



**XVII МЕЖДУНАРОДНЫЙ БАНКОВСКИЙ КОНГРЕСС:
«БАНКИ В СИСТЕМЕ ФИНАНСОВОГО ПОСРЕДНИЧЕСТВА:
СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ»**

Заседание секции 4

*«Современные финансовые продукты и технологии: новые
возможности - новые вопросы»*

30 мая 2008 года

ОГЛАВЛЕНИЕ

<i>Банковские технологии как инструмент фокусирования усилий - Романов Владимир Витальевич - Председатель Правления, АКБ "Электроника" ОАО, Москва</i>	4
<i>Генерация банковских продуктов и возможные каналы их реализации - Блудов Сергей Михайлович - Заместитель Председателя Правления, АКБ "Русславбанк" (ЗАО), Москва</i>	8
<i>Новые банковские технологии и продукты как фактор обеспечения и повышения конкурентоспособности - Хонтулев Леонид - Вице-Президент, ООО "Банк Корпоративного Финансирования", Москва</i>	12
<i>Регулятивные условия развития современных форм банковского обслуживания - Сухов Михаил Игоревич - Директор Департамента лицензирования деятельности и финансового оздоровления кредитных организаций, Банк России, Москва</i>	14
<i>Мобильный банкинг и мобильная коммерция: цели, инструменты и результаты - Милашевский Игорь Анатольевич - Председатель Совета директоров, ЗАО "Интервейл", Москва</i>	20
<i>Новые продукты для управления банковской ликвидностью и сокращение доли наличного денежного оборота - Солодков Василий Михайлович - Директор Банковского института, Государственный университет Высшей школы экономики, Москва</i>	24
<i>Введение в кредитные рейтинги "Стэндард энд Пурс" - Елисеенко Елена Владимировна - Заместитель директора, Развитие бизнеса Финансовые институты, Компания "Стэндард энд Пурс", Москва</i>	26
<i>Оценка системы управления рисками в ходе проверок применяемых кредитными организациями информационных технологий - Ярулин Ринат Зинатулович - Начальник отдела Главной инспекции кредитных организаций, Банк России, Москва</i>	28
<i>Стандарты качества банковских продуктов - как фактор повышения конкурентоспособности и устойчивости деятельности банков - Марданов Рустэм Хабибович - Председатель Национального банка Республики Башкортостан Банка России, Уфа</i>	31
<i>Новые технологические решения: аппаратно-программные комплексы - Михайлова Ирина Авенировна - Руководитель отдела "Менеджмент проектов", ЗАО "Гизеке & Девриент - ЛОМО, ЗАО", Санкт-Петербург</i>	35
<i>Актуальные решения для инвестиционных банков - Хохлов Герман Викторович - Вице президент, Компания "СМА Смол Системз АБ"</i>	37
<i>Влияние развития ИТ на инвестиционную привлекательность банка - Ильин Алексей Николаевич - Старший менеджер, Компания "Эрнст энд Янг", Москва</i>	39
<i>Технологии SAP - новые возможности для качества управления в Банке - Тананакин Алексей Викторович - Директор Департамента по работе с финансовыми институтами, Компания "САП СНГ", Москва</i>	42
<i>Новые банковские предложения как преимущественный фактор на конкурентном рынке - Лотонин Александр Николаевич - Глава представительства, ООО "Эйч-эс-би-си Банк (РР)", Санкт-Петербург</i>	44
<i>Иностраные инвестиции как фактор продвижения новых продуктов и технологий - Роже Этьен Делус - директор регионального центра "Северо-Западный", ЗАО "Райффайзенбанк", Санкт-Петербург</i>	47
<i>Управление рисками информационной безопасности и информационным риском на основе стандартов ISO 9001 и 27001 - Дьяконов Борис Петрович - Заместитель Председателя Правления, "Банк24.ру" (ОАО), Екатеринбург</i>	48
<i>ЕСМ - управление налично-денежными потоками. Методы повышения эффективности работы кассовых центров - Баранов Алексей Николаевич - Директор по программным решениям, ЗАО "ДЕ ЛА РЮ СНГ", Сергиев Посад</i>	51

Кастелла - новое слово в деле обработки наличности - Гамзалин Юрий Александрович - Менеджер по продажам, ЗАО "Гизеке & Девриент - ЛОМО, ЗАО", Санкт-Петербург53

ХVII МЕЖДУНАРОДНЫЙ БАНКОВСКИЙ КОНГРЕСС:
«Банки в системе финансового посредничества: состояние и перспективы»

Заседание секции 4

«Современные финансовые продукты и технологии: новые возможности - новые вопросы»

Санкт-Петербург

30 мая 2008 года

Сопредседатели: **Сухов Михаил Игоревич** - Директор Департамента лицензирования деятельности и финансового оздоровления кредитных организаций, Банк России, Москва
Романов Владимир Витальевич - Председатель Правления, АКБ "Электроника" ОАО, Москва
Солодков Василий Михайлович - Директор Банковского института, Государственный университет Высшей школы экономики, Москва

М.И. СУХОВ

Здравствуйте, коллеги!

Прежде всего, хочу представить сопредседателей нашей секции:

Владимир Витальевич Романов – Председатель Правления банка «Электроника»;

Василий Михайлович Солодков – директор Банковского института,

Государственный университет Высшая школа экономики.

Сухов Михаил Игоревич – Банк России.

Прошу любить и жаловать.

Тема нашей секции, на мой взгляд, достаточно точно отражает круг проблем, которые соответствуют теме нашего конгресса. Я думаю, что и на нашей, и на других секциях будут обсуждаться и те вопросы, которые поднимались выступающими вчера, и более узкие темы и сюжеты, которые каждый выступающий видит в той сфере, которой он занимается.

Для тех, кто сидит за столом, есть тема для размышления, есть проект рекомендаций. Традиционно проект рекомендаций обсуждается после обеда на подведении итогов мероприятия. Поэтому, если у коллег есть желание внести вклад в подготовку этого документа, это можно будет сделать сегодня до обеда, передав предложения в президиум, или после Конгресса, когда традиционно на сайте Банка России и на сайте Конгресса появится адрес, по которому можно будет прислать предложения и подумать с тем, чтобы потом документ, в котором были бы результаты обсуждений на пленарном заседании и на секциях, появился, как обычно, в печати.

Участники к нашей секции проявили достаточно большое внимание (я посмотрел по количеству выступающих), это одна из наиболее многочисленных секций, поэтому я призываю участников внимательнее отнестись к регламенту – 10-15 минут – с тем, чтобы последним выступающим тоже была возможность хотя бы пролистать треть слайдов.

Я предоставляю слово Романову Владимиру Витальевичу – Председателю Правления, АКБ «Электроника», Москва.

Тема доклада *«Банковские технологии как инструмент для фокусирования усилий и управления операционными рисками»*.

В. В. РОМАНОВ

Уважаемые коллеги!

Я хотел бы начать свое выступление, апеллируя к вчерашнему выступлению господина Вьюгина на пленарном заседании. В своем выступлении он сказал, что время, когда можно было зарабатывать хорошую

прибыль и неплохо чувствовать себя на рынке, находя все новые и новые ниши, где еще есть высокая маржа и можно себя спокойно чувствовать, уже проходи. Под словом «проходит» мы понимаем некий горизонт - 3-5 лет, но, тем не менее, количество таких возможностей, где можно не без особых усилий получать доходы, заканчивается.

И в этой связи выигрывать в конкурентной борьбе будут те банки, которые смогут сконцентрировать свои усилия, и которые смогут четко определить себя на рынке, смогут четко ответить на вопросы, какими способами они внутри своих компаний достигают тех результатов, той маржи, которые мы хотим видеть, в конце концов, в финансовом результате.

Мой сегодняшний доклад анонсировался как фокусирование усилий и управление операционными рисками, но я больше остановлюсь на первой части, потому что управление операционными рисками во всех аспектах банковских технологий так или иначе присутствует, и я буду к этому вопросу возвращаться. Тем не менее, я хотел бы сформулировать свой доклад именно таким образом.

Следующий слайд.

На сегодняшний день банковский бизнес крайне высокотехнологичен, и когда мы говорим о банковских технологиях, мы имеем в виду не только ай-ти технологии (информационные технологии), но и все группы вопросов, связанные с бизнес-процессами, процедурами контроля, процедурами принятия решений, процедурами управления персоналом, стратегического планирования и так далее.

И на сегодняшний день мы не говорим о том, что банковские технологии целесообразны или нецелесообразны. Нам на сегодняшний день важно понять, как измерить этот процесс, как понять, что обеспечивает эффективность банковских технологий для того, чтобы построить свою работу правильно.

И я предлагаю сегодня рассмотреть, в том числе на опыте нашего банка, те вопросы и те моменты, которые связаны с возможностью оценивать эффективность банковских технологий в разрезе концентрации усилий главного нашего ресурса – наших сотрудников. Мы с вами заинтересованы в том, чтобы наши сотрудники на сегодняшний день максимально эффективно использовали свое рабочее время. Для этих целей мы и занимаемся банковской автоматизацией, но автоматизация не сама по себе, часто бытует мнение, что поставить программу и все будет хорошо работать. На самом деле, банковская программа и любая программа – это конец некоего сложного процесса и очень важно в этом сложном процессе вычлнить те части, которые можно автоматизировать, доверить машине и те части, в которых без человека обойтись невозможно.

Концентрация усилий и специализация в банковском секторе – это не новость, но и в других отраслях это происходит, мы не одиноки в этом процессе. Дело в том, что в науке тоже есть тренд энциклопедических возможностей: люди, которые понимают эффективность в разных сферах, до концентрации усилий и получения квалифицированных специалистов в узком сегменте знаний, что позволяет повысить эффективность бизнес-процесса.

Следующий слайд.

Эффект от фокусирования усилий достигается, по моему мнению, на всех трех уровнях организации работы банка, это:

- на уровне стратегии,
- на уровне оперативной деятельности,
- на уровне бизнес-процессов.

Рассмотрим на некоторых кейсах, каким образом можно, сфокусировав усилия сотрудников, получить эффект в комбинации вместе с автоматизацией.

Мы посмотрели, сделали анализ, как у нас устроена схема работы бэк-офиса, который можно представить в виде шести основных блоков бизнес-процессов. И проанализировав, померив, выяснили, что до того, как мы сегментировали и автоматизировали процесс, один сотрудник приблизительно 12 операций в день мог обрабатывать с той нормой эффективности и качеством операционного риска, который был достаточным.

После дефрагментации и фокусирования усилий мы выявили, что во всем этом процессе можно отказаться от услуг человека в четырех точках и только в двух местах - более эффективное присутствие человека, чем продолжение процесса автоматизации до бесконечности, который стоит достаточно больших средств и времени. Мы выявили, что машина может делать 1, 2, 4, 6 участок работы, и человек эффективно справляется с третьим и пятым.

Таким образом, мы получили необходимое задание для обучения персонала, для его тренировки. И в результате этой перегруппировки задач мы повысили эффективность работы и этого бизнес-процесса и сотрудников в частности до 60 операций в день.

Что мы получили? Эффективность увеличилась практически в 5 раз. Это то, за что мы боролись. Но за счет чего это достигнуто? Очевидно, что, внедрив ай-ти обеспечение, мы получили некие удобные интерфейсы. Мы оцениваем, что удобный интерфейс для сотрудника увеличил эффективность в 1,5-1,7 раза.

Сфокусировавшись на тех операциях, где его деятельность приносит наибольший эффект для банка и максимальным образом снижает операционные риски, мы получили эффект в 3 раза.

Таким образом, мы считаем, что основной эффект в оптимизации бизнес-процессов, построении технологий обработки данных достигнут за счет фокусирования усилий сотрудников на тех участках работы, на которых это крайне необходимо.

Рассмотрим другой пример. При построении розничной сети мы столкнулись с некоторым риском, который нам предсказывали наши консультанты, что мы не сможем набрать персонал, который традиционно представлен в банках. Требования до того, как мы начали это делать, к этим людям были достаточно серьезные. Это большой опыт работы в банках. Это знание инструкций Центрального банка, владение навыками работы с документами. Знание основных навыков бухгалтерского учета. И общение с клиентами оставалось на последних ролях.

Когда мы начали оптимизировать эти процессы, мы поставили себе основную задачу, что главное – это коммуникационные навыки, знание и продвижение продуктов, умение работать с клиентами.

Мы нашли решение, которое позволяет с помощью фрондирующей программы существенно изменить требования к персоналу, и получили возможность набирать персонал не только из банковского сектора. От специальных требований мы не отказывались, это знание бухгалтерского учета, главное – коммуникация, заполучить клиента, с одной стороны. С другой стороны, технология внедрения фрондирующей программы, которую мы обеспечили в своих офисах, позволяет нам исключить возможность операционных рисков, ибо фрондирующая программа не позволяет изменять форму договора. Договор имеет ментальность. Процесс сконцентрирован таким образом, что, с одной стороны, позволяет персоналу не отвлекаться на постороннюю работу; с другой стороны, снижает существенно операционный риск.

В результате мы боялись, что не сможем набрать в большом количестве сотрудников. На рекламную листовку откликнулся молодой активный, коммуникабельный персонал. Нам это удалось достигнуть, в основном, за счет фокусирования усилий на тех аспектах, которые наиболее важны для данного бизнес-процесса.

Эта технология позволила реально, серьезно наращивать сеть. Главное – не плодить ошибок, с другой стороны, мы являемся более конкурентоспособными.

(Следующий слайд) На уровне оперативной деятельности, по нашему мнению и на опыте нашего банка, есть возможность получить эффект от фокусирования усилий, в основном, на тех аспектах, которые проводит среднее управленческое звено, нацеленное на выполнение и решение задач, которые ведут к успеху банка в целом. Вы сами знаете, что это одна из самых сложных задач – вовлечь весь персонал и, в основном, среднее звено в решение стратегических задач.

(Следующий слайд) Технология, которая была предложена и использована на уровне оперативной деятельности, так называемые ключевые показатели эффективности, которые технологически решаются следующим образом. Мы формируем на основе хранилища данных все виды информационных потоков, связанных и с главной книгой, и с продажами и другими электронно-офисными функциями. После внимательного анализа функционала и выставления ключевых показателей, которые абсолютно связаны с главными стратегическими показателями верхнего уровня, мы создаем эффективную систему активации, которая позволяет, с одной стороны, контролировать деятельность среднего звена; с другой стороны, среднему звену позволяет сфокусировать свои усилия на деятельности, которая исключительно направлена на достижение технических задач банка. Всё это стало возможным благодаря технологическим решениям и, в основном, фокусированию усилий на самых важных для банка задачах.

Также мы на основе своего опыта смогли посмотреть и увидеть, как банковские технологии и фокусирование усилий банка срабатывает на уровне стратегического управления, на уровне развития стратегии.

Здесь очень интересный опыт у нас получился. В аспекте организации управления, разработки, внедрения и исполнения стратегии на основе основного проектного офиса, который позволил опять Нам удалось организовать две линии бизнеса, принципиально которыми мы раньше не занимались, и повысили эффективность работы банка в несколько раз при этом количестве персонала.

(Следующий слайд) Также можно отнести к таким же технологическим банковским решениям маркетинговые технологии. Я понимаю, скорее всего, что решение, которое мы предприняли, больше адекватно позиционированию нашего банка на рынке. Но, тем не менее, еще два года назад мы также считали себя универсальным банковским учреждением, которое оказывает услуги на всех сегментах рынка, всем подряд, всё, что только можно и нельзя. Понятно, что трэнд, который мы сподвигли несколько лет назад, мы сконцентрировали свои усилия. При этом на данном этапе нашли возможность остаться на всех сегментах рынка, но внутри сегментов мы нашли те ниши, где мы могли бы оказаться наиболее конкурентоспособными, найти интересные продукты.

Таким образом, технология фокусирования, усилия в маркетинге позволила нам найти реально свое место под солнцем.

(Следующий слайд) На этапе разработки внедрения, по нашему опыту, существуют интересные решения, которые позволяют сконцентрировать усилия руководящих сотрудников банка на творческой работе. Это поддержка системы Фи Плэйс, Компания АйБиЭм, которая позволяет реально хранить всю текущую информацию в состоянии развития проекта во всех направлениях в едином информационном пространстве, которое позволяет накапливать, в том числе, переговорные задачи, задачи общения с внешними партнерами, которые создают часть стратегии и физические решения. И позволяют через интернет находиться вообще в любой точке пространства. Здесь, на банковском конгрессе, любой человек может находиться в Киеве и проводить соответствующие действия, не останавливая процесс внедрения стратегии или разработки.

На этапе исполнения стратегии мы трансформировали эту задачу в информационный портал совета, где скапливается вся необходимая информация, не только числового свойства, но и формирования и реализации стратегии (потому что это всё время изменяющийся механизм), что позволило нам сконцентрировать усилия членов Совета директоров на стратегических задачах. И такое же решение получилось для членов правления, которые могут эффективно управлять текущей ситуацией, сконцентрировать свои усилия на тех проблемах, которые на сегодняшний день являются актуальными, с одной стороны; с другой стороны, разложив это все в современном виде на диаграммы, мы можем четко понять, какие ресурсы нам необходимо запросить, в какой промежуток времени, потому что мы понимаем, что есть временной ресурс. Он не безграничен, мы должны каждый день выбирать из чего-то.

Таким образом, в заключение я хотел бы обратить ваше внимание на то, что банковские технологии затрагивают все аспекты деятельности банков, не только программный продукт, не только продукты рыночные, но пронизывают все аспекты деятельности банка, позволяют банку в кратчайшие сроки увеличить производительность труда, за счет этого конкурировать на рынке. Это, в основном достигается за счет четкого фокусирования усилий сотрудников всех уровней банка, начиная от совета директоров, кончая экономистом и специалистом фронт-офиса.

Очевидно, что доля успеха здесь и ай-ти внедрения, но в основе всего лежит четкое фокусирование усилий банка во всех его аспектах и внедрение тех технологических решений, которые приводят, в конце концов, к конкурентному преимуществу и успеху.

Большое спасибо.

Я думаю, что, задав такой тон разговору, и вопросы, которые будут рассматривать наши коллеги, будут в развитие того, что я смог вам сегодня донести. На своем личном опыте могу сказать, что банковские технологии действительно существенно изменяют облик банка и существенно перепозиционируют его на рынке как безликого кредитного учреждения, который непонятно, чем занимается, до совершенно четко нацеленного, эффективного рыночного банка, который занимает интересную позицию на своих нишах.

Большое спасибо.

М.И. СУХОВ

Спасибо.

Я предполагаю, что один из коллег продолжит эту тему – Марданов Рустэм Хабибович, который уже давно в Банке России занимается анализом бизнес-процессов в банках, раз в год проводит у себя достаточно представительную банковскую конференцию. Я тоже приглашаю вас в очередной раз принять в ней участие, там большинство выступлений на тему повышения эффективности внутреннего управления банком.

Прежде чем предоставить слово следующему выступающему, просьба к тем, кто занимается техникой в этом зале, если есть возможность, добавить верхнее освещение. Я думаю, что все присутствующие были бы крайне признательны в этом отношении.

Слово предоставляется Блудову Сергею Михайловичу – заместителю Председателя Правления, АКБ «Русславбанк» (ЗАО), Москва.

Тема доклада *«Генерация банковских продуктов и возможные каналы их реализации»*.

С. М. БЛУДОВ

Доброе утро, дорогие коллеги!

Мы также хотели бы поделиться тем опытом, который накоплен нашим банком, и некоторым, более широким продуктовым рядом, который сейчас возможен для реализации.

Действительно, сейчас период легких денег в банковской системе прошел, и при этом мы видим, что маржа сужается, а фиксированные затраты, затраты на вхождение в бизнес, затраты на поддержание бизнеса, затраты на поддержание наших с вами банковских сетей растут. И все страны прошли через это. Теперь становится существенным наполнение наших с вами офисов новыми продуктами, в том числе и несгенерированными непосредственно самими нашими кредитными организациями, а сгенерированными другими банковскими и небанковскими организациями, реализация которых через наши сети приводит к дополнительному доходу на тех же операционных пространствах и с тем же операционным составом, а также привлекает в банк дополнительную клиентуру.

Условно генераторов продуктов, которые возможны для реализации через банковские сети, мы разделили на два вида:

1 - это банки, которые генерируют продукты, реализуют через свои сети либо через аутсорсинговые сети,

2- небанковские организации и в мире, и у нас пока наиболее ярко видны страховые компании и финансовые компании.

Под этими продуктами мы подразумеваем реализацию полисов и определенных паев, по которым также сейчас уже есть опыт внедрения.

И типы продуктов. Типы продуктов мы разделили на сложные, которые связаны с индивидуальным внедрением, с обучением персонала, определенным созданием достаточно сложного документооборота. И простые продукты, которые легко стандартизируются, легко автоматизируются, легко подвергаются системной интеграции.

Через какие сети могут реализовываться эти два типа банковских продуктов? Сложные продукты могут реализовываться и уже реализуются через первые два типа сетей – это через собственную сеть банковских офисов, либо через аутсорсинговую сеть, через третьи банки.

