



**XIX МЕЖДУНАРОДНЫЙ БАНКОВСКИЙ КОНГРЕСС:  
«БАНКИ: ЖИЗНЬ ПОСЛЕ КРИЗИСА»**

**Заседание секции 4  
«СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ  
БАНКОВСКОГО ДЕЛА»**

28 мая 2010 года

## ОГЛАВЛЕНИЕ

|   |    |
|---|----|
| М.И. СУХОВ – директор Департамента лицензирования деятельности и финансового оздоровления кредитных организаций, Банк России, Москва. «Консолидация банковского сектора: проблемы и перспективы».....   | 3  |
| С. А. ШВЕЦОВ – директор Департамента операций на финансовых рынках, Банк России, Москва. «Расчетная инфраструктура российского финансового рынка».....  | 8  |
| О.М. ИВАНОВ – Вице-президент, Ассоциация региональный банков России (Ассоциация «Россия»), Москва. «Защита прав потребителей банковских услуг».....   | 12 |
| В. В. ЧИСТЮХИН – заместитель директора Департамента банковского регулирования и надзора, Банк России, Москва. «Банковский надзор и его влияние на развитие банковского бизнеса» .....   | 15 |
| Ю.В. МАЛЬЦЕВ – первый заместитель Генерального директора, ОАО «Москлирингцентр», Москва. «Банковские продукты для населения – новые возможности (электронные деньги)».....  | 19 |
| Ю. ШАДРИНА – член правления, ООО «Эйч-эс-би-си Банк (РР)», Москва. «Кредитование реального сектора экономики России: пути решения проблем» .....  | 22 |
| А.П. КУРИЛО – заместитель начальника Главного управления безопасности и защиты информации, Банк России, Москва. «Актуальные вопросы информационной безопасности банковской деятельности» .....  | 24 |
| В.А. КУЗНЕЦОВ – начальник Управления развития розничных платежей Департамента регулирования расчетов, Банк России, Москва. «Актуальные вопросы развития розничных платежных систем в РФ: инфраструктура, платежные инструменты, тенденции и инновации»..... | 28 |
| Д.О. ГОЛОВАН – Генеральный директор, ООО «eKassir», Платежная система «Кассира.НЕТ» (платежная система ОАО «ПСКБ»), Санкт-Петербург. «Платежный терминал в разрезе банка. Как выбрать правильную стратегию и избежать ошибок» .....                         | 31 |
| А.Ю. ЕРАСОВ, Руководитель Департамента, Компания «Гизеке&Девриент–ЛОМО, ЗАО», Санкт-Петербург. «Технология автоматизации кассовых центров» .....  | 33 |
| В.Н. ФИЛИПЕНКОВ – начальник Управления развития продаж в банках–партнерах Российской Федерации, ОАО КБ «Юнистрим», Москва. «Денежные переводы. Новые продукты и технологии для банков» .....  | 35 |
| С.П. КОСТРИКОВ – партнер, Компания «ПрайсвогтерхаусКуперс», Москва. «Совершенствование бизнес-процессов через развитие общих центров обслуживания в банках».....  | 36 |
| Р.З. ЯРУЛИН – начальник отдела Главной инспекции кредитных организаций, Банк России, Москва. «Актуальные вопросы информационного обеспечения инспекционной деятельности» .....  | 38 |
| И.Г. БУДАЕВА – руководитель направления по продвижению бизнес решений в финансовый сектор, Компания «Майкрософт Россия». «Основные мировые тенденции развития рынка CRM. Идеи для оптимизации бизнеса банков и финансовых организаций» .....                | 40 |
| Д.Б. ЗУБАРЕВ – Вице-президент, директор Департамента «Расчеты и Главная книга», Компания «Диасофт», Москва. «SOA – инструмент эффективного развития бизнеса».....   | 42 |
| Ф. ШИНТОВСКИ – Старший вице-президент, Компания «САБ Групп», Франция. «Предложение SaaS в сфере частных «облачных» вычислений для обеспечения доступа к инновациям».....  | 43 |
| А.Б. ТРИФОНОВ – менеджер по развитию Департамента по работе с крупными финансовыми организациями, Компания «Майкрософт Россия». «Анализ данных и организация информационной среды для оптимизации продаж и обслуживания клиентов».....                      | 46 |
| О.Н. АГАФОШИН – Компания «Эр Стайл Софтлаб», Москва. «Новые тенденции в политике автоматизации банков и их отражение в условиях R-Style Softlad».....   | 49 |

ЗАСЕДАНИЕ СЕКЦИИ № 4:  
«СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ  
БАНКОВСКОГО ДЕЛА»

28 мая 2010 года

Сопредседатели: Сухов Михаил Игоревич - Директор Департамента лицензирования деятельности и финансового оздоровления кредитных организаций, Банк России, Москва  
Иванов Олег Михайлович - Вице-президент, Ассоциация региональных банков России (Ассоциация "Россия"), Москва  
Швецов Сергей Анатольевич - Директор Департамента операций на финансовых рынках, Банк России, Москва

М. И. СУХОВ

Добрый день!

Разрешите начать работу секции.

Я представлю своих коллег, которых вы будете видеть до обеда.

Олег Михайлович Иванов – Вице-президент Ассоциации региональных банков России, один из разработчиков оригинальных идей, которые предлагает ассоциация в сотрудничестве с банками.

И Сергей Анатольевич Швецов, который тоже активно работает в сфере, имеющей серьёзное отношение к банковскому бизнесу.

У нас сегодня большое количество выступающих. К счастью, количество регуляторов составляет меньшинство, хотя тоже представлено большое направление разных сфер регулирования. Все мы, к сожалению или к счастью, влияем на банковский бизнес. Поэтому приятно послушать банкиров, приятно послушать представителей компаний, которые занимаются поставкой технологий в банковский сектор. Я надеюсь, что рассказ о тех проблемах, которые беспокоят каждое из этих трёх направлений, связанных с банковским бизнесом – регулирование, бизнес и технологии, поможет нам в итоге поделиться на последнем пленарном заседании какими-нибудь мнениями и находками.

