обслуживанию клиентов, основанный на принципах честности, индивидуальности, открытости и взаимовыгодности, руководствуясь девизом «Надежней тот, кто рядом...» Поскольку Одинцовский муниципальный район в социально-экономическом отношении развивался как территория, имеющая

рекреационное значение и обеспечивающая Москву трудовыми ресурсами, наш банк не остался в стороне от такой ключевой тенденции, как стремительное развитие банковской розницы, наблюдавшейся в течение последних лет. Уже достаточно давно МКБ «ОДИНБАНК» предоставляет частному клиенту обслуживание высокого качества по операциям с ценными бумагами, открытию и ведению счетов, денежным переводам без открытия счетов, срочным вкладам, страхованию вкладов, платежным картам, купле-продаже драгоценных металлов, аренде индивидуальных сейфов, обмену валюты и т. д. При этом и в зарплатных проектах, предлагаемых МКБ «ОДИНБАНК» корпоративному сегменту, конечным звеном сложной финансовой и технологической цепочки для нас является конкретный человек.

Деятельность нашего банка наряду с коммерческими целями имеет очень весомую социальную составляющую. Это выражается в участии банка в различных социальных проектах в тесном контакте с Управлением социальной защиты населения администрации Одинцовского муниципального района и с Министерством социальной защиты населения Московской области. Примером может служить участие МКБ «ОДИНБАНК» в про-

екте «Социальная карта жителя Московской области». К сожалению, по независящим от банка причинам проект не получил развития, что отнюдь не умаляет важности и актуальности данной инициативы, особенно в условиях нынешнего финансово-экономического кризиса. Предоставляя максимально широкий спектр банковских сервисов, развивая розничные услуги, включая прием всех видов платежей населения, от оплаты мобильной связи до ЖКХ, и создавая максимально комфортные условия для клиентов, мы вносим свой вклад в повышение качества жизни жителей г. Одинцово и Одинцовского района.

Именно поэтому проект развития розничных услуг получил статус одного из стратегических направлений деятельности МКБ «ОДИНБАНК».

## О бизнесе: карты решают все

Уже на самой ранней стадии реализации своего розничного проекта мы пришли к пониманию, что оптимальной технологической основой развития розницы являются банковские карты. На этом фоне перед банком встала задача комплексной автоматизации всех процессов, связанных с выпуском и обслуживанием карт.

Мы рассматривали следующие ключевые этапы данной стратегии:

- организация выдачи заработной платы сотрудникам муниципальных и бюджетных предприятий по банковским картам;
- развитие дополнительных услуг для держателей банковских карт;
- выпуск социальных карт с банковским приложением (в перспективе).

На первом этапе мы должны были обеспечить экономическую эффективность проекта и развитие инфраструктуры обслуживания, что в совокупности создает предпосылки для реализации второго этапа проекта.

В самом начале работы были определены следующие технические и технологические параметры проекта:

- выпуск и обслуживание до 45 000 карт;
- возможность овердрафта по любой карте;
- возможность предоставления дополнительных услуг по банковским картам;
- эффективность использования имеющихся ресурсов банка;
- построение собственного процессингового центра и интеграция его с АБС в режиме реального времени.

### О выборе: от частного к общему

На момент начала проекта МКБ «ОДИН-БАНК» имел АБС в составе трех модулей – базовый модуль, модуль розничных услуг и модуль по учету хозяйственной деятельности банка.

Интерфейс между модулями представлял собой процесс выгрузки данных из двух последних модулей в базовый модуль.

Основными недостатками имеющейся АБС были:

- недостаточное обеспечение необходимой функциональностью (например, модуль кредитования отсутствовал как таковой, а модуль розничных услуг не позволял списывать комиссию за годовое обслуживание карт);
- низкий уровень автоматизации бизнес-процессов в целом;
- АБС не могла функционировать в режиме реального времени;



*Рис. 1. Пример реализации возможностей интегрированного подхода: банковские карты с овердрафтом*

- невозможность интеграции с процессинговым центром в режиме реального времени.

Максимальный дефицит функциональности информационной системы банка наблюдался в поддержке направлений, связанных с применением платежных карт. Вывод направления розничных услуг на уровень стратегического потребовал от банка наличия многофункционального портфеля продуктов для частного клиента. Мы видели в картах не только самостоятельный и самодостаточный коммерческий и социальный продукт, но и универсальный канал продаж других банковских продуктов.