На почтовых отделениях мы пока поставили знак вопроса, скорее всего, глядя на текущие тенденции в стране, это вопрос ближайшего или не очень ближайшего будущего. Возможно, при достаточном уровне персонала и степени автоматизации почтовые отделения смогут реализовывать достаточно сложные банковские или финансовые продукты.

То, что касается простых продуктов, они могут реализовываться через три предыдущих типа сетей (собственного, аутсорсингового и почтового), также при достаточной степени автоматизации - через обслуживание без непосредственного участия человека.

Сложные банковские продукты, как правило, реализуются индивидуальным способом, потому что требуется выработка индивидуального документооборота, индивидуального программного обеспечения и достаточно высокая степень обучения персонала для, казалось бы, несвойственной для него деятельности. Но, без сомнения, прибыльной.

Простые же банковские продукты могут внедряться как индивидуально, что достаточно сложно, долго и дорого, либо через системного интегратора, который сразу же предоставляет коммерческому банку любого размера быстро, просто и практически беззатратно внедрить у себя всю широкую продуктовую линейку для реализации.

Тогда, казалось бы, зачем идти индивидуальным путем? Индивидуальным путем можно идти в надежде получить часть маржи системного интегратора, понеся определенные затраты. Но через системного интегратора расширение продуктового ряда происходит практически мгновенно, плюс к этому всегда

системный интегратор дает дальнейшее обслуживание, которое позволяет снизить операционные риски, или пополнение продуктового ряда уже происходит технологично и достаточно быстро.

Это небольшой срез наших старших товарищей западной банковской системы на примере очень сложного банковского продукта этой реализации страховых услуг. Здесь мы видим, что банки разделились на две части:

- это, условно говоря, Великобритания и США (саксонская модель), когда страховые услуги реализуются через независимых финансовых посредников,

- и континентальная банковская система, где существенная часть страховых продуктов реализуется через коммерческие банки.

Сейчас в России не выделилось какой-либо тенденции по реализации такого типа сложных финансовых продуктов, но сгенерированных небанковской кредитной организацией.

Зачем все это нужно? Естественно, обладая своим продуктовым рядом, зачем нужно внедрять аутсорсинговый продуктовый ряд? Естественно, для получения доходов. Поэтому, здесь мы видим, что в активной части процесса - это доходы от продажи продуктов, в расходной части - одноразовые расходы на внедрение и расходы на функционирование, которые можно считать константой, хотя с текущим ростом поддержание деятельности банковских отделений (эту константу мы потом увидим на примере) растет достаточно быстро.

Эффективность наших отдельных подразделений зависит от количества клиентуры, которую удастся получить в банк из комфортного ареала, потому что сейчас плотность банковских сетей растет достаточно быстро и этот ареал сужается. Через полгода никто уже в банковское отделение не поедет, если не будет какого-то уникального продукта.

Вот таким образом выглядит клиентская база обычного отделения банка до внедрения расширенного продуктового ряда, в том числе аутсорсингового. Вот так все меняется, когда внедряется новый продукт, то есть из ареала комфортного обслуживания появляется новая клиентура только на этот продукт, но также расширяется и реализация собственных классических продуктов, потому что клиент, придя за услугой, может быть, низко маргинально доходной, но востребованной населением, тут же начинает приобретать и прочие услуги, принося этому отделению и банку в целом дополнительный доход. Это данные исследований нашего круглосуточного центра системы контакта. Таким образом, эта клиентура не только привлекается, но и удерживается в ареале обслуживания конкретного банковского отделения.

Постоянная клиентура за 4 года выросла достаточно существенно и закрепилась в отделении, начинает приобретать практически все, что реализуется через данное банковское учреждение.

Каким образом на нашем опыте системы «Контакт» мы построили систему продаж и взаимодействия между потребителями, которых мы разделили на три уровня:

На первом уровне находится наша сеть и сеть наших партнеров.

Это действительно один уровень, потому что применены единые технологические и программные решения среди всех партнеров. Потребитель второго уровня – это наша с вами общая клиентская база - частные лица. И потребитель третьего уровня – это, при внедрении платежной услуги, юридические лица. Эта стрелочка между юридическими и частными лицами говорит о том, что денежные потоки распространяются в обе стороны.

Что нам удалось достичь как регенератору продуктов, потому что систему «контакт» и её продуктовый ряд можно разделить на две части.

Это денежные переводы и платежи. В части денежных переводов мы являемся генератором этой банковской услуги. И практически уже за 10 лет существования офисы наших партнеров находятся в 86

странах, их уже более 34 тысяч, и идет постоянное пополнение 60-70 офисов. Это говорит о том, что генеральная услуга, как и 10 лет назад, до сих пор пользуется спросом и весьма эффективна для всех участников.

Это как системный интегратор. Как системный интегратор нам удалось предложить нашим партнерам достаточно широкий, опять же, на единой информационной технологической платформе продуктовый ряд, который позволяет сейчас уже платить и за путевки, и, по мере развития электронного тикетинга, за билеты, погашать кредиты, пополнять телефоны и т.д. Этот вид услуг состоит уже более чем из 250 видов платежей. Это эффект коопрейтинга непосредственно для системного интегратора.

После того, как была внедрена в 2004 году технология приема платежей, это очень позитивно на всех уровнях наших потребителей отразилось на реализации первоначального продуктового ряда.

Теперь рассмотрим пример, каким образом меняется финансовый результат при изменяющейся конкурентной среде конкретного банковского отделения. Это реальное отделение, не московское, примерно вот с такими параметрами (демонстрирует слайд).

Двухсменная работа, его загруженность от 2004 года на недостаточно большой площади.

Как мы видим, то, что мы выше назвали константой, сейчас растет достаточно большими темпами: и зарплат, и аренда, и банковский СОФТ, и всё остальное. Поэтому поддержание рентабельности такого отделения в продуктивном ряду становится все сложнее и сложнее. При этом доход извлекается из повышения эффективности отдачи труда каждого сотрудника.

Каким образом менялась структура доходов данного банковского отделения? Если раньше это был, в основном, комиссионный доход от классических услуг, то в дальнейшем мы видим, как доходы от системы «контакт» продуктового розничного ряда начали занимать до 2006 года все большую и большую долю. И потом сработал эффект финансового супермаркета. Т.е. данное отделение смогло, не меняя площадей и персонала, достаточно эффективно реализовать процентный доход, здесь он рассчитан как маржинальный от привлеченных вкладов физических лиц. Таким образом выглядит условно финансовый результат с аутсорсингом продуктового ряда линейки «контакт» и без него. То, что отделение уходит в убыток, это вопрос. Это реальные данные. Все равно, более очищенные оценки показывают, что рентабельность становится практически нулевой или крайне не высокой.

Применяется, в основном, ручной труд и передовые технологические решения, которые предоставляются.

К каким выводам мы пришли, наблюдая за развитием банковских сетей и продуктовых рядов за те 10 лет, когда мы этим достаточно плотно занимались.

Действительно, в настоящий момент существенно возрастает не только возможность открытия новой банковской сети, но и поддержания старой по тем причинам, о которых я уже говорил. Расширение розничного продуктового ряда приводит к росту продаж классических услуг. Внедрение сложных розничных продуктов имеет перспективу. На примере западных финансовых супермаркетов, что требует чисто технологических и кадровых затрат, и к этому нужно быть готовым, быстрого результата, как правило, не будет.

Внедрение простых стандартизированных банковских продуктов более эффективно, быстрее, дешевле через системный интегратор.

И в заключение буквально два слова о том, как участвует системный интегратор системы «контакт», заново себя позиционирует на рынке. То, что многие видели на нашем стенде, это не просто новая визуализация старого комплекса услуг. Данный слайд говорит о том, что сейчас уже в 86 странах мы присутствуем достаточно плотной сетью. Может быть, не везде на полном комплексном продуктивном ряду.

Этот слайд показывает динамичность. Когда мы проходили **АйПиО** два года назад, нам сотрудники компании **Двиплейт** сказали следующее: процесс совершенствования технологий не может остановиться никогда. Конкуренция будет расти. И если не будет постоянного улучшения, будут снижаться доходы и повышаться позиционные риски.

Это показывает то, что каждый банк-партнер, если он хочет, может обладать таким же набором услуг, как и системный интегратор. Это первое.

Второе. Сейчас уже наметилась двойная тенденция. Т.е. генератором услуг подсистемной интеграции через дилинговый центр может быть любой банк-партнер. И такие примеры реализации уже есть.

И это – от простого к сложному. Чем больше разнообразных продуктов удастся автоматизировать на единой базе, тем становится эффективнее всем участникам процесса, потому что (несмотря на то, что банки в какой-то мере конкуренты), если рационально взаимодействовать, это приносит обоюдный доход и привлекает дополнительную клиентуру и ресурсы в банковскую систему. От этого становится выгоднее всем.

Большое спасибо.

М.И. СУХОВ

Большое спасибо за ваше выступление, за то, что Вы уложились в регламент.

Теперь начинается серия выступлений, которые говорят о том, что такая терминология производства банковских продуктов становится общеупотребимой. Потому, что уже не требующие пояснения слова: фрейдингбанк, маркер, мы начинаем говорить на таком уже достаточно детализированном профессиональном языке.

Прежде чем предоставить слово следующему выступающему, у менеджмента еще одна просьба к организаторам, кто обеспечивает техническое обслуживание, может быть, есть возможность погромче сделать звук в зале, потому что слышно не очень.

«Новые банковские технологии и продукты как фактор обеспечения и повышения конкурентоспособности» - Павлов Сергей Владимирович – Заместитель Председателя правления ООО «Банк Корпоративного Финансирования», Москва.

Л. ХОНТУЛЕВ

Добрый вечер, коллеги!

Сергей Павлов, к сожалению, не смог присутствовать по независящим от него причинам. Меня зовут Хонтулев Леонид – вице-президент банка. Я постараюсь осветить вопрос, заявленный в нашей программе.

Как всегда на негативном склоне кризисных явлений в области финансирования, вызванных, в первую очередь, кризисом на ипотечном рынке в мире, сейчас в России и мы, и наши зарубежные коллеги все равно говорят о росте отрасли. Действительно, страна на данный момент выглядит привлекательно. На это играет и политическая стабильность, и цены на энергоносители (которые постоянно растут, и пока не видно предела этого роста), сравнительно высокий рост ВВП, который наблюдается последние 8-9 лет (конечно, в Китае он выше, но я думаю, что за этим гнаться нам не надо), а также продолжающийся рост покупательной способности населения, что неразрывно связано с ростом ВВП.

В общем, все эти факторы не могут не сказываться на том, как банки в нашей стране сейчас борются за деньги клиентов. С одной стороны, привлекать средства на международных рынках становится проблематично. Значит, растет значимость внутреннего рынка. С другой стороны, внутренний рынок, в силу указанных причин, привлекает крупные международные компании, банки и заставляет их расширять свои сети и присутствие в нашей стране.

Позиции же сильных национальных игроков также остаются достаточно прочными. И не всегда интервенция иностранной активности заставляет их уступить свою долю рынка.

Сейчас в России мы наблюдаем разгар борьбы за долю на рынке, когда серьезные изменения достигались не только за счет освоения неосвоенного, но за счет консолидации получения контроля, либо создания новых продуктов и услуг, чему и будет посвящено мое выступление.

Немного расскажу из истории банковского рынка, в частности, о том, что ситуации, которая у всех на виду, с крупными иностранными банками, которые выходят на наш рынок, развивается двояко. Например, «Райффайзен» предпочел приобрести и консолидировать «Импексбанк». То же касается таких банков как «Юникредит» и Международный Московский банк.

Обратную картину мы видим, когда, например, банк «Сосьетежeneral» декларирует самостоятельность «Росбанка» к операционной структуре, доверяя менеджменту и предлагая этой структуре кадровые и финансовые влияния для более эффективного развития, несмотря на присутствие собственного брэнда на рынке.

«Росбанк», в свое время, сравнительно недорого приобретя серьезную сеть присутствия у частного банка, смог ее реорганизовать, значительно увеличив портфель и долю на рынке. Назовем эту стадию - зрелостью борьбы за долю на растущем рынке, который при этом переходит к стадии сравнительной насыщенности предложения с точки зрения наличия выбора и внушительного разномастного списка банков. Это все, в первую очередь, касается, розничного рынка.

Однако меняется картина и корпоративного сектора услуг. Традиционная ситуация, когда клиент, так или иначе, следует за командой клиентских менеджеров, уже отживает свое. Начинает играть роль сильный брэнд – вещь, о силе которой традиционно говорят применительно к рознице. С начала 90-х годов сильные брэнды, безусловно, были, прежде всего, у банков с государственным участием. Это конкурентное преимущество, однако, оно нивелируется порой достаточно негибкой системой банковских услуг, предоставляемых такими банками.

С ходом времени все крупные финансовые потоки получили свою привязку с развитием бизнеса госбанков и становлением группы крупных частных банковских структур на базе финансово-промышленных групп и даже без оных. В систему вошли иностранные банки с более зрелым подходом к оказанию услуг.

Рядом с розничным бумом возникли продукты и программы, адресованные индивидуальному и массовому предпринимательству. На начало 2008 года, впрочем, рано было говорить о существенной степени разработанности данной ниши. Потенциал роста, как и у розницы, так и у сектора малого и среднего бизнеса достаточно велик, а степень освоенности ниже. Однако из системности данной ретроспективы выпадает положение тех клиентов, которые ищут нестандартные решения, специфические услуги и схемы взаимоотношений. Их адрес, зачастую, небольшие частные банки с широким арсеналом услуг, которые в своей способности подстраиваться под конкретные нужды клиента обретают свою конкурентную нишу.

Эта клиентура несколько выбивается из привычного понимания частного vip-клиента. Традиционно такие клиенты являются инсайдерами групп, либо кредитно-депозитного клиента с большим

масштабом сделок. Здесь мы можем вести речь о, так называемом, прайвип менеджменте. На Западе такое позиционирование описывается стереотипом бутика финансовых услуг, и здесь кроется серьезный потенциал для роста масштаба бизнеса, качества процессов предоставления услуг и обретения рыночных позиций.

Сейчас можно говорить, что для такого рода банковских структур актуальнее всего остается задача обретения своего клиента. Борьба за доверие существующих клиентов означает в случае успеха шанс на их рост.

Успешность борьбы тесно связана, прежде всего, с построением бренда организации, осуществляющей обслуживание. Этот процесс связан с четким самоопределением, обозначением выбранной модели стратегического развития на годы вперед. Самоопределение – это этап в сознании сути своего бизнеса для собственников, а также четкое понимание целевой установки среди тщательно подобранной команды управляющих, действительно разносторонних профессионалов, способных обретать клиентов со специфичными ожиданиями.

Основная деятельность после подбора такой команды разворачивается в виде планомерной и настойчивой работы в рамках стратегических проектов по повышению вооруженности труда, оптимизации бизнес-процессов и внутренней реклассификации операций – элементарных составляющих банковского продукта. Причем, по всему ряду аспектов, которые определяют восприятие клиентом услуги, как технических, так и эмоциональных.

Успешная унификация процесса инжиниринга, прайсинга и презентация уникальных банковских продуктов в ответ на специфическую потребность клиента в базовой банковской услуге есть залог успеха в конкурентной борьбе не только на рынке, так называемых, инвестиционных банковских бутиков, но на в традиционном корпоративном и розничном рынке банковских услуг в условиях предстоящего этапа развития банковского сектора в нашей стране.

Спасибо за внимание.

СОЛОДКОВ В.М.

Большое спасибо за выступление.

Сейчас слово предоставляется Сухову Михаилу Игоревичу – Директору Департамента лицензирования деятельности и финансового оздоровления кредитных организаций, Банк России, Москва.

Тема доклада *«Регулятивные условия развития современных форм банковского обслуживания»*.

М. И. СУХОВ

Уважаемые коллеги!

В ходе своего сегодняшнего выступления я хотел бы сконцентрироваться на одной, достаточно узкой и одновременно широкой теме, которую вчера начал Павел Алексеевич Медведев в своем выступлении, на конкретном примере.

Мир становится гораздо сложнее. Лет 10 назад мобильные телефоны, в основном, лежали в кармане коллег, которые присутствовали на Банковском конгрессе. Сейчас мы знаем о том, что по степени внедрения мобильной связи Россия догоняет другие страны и количество открытых SIM-карт уже превышает количество населения. Мы видим бурное распространение Интернета, мы видим, как на низком старте находятся такие технологические возможности продвижения банковских продуктов, как почтовая связь.

Другой процесс - со стороны потребителей банковских услуг мы видим повышенную чувствительность к скорости получения банковских услуг, к способу доставки банковских услуг, что, во многом, обусловлено тем, что новое поколение потребителей - население становится гораздо более технологичным. Наверно, я уже не отношусь к этому новому типу, раз я слайдами уже не пользуюсь, но с точки зрения потребления банковских продуктов, я думаю, что в ближайшие годы те, кто продает банковские продукты все в большей степени будут сталкиваться с ситуацией, когда не имеет значения, кто продает финансовую услугу. Важна ее скорость, важно ее качество, важно ее содержание. И тот процесс, который подтолкнул меня к сегодняшнему выступлению, можно назвать развитием конкуренции не только и не столько между институтами, сколько развитием конкуренции между продуктами в сфере финансового посредничества, которая совершенно в открытую началась лет 5 назад в сфере розничных платежей. Физически мы наблюдаем это во всех магазинах.

Если вы слышали, в Москве скоро будет реализована программа оплаты через мобильный телефон услуг Метрополитена. Мы видим, что через Интернет проводятся не только розничные платежи, которые можно провести через железный ящик, стоящий в магазине. Через Интернет на сегодняшний день можно фактически осуществить то, что юридически многие боятся назвать словом «платеж». Реально это перевод средств, имеющих серьезную платежеспособность, и фактически минуя стены банков.

К сожалению, мы видим процесс, когда банки, что называется «обеляются», спрос начинается реализовываться через инструменты и формы, не связанные с банками.

Я думаю, что потенциально серьезным банковским продуктом будут инвестиционные механизмы управления счетами, открытыми за рубежом. И уровень благосостояния нашего населения во все большей степени будет подталкивать к продажам в России подобного рода банковских продуктов.

Наконец, мы видим достаточно большой интерес к финансовому посредничеству со стороны рынка ценных бумаг. Например, я знаю достаточно серьезные предложения о создании, так называемых, лицензионных банков вне сферы банковского сектора. Иными словами, банки получают конкурентов не только и не столько в виде институтов, сколько в виде продуктов, которые иным путем, вне сферы банковского сектора, могут удовлетворять похожие потребности и населения, и предпринимателей. И в этой связи, я думаю, что на ближайшее время это является вызовом не только для банкиров с точки зрения конкуренции. Это вызов для регулирования в том числе. Потому, что мы должны иметь конкурентоспособное регулирование. Банки по определению, банковская деятельность в целом всегда будет отягощена прямыми или косвенными формами регулирования. И это всё не бесплатно для банковских продуктов. Вмененные издержки здесь будут присутствовать всегда. Но Россия, если её сравнить с позиций соотношения с другими странами, находится на сегодняшний день в наиболее либеральной позиции с точки зрения продуктового регулирования предоставления финансовых услуг.

Попытки внести изменения в статью 13.1 Закона о банковской деятельности, попытка, о которой говорил достаточно подробно Павел Алексеевич Медведев, создать новый закон о регулировании розничных платежей, говорит о том, что мы идем, к сожалению, не от решения общих проблем, а от решения частных проблем, попытки залатать какие-то дыры в процессах, которые существуют, и не уделяем достаточного внимания системному осознанию того, в каких условиях будут работать банки, регулируемые организации лет через 5-10, и какие рынки для предоставления услуг будут для них конкурентоспособны.

На мой взгляд, существенным на ближайшие годы должно стать не только внесение каких-то частных изменений в законодательство, но и дополнение системы регулирования примерно следующим.

На сегодняшний день мы имеем, в большей или меньшей степени, конструкцию, связанную с защитой интересов кредиторов. Это базовая конструкция, на которой всегда строилось и строится

регулирование всех финансовых посредников. Но для того, чтобы сохранить конкурентоспособность в регулируемой сфере, которая защищает интересы кредиторов, нужно дополнить, прежде всего, философски систему регулирования институтов системой регулирования конкурентоспособных продуктов, которые являются заменителями банковских продуктов в сфере финансового посредничества. Это то направление, которое нужно реализовывать в рамках послания Федеральному Собранию, которое мы слышали от Премьер-Министра в мае этого года.

Более того, я считаю, что это направление является более серьезным и более важным направлением совершенствования регулирования, чем всплывающие с определенной периодичностью идеи мега-регулятора, идеи устранить отличия в регулировании институтов потому, что устранение отличия в регулировании содержательно невозможно. А с точки зрения продуктов можно упустить ситуацию развития бизнеса в не регулируемой сфере.

О чем конкретно может идти речь?