С. А. ШВЕЦОВ

Уважаемые коллеги, доброе утро!

Сегодня фактически заключительный день деловой части конгресса. Надеюсь, что конгресс вам, как всегда понравился, что вы вынесли и вынесете много новых идей для своего бизнеса. Как всегда, у вас была возможность пообщаться, и желаю вам хорошо провести эту секцию, задавать побольше вопросов, потому что диалог – это самое главное преимущество такого рода секций. Этим они и отличаются от пленарного заседания. Поэтому я призываю вас к активности.

Спасибо.

М.И. СУХОВ – директор Департамента лицензирования деятельности и финансового оздоровления кредитных организаций, Банк России, Москва. «Консолидация банковского сектора: проблемы и перспективы»

Как всегда бывает с разного рода новоязами, после того, как слово начинают употреблять, тут же начинают обсуждать, а зачем оно появилось. С термином «консолидация» происходит примерно то же

самое. Идет процесс экономический, о котором мы сегодня поговорим. И идут параллельно объяснения, зачем все это нужно.

Есть несколько заблуждений, почему этому процессу нужен регулятор. Наиболее распространенное заблуждение состоит в том, что регулятору слишком дорого наблюдать за большим количеством объектов. И для того чтобы сократить свои расходы, им нужно сократить количество наблюдаемых объектов. Тогда делать это будет экономнее. После этого можно будет сокращать количество мест присутствия в территориях и так далее.

Другое заблуждение связано с тем, что регулятор или его территориальное учреждение, помимо регулирования, иногда подсказывает банкам, что им делать, что не делать. И чем меньше банков, тем легче управлять ситуацией.

Наконец, последнее распространенное заблуждение состоит в следующем, что если мелкие банки закрываются, то у крупных банков будет больше прибыли.

Все эти три утверждения не имеют никакого отношения к действительности, потому что понятно, что крупные структуры, которые занимаются регулированием, они занимаются по своим законам и формируются. Их деятельность не всегда связана с количеством наблюдаемых объектов. А уж какую прибыль извлекут крупные банки с закрытием мелких, здесь вообще не стоит обсуждать, потому что масштабы бизнеса мелких банков несоизмеримы с тем бизнесом, который находится на балансе крупных банков.

Регулирование и в России, и последние годы в западных юрисдикциях все в большей степени обращает внимание на масштабы деятельности банка совсем по другим причинам. Дело в том, что банк начиная с определенной величины, создает внутри себя дополнительные механизмы обеспечения финансовой устойчивости, которых нет в небольших банковских институтах. Нет, потому что заниматься масштабным банковским бизнесом экономически с небольшим балансом практически невозможно. Невозможно найти деньги на открытие внутренних структурных подразделений, в зависимости от региона и масштаба затрат на брэндинг. По нашим оценкам, это будет от 2,5 до 10 миллионов рублей, их нужно найти. Чтобы открыть одну точку банковского присутствия, а чтобы эффективно строить бизнес, их должно быть у банка не меньше 10-15. Поэтому банк небольшой величины просто-напросто экономически не имеет возможности продавать те продукты, на основе которых развивается наиболее эффективная часть современного банковского бизнеса. Понятно, что туда не придут крупные заемщики, которые не будут собирать в 100 банках кредиты по 10 миллионов рублей. Понятно, что наиболее крупные ритейловые банковские продукты в этой связи, по статистике, находятся в крупных банках.

Поэтому владельцы крупных банков по многим вопросам, на самом деле, союзники банковского надзора. Понятно, что взаимоотношение с каждым банком носит индивидуальный характер.

Понятно, что в каждом банке есть индивидуальный профиль рисков, и не всегда владельцы и менеджеры, в том числе и крупных банков, готовы показать надзорным органам честную картину. Но масштабы этих несоответствий в крупных банках, как правило, принципиально отличаются от масштабов несоответствий в банке небольшом, где кредитование участников является зачастую основным способом извлечения прибыли только потому, что этот бизнес никто, кроме банка, кредитовать не может.

Это очень опасный знак, и этот клубок дешевого и неэффективного бизнеса, который финансируется небольшим банком, в период кризиса очень часто выливается в проблему неликвидности.

Совершенно объективный процесс роста капитала банков имеет глубокие экономические корни, и то, что мы наблюдаем по статистике, имеет, на мой взгляд, объективную экономическую природу.

Если мы посмотрим динамику изменения размера банков в зависимости от их места на рынке по величине активов, то из этих цифр, помимо общего роста капитала, который совершенно очевидно опережает показатель инфляции, показатель валового внутреннего продукта, но здесь есть совершенно объективное объяснение – рост масштабов банковского бизнеса, инфляция и так далее.

Но на один момент мне хотелось бы особо обратить внимание: только в группе крупнейших банков капитал растет более динамично, чем активы. Размер капитала пятого банка вырос в 4,9 раза, размер капитала десятого банка – в 5,6 раза за пять лет наблюдений, а размер активов за это время вырос в сфере банковского сектора в 4,1 раза.

Если мы возьмем банки меньшего размера – пятидесятый, сотый, то рост капитала этих банков отстает от динамики роста активов. По этому признаку можно судить о том, что концентрация капиталов крупных банков – процесс объективный, процесс экономический, процесс, связанный с тем, что наиболее эффективный банковский бизнес уходит к тем банкам, которые располагают капиталом.

При этом Россия, как мы знаем, является, с точки зрения развития конкуренции в банковском секторе, наиболее продвинутой страной. У нас первые пять банков занимают меньше 50 процентов в активах, хотя в большинстве юрисдикций первые пять банков составляют 60-70 процентов. У нас показатель сейчас – 48 процентов. Я думаю, что если в течение ближайших лет он поднимется, например, процентов до 55, то это совершенно объективный сценарий развития событий, и не нужно бояться здесь никакого монополизма.