Именно это обстоятельство стало катализатором процесса изучения банком

рынка профильных приложений, в первую очередь – поддерживающих операции с платежными картами. При этом качество автоматизации в банке многих других бизнес-функций на тот момент также «хромало». В результате мы пришли к выводу, что действующая АБС сдерживает развитие бизнеса. Назрела необходимость принципиальной модернизации информационной системы банка.

Разумеется, мы могли просто приобрести недостающие функциональные компоненты, купить специализированный программный продукт, благо такие предложения на рынке есть, и добавить его к действующей АБС. Однако такой подход при всей своей простоте и некоторых очевидных преимуществах не решал всех



**Рис. 2.** Еще один пример реализации возможностей интегрированного подхода: прием коммунальных платежей

стоящих перед нами задач. Данный сценарий подразумевал необходимость следующих шагов:

- увязать новый розничный софтверный продукт с действующим программным обеспечением, т. е. разработать (или купить) соответствующий интерфейс;
- обеспечить поддержку нового розничного программного продукта, а следовательно, выделить дополнительные ресурсы отдела информационных технологий, т. е. нанять дополнительных сотрудников, причем с достойной зарплатой;
- каждый раз дорабатывать новое розничное программное обеспечение при выводе на рынок новых розничных услуг банка.

Кроме того, в этом случае неизбежным было бы увеличение издержек в связи с необходимостью создать и под-

держивать в дальнейшем интерфейсы по схеме «многих ко многим». То есть возрастала сложность сопровождения нескольких систем с разной архитектурой и идеологией.

При этом модернизированная АБС все равно работала бы по принципу «выгрузил-загрузил» – offline-технология представлялась нам неэффективной. Интеграция с процессинговым центром в нужном нам режиме была бы по-прежнему недостижима. В свою очередь, маркетинговая политика разработчика ПО, используемого в МКБ «ОДИНБАНК» на тот момент, ставила стоимость лицензии в зависимость от размеров бизнеса банка, что нам активно не нравилось. Кроме того, было совершенно очевидно, что наша АБС морально устарела. Поэтому

наш прогноз в отношении результатов модернизации имеющейся АБС был пессимистичным.

И тогда мы решили, что надо заменить все!

### О реализации: две дороги, два пути

Итак, начав с решения специализированных задач, мы пришли к замене IT-системы в глобальном масштабе. Широкий спектр услуг нашего банка требовал соответствующего набора функциональности информационной системы банка. Здесь у нас было только два варианта – интегрированное решение либо конгломерат узкофункциональных специализированных решений, лучших в своем классе.

Конечно, специализированное IT-приложение гарантирует хорошую проработку узкой задачи, свободу выбора вендора, но при этом очевидны трудности сопряжения, явное и неявное дублирование функций, увеличение трудоемкости сопровождения и поддержки.

Интегрированные решения, которые предлагаются разработчиками и к началу нашего проекта уже давно преодолели «болезни роста», имеют серьезные преимущества в силу единого поставщика решений, унифицированных подходов к реализации, стандартизированных в рамках решения методов работы с информационными объектами. Это позволяет снизить ресурсоемкость процессов внедрения, быстро достигнуть лояльности к нововведениям операционного персонала, а также сотрудников аналитических и бизнес-подразделений.

### О поставщике: один за всех

Сформулированные нами требования к новой АБС, на первый взгляд, не содержали ничего нового. Выбор решения опирался на ключевые требования экономической эффективности, возможность технической поддержки малыми силами, а также масштабируемость по функциональности и по нагрузке. Кроме того, упор был сделан на

минимизацию количества поставщиков ПО, в идеале это должна быть одна компания. И в результате тщательного поиска мы нашли на рынке нужное нам решение – интегрированная банковская система (ИБС) БИСКВИТ компании БИС.

ИБС БИСКВИТ содержала более 30 функциональных модулей, работающих на единой базе данных. Для МКБ «ОДИНБАНК» была составлена конфигурация системы, полностью покрывающая текущие бизнес-процессы. Прикладные свойства системы и регламенты поддержки позволяли оперативно адаптировать систему к новым требованиям бизнеса и регулирующих органов, оптимизировать внутренние бизнес-процессы и совершенствовать уровень клиентского сервиса. Высокие эксплуатационные характеристики системы подтверждались практикой многолетней успешной поддержки этим продуктом бизнеса банков различного масштаба.

