



ПОПУЛЯРНОЕ

Виталий Занин, директор по работе с клиентами и маркетингу Програмбанка

Беседовала: Татьяна Терновская, редактор Банкир.Ру 17.10.2016 53 0

Банки вынуждены сокращать расходы и вместе с тем внедрять новые IT-решения, — для того чтобы оставаться конкурентоспособными. О том, какие современные, нужные и доступные решения предлагает сегодня кредитным организациям компания «Програмбанк» и почему банкам лучше работать со специализированными разработчиками, в интервью Bankir.Ru рассказывают директор по работе с клиентами и маркетингу «Програмбанка» Виталий Занин.

— Чего сегодня, на ваш взгляд, банки ждут от производителей современных информационных систем?

— На ситуацию на рынке влияет несколько факторов. Во-первых, продолжается экономический кризис. Во-вторых, ЦБ сокращает количество кредитных организаций. В-третьих, происходит активное проникновение на банковский рынок небанковского бизнеса:

микрофинансовые организации, сотовые операторы, финтехкомпании и другие.

Для наших клиентов крайне важно, чтобы у нас все было хорошо, поскольку любые проблемы разработчика рикошетом бьют по банку и наоборот

Банки оказываются в непростой ситуации. Перед ними стоит тактическая задача — хотелось бы меньше тратить и больше зарабатывать. Кроме того, необходимо формировать собственную стратегию в нынешних непростых условиях.

Соответственно, еще более сложной выглядит ситуация на рынке банковской автоматизации.

С одной стороны, мы, вендоры, находимся с банками в одной лодке. Для наших клиентов крайне важно, чтобы у нас все было хорошо, поскольку любые проблемы разработчика рикошетом бьют по банку и наоборот.

Так что стратегически интересы у вендоров и банков общие. Но тактически банк хочет поменьше заплатить разработчику и больше получить, а разработчик старается держать необходимый уровень рентабельности. С учетом того что общий размер «пирога» уменьшился, то тактически интересы как раз противоположны.

То есть стратегически мы союзники, а тактически — часто нет. А поскольку во время кризиса многие сосредоточены как раз на тактических задачах, то...

При этом кредитным организациям наиболее оптимально и выгодно сотрудничать с теми компаниями, кто не стал «распыляться», а продолжил специализироваться на банках и финансовом рынке.

— Универсальные разработчики невыгодны?

Банки заинтересованы в том, чтобы их поставщик специализировался на банках

— Если братья за совсем разные области, то да. Был такой пример с одной крупной компанией, которая стала работать с сотовым оператором из «большой тройки»: этот клиент стал для них основным генератором прибыли, а для банков эта компания становилась все

менее и менее интересным поставщиком. В итоге теперь она практически «потерялась» на рынке.

Банки в принципе заинтересованы в том, чтобы их поставщик специализировался на банках. Потому что именно в таком случае он сможет предложить им технологически новые способы зарабатывать, и себе зарабатывать больше денег при меньших тратах. Особенно это важно для рынка банковской розницы.

— Но вы же работаете и с небанковскими организациями. С тем же «Ингосстрахом»...

— Смежные рынки — небанковских финансовых организаций — другое дело. У нас есть решения для страховых компаний, для инвестиционных, для микрофинансовых, инструменты автоматизации спецдепозитариев и негосударственных пенсионных фондов.

Такие проекты только увеличивают опыт в актуальной для банка области

Здесь как раз возможна взаимовыгодная стратегия. Например, банки давно уже ведут очень сложный и детализированный учет операций с финансовыми инструментами — срочных сделок, сделок РЕПО, производных финансовых инструментов и др.

Для НФО учет финансовых инструментов на новом плане счетов нельзя назвать усложнением, — это просто появление нового учета. Например, в упомянутом проекте с «Ингосстрахом» мы насчитали около тысячи шаблонов проводок только по ценным бумагам. И здесь наш банковский опыт, — не только автоматизации, но и методический, крайне востребован. И, наоборот, такие проекты только увеличивают опыт в актуальной для банка области.

Для МФО наше решение интересно по двум причинам. Во-первых, оно комплексное, включает и фронт- и бэк-офис. Причем во фронте мы предлагаем очень интересные технологии по тому же взысканию просроченной задолженности, — это более чем актуально сейчас.