Важно, чтобы в число этих 5 банков попали не только банки, прямо или косвенно контролируемые государством. Вот тогда конкуренция в банковском секторе, действительно сильно изменится, а не из-за того, что крупные банки, как вчера говорилось, предлагают клиентам более дешевые кредиты. Да, они будут предлагать более дешевые кредиты, это рынок. И к реальной конкуренции подтолкнет рост капитализации частных банков, банков, контролируемых иностранным капиталом, и их тоже динамичное развитие вместе с банками, контролируемые государством.

Именно в этой группе пятидесяти, первых ста банков, мы видим возобновление интересов к публичному размещению акций с привлечением миноритарных акционеров, чьи интересы извлечения прибыли также, на мой взгляд, достаточно близки к интересам, которые находятся в сфере банковского надзора.

Поэтому, идущий наряду с ростом капитализация банков, процесс сокращения количества банков также носит объективный характер, наиболее динамично за этот период сократились банки с капиталом 90–180 миллионов рублей. Понятно, что я не случайно выбрал эти цифры, но процесс сокращения банков в этой группе шел до принятия закона, и без какого-то административного вмешательства количество банков с капиталом меньше 90 миллионов рублей сократилось до 201 к началу 2009 года. И закон только помог довести капиталы в этой группе банков до определенной планки. И точно так же мягко он поможет довести капитал до 180 миллионов через полтора года. Никаких особых проблем здесь не будет.

Процесс сокращения количества банков с капиталом, например, 500 миллионов или миллиард рублей в меньшей степени связан с их банкротством, и количество банков этих растет. Что мы видим, если перевернуть эту картинку в другую сторону? Мы видим динамичный и постоянный рост банков с капиталом, который, как я могу сказать, способствует развитию открытого, понятного, транспарентного бизнеса на балансе. Цифры 500 миллионов, цифры миллиард рублей – за последние пять лет количество этих банков увеличивалось, с капиталом в 500 миллионов рублей – более чем в полтора раза, и в два раза за пять лет увеличилось количество банков с капиталом свыше 1 миллиарда рублей. Без всякого

административного вмешательства, совершенно объективно. Сейчас в системе у нас 294 банка с капиталом более миллиарда рублей и 425 банков с капиталом свыше 500 миллионов рублей.

Понятно, что дальнейший рост количества этих банков будет не столь динамичен, потому что банков у нас уже трехзначное количество, но я считаю цифру 520 банков с капиталом свыше 500 миллионов рублей и 400 банков с капиталом свыше миллиарда рублей достаточно реалистичной в течение ближайших трех лет и достаточно реалистичной цифру 550 банков с капиталом свыше 500 миллионов рублей и 480 банков с капиталом свыше 1 миллиарда рублей через пять лет.

Понятно, что сегодня назвать количество банков с определенным капиталом достаточно сложно. Но я думаю, что те цифры, о которых я говорю, соответствуют достаточно умеренному сценарию дальнейшего развития банковского бизнеса, которое будет сопровождаться умеренным ростом банковского сектора в валовом продукте.

Я думаю, если банковский сектор будет развиваться быстрее, у нас будет либо большая концентрация крупных банков, либо большее количество банков с высоким капиталом, потому что это неизбежно.

Я подчеркиваю, что это процесс объективный. Рост процесса капитализации банков объективен, и все усилия регулирования в этой сфере именно потому проходят и прошли безболезненно, потому что они не отторгались банковским сектором, просто-напросто стимулировали владельцев побыстрее привлекать капитал.

Другое заметный процесс, который мы видим в сфере консолидации банковского сектора - это резкое изменение в сфере количества присоединений банков. Этот год уже стал рекордным по всем показателям, связанным с присоединениями в банковской сфере. Количество этих случаев уже к середине мая составило 8, 11 банков прекратили свое существование, присоединившись к другим банкам. Это количество уже превышает количество лицензий, отозванных Банком России. Но это достаточно случайная на самом деле цифра, здесь нет и не будет каких-либо тенденций.

Объективно, что процесс слияний будет продолжаться. Мы сейчас видим, что до конца года, скорее всего, количество слияний составит примерно 5, может, 6, может быть, больше, если акционеры будут принимать дополнительные решения. Важно также то, что процесс консолидации в большей степени будет влиять на общую ситуацию в банковской системе, потому что идет рост банков, которые таким путем увеличивают свою долю на рынке. И если сейчас это порядка от 4,5% активов банковского сектора, то к концу года, скорее всего, этот показатель суммарно и присоединяемых банков превысит процентов 6, а количество объемов присоединяемых банковских активов будет находиться в районе одного процента от активов банковского сектора. Это достаточно большая цифра, если речь идет о годовом масштабе присоединения.

Понятно, что основным мотивом для осуществления слияния является экономия на масштабах. И в этой связи тенденция снижения банковской моржи будет подталкивать банки минимизировать внутренние расходы. С этой точки зрения слияние является одним из инструментов. Свой вклад вносят процедуры финансового оздоровления, где экономить деньги нужно с двойным вниманием. И в этом году уже три случая. Один завершился в банках, которые осуществляют процедуры финансового оздоровления.

Мы, честно говоря, уже последний год не получаем каких-либо предложений по поводу того, чтобы что-то там улучшить и ускорить в сфере администрирования процедур слияния. Я думаю, что те изменения, которые были сделаны полтора года назад и в законодательстве, и в нормативных актах Банка России, сформировали достаточно адекватную регулятивную среду. Здесь, за исключением одного момента, до сих пор у нас нельзя осуществить консолидацию акционерного общества и общества с ограниченной

ответственностью, что очень жаль, что удлинит все эти процедуры на 3–4 месяца, приводит к необходимости дополнительных издержек, проведения собраний и так далее.