### О внедрении: тяжело в учении – легко в бою

Итак, выбор был сделан. Однако стартовавший в банке процесс внедрения нового продукта имел свои специфические особенности. Если модули учетного ядра, кредитования, розничных услуг и т. д. внедрялись практически без доработок, то функциональность, связанная с операциями по платежным картам, дорабатывалась по техническому заданию, в котором нами были сформулированы следующие требования:

- высокая степень автоматизации всех бизнес-процессов жизненного цикла банковских карт;
- возможность расширения функциональности;
- обеспечение высокой производительности труда операционистов;
- полное соответствие бизнес-процессам банка.

Наш подход к реализации проекта позволил значительно упростить внедрение дополнительных услуг, что может быть по-

казано на примере банковских карт с овердрафтом. Овердрафт, по сути, – тот же кредит, только с особыми условиями. Поэтому договор овердрафта учитывается в модуле «Кредиты и депозиты» ИБС БИСКВИТ. Общесистемные механизмы дополнительных реквизитов позволяют описывать условия кредитного договора, привязать требуемые счета, после чего и начинается исполнение договора. Структура договора банковской карты очень похожа на структуру кредитного договора, ведь система имеет унифицированные правила описания объектов. К договору привязана банковская карта и специальный карточный счет – СКС. Таким образом, все, что требуется для организации овердрафтного кредитования банковской карты, это лишь указать в качестве расчетного счета по кредитному договору СКС и установить дополнительный реквизит «Овердрафт разрешен».

После этого процедура выгрузки балансов по счетам банковских карт формирует платежный баланс карты как сумму остатка на СКС и остатка на внебалансовом счете по учету неиспользованного лимита овердрафта. При этом все операции, связанные с кредитным договором, выполняются стандартными процедурами и транзакциями модуля «Кредиты и депозиты» ИБС БИСКВИТ (см. рис. 1).

Другой пример – прием коммунальных платежей в банкоматах. Операции по оплате коммунальных услуг учитываются в модуле «Коммунальные платежи». К договору приема коммунальных платежей привязывается получатель платежа и транзитный счет. При оплате платежа через кассу в системе формируются кассовые документы с кодами аналитического учета. В дальнейшем эти коды используются для организации расчетов с получателями коммунальных платежей и перечисления им принятых денежных средств.

При оплате коммунального платежа в банкомате процессинговым центром формируется транзакция с соответствую-

щими кодами. В дальнейшем, при обработке транзакций, формируются документы с кодами аналитического учета, аналогичными кодам на кассовых документах. Перечисление денежных средств осуществляется стандартными транзакциями модуля «Коммунальных платежей» (см. рис. 2).

### О результатах: «Citius, Altius, Fortius!»

В результате внедрения в МКБ «ОДИНБАНК» ИБС БИСКВИТ в рамках единого информационного поля не только была поддержана прежняя функциональность, ранее обеспечиваемая устаревшей АБС, но и добавлены новые возможности. ИБС БИСКВИТ работает в режиме реального времени, что открывает для банка широкие технологические и бизнес-перспективы.

Примененный нами подход к реализации проекта позволил:

- обеспечить работу новой АБС в едином информационном пространстве, что позволяет наиболее полно реализовать потенциал интегрированной банковской системы;
- автоматизировать наиболее трудоемкие бизнес-процессы;
- использовать единые механизмы работы с объектами АБС;
- снизить накладные расходы на содержание и развитие АБС;
- обеспечить возможность дальнейшего развития АБС в соответствии с бизнес-задачами банка.

Результатами проекта на момент завершения внедрения и начального периода промышленной эксплуатации были следующие показатели:

- 48 предприятий выдавали заработную плату по картам МКБ «ОДИНБАНК»;
- количество выпущенных банком карт превысило 13 000;
- количество установленных банкоматов достигло 27 АТМ;

При этом для выполнения всех операций, связанных с обслуживанием пла-

тежных карт, банку достаточно 1–2 операционистов. Расширен спектр услуг для клиентов МКБ «ОДИНБАНК», а сами банковские карты начали приносить стабильный доход. И, наконец, создана прочная основа для следующего этапа

развития розничных услуг банка – выпуска социальных карт с банковским приложением.