Во-вторых, мы входим в отраслевую подгруппу по микрофинансированию рабочей группы Банка России по переводу на новый план счетов. Это позволяет нам не только развивать наше

решение «Програмбанк.КредитМикро» в соответствии со всеми рекомендациями Банка России, но и своевременно указывать им на «узкие места» в учете по новым стандартам. На основе рекомендаций рабочей группы представители банка России, в ряде случаев вносят корректировки и уточнения в стандарты.

Новые технологии кредитования, которые мы осваиваем при работе с МФО, могут быть очень полезны банкам как опыт смежного рынка. Например, на рабочей группе встал вопрос, на каком счете учитывать авансы, полученные МФО в погашение займа до срока очередного платежа. У банка здесь проблем не возникает, поскольку банки могут вести расчетные счета физических лиц и при поступлении авансового платежа в погашение кредита банк использует такой счет, а потом списывает с него суммы, в соответствии с графиком погашения. МФО не может воспользоваться этим способом, так как не имеет права открывать расчетные счета. Вопрос был поставлен на рабочей группе, представители Банка России его рассмотрели и предложили, чтобы эти авансовые платежи учитывались по счету 47422 «Обязательства по прочим финансовым операциям».

То есть наши знания и опыт многое дали для решения «Програмбанк.КредитМикро». И, наоборот, те новые технологии кредитования, которые мы осваиваем при работе с МФО, могут быть очень полезны банкам как опыт смежного рынка.

— Вернемся к банкам. Так как же вырваться из порочного круга взаимоотношений банков и разработчиков?

Другими словами, как в этой ситуации развиваться и банкам, и поставщикам? Какие взаимовыгодные сценарии взаимодействия возможны и в краткосрочной, и в долгосрочной перспективе?

— Давайте сначала про краткосрочную. Идеологически здесь все понятно: поставщик должен предложить банку новые возможности заработка и указать пути экономии (в том числе, и расходов на ИТ).

— Самое интересное это, конечно, увеличить доходы. Вы можете привести пример?

— В качестве примера нового канала доходов можно привести возможность автооплаты ЖКХ.

Анализ текущих предложений на банковском рынке показывает, что только за эту услугу банк может получать от 1000 до 3000 рублей в год с одного клиента

Сегодня огромное количество людей имеют карточки Сбербанка только для того, чтобы пользоваться таким сервисом. Другие банки тоже предлагают что-то подобное, однако у них идет списание фиксированных сумм, а людям хочется, чтобы списывалось ровно столько, сколько насчиталось в том или ином месяце, потому что вернуть деньги из системы ЖКХ в случае переплаты, это проблема. После постановления 209-ФЗ любой банк сможет предоставлять этот сервис. Причем он может брать на себя определенные гарантии, что человек действительно все услуги ЖКХ оплачивает вовремя, что не начисляются никакие пени. И это касается всех госначислений: штрафов ГИБДД, оплаты налогов и так далее.

При этом люди готовы платить за такой банковский продукт! Анализ текущих предложений на банковском рынке показывает, что только за эту услугу банк может получать от 1000 до 3000 рублей в год с одного клиента, не считая использования остатков на счетах, доходов от постпродаж и др.

Это пример того, как продукт может помочь заработать как банкам, так и разработчикам продукта

Решение «ПрограмБанк.СМЭВ», которое мы вывели на рынок летом этого года, позволяет банком как раз зарабатывать на новой услуге помимо выполнения обязательных требований 209-ФЗ. Это универсальный информационный шлюз для организации электронного документооборота с органами власти. В настоящее время решение включает в себя ряд готовых коннекторов: с ГИС ЖКХ, ГИС ГМП, ФССП, сервисами МВД, ФНС, ЕФРСБ. По сути, мы предлагаем клиенту не доступ к этим системам, а готовый продукт, проработанный и на уровне бэк-офисов, и на продуктовом уровне, и в IT-системе. Это пример того, как продукт может помочь заработать как банкам, так и разработчикам продукта.

— Кроме оплаты ЖКХ, возможны ли еще примеры, где технологии дают реальное увеличение доходов?

— Да, например, решение по сбору просроченной задолженности. Здесь не так легко посчитать дополнительные доходы, но решение поможет банкам собирать просроченную задолженность самостоятельно и с меньшей просрочкой, а не продавать коллекторам за 10–20% от номинала.