Первый принцип – это принцип изменения подходов к защите содержания того, чем занимаются банки по лицензии. Т.е. защиты содержания лицензируемой деятельности.

И первое, что, на мой взгляд, нужно изменить, это изменить отношение к тому, что мы считаем незаконной банковской деятельностью, и определение того, что является законным и незаконным с точки зрения банковской деятельности.

Я думаю, что законодатель должен достаточно внятно сказать о приоритете экономического содержания операций, которые осуществляют те или иные лица, над юридической формой договора. Здесь, на самом деле, наиболее слабое место при рассмотрении таких примеров, как заменители депозитных и кредитных продуктов, - это определение того, что такое банковская операция, а что такое передача информации при осуществлении банковской операции. Это тот пробел, который нужно ликвидировать в первую очередь, чтобы понять, чем должны заниматься банки, а чем должны заниматься организации, не имеющие банковской лицензии.

Другой принцип, который отсутствует у нас в законодательстве, связанный напрямую с лицензированием, это принцип защиты лицензируемой деятельности как деятельности публичной и как деятельности систематичной.

На самом деле никто не предполагает бороться в принципе с финансовым посредничеством в частной закрытой форме. Но, если институт в открытую предлагает заменители банковских продуктов, он не может остаться вне какой-либо формы регулирования. Я не говорю, что это должно обязательно быть лицензирование.

Наконец, последний момент, который, на мой взгляд, важен, - это то, что незаконная банковская деятельность у нас на сегодняшний день карается с точки зрения уголовного права. Но этого недостаточно. Необходимо в законодательство ввести административные и экономические формы противодействия незаконной банковской деятельности, не ограничиваясь уголовным преследованием, которое всегда было и будет самостоятельным институтом деятельности правоохранительных органов.

Следующий момент, связанный с лицензированием, это введение в законодательство определения границ предоставления банковских услуг. На сегодняшний день современные формы управления банковским счетом позволяют в достаточной степени массово предлагать из-за рубежа банковские продукты здесь в Российской Федерации. В этой связи, просто-напросто нет границы, чтобы сказать, что тот или иной институт, расположенный в отдельных юрисдикциях (мы это видим на публичной и систематичной основе), действительно, продает те или иные банковские продукты. Естественно, в России это должны делать только лицензированные здесь институты.

Наконец, третий момент, связанный с лицензированием, - это проявление правовых основ аутсорсинга. И принцип здесь должен быть такой: те права, которые принадлежат банкам, смогут быть переданы банкам только по договору. Вопрос: какому кругу лиц?

Наиболее чувствительные сферы, связанные с аутсорсингом, это, прежде всего, сфера сохранения банковской тайны и ответственности банка, ответственности организации, которая осуществляет те или иные виды деятельности и сотрудничает в этой связи с банком.

Когда я говорю о том, что должно появиться регулирование в этой сфере, естественно, не нужно думать, что мы будем предлагать вводить какое-то новое лицензирование. Нет.

Существует, с одной стороны, уже сейчас (это следующий момент, о котором мне хотелось бы сказать) необходимость развития регулирования в сфере институтов, которые осуществляют финансовое посредничество. Существует целый ряд групп организаций, которые на постоянной основе сотрудничают с банками и оказывают им те или иные услуги. Например, коллекторские агентства, провайдеры программных продуктов, кредитные брокеры, платежные агенты. Все они, в той или иной степени, связаны со входящей информацией, связаны с осуществлением банковских операций.

Формы регулирования могут быть достаточно гибкими. Наиболее простая и дешевая из них – это опубликование и ведение публичных реестров лиц, которые оказывают те или иные услуги в сфере финансового посредничества, близкие к банкам.

Кроме того, я считаю, что в этой сфере, на этом этапе закон саморегулирования не распространяется на банковскую сферу. Но его вполне можно было бы распространить на организации, которые оказывают подобного рода услуги, и он показывает свою эффективность в сфере регулирования арбитражных управляющих в похожей сфере. Это что-то очень близкое, связанное с деятельностью коллекторских агентств, например, кредитных брокеров, которые могли бы сами себе выработать стандарты. И тогда можно было бы сказать, чем банки отличаются от небанков, потому что, создав саморегулируемую среду, можно было бы сказать о том, что банки могут работать только с саморегулируемой средой, соответственно, клиенты банков получают дополнительные гарантии защиты своих интересов при возникновении тех или иных внештатных ситуаций, связанных с банковской деятельностью и с потреблением банковских продуктов.

Третий момент.

Я думаю, что существенные резервы есть в создании равных конкурентных условий продажи отдельных типов банковских продуктов. В сфере расчетов совершенно очевидная сфера, о которой уже начали сейчас говорить, это сфера проведения розничных платежей. Почему-то обращают внимание только на один аспект – это создание условий для того, чтобы это делали небанки. И гораздо меньше внимания обращается на то, на каких условиях осуществляют розничные платежи банки. Основным здесь, я считаю, должно быть сближение условий продажи розничных банковских продуктов (однотипных, массовых), что позволит создать дополнительные условия для того, чтобы, например, коммунальные платежи осуществлялись с похожими издержками как во внебанковском, так и в банковском секторе. Опять же, здесь две чувствительные сферы – это сфера банковской тайны и сфера противодействия отмыванию доходов, полученных преступным путем.

Я считаю, что нужно более внимательно изучить международный опыт. Там достаточно часто уже сейчас применяется такой термин как риск-фокусированный подход к противодействию отмыванию доходов, полученных преступным путем. И, прежде всего, он реализуется в облегченных процедурах осуществления контроля в сфере небольших розничных платежей. Например, устанавливается какая-то

достаточно разумная сумма, ниже которой контрольные мероприятия не осуществляются как банками, так и небанками. Это с одной стороны.

С другой стороны, в виде продвижения услуг, похожих на банковские, в Интернете. Я думаю, что и там нужно решать вопросы, связанные с банковской тайной и с «отмыванием». И вот здесь уже необходимо усиливать регулирование институтов, которые осуществляют аналогичные банковским операции на крупные суммы через Интернет с тем, чтобы эти серые операции не перетекали из банков в неконтролируемый банковский сектор.

Улучшению и сближению условий регулирования, на мой взгляд, способствовало бы расширение и унификация тех стандартов, которые банки обязаны выдерживать при продаже своих продуктов, на деятельность организаций, которые предлагают похожие продукты.

Первый типичный пример – это полная стоимость кредита. Банки должны раскрывать полную стоимость кредита, а нерегулируемые финансовые посредники не должны раскрывать полной стоимости займов, которые они предлагают. Не должны этого делать и институты, работающие на рынке ценных бумаг. А вот это, я считаю, неравные условия. И в этой связи, если законодатель меняет и делает более прозрачными какие-то условия игры, например, для банков, то нужно думать, на каких условиях это должно быть сделано и для небанков. То есть, правильно, что это сделано для банков, но, на мой взгляд, неполно то, что это не сделано для других организаций, которые осуществляют предоставление денежных средств в прямой или косвенной форме.

И, наконец, еще одно направление, которое связано с продвижением банковских продуктов - это снижение внутренних регулятивных издержек, совершенствование регулирования Центрального банка. Мы многое сделали в последние годы, банки достаточно чувствительны к этому. Например, в прошлом году у нас был рекордный рост внутренних структурных подразделений в стране, в результате чего обеспеченность банковскими офисами выросла с 22 до 25 на 100 тысяч населения. Это хороший результат, который продемонстрировали банки.

Я считаю, не закрыта тема снятия административных барьеров в региональном разрезе, не закрыта тема либерализации открытия внутренних структурных подразделений, это тема операционных офисов. Но, на самом деле, скорость принятия каких-либо решений будет зависеть, прежде всего, от качества внутреннего управления в банках, деятельности этих операционных офисов. Пока каких-либо беспокойств мы здесь не видим, идем по пути решения частных вопросов, например, на этой неделе Минюст регистрирует небольшие упрощения в деятельности передвижных пунктов кассового обслуживания.

Пока это касается только Сбербанка, но, может быть, возможности открывать в передвижных автобусах счета клиентам, проводить идентификацию клиентов подтолкнет некоторые другие банки к развитию подобного рода банковского обслуживания. Хотя я понимаю, что это достаточно экзотичный инструмент. Учитывая, что я начал с Интернета, банковский автобус – это не совсем конкурент в этой сфере, хотя для села, наверно, конкурент: Интернет придет туда нескоро.

В ближайшее время будет окончательно урегулировано взаимодействие банков при предоставлении кредитов в торговых помещениях, будут определены правила, по которым сотрудники торговых помещений по договору с банками могут проводить идентификацию клиентов и принимать документы на открытие счетов. Все это можно будет сделать на основе нормативных актов Банка России.

Существенным и основным резервом в продвижении банковских продуктов мы видим почту. Достаточно сказать о том, что все банки на сегодняшний день имеют ровно столько же точек продаж банковских услуг (порядка 40 тысяч), сколько почта имеет отделений по всей стране. И стоит только активизировать резерв почты, как по обеспеченности точками продаж банковских услуг мы выйдем на

уровень европейских стран без каких-либо дополнительных затрат банков. Там нужно законодательно решить проблемы, связанные с применением законодательства по противодействию отмыванию доходов, полученных преступным путем. В дополнение к этому нужно решить проблемы, связанные с банковской тайной и с передачей иной информации.

Все это решаемые вопросы. Есть законодательные инициативы в парламенте. И я надеюсь, что жизнь подтолкнет депутатов к принятию решений в этой сфере.

Дополнительно можно вспомнить вчерашнее выступление Анатолия Геннадьевича Аксакова, который сожалел о том, что законопроект, направленный на продвижение «пластика» в жизнь и создание налоговых и регулятивных условий, вынуждающих в торговле использовать «пластик», находится на долгом рассмотрении. Я могу только присоединиться к этому сожалению, потому что, на самом деле, «пластик» будет основным цивилизованным конкурентом этих небанковских форм оказания финансовых услуг.

В заключение хотелось бы сказать только одну вещь. Если мы ставим задачу создания международного финансового центра, то, честно говоря, мой личный опыт, опыт многих присутствующих будет говорить о том, что в крупнейших международных финансовых центрах нерегулируемые институты имеют гораздо меньшие возможности оказывать услуги, близкие к банковским, особенно в сфере массовых клиентов. Ни в Лондоне, ни в Нью-Йорке, ни во Франкфурте я, честно говоря, не встречал машин по приему денег за розничные платежи.

Еще раз повторяюсь. Я думаю, что наше регулирование должно создавать условия для того, чтобы банковские продукты были по-современному технологичны, иначе мы можем оказаться в условиях, когда банковская лицензия будет дополнительным бременем, а не способом работы на этом рынке. Спасибо.

В.М. СОЛОДКОВ

Спасибо большое, Михаил Игоревич.

В.В. РОМАНОВ

Я хочу поблагодарить Михаила Игоревича за такой очень замечательный доклад от себя лично и от всего банковского сообщества, за понимание проблем, которые были изложены, в том числе, и по организациям, которые являются пока не банковскими, не регулируемые, по поводу наших издержек, по поводу продвижения и создания конкурентных условий для работы банков. Для нас это взаимопонимание как бы бальзам на душу. Дело в том, что последние несколько лет наше взаимодействие с Банком России приносит существенные плоды в развитие банковской системы.

Я хотел бы обратить ваше внимание, что мы с Павлом Алексеевичем Медведевым ведем работу по продвижению в сознание, в массы опасности складывающейся ситуации с двух точек зрения: опасности для банковского сообщества, потому что это реально нерегулируемый конкурент; для государства - учитывая то, что входит в зону тени огромное количество переводов. Мы боремся в банковской сфере, а тут огромный нерегулируемый рынок. Понятно, чем заканчивается. Для нас опасность в том, что можно легко создать параллельные структуры, где можно делать эти продукты гораздо дешевле и проще, безнаказанно, бесконтрольно.

И опасность для потребителей, которые могут получить или вообще не получить услуги за свои деньги, начиная от денежного перевода, кончая всем, что там предлагается. Более того, во всех этих схемах задействованы огромные наличные средства.

Так вот, моя мысль такова, коллеги, нужно всем миром на эту проблему наваливаться. Очень рад, что ЦБ стал понимать, что этим надо заниматься. И в вопросе поддержки банков, с точки зрения создания для нас конкурентных условий для развития банковских продуктов, и в вопросе регулирования и лицензирования деятельности. Вот такая просьба - все мы везде - в прессе, на конференциях, в работе с клиентами должны говорить о том, что это не есть хорошо, что с этим нужно бороться, потому что банк сам выглядит пока крайне пассивно. Мне кажется, что это очень опасно.

Спасибо.

М.И. СУХОВ

Спасибо большое. Чтобы не злоупотреблять вниманием, я хотел бы добавить только одну мысль. Наша позиция не состоит в том, чтобы в сфере предоставления конкурентоспособных продуктов банка был реализован принцип: держать и не пущать. Это тот принцип, который вряд ли будет реализован в обществе, которое всё в большей степени ориентировано на потребление.

С другой точки зрения, регулирование должно быть построено таким путем, чтобы банки имели возможность продавать наличные продукты с похожими издержками. И тогда все вопросы будут решаться на рынке, а не потому что мы запретим какие-то железные ящики по приему денег. Нет! Так вопрос никогда не ставится. Наоборот, здоровая конкуренция – она позволит держать банки в напряжении, держать других в напряжении. И т.д., и т.д. Нельзя здесь расслабляться.

С другой стороны, банки, конечно, должны работать. Речь идет о создании равных условий. Дайте нам возможность, мы всё сделаем. Надо быть законодательно послушным органом. Вот именно об этом нужно говорить, что мы сделаем комфортно, безопасно для клиента, поднадзорно и т.д., и т.д.

Спасибо большое.

В.М. СОЛОДКОВ

По-моему вы сами запутались. Мы как раз говорим о том, что мы создаем равные условия для тех организаций, которые подлежат экстрагированию или такого быть не может?

М.И. СУХОВ

Для организаций – нет, для продуктов можно создавать близкие условия. Организация продуктов - в этом смысле можно решать вопросы относительно в одной логической конструкции. Вот что я хочу сказать.

Перейдем к мобильной коммерции, с точки зрения цели инструментов. Слово предоставляется Милашевскому Игорю Анатольевичу - Председателю Совета директоров ЗАО «Интервейл», Москва.

Тема: *«Мобильный банкинг и мобильная коммерция: цели, инструменты и результаты».*

И. А. МИЛАШЕВСКИЙ

После такого выступления мой доклад будет собственно только иллюстрацией. Поэтому я могу его легко сократить.

Будем следовать такому плану: развитие рынка, который требует услуг появления мобильного банка и мобильной коммерции. Что собственно должна представлять собой эта услуга? Аспекты её с точки зрения безопасности, немного технической реализации и немного информации, рекламы компании.

Этот слайд можно было бы назвать, заимствуя у писателя одну фразу: «Банки на задворках Великой Империи». Это называется КЭШ.

Это свежий отчет агентства страхования, который показывает, что собственно сбережения из всех доходов населения составляют 8,2%. Всё остальное – потребительские расходы и обязательные платежи, которые, кстати, очень небольшие – чуть больше 10%. Они, скорее всего, делаются за наличные, может быть, с банковского счета. Но, к сожалению, это не так, потому что банк в России предоставляет клиенту только инструмент для пользования средствами - международная или не международная банковская карта.

По состоянию на 1 января 2008 года банками было выпущено 103 млн. банковских карт. И из всего объема тенденций лишь 7,5% по объему пришлось на оплату долгов и услуг. Т.е. в обществе банковская карта до сих пор является не средством расчета, а способом получения заработной платы.

Исходя из этого, очень логично сформулировать задачу: использование технологических возможностей, которые предоставляют информационные сети. Они обладают очень большим проникновением. Количество абонентов там намного больше, чем в проникновении банковских услуг.

Следующая задача – сделать персональный подвижный терминал, который работал бы в режиме удаленного доступа к банку.

На этом слайде представлена классификация практически всех понятий, которые используются, когда говорят о мобильном банкинге. Здесь есть одна классификация, очень важная, потому что все инструменты разделились. Платежи физические, которые происходят при предъявлении клиентом инструмента продавцу, и удаленные.

В последние несколько лет на всех технологических форумах, выставках речь идет о технологии Эн-Эв-Си. Это представляется как некая панацея в развитии электронной коммерции. Я подчеркиваю, это только физические платежи, это просто изменение формы: был пластик с магнитной полосой, стал с чипом, а теперь этот чип будет внедрен не только в кусок пластика, но и куда угодно – в бумажник, в мобильный телефон.

И с этой точки зрения отношение банка к нему не должно измениться, то есть оплатить мобильным телефоном, открыть турникет в метро. Это банковский продукт. Лужков открывал Цветной бульвар. Мы – один из двух или трех разработчиков этого решения. Это был предоплаченный банковский продукт.

Я дальше буду говорить, в основном, об удаленных платежах.

Удаленные сервисы существуют в двух сетях – Интернет и мобильные сети. Между ними есть разница. В Интернете единственным клиентским средством является браузер, от слова «брауз» (небрежно просматривать, бродить, слоняться). Так шутливо назвали очень мощный инструмент, предназначенный для поиска информации и выбора.

Но кроме этой потребности еще должна быть удовлетворена потребность сделать предопределенные действия. Эти действия могут быть предопределены заранее, могут быть, спонтанными, но все равно это определенные действия. Например, принято решение, выставлен счет, оплата счета. Для этого есть все в мобильном терминале.

В принципе, сделав сервис в Интернете, что довольно просто, многие сервис-провайдеры и банки переносят эти сервисы на мобильный терминал. Действительно, с мобильного телефона так же как с компьютера, можно подступиться к любому сайту, даже не нужен специальный формат. Но при этом мы будем пользоваться мобильным телефоном именно для этого поиска и выбора. Это требует стационарное состояние абонента. Он находится в стационарном состоянии или в состоянии паузы, что ограничивает пользование этой услугой. Если же изменить интерфейс, то мы делаем шаг к массовости любой услуги.

Так же есть разница с точки зрения безопасности между Интернетом и мобильными сетями. Проблема организации защищенной транзакции (удаленной транзакции) – это реальная проблема, и она связана с одним фактором – нет компьютеров, спроектированных для хранения секретной информации, то

есть для организации защищенной транзакции нужно одно: чтобы была память, которая способна хранить информацию секретно.

Таких массовых компьютеров в Интернете нет. Поэтому придумываются всякие сложные варианты и все, чем мы пользуемся, - это попытка хорошей неигры в плохой игре. Хорошей игры, с точки зрения защищенности, в Интернете сложно добиться. Фраза – «нет компьютеров, спроектированных для хранения секретной информации» справедлива кроме одного компьютера, который есть у каждого из нас, - это SIM-карта. Она сделана специально для того, чтобы хранить эту информацию. Поэтому с точки зрения организации защищенных транзакций в мобильных сетях (в современных и третьего поколения) такую транзакцию организовать легко.

Еще различаются мобильные коммерции с точки зрения оплаты с банковского счета или со счета оператора. Оплата со счета оператора за какие-то услуги, даже привычные нам, это самая понятная форма мобильной коммерции – это премиум, рейд, SMS, когда оплачивается цифровой контент – рингтоны и все, что предлагается мобильному абоненту. Даже это оплачивается со счета мобильного оператора только потому, что банки оставили эту нишу.

На самом деле, то, что происходит вне привычной платежной системы связано с неудобствами для клиента – неопределенность условий, недоставка товара, просто неурегулированные взаимоотношения, поэтому абоненты недовольны. В такой трактовке мобильной коммерции есть большие недостатки и для клиентов, и для магазинов. Магазины с удовольствием бы перешли на другую форму.

Итак, задача мобильной коммерции звучит таким образом: мобильным клиентам банков надо предоставить услугу, которая была бы, во-первых, удобной, во-вторых, безопасной. Практически больше никаких требований сформулировать мы не можем для осуществления удаленных доступов к банковскому счету и оплаты товаров и услуг.

Если говорить о выполнении детерминированных действий, то самым удобным интерфейсом является интерфейс-меню. Это даже удобнее, чем набирать номер телефона. Я помню споры, которые были в 90-х годах в ассоциации, которая развивала GSM, о том, будут ли люди пользоваться записной книжкой и еще какими-то дополнительными услугами в телефоне. Прошло 2-3 года и выяснилось, что в числе факторов, приводящих к тому, что человек пользуется мобильным телефоном, находясь рядом с фиксированным, на первом месте стоит то, что ему не нужно вспоминать номер телефона, он у него хранится в мобильном телефоне. То есть воспользоваться меню очень просто.

Дальше мы будем смотреть, как формировать эту услугу в мобильном телефоне. Формироваться она должна, я убежден, в виде меню и это будет удобно клиенту, этим будут пользоваться.

Безопасность услуги.

На этот слайд хотелось бы обратить ваше внимание, потому что здесь полностью описан термин «безопасные транзакции». То, что должны знать профессионалы, они почему-то забывают. Я очень много раз участвовал в дискуссиях, и каждый раз это воспринимается по-новому. Итак, должны быть решены 4 задачи.