В большей степени процесс консолидации будет подвержен не прямым, а косвенным методам регулирования. Мы видим, например, что процесс контроля за соблюдением этих 90 млн. рублей привел к тому, что владельцы банков стали более активно находить новых инвесторов. Из 93 банков, которые увеличили капитал для того, чтобы довести до уровня 90 миллионов рублей, увеличили уставный капитал 93 банка. Из них: 15 – совсем поменяли акционеров, это был совсем новые акционеры. И 23 банка привлекли акционеров, свыше 25% - новых акционеров. Таким путем жесткости регулирования они просто-напросто активизируют рыночные процессы позитивные для банковского сектора, привлечения капитала. Точно так же, как и все другие жесткие понятные нормы регулирования, на мой взгляд, являются фактором, который способствует консолидации банковского сектора. Нет ничего страшного в установлении моратория на страхование. Понятно, что это нужно обсуждать осенью, но всего Банк России с 2005 года ввел запрет на привлечение средств населения во вклады в отношении 29 банков, 14 из них еще живы. И ничего страшного не случилось. Остальные банки, которые находились в пограничном значении, таких банков была десятка, под действием, под возможностью и практикой деятельности Банка России, который в сроки исполняет свои обязанности в проведении запрета, находили дополнительные деньги, находили возможности показать доходы, находили возможности привлечь капитал.

Я считаю, что эта составляющая регулирования она абсолютно не противоречит другим принципам регулирования, связанным с качественной оценкой рисков, с суждением относительно гибкости и качества внутреннего контроля в банках. Но без наличия в системе регулирования жестких правил по принципу: соблюдаешь – работаешь; не соблюдаешь – деятельность ограничивается, консолидация банковского сектора шла бы медленнее, явная или не явная. И восстановление этих принципов способно внести совершенно нормальное дополнение в развитие банковского сектора, если мы ведем речь о восстановлении деятельности банковского сектора на рыночных принципах.

Дополнительный позитивный момент здесь носит раскрытие структуры собственности, потому что понятно, что вопрос привлечения новых инвесторов, продажи банков становится вопросом не только покупателей, но и продавцов. Совершенно очевидно, что когда на рынке известно, кому ты продал банк, и потом с банком что-то случилось, это уже проблема не только покупателя, но и продавца, который, как правило, прекрасно понимает, кому он продает банк, и что будет с твоей лицензией после осуществления тех или иных сделок.

Поэтому, когда мы говорим о будущих тенденциях в сфере развития регулирования и контроля за процессом консолидации, то нужно иметь в виду, что все те правила, правила, может быть, иногда жесткие, иногда мягкие, но правила известные, четкие, понятные рынку, они приводят к тому, что в условиях нормального экономического развития, на который мы выходим, банкиры находят капитал, банкиры находят расширение бизнеса.

Спасибо за внимание.

(Аплодисменты)

Я призываю вас с тем же вниманием и хорошим настроением выслушать Сергея Анатольевича Швецова.

Я думаю, что вопросы мы зададим перед перерывом. Так будет более компактно. Или будут вопросы? Вот Сергей предложил задавать вопросы. Но, если после каждого выступления будут вопросы, будет сложно всем остальным выступающим. Я думаю, что мы сделаем сессию перед перерывом и ещё.

Пожалуйста.

С. А. ШВЕЦОВ – директор Департамента операций на финансовых рынках, Банк России, Москва.  
«Расчетная инфраструктура российского финансового рынка»

Вы знаете, что последние несколько лет, может быть, 7 лет в России идет дискуссия о центральном депозитарии. Мы, наверное, уникальная страна, по крайней мере, в «G 20» таких других стран нет, которая до сих пор не имеет центрального депозитария. В чем проблема, и что такое центральный депозитарий?

Российское законодательство предполагает, что доказательством права собственности на ценные бумаги является выписка либо из реестра, либо из счета ДЕПО, открытого в депозитарии. Законодательство не отвечает на вопрос, собственно, а если эти данные разнятся, что происходит в этом случае. Но и судебная практика, и логика существования институтов, проводящих корпоративные действия, говорят, что, в общем, истиной в последней инстанции является реестр. При этом опять же, Россия – уникальная страна. У нас больше 50 реестров, из них – порядка 39 живых, а значительная часть реестров принадлежит собственникам крупных компаний, то есть, так или иначе связана с голубыми фишками, находятся они далеко не в Москве и не в Санкт-Петербурге. Добраться до них сложно. Таким образом, движение ценных бумаг в значительной степени претерпевает инфраструктурные ограничения.

И часть бизнеса, которую волнует, не случится ли что-нибудь с его ценными бумагами, предпочитает держать ценные бумаги в реестрах, что создает гигантские сложности для их обращения.

Поэтому, 7 лет назад эта проблема стала в полный рост. И власти-регуляторы – Центральный банк, ФСФР озаботились вопросом совершенствования инфраструктуры. За эти 7 лет немного изменилось. Принят закон в первом чтении, причем, он принят в такой текстуре, которая, наверное, на полпроцента сохранится во втором чтении. И буквально недавно ФСФР анонсировала модель, которая предлагается.

Что же предлагается? Поскольку, собственно, цель центрального депозитария, их всего две функциональные цели: это обеспечивать защиту прав собственности инвестора и обеспечивать проведение эффективных расчетов то, в общем-то, модель, предложенная ФСФР, состоит из двух частей.

Первая – реестр режется на две части. Одна часть остается у регистратора, другая передается центральному депозитарию.

И второй элемент - центральный депозитарий начинает осуществлять эффективные расчеты. Что такое эффективные? Это низкая цена и быстрое время для проведения этих расчетов.

А европейский как бы таргет - это полтора евро за транзакцию, причем, транзакция должна осуществляться в течение нескольких минут. Что-то подобное Центральный банк сейчас внедряет на уровне платежной системы. Скажем так, еще не совсем она летает, но на 90% банки имеют возможность переводить деньги друг другу за считанные минуты. Не все банки, правда, подключились, но этот сервис в целом он как бы востребован.

