

# Система дистанционного банковского обслуживания – это полноправный инструмент банковского бизнеса

Несмотря на продолжающуюся нестабильность на российском финансовом рынке число пользователей систем интернет-банкинга продолжает расти. Эти системы постоянно развиваются, и их новые возможности позволяют банкам расширять свой бизнес, становиться ещё эффективнее. Что происходит на рынке дистанционного банковского обслуживания (ДБО)? Какие новые сервисы и возможности систем интернет-банкинга позволят увеличить доходы банка и облегчить жизнь клиента? Что нового предлагают разработчики систем ДБО и кто в реальности определяет направление развития банковских сервисов? На эти и другие вопросы мы попросили ответить Станислава Хоменко, заместителя коммерческого директора компании ООО «Банк Софт Системс» (BSS).

**– Еще не так давно интернет-банкинг позиционировался как средство снижения издержек на обслуживание клиентов и удобное дополнение к традиционным формам банковского обслуживания. Так ли это сегодня?**

**Станислав Хоменко:** Такая позиция имеет право на существование, но она, конечно, не отражает реального положения дел. Системы дистанционного банковского обслуживания уже давно переросли функцию экономии операционных расходов и снижения издержек, хотя «экономическая» аргументация никогда не бывает лишней. Удаленные каналы обслуживания, безусловно, дешевле, и если банк хочет снижать издержки, используя каналы ДБО, например, при развитии филиальной сети, он успешно решит эту задачу. Однако, при этом система дистанционного банковского обслуживания – это полноправный инструмент банковского бизнеса, и в большинстве своем банки сегодня используют ДБО, прежде всего, чтобы зарабатывать и быть привлекательными для клиентов. При помощи дистанционных каналов в настоящий момент проводится большинство банковских сделок и осуществляется контроль финансовых потоков, формируются программы стратегического финансового партнерства между банками и их клиентами. Не будем забывать, что при грамотном и взвешенном подходе любые ИТ-системы должны позиционироваться как платформы для развития бизнеса. Это, конечно, требует взвешенной и зрелой позиции ИТ-руководства банка.

**– Такая «взвешенная» позиция, по-видимому, обязывает и разработчиков к анализу возможностей развития бизнеса?**

**Станислав Хоменко:** Безусловно. Сегодня решения ДБО многофункциональны, закрывают различные потребности банка в клиентском обслуживании, но методология, стратегия работы с клиентом всегда первична. Если в банке существует пони-



Станислав Хоменко, заместитель коммерческого директора компании ООО «Банк Софт Системс» (BSS)

мание, как повысить уровень клиентского сервиса и какие функции должны быть доступны удаленно, – система ДБО развивается стремительно. Технологически сервисы ДБО сегодня фактически не имеют ограничений. Сегодня ДБО это ведь не только интернет-обслуживание, но и мобильный банкинг. В последней версии нашей системы для физических лиц «ДБО BS-Client. Частный Клиент» функционирует iPhone-банкинг. Постоянное улучшение и расширение функционала – это, конечно, наша забота как разработчика. Однако, если банк не имеет ни методологической, ни юридической поддержки развития состава предоставляемых клиентских услуг, то, сколько бы сил компания-разработчик ни прикладывала к развитию решения ДБО, существенного развития сервисов ДБО в банке не будет. К счастью, объективные показатели рынка дистанционного банковского обслуживания и мой личный опыт работы свидетельствуют, что правильное понимание роли



Текст:

Вероника Новикова

этих систем существенно доминирует в банковской среде. Сегодня действительно высокое качество обслуживания в системах ДБО предоставляют многие наши клиенты.

**– Каковы основные векторы конкуренции между разработчиками ДБО в части функционала продуктов для юридических лиц?**

**Станислав Хоменко:** Конкуренция – это движущая сила любого рынка, и наш рынок не исключение, хотя, в BSS принято в первую очередь ориентироваться на требования клиентов. Процесс разработки ПО, принятый в BSS, предусматривает бизнес-аналитику ключевых потребностей клиентов, по итогам которого в стандартную версию продукта включаются необходимые базовые функции. Дополнительный функционал может быть разработан для VIP-клиента в рамках спецверсий.

