

Александр Соколов*

«Инверсия»: эффективные решения для региональных банков

Региональные банки могут и должны стать более конкурентоспособными, занимая ниши, в которых не работают федеральные банки. Их преимущества — гибкость подхода к клиенту, скорость принятия решения и умение управлять продуктами комплексно — достижимы, если использовать современные ИТ-решения. Компания «Инверсия» предлагает банкам эффективный инструмент для достижения лидерства по доступной цене.

Проблемы региональных банков

Из года в год количество банков в России не увеличивается. Уходят с рынка прежде всего региональные банки. Основных причин две. Во-первых, это конкуренция с федеральными банками, которые крупнее региональных и имеют больше возможностей для развития. Они обладают большей ресурсной базой, имеют доступ к более дешёвым ресурсам. Кроме того, клиенты склонны доверять преимущественно им, интуитивно считая, что крупный банк устойчивее маленького. Поэтому сейчас люди охотнее несут свои деньги в федеральные банки. В отношении юридических лиц, чьи остатки на расчётных счетах и депозиты вообще не застрахованы, эта тенденция прослеживается ещё отчетливее. Хотя устойчивость банка далеко не всегда связана с его размером. Имея более дешёвые пассивы, федеральные банки могут кредитовать заёмщиков в регионах под меньший процент, чем региональные банки.

Вторая проблема региональных банков — увеличение расходов и снижение доходности банковского бизнеса в целом при усиливающемся контроле со стороны регулятора. Ресурсы для фондирования дорожают, при этом операционные расходы и затраты на содержание персонала неуклонно растут. Регулятор повышает требования к банкам, вводит ограничения на ставки по депозитам и по кредитам. Банки вынуждены более внимательно относиться к сдаче отчётности, ведь за её намеренное искажение или случайные ошибки, допущенные по разным



причинам, у банков в последнее время всё чаще отзывают лицензии. Усилился контроль за операциями банков и их клиентов, призванный выявить их причастность к легализации средств, полученных преступным путём.

Увеличиваются расходы у банков и на автоматизацию. Не секрет, что многие банки имеют сегодня две АБС: «Корпоративную» (как правило, она же и основная учётная) и «Розничную». У этого подхода исторические корни: долгое время считалось, что распределив операции юридических и физических лиц в разные АБС, на разные серверы, банк убивал сразу несколько зайцев: повышал надёжность своего ИТ-ландшафта и снижал нагрузку на серверы. При этом банку приходится использовать минимум два физических сервера, на которые нужно установить операционные системы, СУБД и АБС. Их нужно приобрести и поддерживать в рабочем состоянии.

Такой подход приводит к тому, что у банка отсутствует единый каталог клиентов. Руководитель клиента-юридического лица может иметь депозитный счёт или кредит в этом же банке как физическое лицо. Одновременно он может являться учредителем второго юридического лица или просто работать в третьем. Как в таком случае получить полную картину данных о клиенте? Ответ — никак. Ведь один и тот же клиент будет фигурировать в

разных АБС. При таком подходе непросто формировать отчётность, как для ЦБ, так и для собственных нужд банка. В связи с этим банки вынуждены содержать специалистов, которые только и занимаются тем, что формируют отчёты, складывая в электронных таблицах или на калькуляторе цифры, полученные из разных систем. Расходы только на одного такого специалиста в год составляют около 1 млн рублей. Если же банк большой, то этим занимаются целые подразделения. А что делать с легализацией? Ведь если одни и те же клиенты присутствуют в двух АБС, то по ним может быть заведена разная информация. В какой АБС она более актуальна? Опять ручной труд и дополнительные расходы на персонал. Специалистам банка приходится обрабатывать большой объём информации и быстро принимать решения, так как за попустительство или недосмотр отзывают лицензию.

Чтобы сократить ручной труд, такие банки вынуждены использовать дополнительные хранилища, в которые загружается информация из всех систем. И если во вчерашнем дне в одной из систем банка произойдут изменения, то придется заново выполнять загрузку в хранилище. И обязательно кто-то должен контролировать результаты этой консолидации. А это опять люди. Им нужно платить зарплату. Да и сами хранилища в этом же банке — это сервер + ОС + СУБД + программа. Это тоже стоит денег.

Регионам нужны свои банки

Региональные банки могут и должны конкурировать с федеральными. Федеральные банки, в большинстве своём, имеют хорошо отлаженные и чётко описанные схемы взаимоотношений с клиентами. Линейки банковских продуктов, кредитные конвейеры, скоринг-карты и другие процедуры проверки клиентов, ускоряющие процесс принятия решений, дают сотрудникам банка и, что очень важно, его клиентам, чёткое представление, какие услуги им готов предложить банк и на каких условиях. Но эти условия однонаправлены: головной банк заранее определил правила, по которым он будет работать с клиентами, и сформулировал

критерии, классифицирующие клиентов. Таким образом, в большинстве случаев имеет место работа по шаблону. И это действует до тех пор, пока у клиента не появляются какие-то пожелания, особенности или обстоятельства, например, сезонный характер работы. Тут шаблоны перестают работать. А клиент не может получить именно ту услугу, которая ему нужна, которая бы учитывала специфику его отрасли, обстоятельства и особенности его бизнеса. Этим и должны пользоваться региональные банки, которые ближе к своему клиенту.

Региональным банкам нужно быть более клиентоориентированными, чем их федеральные коллеги. Они должны более внимательно рассматривать клиента, буквально под микроскопом.