Идея ФСФР заключается в том, чтобы ровно то же самое сделать на уровне центрального депозитария.

Теперь проблемы, с этим связанные. Проблем три.

Это взаимоотношения с регистраторами. Дело в том, что просто реестр разрезать на две части невозможно, потому что вопрос, кто останется в первой части, а кто во второй, если кто-то из первой части хочет перейти во вторую, то есть нужна будет система передвижения ценных бумаг между частями реестра. Отсюда вытекает электронный документооборот, который центральный депозитарий должен осуществлять с каждым из регистраторов, и это большая система. Будут ли это СВИФТ-форматы, другие форматы, какие будут запасные каналы связи, кто эти форматы будет разрабатывать, регистратор и центральный

депозитарий будут подчиняться этим форматам или наоборот, центральный депозитарий для всех регистраторов это разработает – это первая часть проблемы.

Вторая часть проблемы – сколько будет центральных депозитариев. Не секрет, что сегодня на этот статус претендуют две организации. Первая организация – Национальный депозитарный центр, который принадлежит Банку России на 43 процента, вторая организация – Депозитарная клиринговая компания, которая на 30% принадлежит Национальному депозитарному центру. Хотя вроде здесь все аффилировано, все связано между собой, на самом деле обе депозитарные структуры принадлежат разным финансовым группам: одна - группа ММВБ, другая – РТС. Выбор одной из этих структур означает получение одной из финансовых инфраструктурных групп существенных преимуществ с точки зрения статуса и позиционирования на рынке, прежде всего в отношении иностранных инвесторов и пользователей.

Насколько возможно две организации сделать центральным депозитарием? Мы были бы в этом случае первыми. Позиция такова, что мы здесь, наверное, не должны создавать то, чего нет нигде, потому что сама цель проведения эффективных взаиморасчетов предполагает их концентрацию в одном месте.

Какие преимущества у НДЦ, какие преимущества у ДКК? Прежде всего, НДЦ должен стать банком, а в рамках правительственного плана для построения финансового центра в Москве есть такой пункт о наделении расчетного депозитария банковской лицензией. Этот пункт предполагал выдачу банковской лицензии РНКО для расчетных депозитариев. Однако обе биржи поступили по-другому: они свои депозитарные структуры присоединяют к своим расчетным структурам. То есть получится расчетный депозитарий, обладающий и лицензией расчетной банковской кредитной организации, и лицензией расчетного депозитария. И НДЦ закончит этот процесс намного раньше, чем этот процесс закончит ДКК.

Второе. НДЦ на сегодняшний день является с точки зрения капитала в разы больше. Для центрального депозитария капитал может быть не столь важен как для другой организации, тем не менее, он покрывает операционные риски, он покрывает бизнес-риски, он создает мультистатус, статус внимания к этой организации со стороны ее собственников. Если вы авантюрируете капитал на свою дочернюю организацию, это значит, что вы готовы рисковать этим капиталом, вы готовы покрывать те риски, которые могут нести инвесторы.

Еще очень важным моментом является то, что за регистратора сегодня солидарную ответственность несет эмитент. Это очень важно.

В случае с центральным депозитарием его не выбирал эмитент, поэтому за него эмитент нести ответственности не может. Его вроде как не выбирал и пользователь, потому что это центральный депозитарий, идти ему больше некуда.

Вопрос капитализации центрального депозитария не праздный, потому что он отвечает на вопрос: куда жаловаться и что делать, если вдруг в центральном депозитарии произошла какая-то ошибка, будь то операционная, будь то «фрот» (имеется в виду мошенничество), и часть ценных бумаг куда-то испарилась? Поэтому капитализация, которую сегодня имеет НДЦ, а после слияния с расчетной палатой ММВБ это будет около 6–8 миллиардов рублей, наверное, больше, чем то, что сегодня могут предложить акционеры РТС.

Но у РТС и ДКК есть свои преимущества. Прежде всего, это лидирующий депозитарий по взаимоотношениям с регистраторами, и позиция ДКК по взаимодействию намного сильнее.

Второй момент, что в ДКК намного сильнее бизнес поставка против платежа, НДЦ недавно начал развивать этот бизнес, он хотя и догоняет, но пока не догнал по обслуживанию Ай-Ти-Си рынка.

Третья проблема, которая связана с центральным депозитарием, все-таки монополия, он один, а кто будет регулировать тарифы? Вообще, какой подход должен быть к тарификации? Мы прекрасно знаем, как

наши естественные монополии, опережая инфляцию, каждый год заявляют в Министерство экономического развития и в другие министерства свои претензии на увеличение тарифов.

Если посмотреть на нашу инфраструктуру, то, начиная с 1992 года, как появилась группа ММВБ и позднее появилась РТС, за всю историю существования тарифы никогда не повышались, то есть тарифы только снижались. Может быть, спасибо конкуренции, может быть, это рост масштабов рынка, однозначного ответа нет. Поэтому есть существенные опасения для нас, участников рынка. Что будет с тарифами, не будут ли они расти, не окажется ли желание Банка России идти к эффективности по факту движением в обратную сторону, движением в сторону увеличения издержек и так далее.

К сожалению, пока нет ответа на этот вопрос ни с точки зрения построения системы корпоративного управления, которое бы учитывало интересы и собственников, и пользователей, и менеджмента, ни с точки зрения позитивной практики регулирования тарифов естественных монополий.

Теперь вторая часть развития инфраструктуры – это центральные контрагенты. Дело в том, что кризис показал две вещи: что рынки имеют свойство схлопываться, и при этом схлопывании лопаются пузырьки, которые приводят к бедствиям вселенского масштаба.