Сегодня информационная система банка позволяет использовать платежные карты для максимально персонали-

зированной и адресной работы с клиентами, а также в качестве эффективного интегрированного инструмента как коммерческой деятельности банка, так и участия в реализации различных социальных проектов. ПЛАС



### Итоги развития бизнеса Группы Компаний ЦФТ в 2008 г.

Группа Компаний Центр Финансовых Технологий (ЦФТ) подвела итоги деятельности в 2008 г. За отчетный период совокупная выручка ЦФТ выросла на 41% по сравнению с 2007 г. и достигла 3156 млн рублей.

Рост выручки по направлению «ЦФТ-Банковские системы» достиг 44%, по процессинговому направлению бизнеса ЦФТ зафиксирован рост 42%. Несмотря на последствия мирового экономического кризиса, Группе Компаний ЦФТ удалось выполнить все значимые стратегические задачи развития и укрепить свои конкурентные позиции на рынке.

Главный итог 2008 г. – 31 контракт с банками России и СНГ, ранее не являвшимися клиентами ЦФТ. Всего в отчетном году было подписано 297 соглашений о приобретении кредитными организациями лицензий на банковские системы ЦФТ.

В 2008 г. ЦФТ продолжил активное освоение финансовых рынков стран СНГ.

По-прежнему самым популярным решением ЦФТ остается высокопроизводительный банковский информационный комплекс ЦФТ-Банк (Платформа развития на базе Oracle). Компания ЦФТ постоянно ведет последовательную работу по расширению спектра продуктов и услуг в соответствии с бизнес-потребностями банков, своевре-

менно предоставляя своим клиентам актуальные решения.

В рамках расширения функциональности и разработки новых программных продуктов в составе «ЦФТ-Платформа развития» летом 2008 г. ЦФТ вывел на рынок обновленный «ЦФТ-Фронт-офис», который эволюционировал до комплексного решения «ЦФТ-Фронт-мидл-офис». Функциональность систем ЦФТ-Банк и ЦФТ-Ритейл банк дополнили модули «Экспресс-обслуживание клиентов», «Факторинг», «Взаимодействие с БЭСП», «Организация взаимодействия с заемщиком», качественно преобразованы возможности подсистем «Налоговый учет» и «МСФО», выведен на рынок новый продукт «Финансово-экономическое управление банком».

В минувшем году на завершающую стадию вышел проект по созданию Технологического Ядра нового поколения. Новая платформа создана специально для крупных банков и позволяет добиться значительной экономии ресурсов при беспрецедентной масштабируемости (до 46 тыс. пользователей и 5 млн документов в день), обеспечивает естественную интеграцию существующих бизнес-приложений как между собой, так и с различными внешними системами в рамках SOA-архитектуры.

Успешное развитие получил в 2008 году проект «IT-школа ЦФТ» – за отчетный период обучение в IT-школе прошли 106 человек.

Осенью 2008 г. ЦФТ запустил специализированную партнерскую программу «ЦФТ-Лучшие практики», основная цель которой – аккумулировать накоп-

ленные на рынке инновации и know-how, реализованные на базе инструментария «ЦФТ-Платформа развития», и обеспечить быстрое тиражирование лучших практик в банки, использующие решения ЦФТ.

### INPAS и «Золотая Корона» завершили интеграцию системы видеонаблюдения для банкоматов «Смотритель»

Система безопасности и видеонаблюдения для банкоматов «Смотритель» компании INPAS успешно интегрирована с программным обеспечением устройств самообслуживания «ЦФТ-Банкомат», используемым банками-участниками Российской платежной системы «Золотая Корона».

С РПС «Золотая Корона» также достигнута договоренность о проведении совместных пилотных проектов по внедрению системы видеонаблюдения в банках-участниках РПС «Золотая Корона», в ходе которых INPAS будет оказывать банкам максимальную помощь в установке и настройке. В настоящее время участниками РПС «Золотая Корона» являются 160 банков.

Интеграция решения позволяет осуществлять поиск видеoinформации по событиям банкомата (например, по событию «выданы деньги» посмотреть видеозапись процесса получения денег). Сетевая версия системы позволяет осуществлять поиск по видеоархиву удаленно – без выезда к банкомату, благодаря этому существенно снижаются издержки на разбор спорных ситуаций. ▲