Конфиденциальность. Сохранение банковской тайны. Т.е. информация должна быть известна только банку и клиенту.

Целостность. Сообщение никак не должно быть изменено. Все эти задачи решаются криптоментами. Они сложны.

Вот, в отношении Федерального закона № 115-ФЗ все говорят о том, что это просто какое-то препятствие для экономического развития, требование идентификации надо снять или отменить. Идентификация – это часть процедуры аутентификации. В Федеральном законе № 115-ФЗ она прописана

очень четко. Никаким ограничением для развития удаленной связи не является. Корректировать порядок идентификации не нужно. Может быть, нужно дополнить понятием аутентификации. Т.е. мы работаем в правовом поле, когда делаем первоначальную идентификацию клиента. И потом на основе этих данных производим его аутентификацию. Только делать это нужно правильно. Есть методы и устройства для аутентификации. И они достижимы, по крайней мере, в мобильной сети. Есть всего 3 фактора аутентификации клиента: что он что-то знает, чем-то владеет и кем-то является. Первые два фактора здесь выполняются очень легко.

Невозможность отказа и приписывания авторской провокации.

В некоторых, особенно отечественных материалах, это называется электронная цифровая подпись. Но, к сожалению, закон об ЭЦП как раз и подлежит коррекции, потому что там по ЭЦП прописан только один криптометод формирования ЦП. На самом деле, это не так. Но задачу невозможности отказа и приписывания авторства можно решить в более простой системе криптования, которая есть в мобильной сети.

Собственно инструментом для реализации является продукт для всех участников платежной системы. А в качестве принципов приложений, которые реализует тот самый удобный интерфейс, можно приложение отмечать на сим-карте и на телефоне (здесь они названы так для удобства).

Это, собственно, схема всех существенных участников. Банк выполняет здесь две роли: банк – эмитент и банк – эквайер. Они оснащены стандартными, с точки зрения участников подвижной системы, средствами. По сравнению с нашими, эти стандартные средства просто позволяют делать мобильные операции, потому что стандартные средства специализированы только для Интернета.

Дальше слайд просто иллюстрирует возможность при простом интерфейсе выполнять предельно широкое количество операций: платежи, получение информации, баланса, пополнение счета мобильного оператора, оплата ЖКХ, переводы с карты на карту, покупки on-line. Кстати, для магазина появляется уникальная возможность: он может выставить счет.

Этот слайд иллюстрирует вопросы безопасности. Т.е. используются те же механизмы безопасности, которые используются в сети. Мы включаем телефон, мы звоним, мы даже не знаем, что человек работает над модификацией. Точно также, как используют связь и для банковской операции.

Я завершаю. Мобильная коммерция и мобильный банк – это продукт. Новость плохая – уже не инновационный. Он многократно проверен и внедрен. Я пропущу слайды, показывающие банки и страны, где это сделано.

Новость хорошая: это внедрение носит пилотный характер. Поэтому для каждого банка есть возможность для применения. В эмиссии таких приложений или вот в этой области (показывает на слайде).

Спасибо.

М.И. СУХОВ

Спасибо большое.

Я предоставляю слово первому и, к сожалению, единственному человеку, который, в основном, занимается научными изысканиями и решил выступить - Солодкову Василию Михайловичу – Директору Банковского института, Государственного университета Высшая школа экономики, Москва.

Тема: *«Новые продукты для управления банковской ликвидностью и сокращение доли наличного денежного оборота».*

В. М. СОЛОДКОВ

Большое спасибо, Михаил Игоревич. Я не буду заниматься изысканиями. Я попытаюсь рассказать об определенных вещах из своей практики.

Вчера и сегодня было озвучено достаточно большое количество проблем, которые возникают в процессе развития российской банковской системы. Я бы хотел обратить внимание на только две из них.

Первая – сложность для банков управлять ликвидностью, особенно в условиях ипотечного кризиса, проходящего в США.

Вторая проблема, о которой мы сегодня очень долго говорим, - чрезмерная доля наличных расчетов в денежном обращении. Ни в одной стране мира невозможно себе представить, что автомобиль и квартира покупаются с помощью сумки, в которой лежат наличные деньги. У нас система. Более того, банки предлагают специальные услуги, ячейки, где эти деньги складывать.

Первый вопрос связан с управлением ликвидностью.

Неоднократно за последний год и ранее говорилось о том, что необходимо ввести безотзывный банковский вклад, постольку поскольку банки не знают, что происходит с процентными ставками, а процентных деривативов не существует. Я взял опыт США, как это регулируется.

Во-первых, есть, так называемые, депозитные сертификаты. Они выпускаются на срок от 3 месяцев до 5 лет. Они различаются по размерам и по срокам выплаты доходов. В принципе, точно так же, как обычные депозиты. При этом эти сертификаты, помимо того, что они бывают просто обычными, бывают брокерскими и сертификатами с правом выкупа. О чем здесь идет речь?

Брокерский сертификат. Любой стандартный сертификат ограничен от суммы. Сумма в разгар страхования банковского бонуса будет 100 тыс. долларов США, т.е. сертификат страхуется в пределах этой суммы.

Если вдруг вы хотите приобрести сертификат большего размера, то в этом случае его необходимо будет дробить, и дробить как раз на сертификаты банка.

После этого, когда владелец сертификата приобрел этот сертификат у брокера, он имеет возможность в любой момент его продать. То есть нет необходимости ждать срока погашения этого сертификата, вы получаете по нему совершенно нормальные проценты. Если же вы хотите дождаться срока погашения, пожалуйста, вы получите в соответствии с договором.

Второй сертификат - это сертификат с правом выкупа. В чем его смысл? Когда банк гарантировал некие проценты по депозитному сертификату, а при этом ставки пошли вниз, то у банка возникает проблема. И в этом случае есть специальный тип сертификатов, в котором изначально оговорено, что банк имеет право его выкупить при наступлении тех или иных условий. И снижение процентной ставки, как правило, является таким условием. То есть нет необходимости ждать весь период и платить клиенту повышенный процентный доход. Банк, понеся некие издержки, может выкупить его сразу.

Принципы ценообразования по депозитным сертификатам:

- чем больше сумма, тем больше выплачиваемый процент;
- чем больше срок, тем больше процент;
- чем меньше банк, тем больше процентная ставка, потому что предполагается, что, чем меньше банк, тем больше риск;
- проценты по сертификатам физических лиц выше, чем по сертификатам юридических лиц.

В чем преимущество сертификатов? То, что они позволяют банкам регулировать стоимость привлечения, то есть банки получают длинные пассивы по фиксированной цене. Для вкладчика они

абсолютно понятны, поскольку они получают по депозитному сертификату доход больше, чем по срочному депозиту. И для вкладчика, и для банка это диверсификация рисков.

Какова проблема депозитных сертификатов в Российской Федерации? В отличие от США и Великобритании, континентальной Европы у нас этот рынок абсолютно не развит, то есть в небольшом количестве их предлагает Сбербанк и предлагает, насколько я помню, Газпромбанк.

Во-первых, отсутствует пропаганда этого инструмента как такового, адекватная реклама. А во-вторых, существует необходимость регистрации эмиссии в Банке России, что у банка, особенно небольшого размера, отбивает желание этим заниматься. В-третьих, отсутствие вторичного рынка обращения. И поэтому я думаю, что сертификат как раз является рыночным решением проблемы управления ликвидностью для банка в отличие от предлагаемых вариантов, связанных с безотзывным банковским депозитом.

Теперь один вопрос, хотя он связан с сокращением доли наличного денежного обращения.

Когда я приехал в США, я понять не мог, зачем мне под карточный счет открывают сразу два. Мне нужен один, зачем мне два? Мне объяснили, что Вы решайте сами, куда Вам пойдут деньги от Вашего работодателя: если на севинг, то на них будут начисляться проценты; если они пойдут на чекинг, то Вы с этого счета можете рассчитывать. Причем, карточка олицетворяет одновременно оба эти счета.

Такая практика в принципе есть сейчас в Ситибанке и в Газпромбанке, но она абсолютно не пропагандируется. И на самом деле, это вызывает очень серьезную проблему.

Есть карточный зарплатный проект. Работодатель перевел деньги на карточку в некий банк. Банк в целях экономии по этому счету, как правило, ничего не платит. Клиент, получив деньги на счет, что делает? Он, в первую очередь, идет и снимает эти деньги, несет их в железную машину. И поэтому задача сокращения наличного денежного обращения с помощью такой системы, в принципе, невыполнима. И сделать для этого надо одну простую вещь. Может быть, оформим это в качестве рекомендации Конгрессу: чтобы банковский счет представлял два счета и клиент имеет право выбрать – это чекинг или это севинг.

И дальше это будет вызывать необходимость повышения той же самой финансовой грамотности клиента, так как если деньги попали на севинг, нет необходимости их оттуда снимать. Нужен Интернет-бенкинг, нужны системы платежей через Интернет или через ту же самую мобильную связь (это уже не принципиально), и клиент управляет своими деньгами, которые находятся на банковском счете. Они не попадают при этом в наличный оборот.

Вот общий смысл моего выступления. Надеюсь, я попытался донести идею. И еще один момент. Мы его подготовили вместе с Гузновым Алексеем Геннадьевичем (Банк России).

Спасибо.

М.И. СУХОВ

Спасибо большое за интересный вклад в линейку банковских и финансовых продуктов.

Рабочая новость, о которой сказал Василий Михайлович, состоит в том, что, начиная со следующего выступления, я перевожу выступления в четкий 10-минутный режим, что позволит нам до кофе-брейка предложить выступить трем записавшимся коллегам по очереди и после кофе-брейка оставшимся десяти. И тогда у нас все выступят комфортно и свободно. Поэтому я прошу всех участников придерживаться 10-минутного регламента.

Слово предоставляется Елисеенко Елене Владимировне – заместителю директора, Развитие бизнеса Финансовые институты, компания «Стэндрд энд Пурс», Москва.

Тема доклада *«Введение в кредитные рейтинги «Стэндрд энд Пурс».*

Е. В. ЕЛИСЕЕНКО

Доброе утро, уважаемые дамы и господа!

Я очень кратко пройдуся по своим слайдам и буду готова ответить на ваши вопросы или дать какие-то дополнительные комментарии в индивидуальном порядке уже в режиме кофе-брейка, который настанет уже достаточно скоро.

Кредитные рейтинги. Естественно, они относятся к сфере банковских технологий. Они, может быть, немного выбиваются из общей тональности наших презентаций здесь, но, тем не менее, рейтинги все более и более входят в инструментарий банкиров, во-первых, при выходе на долговые рынки, во-вторых, на рынки капитала.

Тема моего доклада очень общая – введение в кредитные рейтинги, но, тем не менее, я думаю, что, сузив, можно назвать ее «Рейтинг, как необходимость для менеджмента банка в решении своих стратегических задач». Рейтинг является понятной величиной как регулятору, так и инвестору, самому эмитенту и эмитентам во всем мире, поскольку это вещь, которая всех унифицирует по международной линейке рейтинговой шкалы.

Как я уже сказала, рейтинг все более и более входит в жизнь банкиров и финансовых институтов нашей страны, это, собственно говоря, к разговору о создании международного центра. И я думаю, что эта тема будет становиться все более и более актуальной с течением времени.

Кратко расскажу о компании.

«Стэндард энд Пурс» является подразделением компании «Мангрохилл», в которую также входит «Издательский дом». Возможно, многие из вас знакомы с учебниками «Мангрохилл». Входят в этот холдинг и журналы «Кредитуик», «Авейшнуик» и достаточно много известных изданий.

«Стэндард энд Пурс» существует более 140 лет. Наверно, достаточно интересно заметить, что мы пока работаем в пяти странах СНГ и в ближайшее время добавим к этому списку еще две страны, то есть на данный момент это Россия, которая приносит нам наибольшее количество рейтингов, Казахстан, Украина, Грузия и Белоруссия. Надеюсь, в ближайшее время к этому списку стран добавится Азербайджан и Узбекистан.

В России «Стэндард энд Пурс» присваивает рейтинги более 200 эмитентам и их долговым обязательствам.

Офисный охват не буду перечислять. Единственное, в 2008 году мы добавили к нашей сетке офисов Дубай, Йоханнесбург, Тель-Авив, где «Стэндард энд Пурс» приобрело агентство «Маалот» - местное рейтинговое агентство.

Интересно, наверное, заметить, что 80% ценных бумаг, которые вращаются на европейских рынках Дедала, имеют рейтинг компания «Стэндард энд Пурс». В Европе – 2115 организаций. Мы говорим не только о финансовых институтах, но и о корпоративных клиентах. Более 50% аналитиков в Европе работают у нас. В Москве, наверное, - порядка 30 человек. Вообще говоря, офис достаточно большой. Мы начали работать в России, в Анапе еще в 1996 году. Открыли московский офис буквально за неделю до 1998 года, чтобы вовремя среагировать понижением уровня рейтинга на процессы, происходившие в нашей стране в то время.

Что такое рейтинг, я думаю, этой аудитории не надо объяснять. Тем не менее, коротко замечу, что рейтинг – это мнение способности и готовности эмитента своевременно ответить по своим обязательствам. Коротко говоря, рейтинг - это мера измерения вероятности дефолта.

Рейтинг не является мерой измерения ликвидности, рыночной стоимости, качества корпоративного управления и уровня странового риска. Хотя все выше перечисленные факторы являются аспектами анализа, который производится аналитиками нашего агентства. Рейтинг не является заключением по результатам проверки компании и её аудиторов, как не является и мнением самого конкретного аналитика. Хотя замечу, что мнение конкретного аналитика, который занимается рейтингом данного эмитента, его способность защитить эмитента перед рейтинговым комитетом (собственно, это тот комитет, который в конечном итоге и присваивает рейтинг), очень важно для эмитента.

Поэтому состав аналитической команды и постоянство этой команды, которая работает непосредственно с вами как финансовым институтом, очень важны.

Рейтинговая шкала – от D – что означает дефолт, выше эта шкала поднимается до уровня Три дабл Эй.

В данный момент рейтинг Российской Федерации находится на **уровне Три Эй Плас** с прогнозом «позитивный». Что означает прогноз? Прогноз означает, что в течение года рейтинг может быть поднят. Собственно говоря, конъюнктура сейчас достаточно позитивная, несмотря на общемировой кризис. Мы называем его кризисом, мы называем его переоценкой ценностей, как вчера упоминала в докладе моя коллега Екатерина Трофимова. Тем не менее, наш взгляд на происходящее в России позитивный. И в ближайшее время мы все-таки ожидаем роста рейтинга. Это произойдет, мы надеемся, где-то в течение года.

Подробнее остановлюсь на категории «BB». В данной категории находится большинство рейтингов финансовых институтов в РФ. Расшифрую немножко более низкий риск неисполнения обязательств эмитентов с другими спекулятивными рейтингами. Однако способность выплачивать долг может ухудшаться при неблагоприятных экономических условиях. Но, как я уже сказала, экономические условия мы считаем, в общем-то, достаточно благоприятными, хотя, определенные проблемы развития нашей экономики есть, как-то - развитие структуры. Но, тем не менее, мы надеемся, что несколько вырастут наши финансовые институты из этой категории.

Работают ли рейтинги? Да, они работают. Вот таблица, достаточно наглядная. Соответственно, чем ниже рейтинг, тем выше вероятность дефолта. Каждый год «Стэндрд энд Пурс» готовит таблицы дефолтов, которые имеются в публичном доступе. Если у вас будет необходимость посмотреть на эти таблицы, они есть на нашем сайте.

Риск дефолтов по категориям – тоже достаточно наглядный график, Внутри этих категорий варьируются российские категории «BBB» и «CCC».

Про напряженность на мировых кредитных рынках говорилось достаточно много. Я думаю, что это не требует каких-то дополнительных комментариев.

В чем польза рейтинга как такового?

Для эмитента это, во-первых, улучшение доступа к средствам инвестора. Второе, на мой взгляд, самое важное – это снижение стоимости заимствований. Это, пожалуй, основное. Это суть рейтинга, его сугубо прагматический смысл, и причина, по которой рейтинговым агентствам за это платят. Повышение финансовой гибкости эмитента, безусловно, и защита от панических продаж. Для инвесторов это, во-первых, прозрачность и понятность, независимая оценка кредитного риска, определение премий за риск и повышение ликвидности вторичного рынка.

Почему достаточно легко понять то, чем мы занимаемся, и понять наши обоснования? Поскольку кредитный рейтинг не является рекомендацией, как я уже сказала, и мы не можем консультировать, мы не имеем права давать консультацию эмитенту. Мы лишь отмечаем положительные и отрицательные стороны рейтингового процесса. Но в результате рейтингового процесса вы получаете рейтинговый отчет, который

указывает на ваши плюсы и минусы. А также, поскольку множество рейтингов являются публичными, рейтинги имеют право комментировать те или иные финансовые институты. У вас есть возможность узнать, как те или иные процессы налажены в финансовых институтах других стран, может быть, в других сферах.

Наши критерии прозрачны, они публикуются. Если у вас есть интерес к ним, я, безусловно, могу их прислать.

Каждому эмитенту, когда присваивается рейтинг, с вами работают два аналитика. Рейтинговый комитет, который принимает конечное решение, состоит из 5 и более аналитиков. Как правило, это аналитики, занимающие старшие аналитические должности, многие из них – корифеи, которые имеют очень длительный опыт работы в нашем Агентстве, не только в данной стране, но и в мире, что помогает им найти наше место на шкале международных рейтингов «Стэндард энд Пурс».

Процесс разработан таким образом, чтобы обеспечить высокое качество, последовательность и непредвзятость присваиваемых рейтингов. Независимость – это тот флаг, который мы гордо несем уже в течение 140 лет.

Наверное, на этом я остановлюсь. Здесь есть мои контактные данные, большими буквами выделен русскоязычный сайт, на котором мы публикуем материалы. Материалы там находятся в бесплатном доступе, все русскоязычные материалы. Мы переводим на русский язык все материалы, которые публикуются по СНГ. Пока этот сайт бесплатный. На нем нужно всего лишь зарегистрироваться. У нас выходит огромное количество статей. Я думаю, что многие из них вы найдете для себя полезными.

Спасибо за внимание.

М.И. СУХОВ

Спасибо большое, Елена Владимировна.

Я предоставляю слово Ярулину Ринату Зинатуловичу – Начальнику отдела Главной инспекции кредитных организаций, Банк России, Москва.

Тема выступления: *«Оценка системы управления рисками в ходе проверок применяемых кредитными организациями информационных технологий».*

Р. З. ЯРУЛИН

Добрый день, уважаемые коллеги!

Я в своем выступлении хотел бы остановиться на вопросах, связанных с проверками информационных технологий, применяемых в кредитных организациях.

Начну с тезиса о том, что использование информационных технологий достаточно продолжительное время было наименее регламентированным направлением деятельности банков, зачастую недоступным для рассмотрения и анализа как органами надзора, так и службами внутреннего контроля. Вместе с тем, использование информационных технологий затрагивает несколько категорий рисков, и, как показывает практика, требует отдельного внимания, влечет необходимость включения в систему управления рисками.

По этой причине в своем докладе я бы хотел обозначить подходы Банка России к вопросу проверки применяемых банком информационных технологий и кратко остановиться на вопросах:

- описания основных рисков, возникающих при внедрении и использовании банками информационных технологий;

- оценки существующей нормативной и правовой базы для организации эффективной системы управления банковскими рисками;
- новаций в проводимых Банком России проверках по вопросу применения информационных технологий,

а также на том, что может быть интересно специалистам - типичных недостатках, которые выявляются в ходе проводимых Банком России проверок по данному направлению деятельности.

В первую очередь, я остановлюсь на основных видах рисков, возникающих при внедрении и использовании банками информационных технологий.

Итак, операционный риск, рассматриваемый как результат несоразмерности функциональных возможностей применяемых информационных и технологических систем, как правило, является следствием неизбежных, к сожалению, «сбойных» ситуаций в эксплуатируемых банками автоматизированных системах.

Основным критерием оценки возникновения операционного риска, зачастую, является время, затрачиваемое на устранение «сбойной» ситуации. Во-вторых, это риск потери деловой репутации, очень часто являющийся следствием несвоевременного устранения последствий операционного риска. И правовой риск, возникающий вследствие недостаточной проработки вопросов при разработке и внедрении новых информационных технологий. При этом несоблюдение требований законодательства, регламентов, договоров или соглашений, как правило, влечет наступление уже названных рисков: операционного и риска потери деловой репутации.

В результате наличие упомянутых видов рисков требует их безусловного включения в систему управления рисками и мониторинга со стороны служб внутреннего контроля.

Достаточно много дискуссий вызывает несовершенство законодательной базы в сфере применения информационных технологий. Данный вопрос особенно актуален для банков, которые, с одной стороны, обеспечивают функционирование собственных информационных систем, а с другой - осуществляют информационное взаимодействие с внешними российскими и зарубежными контрагентами, а также органами регулирования и надзора. При этом особенности и темпы развития информационных технологий свидетельствуют о факте неизбежного отставания законодательной базы, регулирующей данное направление.

