

«Инверсия» и BLIZKO – старт проекта интеграции

Как известно, одним из важных факторов снижения себестоимости операции и уменьшения операционных рисков является удобство оператора. Это подтверждает и проект интеграции подсистемы «Кассовый офис» централизованной автоматизированной банковской системы (ЦАБС) «БАНК 21 ВЕК» с Платежной системой BLIZKO, принадлежащей Связь-Банку, который входит в Группу Внешэкономбанка. О развитии сервисов BLIZKO для банков и клиентов – в интервью Олега Кузьмина, вице-президента Компании «Инверсия», и Евгения Косенко, заместителя руководителя Платежной системы BLIZKO Связь-Банка.



Олег Кузьмин



Евгений Косенко

Чем проще оператору, тем ниже себестоимость

– Почему компания «Инверсия» приступила к созданию в ЦАБС «БАНК 21 ВЕК» специального модуля для выполнения переводов без открытия счета?

Олег Кузьмин: Наша компания работает на рынке уже давно, и мы всегда следуем за развитием бизнеса в банковской сфере. Когда на рынке появилась такая услуга, как переводы без открытия счета, и с системами переводов начали работать банки, возникла необходимость наладить отражение этих операций в АБС банка, вплоть до формирования бухгалтерских проводок. Специфика систем переводов в том, что транзакции при оказании этой услуги бывают достаточно непростые. Банк ведь не просто принимает у человека средства в кассу или выплачивает их: дополнительно оформляется ряд транзакций, связанных с расчетами с процессинговым центром системы, рассчитываются тарифы, комиссии, иногда клиен-

ты хотят провести некоторые нестандартные виды операций, например, отзыв перевода. Да и принять средства банк может, лишь идентифицировав клиента и проверив его документы по различным «черным спискам»...

Использование операционистами специализированного ПО, поставляемого самими платежными системами (системами денежных переводов), практически всегда подразумевает необходимость двойного ввода и обработки данных клиента в интерфейс рабочего места системы и в АБС банка, что практически гарантирует временной разрыв в обработке транзакции в АБС и процессинге денежных переводов и отсутствующие этому проблемы, например, при опечатке или при попадании реквизитов документа клиента в список утерянных паспортов или другой «черной список». Поэтому банк либо должен постоянно синхронизировать методы идентификации и контроля клиентов со всеми системами денежных переводов, либо попытаться совместить воедино операции в своей АБС и в ПО денежных переводов.

Новый подход

Евгений Косенко: С тех пор, как упали тарифы на переводы, и, как следствие, уменьшились доходы владельцев систем, многие участники задумались о снижении издержек. От банков-партнеров Платежной системы BLIZKO мы всегда слышали пожелание снизить их затраты на обслуживание операций.

Основные издержки у них связаны со временем, затрачиваемым операционистом на оформление перевода. Один из самых очевидных способов снижения – убрать лишние операции и снизить возможность ошибок. Если у банка нет онлайн-интеграции с АБС, то необходим двойной ввод либо перенос данных. Всё это приводит к тому, что оператор может банально что-то напутать или забыть. Он может создать перевод в интерфейсе системы, отправить, отпустить клиента, а вспомнить, что эту проводку надо провести в АБС, только на следующий день.

У нас есть несколько крупных банков-партнеров, в которых используется ЦАБС «БАНК 21 ВЕК», которые выходили на нас с просьбой наладить онлайн-интеграцию с АБС. Понимая, что надо это делать, мы провели переговоры с компанией «Инверсия» и договорились сотрудничать.

– Некоторые банки выносят задачу идентификации клиентов и проверки их по разным спискам в мастер-систему, и вся работа с клиентом начинается с ввода данных именно в нее. Иногда такой мастер-системой служит АБС.

Олег Кузьмин: Во-первых, не все банки придерживаются такого подхода. Во-вторых, это не всегда возможно: кроме набора документов, формируемых при переводе (заявление о переводе, приходный кассовый ордер), должен сформироваться контрольный номер перевода (КНП), который отправитель перевода затем сообщает получателю. Для того чтобы этот номер был сформирован системой денежных переводов, в нее должны быть введены данные отправителя, поэтому эту операцию приходится частично проводить в одной системе, частично в другой.