Одно из внедрений этой технологии на базе нашего решения «ПрограмБанк.ФронтОфис» — специализированная компания «ВСК-Ипотека»

Другой пример — ипотека. За счет государственной поддержки ипотечное кредитование чувствует себя на рынке гораздо увереннее других кредитных продуктов. Но для развития ипотеки необходимо специализированное решение, которое сможет обеспечить гораздо более сложный бизнес-процесс, чем при массовых видах кредитования. Технология должна демонстрировать измеряемые бизнес-результаты, например автоматическое выявление некоторых категорий проблемных и, в том числе, мошеннических заявок и более оперативное взаимодействие с клиентом. Одно из внедрений этой технологии на базе нашего решения «ПрограмБанк.ФронтОфис» — специализированная компания «ВСК-Ипотека».

— А если говорить об оптимизации расходов?

— Прямые и неотъемлемые фиксированные расходы у каждого банка — это в первую очередь расходы, связанные с регуляторными требованиями, требованиями ЦБ. И одна из самых серьезных вещей — отчетность.

Больше 10 лет назад мы стали внедрять свое решение по внутрихозяйственной деятельности у крупных банков, таких как ВТБ, JP Morgan

Много лет подряд банки видели смысл АБС в том, чтобы автоматизировать все направления деятельности и формировать отчетность. Лет 10–15 назад все меняли АБС, так как она не позволяла готовить отчетность, адекватную требованиям регулятора. Это было сложно, особенно для крупных банков с разнородной IT-инфраструктурой.

Постепенно банки, особенно крупные, стали исходить из концепции the best of breed и внедрять специализированные решения независимо от

АБС. Например, больше 10 лет назад мы стали внедрять свое решение по внутрихозяйственной деятельности у крупных банков, таких как ВТБ, JP Morgan.

Отчетность стали автоматизировать в рамках специализированных решений на хранилищах данных — сначала это была только управленческая отчетность, а потом и регуляторная.

Крупные банки перестали менять свои АБС только ради отчетности, а поставщики начали поставлять им решения хранилищ для формирования регламентированной отчетности. Как правило, такие решения были индивидуальными для каждого банка и очень дорогими, причем дорогими не просто на уровне первоначальных инвестиций, но и на уровне обслуживания.

Мы разработали решение «Програмбанк.Отчетность» , пилотное внедрение которого сейчас идет в банке «Экспресс-кредит»

Мы пришли к тому, что средние и мелкие банки сейчас не готовы менять свои АБС только ради отчетности. Это слишком большие расходы. Но и заказывать индивидуальные решения на хранилище данных для многих тем более слишком дорого, для среднего банка стоимость сопровождения решения на хранилище может существенно превосходить стоимость сопровождения АБС.

Именно для них мы разработали решение «Програмбанк.Отчетность» , пилотное внедрение которого сейчас идет в банке «Экспресс-кредит».

Это специализированная система регламентированной отчетности с полным пакетом форм для ЦБ, которая интегрируется в общий ИТ-ландшафт банка.

Важно также и то, что это решение абсолютно прозрачно и понятно пользователю: базовые настройки реализованы на уровне «галочек» и справочников, никаких макроязыков

Это решение создано на промышленной платформе, которая, обеспечивает все ключевые возможности хранилища для регуляторной отчетности.

То есть это решение с преимуществами хранилища, но по цене тиражного решения — мы ожидаем, что в стандартной поставке средняя

стоимость поддержки решения «ПрограмБанк.Отчетность» будет находиться в диапазоне 20–50% от цены сопровождения АБС.

Важно также и то, что это решение абсолютно прозрачно и понятно пользователю: базовые настройки реализованы на уровне «галочек» и справочников, никаких макроязыков. Все это позволяет банку избегать больших разовых затрат и крупных затрат по сопровождению.

— Для банков очень важно сейчас, чтобы внедрение новых решений происходило максимально быстро...

— Да, и надо отметить, что вопрос цены и вопрос скорости внедрения связаны.