Вместе с тем, вносимые изменения в законодательную и нормативную базы, свидетельствуют о сохраняющейся актуальности данного вопроса. Так, в конце 2006 года был издан стандарт Банка России по обеспечению информационной безопасности. Стандарт носит рекомендательный характер и предполагает возможность его использования всеми организациями банковской системы. На практике данный стандарт уже используется многими кредитными организациями и самим Банком России.

В качестве одного из последних нормативных актов Банк России в области управления рисками при использовании информационных технологий можно отметить изданные 31 марта текущего года рекомендации по организации управления рисками, возникающими при использовании системы Интернет-банкинга. В рекомендациях достаточно подробно рассмотрены риски, возникающие при использовании Интернет-технологий для дистанционного банковского обслуживания клиентов.

Также в Банке России подготовлены рекомендации для оценки системы управления рисками при проверке используемых банками информационных технологий. Документ предназначен для сотрудников подразделений инспектирования Банка России, в нем сделан акцент на использование всеми инспекторами единого подхода к оценке уровня рисков, возникающих при использовании информационных технологий, с применением балльной оценки.

Кроме того, следует отметить, что получение Банком России исчерпывающей информации об эффективности управления рисками в области информационных технологий, преимущественно, возможно только в ходе проведения проверок.

Так, в 2007 году в 21% плановых проверок Банком России рассматривались информационные технологии, применяемые кредитными организациями и филиалами. Следует отметить, что данный вопрос, как правило, рассматривался в ходе комплексных проверок.

При проверке используемых информационных технологий инспекторами, как правило, применяется подход, включающий в себя рассмотрение таких направлений деятельности как:

- общее состояние системы управления информационными технологиями;
- технологии осуществления расчетных операций;
- технологии осуществления операций, связанных с дистанционным банковским обслуживанием клиентов.

Проверка всех трех направлений, как правило, позволяет сделать выводы и дать оценку системе управления банковскими рисками, связанными с применением информационных технологий.

Как я уж говорил, инспекционными подразделениями Банка России накоплен достаточный опыт в области проверок информационных технологий, что в настоящий момент позволяет говорить о типичных недостатках, выявляемых в ходе проведения таких проверок. Для лучшего восприятия я представил их в виде 4 групп. Недостатки в большей степени касаются системы управления, это не технические проблемы.

Первая группа выявленных недостатков – отсутствие политики применения и развития информационных технологий, в том числе в части соблюдения законодательства, в области правовой охраны программного обеспечения.

Вторая группа – это несоответствие политики информационной безопасности характеру, условиям и масштабу деятельности банка, а также отсутствие механизмов поддержания принятой политики в актуальном состоянии.

Третья группа – несоблюдение сотрудниками требований внутренних документов банка в части применения информационных технологий, а также невыявление данных фактов в рамках системы внутреннего контроля и мониторинга банковских рисков.

И четвертая группа – это несоответствие планов действий на случай нештатных ситуаций, в том числе с использованием дублирующих банковских автоматизированных систем условиям деятельности банка и рекомендациям Банка России, а также отсутствие механизма доведения принятых планов до персонала и тестирования их выполнения.

Хочу отметить, что массовость перечисленных недостатков, выявляемых в ходе проверок, однозначно свидетельствует о недостаточном, на мой взгляд, на сегодняшний день качестве системы управления банковскими рисками в области информационных технологий, что требует повышенного внимания со стороны служб внутреннего контроля и Банка России, особенно в условиях высокой динамики роста банковского сектора.

Спасибо за внимание.

М.И. СУХОВ

Спасибо большое.

Я предоставляю слово Марданову Рустэму Хабибовичу – Председателю Национального банка Республики Башкортостан Банка России, Уфа.

Тема доклада *«Стандарты качества банковских продуктов - как фактор повышения конкурентоспособности и устойчивости деятельности банков».*

Я думаю, что после выступления Рустэма Хабибовича мы попробуем в течение 5-10 минут ответить на вопросы, заняв немного времени от кофе-брейка.

Р. Х. МАРДАНОВ

Спасибо, уважаемый Михаил Игоревич.

Уважаемые участники секции!

Прежде всего, я хотел бы выразить свое мнение относительно той философии, в которой работает наша секция, и которую я считаю наиболее продуктивной для современного этапа развития банковской деятельности с точки зрения ее совершенствования.

Как мне кажется, все участники секции придерживаются того мнения, что совершенствовать деятельность, отвечать на новые вызовы, которые существуют в настоящий момент, лучше всего, совершенствуя организацию своей деятельности, организацию банковской деятельности.

Сейчас, наверно, это самый продуктивный способ реагирования на вызовы и поддержание собственной конкурентоспособности, а отнюдь не апеллирование к законодателям, чтобы они что-то изменили, и тем более, не попытки обойти регулятивные нормы и за счет этого на какое-то время добиться конкурентных преимуществ или эффективности деятельности.

Поэтому тот посыл или тот способ работы нашей секции, когда предлагаются новые продукты, а также новые технологии, которые отвечают новым вызовам, стоящим перед банковским бизнесом, это, пожалуй, самый продуктивный подход.

В рамках этого подхода работает та конференция, которую мы проводим в Уфе, и которая, как раз, обобщает передовую практику в области организации банковской деятельности. В качестве инструмента для этого используются, так называемые, стандарты качества банковской деятельности, инициатором разработки которых является АРБ вместе с Центральным банком. Т.е. важно, на наш взгляд, не пенять на сложности, а попытаться понять сегодняшние ограничения и трансформировать их в более лучшие способы организации.

В рамках этого и построен сегодняшний доклад. Но я хотел бы поднять достаточно дискуссионную тему для того, чтобы понять, какова реакция. Даже сегодняшние выступления, доклады показывают, что тот способ или тот институт, который я хотел бы предложить вам, в принципе может быть успешным.

Прежде всего, я хотел бы сказать, что и международные стандарты, и стандарты в области качества, и упоминавшийся уже сегодня стандарт информационной безопасности – все они, как правило, строятся как стандарты качества процессов, стандарты качества тех или иных видов деятельности. Практически очень мало или совсем нет, я здесь с Михаилом Игоревичем должен согласиться, стандартов продуктов для российского рынка (в этом смысле даже более либерального, как сказал Николай Юрьевич, потому что считается, на этом рынке можно предоставлять различные продукты, принимая как банковские).

Но, может быть, разработка стандартов банковских продуктов, которую могли бы взять на себя ассоциации или, может быть, отдельные банки, мне кажется, достаточно продуктивным для решения многих вызов. Здесь вызовы просто для иллюстрации продемонстрированы. Но, как мне кажется, на все эти и на другие вызовы нужно отвечать выработкой новых продуктов и технологий, которые позволяют эти вызовы трансформировать.

В этом смысле я хотел бы из предыдущих выступлений, не называя имен с целью экономии времени, назвать некоторые идеи. Конечно, я также считаю, необходимо, чтобы регулятор и банковское сообщество одинаково понимали то, что является сутью банковского продукта. Банки сами уже в этих рамках предоставляли бы эти банковские продукты. А регулятор - надо пользоваться, что Михаил Игоревич отвечает за лицензирование и, на мой взгляд, очень прогрессивную технологию предлагает - что регулирование должно развиваться именно так, чтобы формулировать то, что является банковским продуктом - исходя из этого, создавать условия, чтобы эти банковские продукты эффективно предоставлялись на рынке в настоящее время.

Задача банков, всех, кто работает в банковском сообществе, на мой взгляд, - понять те новые возможности, например, которые предоставляет мобильный телефон, как можно быстрее трансформировать эти возможности в банковские продукты; фиксировать их в регулятивных нормах. Т.е. разграничить, отделить их от всего остального, это, так скажем, квази-банковский продукт, и создать конкурентные условия для того, чтобы эти технологические возможности реализовались именно в банковских продуктах, а не в каких-то других.

Эти банковские продукты могли бы, конечно, существовать в форме определенных стандартов. В этом случае, как нам кажется, можно было бы решать многие проблемы, с которыми сталкивается в последнее время банковское сообщество.

Например, если бы были стандарты потребительского кредитования, которые были приняты и был бы консенсус внутри банковского сообщества и в которых содержались исчерпывающие требования к качеству (Что означает исчерпывающие? Это означает: учитывающие мнение, так называемых, всех стейкхолдеров, т.е. всех заинтересованных, которых затрагивают эти банковские продукты), тогда, как мне кажется, тех проблем, связанных с раскрытием информации о банковских продуктах в сфере потребительского кредитования и, тем более, каких-то претензий со стороны регулирующих органов было бы очень мало или, может быть, их вообще не было.

На мой взгляд, способ организации деятельности, поскольку мы строим рыночную экономику, должен идти, прежде всего, от самих участников рынка, т.е. от тех, кто предоставляет продукты, и того, кто их потребляет. Если они договариваются о том, каков должен быть продукт, каковы требования к его качеству, тогда многие проблемы могли бы быть решены.

В частности, проблема дефицита ликвидности, которая тоже в последнее время является актуальной. Она тоже могла бы быть, на наш взгляд, решена с помощью этих стандартов.

Какими могли бы быть эти стандарты? В качестве удачного примера я привел здесь стандарты о предоставлении ипотечных кредитов, АИЖК -на рынке известный стандарт - АИЖК – ВТБ-24, КИТ-Финансовый, есть еще стандарты, по которым эти банки готовы выкупать продукты, активы, которые предоставляются остальными участниками рынка.

Было бы неплохо, если бы эти продукты были стандартизированы. Слева вы видите наиболее важные, с точки зрения всех заинтересованных сторон, свойства продуктов или критерии качества, а также степень этого качества. Это условное разделение продукта первой или высшей категории.

Если бы такое разделение было сделано, то на основе этих стандартов можно было бы определять стоимость тех активов, которые находятся на балансе банка. Да, если мы принимаем, что этот кредит стандартный, а выдан как стандарт высшей категории, то соответственно его стоимость практически равна основному кредиту. Т.е. его можно безболезненно покупать, понимая, что его можно перепродать тому участнику рынка, который специализируется на этом.

Если эта категория ниже, то понятно, что должен быть какой-то дисконт.

Подобные способы решения проблем, когда как бы продукты или активы перепродаются остальным участникам рынка, пока достаточно редки, на наш взгляд, именно потому, что таких стандартов нет фактически. Если взять кредиты, которые есть на балансах банков в настоящий момент, и которые мы в соответствии с требованиями инструкции Центрального банка относим к стандартным, реально они, конечно, не являются стандартами. Фактически они индивидуальны, потому что никакой другой участник рынка их стандартными не считает. Их стандартами считает только тот, кто представляет эти стандарты.

Моя точка зрения, для банковского института стандартные продукты должны составлять значительную долю его портфеля – не меньше 60%. Если бы это было так, то это бы создало условия для повышения финансовой устойчивости деятельности банков.

Справа вы видите, что если ликвидные стандартные активы были бы на балансе, и реально они были бы стандартизированы, то тогда, конечно, была бы обеспечена очень высокая ликвидность деятельности кредитных организаций, потому что стандартные активы всегда можно перепродать кому-то. Если это стандарты общепринятые, то ты знаешь даже, по какой цене это можно сделать.

Наличие этих стандартов, конечно, создавало бы лучшие условия для рефинансирования кредитных организаций, потому что Центральный банк, если бы он понимал, что это стандартный продукт и, что его можно в любой момент продать по такой цене, мог бы под него предоставлять более уверенно кредиты в рамках рефинансирования.

Завершая, я хотел бы в качестве призыва или, может быть, даже если участники посчитают в качестве дополнения к резолюции, рассмотреть возможность разработки такого рода стандартов банковских продуктов. И если бы ассоциации банков смогли это сделать, мне кажется, это способствовало бы повышению конкурентоспособности и устойчивости деятельности банков.

Спасибо.

М.И. СУХОВ

Спасибо большое, Рустэм Хабибович.

Коллеги, у нас было 9 выступающих. Есть возможность 5-10 минут задать вопросы, сделать комментарии.

Пожалуйста.

В.В. РОМАНОВ

На правах сопредседателя, у меня вопрос к Рустэму Хабибовичу.

Есть некое противоречие между выступлением коллеги, который говорил о том, что нужно делать уникальные продукты, и тем, что нужно делать стандартные продукты. Правильно ли я понимаю, что речь идет о стандартах качества и формировании самого продукта?

И второе, в качестве реплики. Скорее всего, я в какой-то степени согласен с таким положением, что уникальность банков должна идти в сторону коммуникационных способов работы с клиентом, то бишь основные усилия на продажах, на продвижении продуктов и предложении коммуникаций. А продукт должен быть, в основном, стандартизированный, то есть под клиента должны быть подстроены такие параметры продукта как размер, допустим, кредита или низкий вход на кредит, или запретительный вход и так далее. Вопрос о противоречиях.

Р.Х. МАРДАНОВ

Даже нечего комментировать, Вы сами ответили. Я полностью согласен с Вашим комментарием.

В.В. РОМАНОВ

Спасибо.

М.И. СУХОВ

Спасибо.

Есть еще желающие прокомментировать? Нет.

Я понимаю, что есть желание больше пообщаться за чашечкой кофе.

В.В. РОМАНОВ

По поводу резолюции можно сказать пару слов?

М.И. СУХОВ

Да, пожалуйста.

В.В. РОМАНОВ

Я хотел бы попросить включить в резолюцию много тезисов Вашего выступления, потому что это очень и очень важные аспекты. Если можно, как наше совокупное решение, внести в резолюцию ряд тезисов выступлений по урегулированию надзора за продуктами и технологиями.

М.И. СУХОВ

Спасибо. Но у меня тут есть некие неконкурентные преимущества при подготовке проекта резолюции.

В.В. РОМАНОВ

Но сейчас я ничего не обнаружил, поэтому и прошу от лица нашей группы, чтобы внесли в резолюцию. Я думаю, что все согласятся с этим предложением.

М.И. СУХОВ

Хорошо.

Спасибо за предложение.

Мы начнем ровно в 12 часов, что позволит нам заслушать всех остальных, кто собирался выступить, начиная с Михайловой Ирины Авенировны.

Объявляется перерыв на кофе-брейк.

(после перерыва)

М.И. СУХОВ

Коллеги, нам пора продолжить. Я думаю, что мы уложимся до 14 часов, даже с небольшой дискуссией.

У меня два объявления.

Парфенов Кирилл Геннадьевич сегодня выступать не будет и вместо него после Ильина будет выступать Тананакин Алексей Викторович.

Сейчас я предоставляю слово Михайловой Ирине Авенировне – Руководителю отдела «Менеджмент проектов», ЗАО «Гизеке энд Девриент – ЛОМО, ЗАО».

Тема доклада *«Новые технологические решения: аппаратно-программные комплексы»*.

И. А. МИХАЙЛОВА

Здравствуйте, уважаемые господа!

Я представляю немецкий концерн «Гизеке энд Девриент», который на российском рынке присутствует в виде совместного предприятия. Мы занимаемся поставками и производством банковского оборудования, которое должно автоматизировать обработку банкнот в кассах пересчета или операционных кассах. Оборудование разного класса, разной категории, начиная с небольших и средних настольных сортировщиков, и заканчивая действительно огромными шестиметровыми машинами, которые работают в национальных и центральных банках.

Наш рынок – это рынок России и стран СНГ. Присутствуем на этом рынке мы уже около 14 лет, и в течение последних 4-5 лет стало очевидно, что оборудование, которое мы предлагаем, может быть эффективным только в рамках совершенно определенного технологического процесса, то есть оборудование – это всего лишь инструмент, и этот инструмент может быть эффективным, если он сопровождается технологическим процессом определенной системы организации производства. Именно поэтому на протяжении последних 3, 4, 5 лет мы предлагаем банкам не столько оборудование, сколько программно-аппаратные решения и технологические решения.

Сейчас я буду говорить о совершенно определенном, конкретном проекте, который осуществлен в Банке России - в Главном управлении Банка России по Калининградской области. Этот проект был начат 3 месяца назад, и основная задача, которая была перед нами поставлена, - это обеспечить автоматизированную обработку банкнот с распознаванием машиночитаемых признаков подлинности, плюс специфических признаков Банка России. И, кроме того, обеспечить авторизацию всех пользователей, сохранность данных, передачу данных и организацию специфических форм Банка России и других протоколов.

До того, как мы оказались в этом кассовом центре, он был оборудован 8-ю сортировщиками банкнот, 6 из них были фирмы «Делярю-3700» и два -300, производства «Гизеке энд Девриент».

Что мы реализовали сейчас в этом кассовом центре? У нас работают 3 сортировщика банкнот (то есть вместо 8 сортировщиков, которые ранее там присутствовали, сейчас работают 3 сортировщика банкнот класса ППС-200) и, соответственно, три оператора. Три кассовых работника, которые занимаются анализом сомнительных банкнот, и один руководитель кассового подразделения, который, скорее, выполняет функции администрирования и участвует в процессе обработки банкнот только в случае возникновения разногласий – недостачи, излишков и так далее.

В чем суть технологии, которую мы предложили? Оборудование – всего лишь инструмент. Была предложена технология, которая позволила этому инструменту работать в течение всего рабочего дня без остановок, потому что, как ни печально, сортировщики банкнот в коммерческих банках используются примерно также как и счетчики: оператор или кассир обрабатывает депозит, потом останавливается и начинает заниматься инспекцией сомнительных банкнот, вызывает руководителя кассового подразделения для решения каких-то критических вопросов. В результате оборудование простаивает. Оборудование класса «сортировщики» столь дорогостоящее и столь производительное, что должно работать. Именно поэтому мы и предложили техпроцесс, который позволяет вести параллельно машинную обработку сортировщиком и

параллельно провести обработку сомнительных банкнот, которые были выявлены в данном конкретном депозите.

Программное обеспечение, которое предлагается и закрывает весь этот комплекс, позволяет однозначно идентифицировать принадлежность банкнот к конкретному депозиту, просуммировать депозит и организовать его в виде отчета, протокола и, соответственно, вести заполнение и формирование форм Банка России, которые связаны с обработкой денежной наличности в кассе пересчета.

В Калининграде организован кассовый центр следующего вида:

- три сортировщика ППС-200,
- 2 вакуумных упаковщика, которые работают с ветхими и годными банкнотами,
- персонал:

3 человека-оператора сортировщиков,

2 человека – кассовые работники, которые занимаются инспекцией сомнительных банкнот, которые были отбракованы машинами,

1 контролирующий работник, который осуществляет общее администрирование и привлекается к участию в процессе только в случае наличия разногласий, сомнительных банкнот, недостатков, излишков,

2 сотрудника, которые выходят за рамки нашего комплекса, имею в виду программного комплекса, которые заняты вакуумной упаковкой банкнот.

Площадь кассового центра - 67 кв. метров. Это не так много, во-первых, во-вторых, если учесть, что раньше на этой территории находилось 8 сортировщиков банкнот, то сейчас стало легче и свободнее. Плюс обеспечивается нормальный подход, подъезд тележек, контейнеров и всего прочего к рабочему месту кассира и забор наличности от кассира. Кассир – это центр этого комплекса, это человек, который работает, не вставая со своего рабочего места, его задача – обеспечить почти 100% загрузку оборудования и, таким образом, обеспечить эффективное использование этого оборудования.

Продолжительность рабочей смены в Банке России, где установлен наш комплекс, установлена 8 обычных рабочих часов, при этом оборудование работает не менее 6,5 часов, но не более 7 часов 15 минут. Сейчас у нас каждый сортировщик работает с производительностью 150 пачек в смену, то есть 150 тысяч листов в эту смену делает каждая машина. Максимальная производительность, которую мы сейчас получили, это 484 тысячи листов за рабочую смену, причем, никто за рекордами не гнался, кассы работают в своем стандартном режиме, никаких специфических условий по обработке наличности не создается.

Загрузка этих сотрудников под названием «кассовые работники», которые должны заниматься инспекцией сомнительных банкнот, такова, что в принципе для Калининграда мы рекомендуем сейчас оставить одного кассового работника, который в состоянии принимать и обрабатывать банкноты с трех этих точек, с трех сортировщиков банкнот. Процент сомнительных у нас на самом тяжелом номинале для обработки – 10 рублей – не больше трех. Поэтому большая часть банкнот проходит машинную обработку. Это первое.

Этот техпроцесс не требует никакой предварительной подготовки депозита. Если кто-то близок к технологиям обработки наличности, возможно, вы знакомы с другими вариантами реализации подобных многоступенчатых вариантов обработки наличности, когда до начала вся смена садится и начинает готовить депозиты, которые в дальнейшем будут передаваться на машинную обработку. Здесь депозит сразу поступает на рабочее место кассира.

Я это говорю к тому, что этот опыт, который мы сейчас реализовали в Центральном банке, вполне приемлем и ждет своего клиента в коммерческом банке.