Выходом может стать онлайн-интеграция АБС и специализированного ПО системы денежных переводов. Тогда операционист может вводить данные в банковскую систему, после окончания ввода они тут же пересылаются в систему денежных переводов и проверяются сразу в двух системах.

Когда несколько лет назад у нас появились первые такие решения, многие пользователи оценили их удобство: система переводов, интегрированная с нашей ЦАБС, начала доминировать, с точки зрения использования сотрудниками банка.



Олег Кузьмин: Сегодня технические меры защиты позволяют банкам практически полностью исключить риски мошенничества, связанные с информационными технологиями. Но вот организационные технологии работы менее устойчивы по отношению к мошенничеству

Поэтому банки, которые сотрудничали с несколькими системами переводов, сразу стали активно просить обеспечить интеграцию со всеми нужными им системами. С другой стороны, провайдеры услуг денежных переводов четко осознали, что без онлайн-интеграции с АБС они могут оказаться более слабыми, чем их конкуренты на этом рынке.

– Исключение параллельной работы в двух системах действительно снижает операционные риски. Есть ли другие угрозы безопасности систем денежных переводов, как с ними можно бороться?

Евгений Косенко: Сегодня самая главная угроза средствам банков-партнеров системы денежных переводов – это возможность утери платежеспособности расчетного банка или НКО системы. Так как мы банк федерального масштаба и входим в Группу Внешэкономбанка, наша система выгодно отличается в этом аспекте.

Другая отличительная особенность нашей системы – жесткий риск-менеджмент. Перед тем, как предоставить банку-контрагенту или иностранному юрлицу право проводить переводы BLIZKO, мы тщательно анализируем его возможности, в том числе, с точки зрения рисков. Поэтому наша сеть – одна из самых качественных в СНГ.

Риск открытого мошенничества либо недостаточного контроля сотрудников банка-контрагента системы в странах третьего мира – один из самых серьезных, особенно если этому банку предоставлен непокрытый лимит риска. Поэтому мы не склонны расширять географию сети за счет всякой «экзотики», тем более что денежные потоки по нестандартным направлениям практически отсутствуют.

Вообще мошенники – люди творческие, и системы денежных переводов знают, как правило, очень хорошо. Поэтому в последнее время взломы систем часто осуществлялись не с помощью уязвимостей в ПО, а с помощью «социальной инженерии», используя знания психологии. Мошенники отслеживают новые банки, недавно вступившие в новую систему,



Текст:
Андрей
Новиков

звонят операционисту, представляя сотрудником технической поддержки и под предлогом проверки системы или обучения оператора заставляют его совершить действия, приводящие к потере средств или компрометации ключей. Избежать этого позволяет предварительное обучение операторов на тестовой среде и продуманные общие организационные меры обеспечения информационной безопасности, работающие в банке.

Сейчас даже у небольших банков есть понимание, что персонал надо обучать. Мы обязательно выделяем банкам тестовые рабочие места для дистанционного обучения сотрудников. В перспективе рассматривается возможность обучения работников московских банков на базе учебного центра Связь-Банка.

Олег Кузьмин: Сегодня технические меры защиты позволяют банкам практически полностью исключить риски мошенничества, связанные с информационными технологиями. Но вот организационные технологии работы менее устойчивы по отношению к мошенничеству. Например, некоторые системы теряют деньги из-за не устраненного конфликта в процедурах выдачи и отмены перевода. Если оператор, выдающий перевод, сначала формирует документ на выдачу наличных в АБС банка и только потом завершает операцию в ПО системы переводов,

то группа мошенников, действуя скоординировано, может сначала получить деньги из кассы пункта выдачи, а затем успеть отменить перевод и вернуть средства в пункте приема.

Скоро – «пилотное» внедрение

– Насколько много доработок в модуле взаимодействия с платежными системами приходится делать при подключении новой для вас системы?