Таким образом, любая бизнес-функция, которая востребована банками, появляется в системах ДБО от BSS. В настоящее время в условиях жесткой борьбы за клиентов, если в системе отсутствует какой-либо функционал, то, прежде всего, это говорит о недостаточной заинтересованности банка в предоставлении своим клиентам более полного спектра услуг или о недостаточной конкурентоспособности банка. Мы неоднократно демонстрировали, что в системах ДБО можно реализовать все сервисы, требуемые бизнесом.

Возьмем, к примеру, обслуживание банком крупных корпоративных клиентов. Помощь банка корпорации, холдингу в управлении корпоративными финансами может быть фактически уникальной. Информацией актуального финансового состояния в рамках структуры холдинга обладает банк, а также казначейство холдинга. Именно в поддержке работы казначейства холдинга и оказании услуг по формированию подходов по управлению корпоративными финансами заключается задача банка в части обслуживания корпоративных клиентов. Здесь возможности систем дистанционного обслуживания фактически безграничны. Система «Расчетный Центр Корпорации (РЦК)», разработанная Компанией BSS, уже в настоящее время позволяет предоставлять услуги Cash-Management в крупнейших банках уровня топ-5. Это, безусловно, является существенным прорывом в обслуживании корпоративных клиентов в системе ДБО, поскольку подобного набора сервисов в ДБО нет ни у одного разработчика.

**– Насколько, на Ваш взгляд, оправданы опасения насчет безопасности использования систем ДБО для корпоративных клиентов, особенно крупных?**

**Какие средства обеспечения информационной безопасности сейчас используются в интернет-банкинге для корпоративных клиентов?**

**Станислав Хоменко:** Проблема сохранности конфиденциальной информации действительно существует и привлекает особое внимание банковского сообщества. Данная опасность возникает в рамках решений, построенных на технологии использования систем с общим доступом. Но она не является безвыходной, более того, данную категорию рисков можно минимизировать и фактически устранить. Компания BSS готова предложить своим клиентам весьма широкий спектр решений по защите информации как на уровне хранения и обработки, так и при передаче по сетям общего пользования. При этом в случае, если у заказчика имеется собственный взгляд на подходы к защите информации, мы готовы на уровне заказных разработок реализовать пожелания клиентов.

**– Существует представление, что повсеместное распространение интернет-банкинга требует и технической, и финансовой грамотности.**

**А с этим, как известно, у нас не все еще благополучно. Является ли это помехой на пути распространения ДБО для физических лиц?**

**Станислав Хоменко:** Факторы, обуславливающие плохое знание, не могут быть фундаментальными. Развитие непосредственно систем дистанционного обслуживания, их «дружественных» интерфейсов (как сейчас модно называть) позволят в ближайшем будущем, используя самые доступные каналы, – цифровое телевидение и телефон – осуществлять большинство банковских операций, не посещая офисов банка. Я думаю, что уже очень скоро функционал ДБО для физлиц будет весьма привычен и унифицирован, а отсутствие какого-либо сервиса будет вызывать недоумение у окружающих.

**– Назовите ключевые характеристики будущего системы интернет-банкинга.**

**Станислав Хоменко:** Предсказывать будущее – дело неблагодарное. Любая система, претендующая на успех, должна быть гибкой, чтобы удовлетворять потребности изменяющегося бизнеса; производительной, чтобы позволять бизнесу расти как в отношении количества обслуживаемых клиентов, так и в отношении количества реализованных сервисов; удобной для клиентов и функциональной для сотрудников банка; интегрируемой, что способствует её адаптации со сложным системным ландшафтом кредитной организации. Да, и самое главное – в её названии обязательно будет фигурировать BSS! 