Борьба в регионах ведётся за каждого, даже маленького, клиента. Тем более что сегодня он маленький, а послезавтра станет крупной компанией. И если этот клиент вырос при поддержке банка, то продолжит работать со своим банком, когда станет большим. Региональным банкам необходимо тщательно разбираться в тонкостях бизнеса клиента, учитывать не только текущее финансовое состояние заёмщика, но и проводить анализ его динамики за 1–2 года, особенно если бизнес сезонный; такой же анализ желательно проводить и по его контрагентам.

Если заёмщик — юридическое лицо, то нужно анализировать кредитную историю и кредитную нагрузку не только его как юридического лица. Такой анализ необходимо проводить и по всем физическим лицам, связанным с этим юридическим лицом: его руководителям, учредителям и их родственникам.

Если такая информация у банка есть, то она позволяет быстро принимать правильные решения, о которых впоследствии не придётся жалеть. Вручную такой анализ выполнить крайне сложно. Этот процесс должен быть автоматизирован. В линейке продуктов компании «Инверсия» есть такое решение. Одной из функций системы «Бизнес Досье», входящей в состав ЦАБС «БАНК 21 ВЕК», как раз и является анализ взаимосвязей между клиентами.

Помимо этого, «Бизнес Досье» позволяет:

- централизованно накапливать информацию по клиенту;
- вести архив встреч и результатов переговоров с клиентами;
- вести календарь оповещений и напоминаний (себе и подчинённым);
- хранить любую дополнительную информацию по клиенту (анкеты, справки, фотографии, скан копий документов, карточки образцов подписей и пр.);

- проводить финансовый анализ клиента в разных плоскостях;
- организовать единое рабочее место по обслуживанию клиентов по всем операциям. Клиент пришёл — банк идентифицировал его и получил по нему полную картину: какими продуктами он пользуется, какой доход приносит банку, какие продукты ему можно ещё предложить.

А если использовать «Бизнес Досье» совместно с модулем «Диспетчер заданий», то ни одно важное событие или напоминание не будут пропущены.

Например, при входе в банк клиент идентифицируется по паспорту или по карте. Как только в систему попала информация о том, что определённый клиент вошёл в банк, по настроенным алгоритмам идут оповещения разным службам банка:

- если у этого клиента день рождения, то ответственный сотрудник банка выходит к клиенту и поздравляет его;
- если у него есть просрочка по кредиту или подходит срок уплаты, то сотрудник кредитного подразделения напоминает ему об этом;
- если к нему есть вопросы у службы безопасности, то ответственный сотрудник службы безопасности получает оповещение о том, что клиент находится в банке.

Модуль «Диспетчер заданий» используется и для внутренних целей банка. Например, последователь оповещается о том, что ему необходимо проконтролировать новые документы, а специалист юридического управления — о том, что ему необходимо проверить заявку клиента на кредит.

Выбрать партнёром лидера

Клиентоориентированность, гибкость, возможность подстраиваться под нужды клиента, работа на единой АБС, позволяющей «на ходу» настраивать новые и изменять существующие банковские продукты — всё это повышает конкурентоспособность региональных банков и укрепляет их позиции на рынке банковских услуг. Для достижения хороших результатов банку нужна слаженная работа всей команды. Компания «Инверсия» готова стать достойными участниками такой банковской команды. Для этого у нас есть ЦАБС «БАНК 21 ВЕК», удовлетворяющая всем современным требованиям, среди которых:

- Надёжность (работает в режиме 24*7);
- Функциональность (автоматизирует все направления деятельности банка);
- Модульность (система построена по модульному принципу, где каждый мо-

дуль автоматизирует определённые направления деятельности банка);

- Целостность (это единый комплекс, в котором все модули работают с едиными справочниками и по одним правилам);
- Удобство и простота эксплуатации (дружественный, интуитивно понятный интерфейс);
- Гибкость настройки (полностью настраиваются все бизнес-процессы);
- Безопасность (многоуровневая настройка прав доступа и аудита действий пользователей в системе);
- Формирование отчётов в любом формате (DOC, XLS, TXT, DBF, Open Office).

За последние несколько лет мы существенно оптимизировали нашу ЦАБС, опираясь на новейшие технологии, и полностью переработали ответственные бизнес-операции.

Сегодня наша компания предлагает банкам работать в одной базе (в одном операционном дне) и с клиентами-юридическими лицами, и с клиентами-физическими лицами. ЦАБС «БАНК 21 ВЕК» позволяет работать с сотнями тысяч клиентов, миллионами счетов, договоров и документов. Например, расчёт процентов по 10 тысячам депозитным договорам в системе выполняется за 1,5 минуты.

Именно поэтому сотни банков сотрудничают с нами.

Компания «Инверсия» является ведущим российским разработчиком программного обеспечения для банков. По данным журнала International Banking Systems (IBS Journal), в 2010, 2011 и 2013 годах компания «Инверсия» занимала первое место по продажам core banking — поставкам АБС новым клиентам. В 2013 году нашими клиентами стали 14 новых, в том числе и региональных, банков.

«Инверсия» давно и серьёзно работает на юге России. Здесь нашими услугами пользуются более половины самостоятельных банков. Наличие в регионе квалифицированных специалистов позволяет нам оперативно и грамотно решать задачи, которые ставят перед нами клиенты. Все сотрудники узкоспециализированы: каждый отвечает за отдельный модуль или направление. Они хорошо знают не только то, как программа устроена изнутри, но и прекрасно понимают экономику автоматизируемых бизнес-процессов банка и их бухгалтерский учёт. Именно это даёт серьёзные конкурентные преимущества нашим клиентам. И, что немаловажно, за разумные деньги, поскольку компания «Инверсия» применяет гибкую ценовую политику в регионах.

На сегодняшний день по соотношению цены и качества мы держим первенство по всей России.

* директор компании «Инверсия Юг»