Выяснилось, что все банки, абсолютно вся мировая банковская система имеет между собой многочисленные незавершенные транзакции и сделки. Накапливание таких рисков в области деривативов поставило регуляторов в тупик, фактически значительное число банков было по факту спасено только потому, что их спасение вызвало бы еще больший кризис, в еще больших масштабах.

Была попытка поэкспериментировать, Леман Бразерс был обанкрочен, но власти поняли масштаб бедствия, и все остальные банки стали сохраняться.

Вы знаете, что сейчас американцы проводят опережающими темпами собственные реформы. Европа и остальные страны уже очень недовольны, потому что вроде бы договорились действовать синхронно, но как всегда сильные синхронно действуют только в том случае, если все остальные повторяют его действия. Поэтому проблема остается. Как ее предложено решать? По крайней мере, Комиссия по финансовой стабильности, которая располагается в Базеле, многочисленные комитеты по расчетам при этой комиссии декларируют переход всех и вся на центральные контрагенты. Что это означает? Власти сознательно концентрируют все рынки на одном институте и проводится стресс-тестирование, требования к капиталу и так далее, но банкротство любого из банков при такой системе взаимоотношений абсолютно не сказывается на соседях.

С моей точки зрения, в этом подходе есть определенное лукавство. Лукавство заключается в том, что центральный контрагент не должен обанкротиться. Вопрос: а почему он не должен обанкротиться? Да, откуда он возьмет тот капитал, чтобы закрывать весь системный риск?

Ответ, наверное, такой же, как и в кризисе 2008 года: ниоткуда. Его просто спасет Центральный банк или спасет национальное правительство. И одного, наверное, спасти легче, чем спасти множество кредитных институтов.

А возможно, в концентрации есть и позитив. Но возникает проблема. Если такой центральный контрагент один, то это монополия. А как будет рынок эффективно существовать? В нашей стране ситуация повторяет историю других стран.

Мы имеем фактически сегодня три центральных контрагентов.

Это Национальный клиринговый центр, который является центральным контрагентом на валютном рынке. И против этого института есть полная гарантия Центрального банка Российской Федерации. То есть, его функционирование построено таким образом, что все его проблемы закрываются Банком России. Мы как регулятор и организатор валютного рынка несем это бремя, отвечаем за инфраструктуру.

Второй центральный контрагент – это ЗАО «ММВБ». Оно начало выполнять эти функции в феврале этого года, а формально ответственность «ММВБ» как центрального контрагента на фондовом рынке ограничена 8 миллиардами рублей, но наше законодательство делает это ограничение ничтожным. То есть, фактически группа «ММВБ» полностью отвечает за исполнение обязательств.

И есть центральный контрагент в группе «РТС», который на год раньше начал свое функционирование, и так же, как и ММВБ, функционирует не в качестве банковской организации.

Здесь, с моей точки зрения, есть очень большой риск. В Европе, за исключением, наверное, Великобритании, где специальное законодательство, принято центральным контрагентам функционировать именно в форме банковского института. Это, прежде всего, возможность ведения нормального бухгалтерского учета, сдача нормальной отчетности, соответствие правилам Базеля и так далее, и тому подобное. Но, кроме того, это два регулятора.

И в Германии, и в Италии, и во Франции – это просто объединенный регулятор. За центральными контрагентами следит и Центральный банк, и надзорное ведомство по финансовым рынкам. Почему это важно? Потому что микронадзор или надзор за отдельными институтами, имея в виду, что среда – это финансовая стабильность – это одно. А смотреть на финансовую стабильность в целом – это другое. И фактически вопрос ответственности за финансовую стабильность, он встает на первый план. Если в стране вопрос ответственности за финансовую стабильность не решен ни законодательно, ни понятийно, а в России он тоже не решен, то необходимо, чтобы оба органа, отвечающие за надзор и за денежно-кредитную политику, имели возможность согласованно проводить регулятивные действия в отношении такого института.

Сегодня мы, как акционер ЗАО «ММВБ» имеем такую возможность; как регулятор банковский в отношении Национального клирингового центра, который является Банком, мы имеем возможность проводить такой надзор. Однако, центральный контрагент группы РТС выпадает из нашего поля зрения. И это является проблемой. Я не хочу сказать, что ФСФР недостаточно уделяет внимания надзору за этим институтом. Но, условно говоря, имеет место быть регулятивный арбитраж, который позволяет в каких-то случаях центральному контрагенту группы РТС применять меньше требований, меньше издержки к системе управления рисками. Это, с моей точки зрения, плохо.

Поэтому в закон «О клиринге», который сейчас рассматривается Государственной думой и будет принят в ближайшее время во втором чтении, внесены нормы, позволяющие Банку России совместно с ФСФР осуществлять разработку методик стресс-тестирования, и проводить такие стресс-тестирования. То есть, мы устраним это самое противоречие, связанное с регулятивным арбитражем. Кроме того, конечно, ФСФР должно перевести с участием Минфина, потому что Минфин здесь законодатель, а ни банковские институты, ни кредитные организации, на бухгалтерский учет, приближенный к бухгалтерскому учету, используемому банковской системой. Потому что то, как отражаются риски в отчетности брокеров, дилеров, депозитариев, клиринговых организаций, не обладающих нашей лицензией, вряд ли позволяет адекватно контролировать эти риски.

В заключение я хотел бы сказать, что законодательство все-таки наше развивается. И в расчетной сфере, я надеюсь, будут появляться новые сервисы по управлению обеспечением. Насколько я знаю, Санкт-Петербургская валютная биржа, с Национальным депозитарным центром сейчас готовит проект по управлению обеспечением по сделкам РЕПО. Как вы знаете, Банк России, да и на межбанковском рынке это имеет место быть, проводит сделки РЕПО не только на один день. Нашим базовым инструментом является 7-дневная РЕПО, но мы проводим операции и на 3 месяца. И кредитным организациям достаточно сложно

отдавать нам ценные бумаги на 3 месяца. Это означает, что они их фактически блокируют, и не могут управлять собственным портфелем, исходя из действующей конъюнктуры.