Олег Кузьмин: Это зависит от требований оператора системы. Может меняться всё: от набора полей до итогового дизайна интерфейса операциониста, в разработке которого участвуют специалисты от поставщика услуг переводов. Даже, казалось бы, такие общие вещи, как справочники стран и городов ведутся разными компаниями в своих стандартах, в своих таблицах со своими требованиями, и мы не можем свести их к единому формату без риска потери качества данных. Поэтому, как правило, под каждую систему мы создаем свой набор справочников, который один в один синхронизирован с тем, что предоставляет поставщик услуги... Таким образом, для нас и первый проект, и десятый по трудозатратам примерно одинаковы.

Евгений Косенко: Набор входных данных, как правило, регулируются законодательством. Если

систему, с которой они будут работать?

Евгений Косенко: Я бы выделил несколько типов потребителей. Первым важен тариф, они будут выбирать самый дешевый. Другие – «комфортники» – один раз совершили перевод с какой-нибудь из систем, и далее действуют «по накатанной», разница в тарифах между системами, которая сегодня минимальна, для них неважна. Третья группа клиентов – это те, кто следует рекомендациям операциониста. Сейчас формируется четвертая группа – опытные клиенты, которые понимают, что очень важен фактор надежности системы. Они рассматривают в целом, насколько системе можно доверять, насколько качественно построена отработка внештатных ситуаций у системы переводов. Ошибки и неточности бьют у всех. Например, оператор может с ошибкой «набить» реквизиты перевода. Получатель перевода не всегда может объяснить, по какой системе ему отправил перевод, операционист не всегда осведомлен о том, что банк работает с этой системой, и так далее. Насколько быстро система может решить проблему? То, как быстро система умеет обрабатывать такие ситуации, решать проблемы, для клиента становится очень важным.

– От чего сегодня зависят тарифы на перевод, как они меняются?

упрощенная идентификация требует фамилию, имя, отчество, паспортные данные, то их будут требовать все системы. К тому же, сейчас все системы стремятся к тому, чтобы брать минимум данных: зачем у клиента спрашивать что-то лишнее, когда необходимо его быстрее обслужить? Поэтому набор полей должен варьироваться незначительно, другое дело – внутренняя «кухня» системы. Но погружения в особенности внутреннего устройства можно избежать.

С 2007 года BLIZKO предоставляет заинтересованным разработчикам интеграционное решение – универсальный платежный шлюз, который позволяет организовать безопасное взаимодействие с любой системой. В нем изначально используются сертифицированные средства криптозащиты, все транзакции содержат электронную подпись. Наши партнеры оценили безопасность решения, и на сегодня выполнен ряд проектов интеграции нашего ПО с АБС разных разработчиков, которые мы делаем с банками-партнерами.

– Могут ли специалисты банка самостоятельно настроить взаимодействие своей АБС с ПО системы BLIZKO?

Евгений Косенко: Не всегда. Так как наш шлюз содержит средства криптозащиты, то любая организация, которая настраивает информационный обмен

Евгений Косенко: Сегодня тарифы уже достаточно низкие, стоимость услуги выдачи перевода практически равна себестоимости для банков, которая, в свою очередь, ограничена снизу стоимостью покупки наличной валюты. Некоторые банки в СНГ уже просто отказываются обслуживать «демпингеров», так как считают, что минимальная ставка оплаты за выдачу перевода должна быть 0,5% от суммы, для них банкнота стоит немногим меньше.

– Не пробовали ли вы сделать мультивалютные переводы?

Евгений Косенко: Мы думаем над этим вопросом. Так как наша система работает прозрачно, без скрытых комиссий, то мы хотим предложить клиентам возможность конвертации по рыночному курсу. Фактически в одном из своих продуктов этот процесс мы уже охватываем, а потом будем масштабировать. Конечно, первоначально мы определим спрос: готовы ли наши партнеры в СНГ так работать? Насколько клиенты готовы получать перевод в другой валюте? Мы внимательно изучаем эти вопросы, как изучим, будем внедрять.

– Работаете ли вы с сетями терминалов?

с нашей системой, фактически встраивает криптосредства в свое программное обеспечение. Эта деятельность лицензируется, чтобы получить законную возможность ее осуществления, необходима лицензия на разработку и встраивание криптографических средств, которая есть у всех производителей АБС, но у банков имеется нечасто. Поэтому банк, как правило, самостоятельно вести такие разработки не может, а должен привлекать компанию с лицензией, которая сможет провести эту работу.