Мы готовы реализовать проект, уже близки к этому. Никакой привязанности ни к количеству, ни к специфическим каким-то вашим депозитам здесь нет. Программное обеспечение позволяет провести однозначно идентификацию совершенно определенных депозитов, совершенно определенных клиентов. И уже когда будут обработаны сомнительные банкноты, считывание информации произойдет, протоколы будут сформированы, будут сформированы стандартные формы банковских услуг.

По этой теме всё. Я старалась говорить очень конкретно, и по возможности, сделать так, чтобы каждый из вас нашел какое-то рациональное зерно.

Спасибо за внимание. Я приглашаю вас к сотрудничеству.

М.И. СУХОВ

Спасибо большое, Ирина Авенировна.

Я предоставляю слово Хохлову Герману Викторовичу - вице-президенту Компании «СМА Смол Система АБ», Швеция.

Тема: *«Актуальные решения для инвестиционных банков».*

Г. В. ХОХЛОВ

Здравствуйтесь, коллеги!

Простые мысли вынесены на данный слайд. Удобства для пользователей явились основным двигателем развития технологий программного обеспечения. На текущем этапе развития технологий они привели к появлению и распространению корпоративных порталов.

Архитектура на основе корпоративных порталов не только удобна клиенту, но и значительно сокращает затраты и усилия при развертывании сопровождения мишенями. Именно такой подход был реализован в портале, о котором и будет речь в данном докладе.

Весь функционал реализован в сервисах на основе современного стандарта. Сервис может использоваться как независимый. Пользователи работают с различными системами. Не важно, откуда осуществляется доступ – из внутренней сети или внешней. Управление доступом и безопасность поддерживаются на основе современных стандартов криптозащиты.

При реализации функциональности мы шли от наиболее востребованных и важных банковских сервисов. Так появился Интернет-банкинг с СМС-оповещениями, кредитный фронт-офис, внутреннее бюро кредитных историй банка, сервис в инвестиционном банке. Сейчас среди этих сервисов: брокерское обслуживание, доверительное управление, а также операции с паями. Инвестиционный блок сейчас вызывает наибольший интерес. Поэтому оставшуюся часть доклада я посвящаю именно ему.

Компания СМА довольно хорошо известна среди банков, занимающихся торговыми операциями и инвестиционным банкингом. Мы имеем богатый опыт в этой области, и при реализации корпоративного портала известные на рынке решения были переработаны и перенесены на новые технологии.

Как видите, функционально портал можно разделить на торговые операции, аналитические сервисы для поддержки торговых операций, блок-офисные функции и фронт-офис продаж инвестиционного продукта.

Начнем с торговых операций. Первая задача, которую нужно решить при автоматизации торговой деятельности, - это доступ к торговым информационным расчетным системам: биржам, депозитариям, расчетным палатам и биржевым торговым системам, а также агентствам «Бринтер», «Гунтер» и т.д.

Каждая площадка предлагает свои терминалы, протоколы, регламенты, квоты. Поэтому реализация сквозной обработки торговых операций часто представляет собой трудно разрешимую проблему.

Различия в технологиях работы значительно осложняют операции трейдеров и приводит к удорожанию операций. Наше решение Маркетхап как раз предназначено для заполнения этой ниши. Сейчас Маркетхап – самая продаваемая продукция из этой линии. Это не удивительно, потому что единственной альтернативой ему является шлюз Жейтрейд. Он намного дороже, а, во-вторых, Жейтрейд поддерживает только оперативные данные. В Маркетхабе реализована поддержка электронного документооборота среди депозитариев, клиринговых отчетов по итогам дня. Это позволяет полностью снабдить информацией бэк-офис и полностью организовать сквозную обработку информации.

На нашем опыте, внедрение Маркетхаба в одном крупном инвестиционном банке позволило отказаться от ночной смены в бэк-офисе, которая занималась разноской, выверкой данных и подготовкой позиций к новому торговому дню.

Подключение внутренних информационных систем максимально упрощено. В состав поставки входят иностранные модули для On-line передачи данных во внешнюю систему, СУБД, очереди сообщений и т.д.

На слайде приведена информация и портал в различной форме.

Следующая задача – собственно торговые операции. Обычный подход – это реализация каждой из перечисленных функций в отдельной системе, или приобретение сложной моделированной системы класса Уолстер Сьюд или Кондер-плюс с соответствующей кристаллизацией по каждому направлению. При этом остаются не покрытыми операции клиентов, для которых, как правило, приобретаются отдельные решения класса Интернет-трейдинга. Интернет-трейдинг, как правило, не обладает собственной базой данных. Поэтому частный инвестор вынужден контролировать риски во внешних системах. Например, в Экселе или в чем-то еще. Это приводит к странным результатам: допустим, если на сегодняшний день стоимость портфеля уменьшилась на 4%, за завтрашний – увеличилась на 2%, то в системе Интернет-трейдинга стоимость портфеля, тем не менее, на 2% больше.

Маркетхат предлагает другой подход. Мы реализуем все перечисленные функции в единой системе, в которой предоставляется доступ или внутренним трейдерам или внешним клиентам в зависимости от потребности банка. При этом клиенты имеют всю ту же информацию, необходимую для управления рисками, как и внутренние трейдеры.

На данный момент основной способ прогнозирования движения рынка - технический анализ. В системе встроена мощная поддержка для технического анализа, которая доступна как внутренним трейдерам, так и клиентам банка. Это достаточно удобно, потому что раньше приходилось приобретать лицензию на Литосток или аналогичные программные продукты.

Недавно бы реализован сервер торговых стратегий, который позволяет организовать алгоритмическую торговлю или механические торговые системы, как их называют на рынке. Он предоставляет возможность реализовать брокерам готовые торговые стратегии, и клиенты имеют возможность перераспределять свои ресурсы между готовыми торговыми стратегиями, например, можно настроить консервативную стратегию, агрессивную, высокорисковую и перераспределять в он-лайне ресурсы между ними.

Также инвестор может, если обладает необходимыми навыками, настроить свою стратегию или запустить робота, который будет торговать от его имени или получать сигналы в он-лайне, после чего перезванивать брокеру, связываться в каком-то виде с брокером, который будет исполнять его распоряжения.

Таким образом, Маркетхат позволяет инвесторам повысить эффективность торговых операций, а брокерам предоставить уникальные сервисы для клиентов, что обеспечивает увеличение объема торгов и рост клиентской базы.

Следующий вид анализа – фундаментальный. Он сводится к поддержке единой базы данных, в которую загружается информация из различных источников (различные информационные агентства). Аналитик имеет возможность анализировать эту информацию.

Следующее, о чем хотелось сказать, следующая актуальная задача – это продажа инвестиционных продуктов. Для решения этой задачи был разработан специальный фронт-офис. В настоящее время он поддерживает операции с ПИФаами, АФБУ, брокерское обслуживание, доверительное управление. В ближайшее время будут реализованы продажа услуг пенсионных фондов и страховых услуг.

Нами реализована целая методология работы агентской сети, которая основывается на централизованном бэк-офисе и он-лайн фронтах. В настоящее время для поддержки работы с паями реализовано более сотни отчетных форм по различным управляющим компаниям, реализованы интерфейсы со спецдипозитариями. На слайде вы видите, что все перечисленные приложения можно взять в аренду в компании СМА. В этом случае инсталляция производится в нашем дата-центре. Ваши сотрудники банка работают удаленно с приложением через он-лайн интерфейсы.

Спасибо за внимание.

В.В. РОМАНОВ

Уважаемые коллеги!

От лица организаторов есть просьба: для того, чтобы ваши выступления могли увидеть и услышать как можно больше участников форума и не только, просьба еще раз уточнить и сдать ваши презентации в электронном виде, чтобы обобщить и собрать на одну флэшку и потом каждому этим воспользоваться. Мы с такой инициативой вышли к организаторам форума, и она была поддержана. Я узнал, что только 10 процентов сдали свои материалы. Это можно сделать быстро, перекачать на флэшки, вывесить на сайте и так далее.

Спасибо.

М.И. СУХОВ

Я предоставляю слово Ильину Алексею Николаевичу – старшему менеджеру, компания «Эрнст энд Янг», Москва.

Тема доклада *«Влияние развития ИТ на инвестиционную привлекательность банка»*.

А. Н. ИЛЬИН

Добрый день!

Может быть, изначально у вас возникнет вопрос: «Эрнст энд Янг» ассоциируется у всех с финансовым аудитом, однако моя презентация затрагивает тему ИТ.

В последние годы компания «Эрнст энд Янг» очень активно развивает практику консультирования как в области бизнеса, в области рисков. Также мы развиваем практику консультирования в области ИТ-рисков. То есть у нас создан отдельный департамент по услугам в области информационных технологий и информационной безопасности. Сейчас он уже насчитывает более 100 сотрудников. У нас есть ИТ-специалисты по всем странам СНГ, включая Казахстан, Азербайджан, Грузию и, конечно, Украину.

Мы, помимо поддержки финансового аудита в части ИТ, делаем большое число консультационных проектов, в том числе мы делаем проекты, которые называем дью-дилижэнс. На данный момент банки стран СНГ являются крайне растущими и очень привлекательными для прямых инвесторов, с другой стороны, они выходят на эй-пи-о. В этих ситуациях часто приглашают независимых консультантов для независимой оценки бизнеса, и мы делаем проекты по дью-дилижэнс, то есть оценка бизнеса банков, которые включают в себя следующие направления:

- непосредственно финансовый дью-дилижэнс, где оценивается капитал, качество активов и пассивов, доходы;
- операционный дью-дилижэнс, где мы оцениваем эффективность менеджмента компании, эффективность построения операционной модели ее бизнес-процессов;
- налоговый, маркетинговый дью-дилижэнс, где мы рассматриваем потенциальный рынок.

И сейчас речь пойдет непосредственно об ИТ дью-дилижэнс, то есть оценки системы построения ИТ и оценки рисков, как может ИТ повлиять на потенциальные бизнес-планы инвестора. Риски, которые мы обнаруживаем в ходе таких проектов, служат основой для корректировки инвестором бизнес-планов по отношению дальнейшего развития бизнеса уже в России после исполнения транзакций, после приобретения банка.

В своей презентации я затрону те основные области внутри ИТ, которые интересуют потенциальных инвесторов и которые для них являются областью повышенного риска. Постараюсь дать информацию о лучшей, на наш взгляд, практике.

Если мы посмотрим, это все делится на два больших блока:

- организация ИТ и все, что с этим связано,
- архитектура информационных систем и все, что с этим связано.

Когда смотрят на организацию ИТ, в первую очередь, уделяют внимание качеству менеджмента ИТ и тому, насколько менеджмент эффективно управляет и контролирует ситуацию внутри ИТ.

Смотрим на функцию стратегического планирования, то есть существует ли практика использования ИТ стратегии как инструмента управления, смотрим на систему построения внутренних ИТ-процессов, то, насколько эти процессы эффективны, насколько там использован принцип разделения полномочий. То есть эти процессы можно назвать бизнес-процессами внутри ИТ.

Обязательный вопрос информационной безопасности, то есть обеспечивается ли защита внутренних и внешних угроз для бизнеса на должном уровне.

Также смотрим на управление проектами ИТ, то есть как внедряются изменения внутри ИТ.

И подо все это мы смотрим и оцениваем бюджет, который на все это выделяется.

То есть все эти блоки мы рассматриваем как связанные с ИТ-организацией.

Если мы говорим об ИТ-архитектуре, то смотрим в первую очередь на саму архитектуру информационных систем, насколько они покрывают потребности бизнеса.

Второй вопрос – это производительность информационных систем, то есть, могут ли информационные системы поддержать растущие объемы операций.

Смотрим качество управленческой финансовой отчетности, то есть когда мы делаем финансовый дью-дилижэнс, смотрим на финансовые показатели, можем ли мы доверять той информации, которая консолидируется и формируется из автоматизированной банковской системы.

И важный элемент – это надежность и резервирование элементов информационной архитектуры, обеспечение непрерывной деятельности бизнеса как последний элемент в ИТ архитектуре. Соответственно,

мы уделяем внимание лицензированию программного обеспечения и условиям сопровождения, т.е. на каких условиях вендоры сопровождают информационные системы банка.

Далее я предлагаю каждый из этих блоков коротко рассмотреть.

Когда мы смотрим на систему управления ИТ, основная цель для инвестора состоит в том, чтобы система была контролируема и управляемая. В этом случае мы используем методологию Холмса – американское агентство, которое занимается стандартами в области корпоративного управления. Оно разработала стандарты к построению менеджмента, в принципе, любой компании, которые применимы, в частности, и для ИТ. Согласно этому стандарту мы смотрим, первое, как бы на общую контрольную среду банка, т.е. которая включает в себя общую философию менеджмента, делегирование полномочий и компетентность персонала, этические ценности, мотивацию персонала и прочие вопросы. Т.е. общая атмосфера построения менеджмента банка.

Второй вопрос, который соответствует этой методологии, мы смотрим, существует ли практика управления ИТ-рисками, и берутся ли менеджментом каким-то образом в расчет риски, связанные с ИТ, при принятии решений.

Третий элемент. Мы смотрим, каким образом ИТ осуществляет мониторинг и контроль за своей деятельностью, и как получает достоверную информацию о функционировании ИТ-департамента.

И, соответственно, еще один важный компонент: насколько эффективно построено взаимодействие между ИТ и бизнесом, т.е. кто является драйвером при принятии тех или иных решений при внедрении тех или иных систем, и насколько эффективно обсуждаются вопросы и существуют ли какие-то конфликты.

Второй элемент, которому мы уделяем внимание, - это наличие стратегического планирования в ИТ. Как правило, часто то, что вы видели, во многих банках - формальный документ. Он называется «ИТ-стратегия». Как правило, либо стратегия была разработана в определенный момент для какой-то цели, потом про нее все забыли, либо другая ситуация - когда, например, отдельным руководителям нужно протолкнуть какой-то определенный проект. И вся эта стратегия крутится вокруг этого проекта.

Что мы понимаем под ИТ-стратегией. Это как бы основной документ, основной элемент, вокруг которого строится принятие решения и управление бизнесом и ИТ банка. Т.е. ИТ-стратегия, соответственно, должна включать следующие элементы.

Первое, непосредственно должны быть сформулированы цели ИТ, которые строятся из цели бизнеса. Т.е. они трансформируются в те цели, которые ставит перед собой ИТ. Как правило, это цели на перспективу от 3 до 5 лет. На базе этих целей проводится оценка существующей ИТ-инфраструктуры. И далее уже как бы определяются разрывы между существующей ИТ и этими целями, и соответственно, строится целевая модель как со стороны ИТ-организации, с её офисной структурой и т.д., так и со стороны ИТ-архитектуры.

Формулируются четко пути достижения этой стратегии. Т.е. какие проекты должны быть открыты, в какие сроки, в какой последовательности их необходимо реализовать.

И под это должен быть разработан достаточно высокоуровневый бюджет.

И опять же, следуя такой же внутренней стратегии, должна быть проведена оценка рисков, которой должны соотноситься ИТ с оценкой бизнес-рисков, которые используются при формулировании бизнес-стратегии банка.

Следующий вопрос – это уже сами ИТ-процессы, которые построены внутри ИТ-департаментов. Пример такого процесса, допустим, управление ИТ-инцидентами. Т.е. такого рода процессы, как правило, должны быть четко формализованы, внедрены, и, соответственно, учтены возможные операционные риски

внутри этих ИТ-процессов, реализованы соответствующие контроли и сведена к минимуму зависимость от ключевого персонала.

Второй важный элемент – использование информационных систем для автоматизации внутренних ИТ-процессов. Например, использование сервисной системы, которая поддержит управление обработки инцидентов.

М.И. СУХОВ

Прошу придерживаться регламента, ваше время вышло.

А.Н. ИЛЬИН

Я коротко скажу цель каждого из них.

По ИТ-процессам я бы вам рекомендовал обратить внимание на такие методики как КОБЕТ, которая поможет вам оценить эффективность этих внутренних ИТ-процессов, соответственно, поставить для себя какие-то приоритеты и решить, что вам нужно больше, а что - меньше.

Методики, по которым все это работает, это - ИТ-сервис-менеджмент.

По информационной безопасности: очень важно, чтобы она обеспечила необходимый уровень защиты. Здесь бы я обратил внимание на стандарт Банка России и международные стандарты ИСО-27001 или 17799. Как информационная безопасность, так и непрерывная деятельность должна быть поставлена на всестороннем анализе рисков, уязвимостей и угроз. В банках это, как правило, какие-то отдельные меры.

С чего можно начать? Областей много. Я бы рекомендовал ИТ-менеджерам начать с проведения собственной ревизии информационных технологий, сделать аудит либо самостоятельно, либо с привлечением консультантов. В принципе, такая работа может быть сделана самостоятельно, КОБЭТ-методику можно использовать для аудита, она есть в открытом доступе. И дальше на ее основе уже ставить приоритеты для ИТ-процессов и разработать четкий план, в котором решить, какие непосредственно области ИТ вам необходимо усилить.

Если у кого-то есть более детальные вопросы, я готов ответить после, либо вы можете подойти к стенду компании «Эрнст энд Янг» на втором этаже, и мы дадим вам любую нашу информацию.

М.И. СУХОВ

Спасибо.

Я надеюсь, что в конце сессии у нас будет возможность задать вопросы.

А я предоставляю слово Тананакину Алексею Викторовичу – Директору Департамента по работе с финансовыми институтами, Компания «САП СНГ», Москва.

Тема доклада *«Технологии SAP – новые возможности для качества управления в банке»*.

А. В. ТАНАКИН

Добрый день!

Мы постараемся сделать доклад небольшим, но его начнет Александр Романовский, я завершу некоторые позиции.

А. РОМАНОВСКИЙ

Мы работаем в компании «САП СНГ», которая является мировым лидером в бизнес-решениях. Для банков «САП» работает уже больше 20 лет. Вопросы бизнес-архитектуры, технологических возможностей я затрону в режиме краткой иллюстрации.

Ключевые факторы вы видите, у нас уже есть клиенты в России.

Сразу перейду к нашим архитектурным принципам, они в современных веяниях претерпели значительные изменения. «САП» поддерживает и ведет много новаций на уровне лидера отрасли, в частности, это сервисно-ориентированная архитектура и наличие интеграционных шин.

Кроме того, считаю уникальным то, что «САП» сам занимается локализацией своего продукта и поддерживает его с помощью своих партнеров.

Целевая архитектура выглядит вот так, достаточно пестрая картина. Я кратко скажу, что на ней. Есть четыре блока:

Первый – клиентский блок, он посвящен всем взаимодействиям с клиентами, это и фронт-офис.

Внизу блок, который называется «Блок бухгалтерского учета и аналитики управления рисками» - это блок управления банком.

Центральный блок посвящен основным и вспомогательным операциям банка, работе кредитной организации как финансового института. И общая интеграционная шина, которая связывает все и увязывает банк с внешним миром.

Дальше кратко остановлюсь на отдельных компонентах по поводу единой базы данных клиентов и интегрированного банковского обслуживания, который предлагает «САП» в рамках своего решения.

С этого года у нас вышел новый релиз, он ориентирован исключительно на деятельность как розничных банков, так и банков, которые специализируются на различных направлениях. И здесь есть некоторые примеры: у нас есть клиенты, которые уже используют это решение, в том числе есть банки, которые используют его продуктивно.

Далее я хотел отдельно остановиться вот на чем. Мир очень меняется, очень часто требуется управлять организационной структурой кредитной организации, структур, которые находятся вокруг нее. И для этого есть замечательное решение, оно входит в состав хьюман-кэпитал-менеджмент (или управление человеческим капиталом). Очень часто я показываю этот слайд, он вызывает отклик в сердцах многих банкиров, потому что это возможность буквально, не останавливая никаких инноваций, поддерживать изменения организационной структуры в соответствии с требованиями бизнеса.

Есть уже достаточное количество примеров тех же клиентов, тот же Уралсиб, Траст и есть некоторые примеры, которые можете найти на втором этаже в наших информационных материалах.

Продолжая идею, мы переходим к управленческому блоку. Здесь есть блок стратегического управления, бюджетирования, и «САП» в этой связи предлагает трехуровневую модель управления, пронизывающую банк снизу доверху или сверху донизу. Для этого есть соответствующие примеры уже внедренных решений.

Если говорить об обязательной отчетности, это решение входило в состав пакета по локализации. Сейчас оно предлагается активно на рынке, у нас уже есть клиенты, для которых пакет обязательной отчетности коммерческих банков поддерживается в актуальном состоянии и обновляется.

Далее я хочу перейти к системе управления финансовыми рисками. Мы готовы рассказывать и предлагать банкам как отдельные компоненты системы управления рисками (такие как кредитные риски или риски ликвидности), так и комплексное решение, включающее все 4 группы рисков.

Линейки, которые пронизывают это решение с фронт-офиса до задач, связанных с отчетностью, управлением банка, представляют собой те самые линейки бизнеса, которые так или иначе банк

выстраивает. Мы видим тенденцию в отношении того, что кредитная организация в рамках своей холдинговой структуры занимается иными формами деятельности. И здесь «САП» предлагает достаточно богатые средства для того, чтобы организовать эти бизнес-процессы на принципах наших технологий.