Мы вносим в продукт необходимые настройки и данные, и предлагаем людям попробовать использование решения, что называется руками, самостоятельно

Если внедрение затягивается, это ведет к дополнительным трудозатратам как у банка, так и у разработчика. Мы все делаем быстро и гибко. Если посмотреть историю развития технологий внедренческого проекта за последние годы, то мы видим, что он перешел к стандартизации, к каскадному методу, к обследованиям. Все это значительно замедляет процесс внедрения. Наше архитектурное решение достаточно мощное и гибкое. Мы проводим микрообследование, по сути это изучение документов клиента, его продуктов, то есть того, что формализовано. Дальше мы вносим в продукт необходимые настройки и данные, и предлагаем людям попробовать использование решения, что называется руками, самостоятельно. И сразу видно, что не так, где подправить, где «подкрутить». Это отсекает необоснованные требования, «хотелки», и позволяет тратить ресурсы только на то, что действительно необходимо заказчику.

Все зависит от мотивации банка, конечно, и если она высокая, мы внедряем свое решение в базовом функционале за один-два месяца. Недавно внедряли НКО, которая занимается обменом валют в аэропортах по всему миру. Отчетность там почти банковская. Внедрение у нас заняло два месяца, и в этой компании отметили, что у нас неформальный подход, что мы работаем «на результат». Да, иногда мы оказываемся в нуле или даже в убытке от конкретного проекта. Но

долгосрочное взаимодействие с клиентом окупается. Поэтому мы стараемся не впадать в бесконечные обследования и согласования.

— «Програмбанк.Отчетность», насколько я понимаю, это пилотный проект?

— Да, это «пилот», но это реальный «пилот» — не пробное внедрение, а промышленная эксплуатация. Мы рассчитываем на то, что с нового года это решение будет пользоваться массовым спросом. В самое ближайшее время завершится внедрение в банке «Экспресс-кредит».

— А «Програмбанк.СМЭВ»?

— В промышленной эксплуатации с июня этого года.

— Для банков очень важным является быстрая отдача инвестиций в IT. Могут ли они на это рассчитывать, работая с вами?

— Безусловно. Она достигается за счет того, что на первом этапе мы внедряем то, что необходимо и локально. Строим по кусочку единую интегрированную систему, собираем единую мозаику, если так можно выразиться.

Наш опыт показывает, что можно обойтись без крупных инвестиций в платформу

Проблема в том, что многие игроки де-факто на рынке говорят клиентам: да, вы можете получать решения частями, но для этого надо поставить нашу платформу или какую-то другую промышленную. Получается, что все равно банку сначала надо потратить много денег, а потом еще будут инвестиции в каждое внедрение. Наш опыт показывает, что можно обойтись без этого, без крупных инвестиций в платформу.

— Ваши решения идеально подходят для мелких и средних банков. Это ваша основная целевая аудитория?

— Мы работаем для всех банков, это зависит как от решения, так и от предпочтений банка по сопровождению и организации работы. Среди наших клиентов — ВТБ, JP Morgan, Национальный клиринговый центр, финансовые компании ВТБ-капитал и «Ренессанс капитал» — не самые маленькие финансовые учреждения.

Другое дело, что наши предложения для средних банков во многом уникальны. Мы берем многое из того, что наработано для грандов рынка и переводим это в тиражные решения.

— Мы обсудили, как вы можете помочь банкам, дать практические результаты для бизнеса в краткосрочной перспективе? А стратегически что вы предлагаете?

— Мы видим, что для банков, как крупных так и не очень, основной стратегический ресурс — их клиентская база.

Мы предлагаем рынку наше решение «Знай своего клиента», которое позволит банкам выделять группы клиентов по их доходности, по специфике их бизнеса

Об этом очень серьезно думают и Сбербанк, и Альфа-банк, и ВТБ. Для региональных банков сохранение и наращивание клиентской базы, с одной стороны, и повышение ее качества, доходности — с другой, вопрос выживания.

Банки обладают огромной информацией о своих клиентах, особенностях их бизнеса. И в этом знании — источник развития самого банка.

Поэтому мы предлагаем рынку наше решение «Знай своего клиента», которое позволит банкам выделять группы клиентов по их доходности, по специфике их бизнеса. Предлагаемый нами анализ этой информации в разных разрезах даст возможность помочь «плохому» клиенту стать «средним», а «среднему» — высокодоходным, «отличным».

Это позволит банку и разрабатывать новые продукты для своих клиентов, актуальные и доходные.

Ведь если банк поможет своим клиентам стать более доходными, то и они ответят ему тем же!