Управление обеспечением – эта услуга позволит кредитной организации, заложившей бумаги Банку России, оперативно менять эти ценные бумаги на другие ценные бумаги из ломбардного списка, не меняя условия сделки до нескольких раз в день. Таким образом, мобильность управляющего существенным образом повысится, а возможности по управлению ликвидностью останутся практически неизменны.

В заключение я хотел бы обратить ваше внимание, что у нас проходит процесс консолидации инфраструктуры. Это абсолютно объективный процесс. И для кредитных организаций это будет означать снижение издержек и повышение возможности по проведению операций на рынке ценных бумаг.

М. И. СУХОВ

Я думаю, что банкирам стоит обратить внимание на ряд дополнительных инструментов, которые готовятся с точки зрения того, чтобы банки удобнее и выгоднее распоряжались своим портфелем ценных бумаг. Понятно, что ситуация в сфере НДС, ДКК находится в меньшей степени под влиянием участников рынка, на самом деле, чем хотелось бы. Сейчас это в большей степени обсуждается регуляторами, чем участниками рынка. Но я надеюсь, что выход из кризиса подтолкнёт к тому, что наиболее активные участники рынка, а банки являются одним из активных участников рынка, наряду с рядом финансовых компаний, смогут внести свой вклад в окончательное разрешение этой ситуации.

А сейчас я приглашаю Иванова Олега Михайловича с выступлением  
*«Защита прав потребителей банковских услуг».*

Пожалуйста.

О.М. ИВАНОВ – Вице-президент, Ассоциация региональных банков России (Ассоциация «Россия»), Москва. «Защита прав потребителей банковских услуг»

Добрый день, уважаемые коллеги. Я хотел рассказать о защите потребителей на рынке банковских услуг, прежде всего, на рынке потребительского кредитования. Я попробую отреагировать на два предыдущих выступления, чтобы не быть похожим на тетеревов, которые ведут каждый свою песню, а соседа не слышат.

Косвенно тема консолидации немножко связана с темой защиты прав физических лиц, потому что, защищая права физических лиц на банковские услуги, мы, в том числе, должны обеспечить доступность этих услуг. И если мы посмотрим не так генерализованно на некоторых графиках, отражающих общее количество кредитных организаций, а все-таки постараемся заглянуть через регионы на то, как выглядят региональные финансовые рынки, то мы в процессе консолидации можем найти некоторые негативные моменты.

Главный негативный момент – это, возможно, уменьшение доступности финансовых услуг в отдельных секторах. И тут та упомянутая американская формула, она превращается в несколько другую российскую формулу – есть повод задуматься, почему Россия – не Америка. То, о чем говорил Михаил Игоревич я бы для наших английских коллег, наверное, перевел бы формулой: Too small to be. Это некоторая новая формула, которой руководствуется Центральный банк. И, наверное, в определенном смысле это правильная формула. Но это российский взгляд на банковский рынок. Too small to be означает, что малые банки должны уйти с рынка, потому что они неэффективны.

Давайте все-таки посмотрим на эту проблему шире, чем банковский сектор, и с позиций рачительного хозяина. Представитель Министерства финансов вчера начал свое выступление с рассказа о

больших достижениях Министерства финансов в сфере законодательства, к коим он причислил разработку законопроекта о микрофинансовых организациях, о чем решил поведать банкирам, и совершенствования законодательства о ломбардах. На мой взгляд, в банковском сообществе это не могло вызвать ничего, кроме гомерического хохота, потому что если мы теперь сложим вчерашнее сообщение представителя Министерства финансов с сегодняшним выступлением Михаила Игоревича, то мы должны, наверное, прийти к выводу, что в небольших регионах наши успешные, относительно крупные, с очень квалифицированным персоналом региональные кредитные организации должны со временем стать либо ломбардами, либо микрофинансовыми организациями. Ровно такую логику развития событий демонстрируют журналисты, которые что услышали, то и спросили. На протяжении последнего полугодия Ассоциацию региональных банков засыпают вопросами досужие журналисты: а правда, что линия партии и правительства сегодня состоит в том, чтобы превращать региональные банки в малые и средние, в микрофинансовые организации?

Наверное, с завтрашнего дня они будут давать к этому вопросу еще и вопрос про ломбарды. Это неправда, потому что сегодня рынок микрофинансирования – это 30 миллиардов рублей на всю Россию, а активы российских банков – 30 триллионов рублей, это в тысячу раз больше. А кредиты, выданные физическим лицам российскими банками, – 3,5 триллиона рублей. Это в сто раз больше, чем рынок микрофинансирования. Соответственно, приблизительно в сто и в тысячу раз больше, чем деятельность, которую ведут ломбарды.

Поэтому, наше ощущение по вчерашнему выступлению Министерства финансов о том, что головное ведомство страны, ответственное за развитие финансового рынка, в значительной степени занимается имитационным законотворчеством. Это законотворчество о кусках финансового рынка, которое на самом деле не имеет никакого макроэкономического значения в Российской Федерации. И поразительным образом у них хватает смелости на крупнейшем банковском форуме об этих имитационных успехах рассказывать, не говоря ничего о развитии банковского законодательства.

Вчера у меня возникла мысль, что, наверное, нужно посетить банкирам форумы по микрофинансированию, по деятельности ломбардов. Возможно, там представители Минфина рассказывают что-то о том, как развивать банковское законодательство.

Теперь о защите прав граждан и о 3,5 триллионах рублей. Это сектор потребительского кредитования, который сегодня должен быть, с одной стороны, доступен широким слоям населения, потому что главный вывод из кризиса состоит в том, что не выйдем мы из кризиса до тех пор, пока не подстегнем потребительский спрос на рынке автоторговли, на рынке ипотеки, на рынке жилищного строительства. И до кризиса на этих рынках до 50 процентов сделок финансировалось за счет кредитных источников, за счет банковского кредита.