Я передаю слово Алексею, он будет говорить о технологических инновациях.

А. В. ТАНАНАКИН

Мне кажется, очень важно, что мы на этой секции подняли вопрос о том, что основная тенденция в развитии ИТ сейчас – это переход на сервисную архитектуру. Мы прекрасно понимаем, что многие банки используют технологии различных поставщиков и встраивание наших технологий, встраивание технологий, которые делают другие компании, возможно будет, если все эти решения соответствуют и удовлетворяют принципам сервисной архитектуры.

Поэтому нам кажется очень важным, чтобы департаменты ИТ задумывались над тем, какие решения используются сейчас в банке, есть ли у них эта сервисная архитектура, соответствуют ли этим требованиям их системы и как строить стратегию своего развития ИТ для того, чтобы перейти на эту архитектуру.

И, конечно, мы готовы показывать эти решения, мы готовы двигать эту идеологию в банки и для этого компанией «САП» были сделаны довольно большие приобретения и инвестиции - это, в первую очередь, развитие собственной интеграционной платформы, которая сейчас вышла на рынок и которая уже доступна. И определенные приобретения в области аналитических приложений такой компании как «Бизнес-овжик», которая значительно расширила эту линейку и дает новые возможности для использования наших решений.

Спасибо.

М.И. СУХОВ

Спасибо большое за ваше совместное выступление.

Я предоставляю слово Лотонину Александру Николаевичу - Главе представительства ООО «Эйч-эс-би-си Банк (РР)», Санкт-Петербург.

Тема: *«Новые банковские предложения как преимущественный фактор на конкурентном рынке».*

А. Н. ЛОТОНИН

Уважаемые дамы и господа, участники конгресса!

Сегодня уже было отмечено, что обеспеченность нашего населения количеством офисов, сервисами продаж банковских продуктов возрастает. Это отраднo. Но, если посмотреть на те предложения, которые в этих офисах доступны, то, я думаю, что многие со мной согласятся, что здесь еще есть, над чем поработать. Поэтому в качестве примера хотелось бы привести пару примеров даже не в копилку идей, а скорее в копилку перспективных разработок тех продуктов, которые появятся в ближайшее время на российском рынке.

Первый пример хотелось бы привести на базе банка «Эйч-эс-би-си», который, являясь крупнейшим европейским банком, уже успешно и давно реализует у себя в Британии продукт, который находится на стыке между ипотечными инвестиционными предложениями, который называется баль-ту-лет или кредит на приобретение жилья для сдачи его в аренду. Максимальная сумма такого предложения может достигать миллиона фунтов, минимальная же – ограничена 25 тысячами фунтов. При этом кредит может достигать 75%.

Также при определении суммы кредитов считается доход от сдачи в аренду. Есть принципиальное отличие этого кредита от классического - при проведении процедуры идет не анализ доходов и платежеспособности самого заемщика, а именно, исходя из того, какой доход от сдачи этого объекта недвижимости позволит получать данному заемщику рынок и существующая рыночная тенденция. При этом один заемщик может иметь несколько кредитов на приобретение жилья для сдачи в аренду. Главное, чтобы максимальная совокупная величина не превышала тот же миллион фунтов.

При этом данный кредит обладает определенной гибкостью, с точки зрения того, что банком допускается, как в классической схеме, ежемесячная амортизация, т.е. выплата и начисленных процентов, и самого тела кредита. А также допускается брэнд, когда ежемесячно происходит только выплата начисленных процентов в случае, если заемщик желает погасить всю сумму сразу по окончании даты действия кредитного договора. Это может происходить и в случае, когда он ожидает получить определенные средства к этому моменту, либо просто использовать другие, в первую очередь, инвестиционные предложения и планы для накопления этой суммы в будущем.

Конечно, при выборе второго способа, т.е. оплаты всей суммы кредита в конце действия кредитного договора, заемщик принимает на себя определенные дополнительные риски, что собственно вытекает из самой природы инвестирования, которое, само по себе, дело достаточно рискованное. Плюс накладывает определенную дисциплину с точки зрения обеспечения ежемесячных выплат уже не по данному кредиту, а скорее дополнительных взносов по инвестиционному плану.

Процентные ставки по таким кредитам могут быть как фиксированными, так и плавающими. Причем, фиксация, как правило, происходит не на всю сумму действия кредита, которая может достигать 15 лет, а на те периоды фиксирования, на которые разбит весь период действия данного кредитного договора. Это может быть и один, и два, и три года. Как правило, в случае, если по окончании этого срока заемщик не обращается в банк с тем, чтобы оформить фиксированную процентную ставку на следующий период, то автоматически постепенно она переходит из состояния фиксированной процентной ставки в состояние плавающей.

Также особенностью кредита является его гибкость в том плане, что банк идет навстречу заемщику и предоставляет возможность досрочно гасить определенные суммы. В том случае, если заемщик увеличит ежемесячную выплату более чем на 20% от стандартной прописанной в кредитном договоре величины, это происходит без уплаты каких-либо дополнительных комиссий или штрафов.

Также банк при принятии решений при предоставлении кредита и определении сумм требует в качестве обязательного условия независимую оценку данному объекту недвижимости для того, чтобы быть уверенным, что приобретаемый объект будет предоставлять достаточно эффективный актив, в случае неблагоприятного развития ситуации для реализации этого объекта.

При этом банк также настоятельно рекомендует самому заемщику заказать оценку именно фактического физического состояния объекта. Как правило, если это делается у одного оценщика, то банк может помочь в переговорах с оценщиком, чтобы получить скидку при заказе одновременно исследования для банка и для заемщика, что тоже было положительно воспринято, и зачастую так и делается для экономии средств.

Обязательным условием для предоставления кредитов для приобретения недвижимости для последующей сдачи в наем является обязательство заемщика сдавать такую недвижимость в аренду либо через договора с минимальным сроком – один год и больше, либо через договора с юридическими лицами, которые, как правило, носят долгосрочный характер.

Также через «Эйч-эс-би-си Банк» разработаны специальные программы по пакетному страхованию как самого жилья, так и заемщика, которые, как правило, по сравнению с другими конкурентными преимуществами обладают более широким кругом действия и включают в себя не только риски, связанные с потерей этого жилья, или в силу каких-то обстоятельств если оно не может быть использовано для первоначальной цели, но и таких рисков, как покрытие риска неполучения арендной платы, в случае если арендатор оказывается не в состоянии оплачивать по договору, заключенному с заемщиком, те арендные платежи, на которые он изначально рассчитывал. В данном случае покрытие будет действовать на период до одного года, плюс еще дополнительные три месяца, которые, как правило, закладываются сюда для дополнительного периода на поиск нового арендатора.

При принятии решения о целесообразности взятия такого кредита заемщикам и инвесторам, конечно, необходимо помнить, что так же, как в случае с классическим ипотечным кредитом, право собственности может перейти на данный объект, в случае нарушения графика оплаты по кредиту.

Также следует обратить внимание на то, что следует дополнительно оценить баланс кредита и собственных средств, которые заемщик готов вкладывать, потому что это достаточно рискованное мероприятие с негарантированной как, с одной стороны, уровнем процентных ставок, так и, с другой стороны, уровнем заполнения данного объекта арендаторами, и той ценой, которую арендаторы будут платить.

Откровенно говоря, в той же Британии произошла такая ситуация, когда цены на недвижимость, как правило, были ниже и остаются гораздо ниже в тех регионах, которые находятся к северу от Лондона, это западное и восточное побережье – Мидлэнд и к северу от Шотландии.

Многие кредиты на подобные вещи были взяты именно там, в результате чего некоторые заемщики попали в такую ситуацию, что когда спрос на объекты недвижимости для взятия в аренду сместился южнее (в зону Лондона и южного побережья), у них возникли долгие простои, и им пришлось искать дополнительные источники финансирования для того, чтобы оказаться в состоянии выплачивать по своим обязательствам. Поэтому эти риски необходимо оценивать в момент принятия такого решения.

Вторая группа продуктов, на которой хотелось остановиться, - это структурированные продукты, которые позволяют инвестору получить доступ к различного класса активам, одновременно обеспечивая такую нестандартную для инвестиционных продуктов характеристику как защита первоначального капитала, 100-процентная.

Здесь можно выделить две группы - структурированные ноты, которые, как правило, выпускаются западными эмитентами в виде облигаций, которые имеют правила действия, правила выплаты процентов и правила обращения.

И промежуточная форма, чуть более простой продукт – это индексируемые депозиты, то есть депозиты, которые привязаны по той же самой аналогии к уровню и к динамике цены на выбранный инвестором актив.

С точки зрения наличия и встречающихся более часто на российском рынке, скорее, можно выделить именно индексируемые депозиты, коль скоро они позволяют именно российским банкам организовывать такие продукты. С точки зрения структурированных нот, конечно, пока это исключительно западные эмитенты, которые, как правило, имеют кредитный рейтинг Даблю Трипол Эй, который превышает рейтинг Российской Федерации. И поэтому это, скорее, продукт для российских банков на перспективу.

Спасибо за внимание.

М.И. СУХОВ

Спасибо большое.

Я предоставляю слово Роже Этьен Делусу – директору регионального центра «Северо-Западный», ЗАО «Райффайзенбанк», Санкт-Петербург.

Тема доклада *«Иностранные инвестиции как фактор продвижения новых продуктов и технологий»*.

РОЖЕ ЭТЬЕН ДЕЛУС

По сравнению с некоторыми наукоёмкими презентациями моя покажется достаточно простенькой по причине того, что, во-первых, сам я директор регионального центра, не являюсь специалистом по новым технологиям, во-вторых, потому что при всем уважении к русскому языку я им не владею полностью, а только частично, в чем я прошу меня извинить.

Сначала несколько слов о группе и о банке. Я скажу, что присутствие и работа нашей группы «Райффайзен-интернационал» распространяется на 17 стран, рынков, особенно по всей центральной и восточной Европе, включая Балканы, но за исключением Прибалтики.

Некоторые цифры. Банк обслуживает более 14 миллионов клиентов через более, чем 3 тысячи отделений. И тут можно сравнить рост кредитного портфеля и рост объема клиентских вкладов. За прошлый год рост объема клиентских вкладов составляет 22 процента, а рост кредитного портфеля – 40 процентов. Наверняка, в этом году соотношение немного меняется.

Что касается России, я напомним, что в прошлом году, в ноябре, банк произвел юридическое слияние с бывшим «ИМПЕКСбанком» путем присоединения этого банка к «Райффайзену», в результате чего банк обслуживает около полутора миллионов клиентов через 250 точек, где более 9 тысяч сотрудников обслуживают именно клиентов в 45 регионах Российской Федерации. До слияния сам «Райффайзен» покрывал около 10 регионов.

Некоторые ключевые финансовые показатели. Капитал и активы за прошлый год выросли на 50 процентов, а прибыль еще чуть больше. Рейтинги достаточно приличные. Подчеркну только 4 место по объему частных депозитов, и дальше 6 и 7 места банк занимает среди российских банков.

Можно найти на сайте рейтинг банка, весьма приличный. Имеются награды.

Хочу сказать насчет технологической части. Международное движение капитала, как известно, является важным фактором экономического роста, и иностранные инвестиции являются дополнительным источником капитальных вложений в национальную экономику, в производство товаров и услуг, причем, нередко сопровождаемых передачей ноу-хау технологий и новых методов менеджмента.

В условиях глобализации с увеличением мобильности капитала роль внешних инвестиций, как ведущего фактора экономического развития, только возросла.

На наш взгляд, присутствие иностранных банков способно усилить конкуренцию на национальном рынке как на рынке оптовых кредитов, так и в рознице. Во-вторых, повысить его эффективность за счет привнесения новых финансовых инструментов и кредитно-финансовых услуг. И третье – поднять уровень банковского обслуживания, привести к значительному притоку в страну кредитных ресурсов из-за рубежа.

Инвестиционная привлекательность Российской Федерации, российского банковского бизнеса, в частности, с точки зрения как национальных, так и иностранных игроков росла за последние годы и продолжает увеличиваться, о чем свидетельствует рост активов банков – более чем 40 процентов – и высокая рентабельность секторов.

Тут интересная картинка. Расшифровывать точно не буду, но описать могу. Слева можно посмотреть всевозможные каналы связей и коммуникаций. С правой стороны – всевозможные службы и услуги банка, которые встречались, востребованы, и еще раз всё это как бы коммутирует и предоставляется в распоряжение клиентов именно среди этого хоба путем интеграции и проч. Это уже технологии.

История развития. Наш банк начал предлагать первые продукты интернет-банка в 2003 году. На сайте видно, что всё растет и расширяется, естественно, как положено. С августа 2007 года «Райффайзенбанк» разработал новую схему подключения клиентов к сети Интернет- «Раффайзенинтернет», которая позволяет получить и пароль и код без предварительной подачи заявки и ожидания его изготовления, т.е. напрямую через систему. С тех пор к системе подключилось 40 тысяч клиентов. А по состоянию на февраль 2008 года их общее количество превысило 200 тысяч человек.

Как работает Интернетбанк, наверное, на этот счет распространяться не следует. Все коллеги либо предоставляют, либо употребляют эти системы.

Что касается статистики «Раффайзенинтернет»: здесь показана столбиком динамика роста числа Connect «Раффайзенинтернет» и видно число потребителей. Нужно сказать, что в России более 33% наших клиентов регулярно пользуются дистанционной системой «Раффайзенинтернет». Ежемесячный прирост клиентской базы составляет до 8%.

По состоянию на май 2008 года количество пользователей превысило 220 тысяч.

Мы тоже предоставляем сервис мобильного содействия с банком по информации и также по операциям. Т.е. транспортом взаимодействия является SMS. Используется общий источник данных. Количество клиентов, пользующихся двухсторонним мобильным банкингом, составляет примерно 10%.

Статистику по мобильным вы сами видите.

Есть еще и терминалы, которые у нас только-только внедряются.

В заключение я скажу, что в настоящее время доля депозитов, открытых с помощью системы удаленного обслуживания розничных клиентов, составляет около 10% от общего числа. И в прошлом году было оформлено 16 500 on-line-заявок на открытие кредитных карт. Учитывая растущий интерес потребителей к on-line банкингам, on-line услугам, естественно, «Раффайзенбанк» делает всё возможное, чтобы предоставить своим клиентам наиболее качественные услуги в этой области.

Спасибо большое.

М.И. СУХОВ

Спасибо большое.

Следующим выступает Дьяконов Борис Петрович – Заместитель Председателя Правления «Банк24.ру» (ОАО), Екатеринбург.

Тема: *«Управление рисками информационной безопасности и информационным риском на основе стандартов ISO 9001 и 27001».*

Б. П. ДЬЯКОНОВ

Добрый день, многоуважаемые коллеги!

«Банк24.ру» находится в Екатеринбурге, и предыстория всего этого дела состоит в том, что в детстве мне мама дала прочитать книжку Беллы Дежур про ученых-естествоиспытателей, которые ставили опыты на себе. Таким образом, 5 лет назад «Банк24.ру» стал первым банком в России, который внедрил систему менеджмента качества. За это время банк пережил 9 внешних международных аудитов. Стал

первым банком в России, который эту систему внедрил. Сейчас, я так понимаю, количество сертифицированных – свыше 9 тысяч банков, приближается где-то к 20. За это время более 2 тысяч зарегистрированных наблюдений и несоответствий в рамках, предлагаемых стандартом.

Это значит, что мы видим, что на 2 тыс. - 215 маленьких шажочков. Мы стали управляемы лучше, чем могли бы быть.

В банке действует система финансовой гарантии качества услуг, где мы деньгами гарантируем, если в чем-то не вписываемся в собственные завышенные стандарты (например, скорость отправки платежей и т.д.). Если клиент даже не просит, мы ему сразу возвращаем тариф за эту услугу и, в случае расчетного обслуживания юр. лиц – двойной тариф за ведение счета.

Активно высасываем идеи из коллектива. Это 170 крупных рационализаторских идей в год, мелкие попадают в наблюдение, большая часть из которых берется в разработку и реализуется.

В банке также действует система проектного управления. На данный момент 121 завершенный проект развития либо внутреннего проекта, либо какие-то новые созданные продукты и услуги.

Тем не менее, всего этого нам показалось мало, и с развитием стандарта на информационную безопасность 27001 мы стали его внедрять и пытаться внедрить вместе со стандартом 9001.

Если первое – это стандартная система управления, система качества. То второе – как стараться сделать так, чтобы информация была целостной, и с информацией было всё хорошо.

Притом мы исходили из следующих вещей, что есть объективная необходимость в защите данных, притом данных, большей частью электронных.

Если можно, я задам несколько провоцирующий вопрос аудитории: кто из вас когда-либо бумажную подпись подделывал? Не бойтесь, мы никому не скажем. Подделывали? Все стали вспоминать, когда и сколько раз.

И когда задаешь следующий вопрос: а кого из вас на этом поймали? — то, как правило, если в последний раз ловили, то где-то в 5 классе школы, когда пытались что-то изменить в дневнике.

Это проблема идентификации, это проблема социальной инженерии, а в банке это все напрямую связано, где используются электронные подписи. Потому что, если спросить, как часто вы подделывали электронные подписи, то гораздо меньше участвовало в этом, нежели в бумажном.

Очень много информации мы, по-прежнему, пытаемся защитить бумагами и все мероприятия, которые, как правило, выдвигают специалисты по защите информации, носят глубоко несистемный характер. Они в понедельник приходят и говорят: «Давайте ставить новое антивирусное обеспечение», во вторник приходят и говорят: «Давайте купим сканер». А на вопрос, что важнее – антивирусное обеспечение, сканер или полиграф для персонала, какого-то четкого и системного ответа дать не могут. И менеджеры, собственники банка сконцентрировались на том, что нам нужна система, которая бы позволила не тушить пожар, не латать дыры, а очень системно подойти к вопросам защиты информации: что нужно сделать в первую очередь, что нужно сделать во вторую и как знать, что те деньги, которые ты потратил, ты потратил на предотвращение будущих бед, которые, возможно, никогда не случатся, тем не менее, которые могут как-то помочь.

Есть абсолютно замечательный стандарт Центрального банка Российской Федерации по информационной безопасности. Тем не менее, он нелегко аудлируем и, можно отдельно обсуждать, там есть много тактических проблем с его внедрением. Например, все, кто профессионально занимается, знает, что часть принципов не внедряема в нем в принципе, а часть при внедрении может в чем-то либо существенно снизить работоспособность банковских систем, либо, наоборот, повысить риски, потому что, как известно,

если людей слишком часто заставлять менять пароли, они будут брать бумажки и наклеивать их на мониторы, где будет записан этот пароль. Или более продуманно будут складывать их под клавиатуру.

Таким образом, мы пустились в процесс внедрения, и задача была – сделать вменяемую систему, которая бы оценивала риски, двигалась бы от важного к второстепенному, позволяла бы целенаправленно тратить ресурсы на вопросы информационной безопасности и интегрировала бы существующие системы менеджмента и системы аудита, интегрировала бы это с аудитом по качеству, с аудитом службы внутреннего контроля, ревизионной комиссии и так далее.

Коротко о внедрении. Внедрение делала консалтинговая компания «Траектория роста». Процесс длился 15 месяцев, нам он показался гораздо более сложным, чем внедрение стандарта ИСО-9001. В нем было задействовано 18 структурных подразделений, которые работают с чувствительной клиентской информацией. Была идентифицирована в ходе этой работы буквально тысяча информационных активов, 385 существенных рисков. И самое забавное, что даже в ходе внедрения стандарт начал работать.

Мы провели с сотрудниками учебу о том, как важно быть внимательными к социальной инженерии. И буквально через месяц в один из дополнительных офисов зашли люди в спецовке и сказали, что ваша ай-ти служба нас вызывала для того, чтобы взять этот компьютер и увезти его в ремонт. Бдительные сотрудники позвонили в ай-ти службу, где им сказали: «Нет, мы никого не вызывали» и компьютер с чувствительной информацией, в том числе с клиентской, не был вывезен за периметр банка.

Другой случай был связан с тем, что в ай-ти службу позвонили сотрудники и сказали, что они звонят из Центрального банка и начали задавать уточняющие вопросы, касающиеся настроек, связанных с безбумажным обменом. Мы сказали, что перезвоним им, но позвонили в Центральный банк и выяснилось, что оттуда не звонили.

Также через неделю после успешно сертификации, которая состоялась в мае этого года, мы стали первым банком в России, который был сертифицирован на этот стандарт. На банк устроили глобальнейшую ДОС-атаку, которая длилась весь день, парализовала работу четырех екатеринбургских провайдеров. Мы этот риск оценивали, был готов резервный сервер и резервный канал, меры информирования клиентов. Она прошла не без проблем, как не может пройти без проблем любая ДОС-атака. Тем не менее, гладко.