Гипотетически банк может нанять некоего аутсорсера с необходимыми лицензиями, который наладит взаимодействие АБС банка с нашим шлюзом. Но аутсорсер должен быть достаточно надежным, и ваш банк, как клиент, для него должен быть важен, иначе в дальнейшем банк рискует остаться без поддержки интеграционного решения.

– Расскажите о том, как идет проект интеграции с системой BLIZKO.

Евгений Косенко: Проект стартовал в конце мая. Руководитель проекта с нашей стороны отвечает за реализацию и последующую сертификацию проекта. Со стороны компании «Инверсия» в проекте участвуют несколько разработчиков и бизнес-аналитик.

– На какой стадии сегодня находится проект?

Евгений Косенко: Мы работали с одной российской сетью. Это было удобно клиентам, так как позволяло не обращаться в отделение банка для отправки перевода. Терминалами пользовались и многие нерезиденты, особенно, если терминал расположен в удачном месте, например, в супермаркете. Услуга была раскручена, количество пользователей росло, но, к сожалению, вступивший в силу Закон 110-ФЗ (об изменениях закона 115-ФЗ «О противодействии легализации...») эту возможность фактически перекрыл. Ранее, исходя из прежнего варианта 115-ФЗ, при платежах до 15 тыс. рублей можно было не идентифицировать клиента. Сейчас это относится только к платежам в пользу юрлиц, причем не всех, а переводы попадают под упрощенную идентификацию. Для нее необходимо получить от клиента паспортные данные, СНИЛС, ИНН или номер полиса ОМС, проверить их достоверность по соответствующим базам данных, используя СМЭВ, а затем аутентифицировать клиента через sms-сообщение на мобильный телефон. При этом для нерезидентов РФ отличия в порядке идентификации законом не предусмотрены. Мы общаемся с другими участниками, ищем возможности идентифицировать клиентов по новому порядку, используя терминал, но верного способа пока не нашли.

Евгений Косенко: Наша практика показывает, что при слаженной работе обеих сторон подобные проекты длятся около 2 месяцев. Первое решение делается за месяц, и еще месяц продукт проходит сертификацию и доработки.

К тестированию и сертификации мы относимся очень серьезно. Наша задача – убедиться в том, что поставляемое решение работает, и работает с должным качеством. При внедрении системы у банка-партнера мы плотно контактируем не только на этапе реализации проекта, но и в последующие несколько месяцев, чтобы понять его обратную реакцию, насколько он доволен, чего ему не хватает в решении, не надо ли что-нибудь изменить. Предварительно мы общались с несколькими нашими клиентами и выяснили, что они ждут переговоров с «Инверсией» о поставке этого модуля.

Олег Кузьмин: Проект находится в стадии, близкой к завершению. Мы продублировали справочники, используемые системой BLIZKO, и наладили их автоматическое обновление через шлюз. Сейчас мы ожидаем сертификацию, включающую тестирование модуля вместе с представителем BLIZKO. Поскольку речь идет о финансовых операциях, риски тестирования системы на банк переносить неправильно.

После сертификации будем внедрять модуль в «пилотном» банке. Мы рассчитываем сделать первое внедрение в течение ближайших 2-3 месяцев, уже есть ряд потенциальных клиентов.

– Какова ценовая политика компании «Инверсия» в отношении данного модуля?

Олег Кузьмин: Мы лицензируем и продаем этот модуль на наших обычных условиях. Другое дело, что в процессе сотрудничества со многими банками – нашими клиентами складываются долгосрочные взаимоотношения, в рамках которых мы используем бонусы и скидки на решения.

Наш партнер, Связь-Банк, оператор системы BLIZKO, ведет с «Инверсией» ряд совместных проектов, и мы не исключаем того, что банк будет, так или иначе, влиять на нашу политику ценообразования по данному модулю.

– Может ли данный модуль работать с другими АБС?

Олег Кузьмин: Это решение, связанное с нашей ЦАБС, его нельзя установить отдельно. Но, несмотря на это, мы рассчитываем на то, что спрос на него будет достаточно велик, потому что сегодня ЦАБС «БАНК 21 ВЕК» занимает достаточно существенную часть российского рынка, и количество банков, ко-

торые работают с данным модулем, уже является значительным.