Это говорит не о том, что системы информационной безопасности безупречные и полностью закрыты, это говорит о том, что стандарт 27001 реально внедряем в банковской практике, это доказано. То, что он может принести пользу и то, что сама работа в этом направлении заставляет задумываться о самом важном, что у нас есть – у нас есть клиентские данные, у нас есть клиентские деньги, которые уже давно не хранятся в виде слитков золота, когда можно врываться и грабить с автоматами, но которые хранятся в виде данных.

И самое главное, что если с этими данными что-то произойдет, то для большинства банков такого шанса не будет. А кто утонет, больше в море купаться не будет, тут вторых шансов не будет. И это работа, которую надо изучать и над которой надо стараться.

В целом мы получили систему, когда две международные системы менеджмента интегрируются, и если одна отвечает за клиентское счастье, то вторая – за безопасность. В целом мы надеемся, что они могут приблизить к безопасному клиентскому счастью, и этот опыт можно будет использовать во внедрении и разработке отечественных стандартов информационной безопасности.

Большое спасибо.

М.И. СУХОВ

Спасибо большое.

Я знаю, что есть один ключевой момент в программной защите всех этих комплексов, который состоит в том, что, в конечном итоге, компьютер надо физически опечатать, чтобы какой-нибудь сотрудник на ночь не вытащил винчестер к себе домой и утром его не поставил.

Я предоставляю слово Баранову Алексею Николаевичу – Директору по программным решениям, ЗАО «ДЕ ЛА РЮ СНГ», Сергиев Посад.

Тема доклада *«ЕСМ – управление налично-денежными потоками. Методы повышения эффективности работы кассовых центров».*

А. Н. БАРАНОВ

Добрый день!

Меня зовут Алексей Баранов, я являюсь директором по программным решениям компании ЗАО «ДЕ ЛА ЛЮ СНГ». В сегодняшнем выступлении я хотел бы остановиться на вопросах управления налично-денежными потоками и на вопросе повышения эффективности работы кассовых центров в целом.

Я бы хотел представить нашу интегрированную систему решений, систему управления налично-денежными потоками. Это набор программных пакетов, основной целью которых является максимизация прибыли, повышение эффективности и так далее.

Структура пакета представлена на данном слайде. Внизу вы видите три квадратика, я по ним пройду слева направо. То, что мы видим слева, это система программного обеспечения управления кассовым центром, которая позволяет автоматизировать деятельность в различных зонах кассового центра, но, в основном, она сосредоточена на зоне кассы пересчета.

Квадратик в середине снизу – это подсистема сбора информации с различных счетно-сортировальных машин и других технических устройств, которая позволяет эффективно видеть все, что происходит с оборудованием, и как-то на это реагирует.

Квадратик справа – это подсистема, которая называется «Система оптимизация», то есть основной задачей данной подсистемы является своевременная доставка и прогнозирование спроса на наличность с минимальными финансовыми затратами. На этом блоке я сейчас остановлюсь.

То, что выделено желтым сверху, это система, которая получает информацию из всех подсистем ниже, и она консолидирует данную информацию и представляет её в удобном, в основном, для менеджмента виде для принятия обоснованных и эффективных управленческих решений.

Если говорить про вопрос управления наличными денежными потоками, то перед крупными банками обычно стоят следующие вопросы: когда и сколько наличности заказывать, в какую точку её нужно доставить, какими номиналами, как организовывать доставку, с какой периодичностью и т.д.

(Следующий слайд) Это всё происходит в следующих условиях.

Во-первых, необходимость своевременного обеспечения необходимой наличностью филиалов, банкоматов, так как все знают, если клиент не получает деньги, не может снять деньги в банкомате, то это является большим риском для банка в целом, потому, что это всех очень сильно нервирует.

Второй существенный аспект – это высокая территориальная распределенность, особенно это актуально для нашей страны – для России.

И третье – извечное желание владельцев компании снижать издержки по различным направлениям.

(Следующий слайд) В рамках вышесказанного, подсистема ЕСМ- оптимизация решает следующие задачи.

Основная задача, чтобы наличность в необходимом объеме всегда была в точках её выдачи.

Следующая задача – обеспечение наличности должно быть сделано с минимальными затратами, которые необходимо понести банку на доставку, на содержание этой наличности.

И собственно, как следствие – это автоматизация процессов по заказам и по доставкам.

На наш взгляд, затраты на обслуживание и на доставку наличности складываются из трех основных элементов.

Первый элемент – это затраты на отвлечение капитала. Т.е. всем понятно, что если мы можем эти деньги где-то использовать, то им совершенно необязательно находиться в банкомате или ожидать в филиале, когда их заберет клиент.

Также затраты на транспортировку и затраты на персонал. Имеется в виду – затраты на подготовку наличности, на её обработку.

Подсистема «ЕСМ – оптимизация» ищет баланс между этими тремя основными затратами, также прогнозирует спрос. И на основе спроса вычисляет необходимое ожидание по наличности в тех или иных точках наличности, и оптимизирует доставку с максимальной выгодой для организации.

Из опыта использования подобных систем в различных странах – использование такой системы позволяет банку снизить затраты на поддержание наличности в среднем от 5 до 20%. Т.е. это достаточно серьезная сумма. Сейчас рынок данных решений очень активно развивается.

Я буквально в двух словах расскажу, на основе каких продуктов это может быть реализовано. Мы предлагаем три продукта.

Первый – Opti Cash – это продукт, который, собственно, и делает всю основную работу, в котором аналитики отвечают за планирование наличия денежных потоков, анализируют спрос, предложение и выдают рекомендации инкассаторским компаниям на доставку наличности.

Подсистема Opti Net – это подсистема, которая просто визуализирует эти рекомендации центральной системы на уровне филиалов, отделений. Таким образом, для их выделения сотрудники банка могут как согласиться с рекомендациями системы, так и внести какие-то корректировки.

Система Opti Vault – это система, которая позволяет автоматизировать перемещение между различными крупными хранилищами всей страны, с целью достижения именно каких-то финансовых результатов, чтобы наличность всегда была в нужном месте.

Теперь я освещу следующий вопрос. На слайде представлено наше видение того, что из себя представляет кассовый центр и в какой среде там работают. Достаточно тяжело там что-нибудь разглядеть. Центральная часть – это собственно подразделение банка, которое занимается пересчетом денежной наличности. Слева – это откуда деньги поступают. Клиенты, инкассаторские компании и какие-то риэлтер-организации. И справа – это куда деньги из банка выходят.

Наша компания имеет решение, которое, в основном, нацелено на центральную часть – это зона кассовых узлов. И также круг – большой, серый вокруг, это подсистема Business Intelligence, которая собирает ключевую информацию – ключевые показатели эффективности использования тех или иных активов (сортировальная техника или денежная наличность) и просто позволяет в наглядном для понимания виде представить информацию высшему менеджменту для принятия решения.

По поводу повышения эффективности кассовых операций именно в зонах пересчета. Как показал опыт, просто закупка дополнительной сортировальной техники не ведет к серьезному увеличению производительности кассовых узлов. На данный момент наиболее актуальное развитие обработки в кассовых узлах – это использование не только счетно-сортировальной техники, но и кардинальная перестройка технологии обработки. Т.е. построение аппаратов программных комплексов, которые состоят

из сортировальной техники, программного обеспечения и, собственно, новой методологической базы, т.е. именно новых технологий.

На данном слайде представлен один из экранов ECM Business Intelligence - это всё представлено в виде наглядных графиков. Любые ключевые показатели эффективности могут быть вынесены на данный слайд.

(Следующий слайд) Весь этот набор решений служит для целей повышения эффективности и для повышения финансовой отдачи вложенных банками средств на обеспечение зон пересчета и на обеспечение денежной наличности на различных участках сети.

Спасибо за внимание.

М.И. СУХОВ

Спасибо большое.

И самое сложное, наверное, последнее выступление Гамзолина Юрия Александровича на тему:
«Кастелла – новое слово в деле обработки наличности».

Ю. А. ГАМЗОЛИН

Я думаю, оно не будет настолько сложным. На экране вы видите этот терминал. Т.е. большинство из вас сегодня впервые узнает, что значит для вас новое слово «кастелла». Это терминал приема денежной наличности.

Как банкиры вы знаете, что процесс доставки наличности до потребителя у нас практически автоматизирован. А вот обратный процесс оставляет желать еще лучшего.

Тем не менее, в России сейчас мы наблюдаем постоянное увеличение объема потока денежной наличности.

Обещанная конкуренция со стороны пластиковых карт, других квази-денег оставляет себя ждать, и поэтому деньги продолжают расти.

В чем здесь причина? Во-первых, это рост благосостояния наших людей, которое основывается на развитии нашей экономики в целом, на росте заработной платы, укреплении курса рубля и так далее. Только один пример. В ноябре 2007 года оборот розничной торговли в России перевалил рубеж в 1 триллион рублей. Если так пойдет дальше, то к 2010 году розничная торговля, то есть ваши клиенты, станет самой крупной в Европе.

Кроме того, все больше наших сограждан путешествует как по России, так и за рубежом. Огромное количество денег собирается в аэропортах, в туристических бюро и так далее.

Вышеназванные процессы не могут не сказаться, не повлиять на процессы обработки наличности в банках, заставляют думать о клиентах, которые собирают такие большие деньги.

Какие же проблемы? В первую очередь, это самоувеличение объемов денежной наличности, которая скапливается у потребителя, и так далее и оказывается в кассе пересчета банка.

Вторая проблема – это выявление неплатежеспособных банкнот, их становится все больше и банки заинтересованы перерасположить выявление этих неплатежеспособных банкнот из своей кассы к клиенту.

Следующая проблема – сам клиент испытывает определенные трудности с этим потоком наличности, поскольку ее тоже надо считать, проверять, ее надо и хранить. Объемы таковы, что у клиента зачастую нет возможности надежно хранить эти средства, а если их надежно хранить, значит, надо расширять помещение. Эти помещения должны соответствовать установленным требованиям.

И последнее – инкассация, которая, как всегда, появляется не вовремя, в любое время суток, то есть вы хотите в одно, а они появляются в другое.

Описанная тенденция проблем с увеличением оборота наличности характерна для всех стран и все признанные фирмы, занимающиеся обработкой наличности, ломают голову над тем, как же решить эту проблему. «Гезике и Девриент» - ЛОМО, ЗАО (а эту фирму я представлю) предлагает вам терминал денежной наличности КАСТЭЛ, аналога которому до сих пор в мире нет.

Почему мы рискнули это сделать? Потому что мы – ведущие специалисты в области обработки наличности во всем мире. Центральный банк России, Сбербанк России, сегодня за нашим столом сопредседатель – господин Романов, его банк «Электроника», активно используют нашу технику. Поэтому мы позволили себе создать этот аппарат.

Как же он работает? Здесь нон-стоп движется 30-секундный фильм об использовании этого терминала – примерно столько потратит теперь кассир для того, чтобы избавиться от депозита. Кассир подходит к этому аппарату, авторизуется соответствующей карточкой (то есть все кассиры вашего клиента (в Рителе или где-то в другом месте, в торговом центре), прежде чем сдать депозит, авторизуются), сбрасывает (справа карман) наличность со скоростью 10 банкнот в секунду. Эта наличность считается, проверяется и оказывается на кассе временного хранения. Здесь указывается на тач-скрине сумма депозита. Если кассир с этим согласен, деньги попадают в одну из двух кассет, находящихся в сейфе третьей степени надежности.

После этого кассир вытаскивает карточку и автоматически распечатывается чек с размером депозита и сколько, какого номинала было сдано. Все. Меньше минуты надо для того, чтобы кассиру избавиться от этого процесса.

Сейчас я вам покажу несколько слайдов, которые говорят о том, почему выгодно ставить этот терминал у вашего клиента, что это дает банку. Вот это оборот денежной наличности, о котором я говорил, снизу – путь к клиенту, сверху – возврат денег.

Нынешняя ситуация в торговом зале: кассовые аппараты, кассиры постоянно уходят для сдачи денег в главную кассу, пропадают там надолго, что вызывает недовольство покупателей, потому что они у главного кассира стоят в очереди, который каждую купюру ощупывает, обнюхивает, проверяет на всевозможных датчиках, раскладывает по номиналам и только потом отпускает кассира.

Сейчас мы предлагаем главной кассе поставить наш аппарат, который и решит все эти проблемы. И кассиру больше 1-2 минут в главной кассе делать нечего.

Это наш аппарат: справа – карман укладки банкнот, следующее – авторизация с помощью карточки, о которой я вам говорил, тут же выдача чека, чуть левее – дисплей тачскрин, который позволяет ориентироваться кассиру, что происходит; слева – карман для возврата сомнительных и фальшивых банкнот, то есть сюда они уже не попадут никогда; промежуточная касса – барабан для того, чтобы кассир убедился, что все в порядке. Здесь происходит сверка депозита: не у вас в банке, а именно здесь.

Карман возврата, если кассир по каким-то причинам не согласен с машиной, все деньги, которые она положила, все купюры вернутся. И сейф, куда, в конце концов поступает эта наличность. Как только деньги попали в сейф, кассир получает чек, информация идет в инкассацию, которая приезжает не случайно, а именно тогда, когда кассеты наполнены. Информация идет хозяину ритейла, чтобы знать, кто, когда и сколько сдал денег, и информация может поступать в ваш банк для зачисления на счет клиента.

Вот путь движения кассет: белая – в сейф, желтая – ушли назад.

Преимущества для розницы путем автоматизации этой главной кассы:

- моментальное выявление расхождений с кассиром, то есть то, что кассир сдал, то и будет четко расписано в чеке;

- отсутствие расхождений между главной кассой клиента и центром пересчета банка, поскольку здесь уже четко получена информация, сколько и какие деньги;

- одни и те же процессы во всех филиалах, то есть везде можно поставить такую Кастеллу;

- передача данных он-лайн в банк, инкассацию и сеть розницы, о чем я вам говорил;

- простая интеграция в существующие системы.

Следующим положительным моментом является повышение безопасности:

- отсутствие доступа к принятым банкнотам, они находятся в сейфе. Кроме инкассации, которая вытаскивает кассету, никто не имеет доступа;

- мониторинг данных по транзакциям;

- опечатанные кассеты с банкнотами;

- сейф третьей степени защиты;

- надежное распознавание номиналов и валют, то есть машина работает со всеми номиналами, с пересортицей и так далее.

Сокращение расходов:

- отказ от ручного пересчета;

- сокращение персонала главной кассы;

- экономия времени за счет отсутствия расхождений;

- быстрое надежное зачисление на счет в банке.

Но самое главное преимущество, на мой взгляд, это то, что кассир работает полный рабочий день, а не стоит в очереди у главной кассы.

Как мы работаем? Перед нами клиент ставит задачу, мы приходим, смотрим, что у вас имеется, выдаем рекомендации и реализуем.

Вы спросите, где это реализовано? Пока еще нет. Год назад мы впервые представили эту машину здесь, в Питере, на этом конгрессе. Этот год был использован для того, чтобы адаптировать, русифицировать, создать соответствующий программный продукт, поговорить с банкирами, поговорить с розницей. И сейчас, в июне месяце, мы запускаем два пилотных проекта:

- один – в розничной сети Подмосквья (сеть супермаркетов и гипермаркетов);

- и Сбергательный банк России, который собирает у своих клиентов устанавливать подобные аппараты.

Несколько слов об опыте на Западе.

М.И. СУХОВ

Совсем несколько.

Ю.А. ГАМЗОЛИН

Тогда в принципе это всё. Дополнительно, кто заинтересовался материалами, показанными на нашем стенде, я захватил описание этой машины.

Спасибо за внимание.

М.И. СУХОВ

Спасибо вам большое.

У нас есть время задать друг другу вопросы, сделать последние комментарии. Пожалуйста, если у кого-то есть желание еще в такой форме выступить.

В.М. СОЛОДКОВ

Меня заинтересовал вопрос, связанный со стандартизацией и вхождением в ISO. Можно поподробнее, Борис Петрович?

Б.П. ДЬЯКОНОВ

Речь идет о том, что есть информационные активы. Информационный актив – это бумажка, это компьютер, это человек – как тип он существует и должен быть идентифицирован.

Каждому типу и роду информации присущ какой-то тип риска. Например, риском может быть то, что неаккуратные действия инженеров приведут к разрушению информации. Риском может быть то, что распечатанная информация с вескими данными не будет своевременно уничтожена. Риском может быть наличие версии программного обеспечения, которое не обеспечивает защиту на известном уровне от хакерских атак. И т.д.

Потом эти риски оцениваются по разным методикам. Самая простая – это вероятность возникновения на потенциальный ущерб, что дает интегральную оценку риска. Она дальше сортируется. И потом самые тяжелые риски решаются, в первую очередь, либо путем избегания, либо смягчения, либо страхования рисков.

ВОПРОС

Скажите, пожалуйста. У меня есть к тому же докладчику вопрос. У вас на момент аудита, я так понял, идентифицировано некоторое количество. А вот какая динамика дальше происходит с рисками, увеличивается их число или уменьшается? Вы с какой-то периодичностью или по каким-то событиям производите оценку этих рисков? Спасибо.

Б. П. ДЬЯКОНОВ

Действует система цикличности. Во-первых, есть периодичность оценки – не реже раза в квартал надо заново посмотреть на статус всех рисков.

Во-вторых, рисков меньше не будет, потому что большая часть рисков не исчезает. Например, есть риск от того, что программное обеспечение может не соответствовать должному уровню зрелости.

В этом случае запускается механизм смягчения риска. Но риск сам по себе никуда не девается. Риск исчезает, когда компьютер выключен, опечатан, положен в сейф, и всё это находится на дне Марианской впадины.

С точки зрения механизма добавления рисков, есть ежеквартальная процедура опроса, не появились ли у нас новые риски. Плюс, когда что-то происходит, это уже реализовавшийся риск, который мог быть учтен. И когда мы понимаем, что риск реализовался, то он мог быть не учтен. Придумали какой-то новый способ атаки, новая изуверская вещь произошла, тогда это регистрируется как новый риск.

Отдельно есть процедура управления инцидентами информационной безопасности. Риск – это то, что может потенциально произойти; инцидент – это то, что мы уже поймали. Если риски были правильно идентифицированы, они, как правило, связаны с риском.

Самое важное в стандарте то, что компания должна четко понимать, какие у нее активы, что она охраняет, какие риски операционные и информационные она в связи с этим несет и на какие риски она

готова пойти, а на какие риски она готова и должна прямо сейчас тратить деньги, чтобы они, не дай Бог, не случились в таком виде, в каком могут произойти.

М.И. СУХОВ

Спасибо. Есть еще вопросы?

В.В. РОМАНОВ

Если можно, я еще хотел бы добавить, сделать маленькое подведение итогов. Здесь у нас состоялся большой разговор. В основе разговора лежали те вызовы, в которых виделась современная среда. Я бы сгруппировал два вывода. Часть вопросов надо решать нам. Это касается вопросов стандартизации, внутренних резервов и повышения конкурентоспособности. Это касается и других технологических решений, которые надо нам самим делать, потому что проходит время дешевых и простых заработков. Выигрывать будет тот, кто будет лучше организован. Выигрывать будет тот, кто будет более прозрачен. И выигрывать будет тот, кто будет более честен перед самим собой, как перед потребителем.

Есть другая группа вопросов, которые много звучали в докладах, по поводу норм законодательных и регулирования. С одной стороны, мы должны успевать за вызовами не банковских наших конкурентов. Действительно, что-то проспали, проглядели, не стали делать. С другой стороны, мы должны все-таки в какой-то степени с ними существовать в одном поле правовом, общественно-социальном восприятии. Банки должны регулироваться и т.д., и т.п. Т.е. очень хорошо, что Центральный банк на сегодняшний день имеет позицию, что нужно двигаться и совершенствовать как нормы, так и законодательство.

Это всё с моей стороны, что я хотел обобщить.

М.И. СУХОВ

Спасибо большое. Мне тоже были очень приятно провести полдня с коллегами. Очень много интересного я для себя услышал и в сфере банковских технологий, и в сфере информационной безопасности, внутреннего управления, управления процессами в банке, оценки их деятельности по различным направлениям.

Я считаю, что у нас было, помимо того, что наибольшее количество докладов на секции – 17, наиболее разносторонние выступления. У нас были и банки, и представители аудиторских, консалтинговых направлений поставщиков различного рода банковских продуктов.

Я приглашаю всех до обеда подумать над своими предложениями к проекту решения. Я считаю, что он очень интересный, очень широкий. Тема нашей секции там может быть отражена гораздо шире. Поэтому, когда на сайте Банка Росси появится mail, куда можно будет прислать предложения, можно будет это сделать.

Вторая форма участия – после обеда в 15.00 у нас пленарное заседание, где мы подведем итоги работы и озвучим, в том числе, те мысли, которые прозвучали сегодня на секции.

Мы с Владимиром Витальевичем возьмем на себя эту задачу.

Спасибо всем за участие!

Желаю приятного завершения работы на конгрессе!