Постоянство развития

– Как Вы относитесь к идее создания единого окна для всех платежных систем (систем денежных переводов), позволяющего предоставить клиенту возможность выбора систем, работающих по нужному ему направлению?

Олег Кузьмин: Мы рассматривали такой вариант организации интерфейса, однако не получили позитивного отклика ни от компаний, предоставляющих услуги систем переводов, ни от банков-партнеров. Налицо противоречие интересов клиента и банка. Клиенту надо отправить перевод максимально дешево. А покупателем модуля становится банк, основная задача которого – максимизировать свою комиссию за перевод, предоставив клиенту услугу по устраивающему его тарифу. И поскольку в настоящий момент мы не нашли явных заинтересованных инвесторов ни со стороны банков, ни со стороны провайдеров услуг, пока эта идея осталась не реализованной.

Евгений Косенко: Как известно, комиссия за денежный перевод делится на трех участников. Поэтому при почти одинаковых тарифах на рынке доходность для банка, принимающего платеж, различается исключительно за счет вознаграждения, которое ему выплачивает организатор системы. Чем большую долю рынка занимает система, тем меньшее вознаграждение она обычно отдает банкам-партнерам.

Не секрет, что некоторые организаторы систем переводов активно использовали прямую систему мотивации персонала, строили бонусную программу и выплачивали вознаграждение оператору за отправку перевода по конкретной системе. Оператор, понимая, что процесс не контролируют, начинал активно рекомендовать клиентам работать именно с этой системой, иногда даже под разными предложениями отказывая им в отправке перевода по другим.

Многие банки стали понимать, что такие «игры» к хорошему не приводят: когда оператор начинает выполнять функцию топ-менеджера по управлению доходностью банка, это неправильно. Ведь банку выгоднее отправлять переводы той системой, которая дает именно банку максимальную доходность при среднерыночном тарифе за перевод.

Поэтому мы считаем, что возможность решать, какую систему рекомендовать клиентам для пере-

вода по тому или иному направлению, лучше предоставить банку, а не операционисту. Единое окно для нескольких систем переводов может упростить банку работу, если будет предлагать операционисту системы в порядке, выгодном банку.

– Есть ли у идеи, которые Вы уже готовы реализовывать, или Вы будете следовать за пожеланиями представителей систем?

Олег Кузьмин: В первую очередь, мы идем от запросов платежных систем. Это обусловлено тем, что разные компании, зачастую, предлагают кардинально разный перечень услуг, даже те системы, которые изначально занимались переводами точка-точка. Соответственно, мы делаем свои ветки расширения функционала в плоскости каждой системы переводов. Например, некоторые компании дают получателю перевода возможность забрать деньги в банкомате, вставив карточку-идентификатор и набрав КНП. Многие системы переводов добавили возможность зачисления средств на виртуальный счет, с которого можно оплачивать товары и услуги или погашать кредиты.

Эти дополнительные возможности сильно различаются от системы к системе, и создать из них какой-то универсальный пул, который подойдет для



Евгений Косенко: Закон 161-ФЗ «Об НПС» позволяет осуществлять новые виды платежей, в частности, сейчас можно вполне легально работать с «электронными деньгами». Поэтому в перспективах развития системы переводов BLIZKO мы уверены.

всех, пока нельзя. Тем более что большая часть систем переводов использует разные протоколы связи: нет универсально прописанного набора вэб-сервисов, по которым мы могли бы сделать львиную долю работы, и который подходил бы для всех.

Евгений Косенко: Платежная система BLIZKO активно развивается, мы постоянно привлекаем новых участников и анализируем новые продукты, которые можем предложить клиентам. Закон 161-ФЗ «Об НПС» позволяет осуществлять новые виды платежей, в частности, сейчас можно вполне легально работать с «электронными деньгами». Поэтому в перспективах развития системы переводов BLIZKO мы уверены.




IC ENERGY

13.10-14.10.2014
Москва, Россия

«ФОРУМ БАНКОВСКИХ КАЗНАЧЕЕВ»

Регистрация и дополнительная информация:
Tel: +(420) 226 239 723 julia.malina@icenergy.co.uk
Fax: +(420) 246 063 420 www.icenergy.co.uk