Что в этой сфере сделано с точки зрения регулирования, с точки зрения установления правил игры? За десять лет рынок потребительского кредитования вырос в 120 раз, и, как я уже сказал, это 3,5 триллиона рублей. Это отношения между банками и приблизительно 40 процентами населения. В российском праве эти отношения регулируются 21 предложением: 21 предложение в статье 10 закона «О защите прав потребителей» и две относительно новые статьи закона «О банках и банковской деятельности». Это статья 29-я и статья 30-я.

К сожалению, здесь та статья 29-я, в которой нуждались банки два месяца назад, она скорее поставила рынок потребительского кредитования на уши. Об этом Ассоциация региональных банков на протяжении последнего полугодия активно заявляла. Остались абсолютно непонятными вопросы с допустимостью плавающей процентной ставки. В качестве примера могу привести логику коллег из

Роспотребнадзора. Адресуясь к закону «О защите прав потребителя», они говорят о том, что раз кредитная организация обязана предоставить заемщику график платежей, в котором должны быть указаны все платежи будущие, плавающая процентная ставка невозможна, поскольку никто не знает, какой она будет в будущем, платежи указать невозможно.

Порядок определения процентной ставки – такое понятие внес законодатель в закон, не разъяснив его, что это такое может быть. Совершенно непонятно, каким образом устанавливать тарифы на рынке потребительского кредитования, как банковские тарифы должны взаимодействовать с условиями о комиссиях, с условиями о процентах, которые находятся в кредитных соглашениях.

Очень странные нормы внесены, касающиеся сроков кредитных договоров вплоть до того, что Гражданский кодекс говорит о праве заемщика досрочно потребовать возврат кредита, извините, о праве кредитора досрочно потребовать возврат кредита, если заемщик ведет себя недобросовестным образом, но при этом невозможно изменить срок кредитного договора.

В этой ситуации мы предлагаем банкам при задолженности в 100 рублей требовать от заемщика досрочного возврата 99 рублей 99 копеек и сколь угодно долго ждать возврата оставшейся одной копейки, что очевидно не окажет влияния на срок кредитного договора.

Это просто один из примеров совершенно недопустимого, поверхностного отношения законодателей к регулированию столь важной сферы при таком активном внимании, например, к сфере ломбардов и микрокредитования.

Что в этой связи предлагает сделать Ассоциация региональных банков и что она уже делает? Мы говорили о том, что для того, чтобы защитить заемщика на рынке потребительского кредитования, а вместе с тем обеспечить и кредитору комфортные условия деятельности, нам необходим пакет из трех законов: закон о потребительском кредите, закон о коллекторах и закон о личном банкротстве. Это три этапа жизни потребительского кредита. Пять лет товарищи из правительства над этими законопроектами работают, а воз и ныне там или, я бы сказал, он смог продвинуться со стороны телеги, со стороны закона о личном банкротстве, который мы сейчас обсуждаем, но совершенно не продвинулся со стороны головы лошади, со стороны закона о потребительском кредите и закона о коллекторах.

В декабре 2008 года разработанный рабочей группой ассоциации проект закона о потребительском кредите был внесен в Думу. Спустя 9 месяцев, в октябре 2009 года, группа депутатов, внесшая законопроект, получила отзыв правительства, содержащий некоторые технические замечания к редакции. В январе этого года мы направили измененный и уточненный вариант проекта закона назад, на имя премьер-министра в правительство, считая, что мы в новой уточненной редакции удовлетворили все замечания правительства, однако там ничего не происходит.

Таким образом, ситуация с точки зрения регулирования банковской деятельности на розничном рынке, на наш взгляд, носит катастрофический характер, а вся чрезвычайно важная банкам законотворческая активность подменяется некоторой имитационной активностью в каких-то совершенно не значимых и глубоко вторичных сферах.

Еще одна важная тема, о которой я скорее только упомяну, не вдаваясь в детали. Я бы обратил ваше внимание на некоторую новую мировую тенденцию в сфере защиты прав потребителя. Тенденция называется «банковский омбудсмен». Банковский омбудсмен – это лицо, которое во внесудебном порядке разрешает споры между заемщиками, извините, шире – между банковскими клиентами, физическими лицами, потребителями и кредитными организациями.

Это комфортная, дружелюбная, быстрая по отношению к заемщикам процедура, то есть она со всех сторон, казалось бы, должна быть приятна физическому лицу, потребителю; это незатратная для банка

процедура, поскольку он может, как нам представляется и как показывает международный опыт, в том числе, сэкономить на юристах, которые требуют много времени и много ресурсов, участвуя во всех судебных разбирательствах. Это в целом механизм, который работает на повышение имиджа банковской системы.

Не случайно по введению офиса банковского омбудсмана год назад в Армении был принят специальный закон. А в Египте, в странах Центральной Европы, в Бразилии, на развивающихся рынках это сегодня является мейнстримом. И с точки зрения банков, как нам представляется, если бы нам удалось совместно создать канал движения жалоб от заемщиков, от других клиентов банков, которые, возможно, получают депозитные услуги, либо услуги по управлению активами, либо платежные услуги, на омбудсмана, мы тем самым имели меньшее количество жалобщиков, которые сегодня традиционно обращаются в Администрацию Президента, в генпрокуратуру, в Роспотребнадзор, в Центральный банк. Таким образом, сняли бы частично головную боль с тех отделов и подразделений банков, которые сегодня вынуждены по 4–5 раз реагировать на одну и ту же жалобу физических лиц, с разной скоростью прошедшие через разные государственные инстанции.

Это всего лишь еще одна практическая демонстрация того, что сегодня, по большому счету, ни одно из ведомств не готово всерьез взяться за работу в сфере регулирования и надзора на рынке потребительского кредитования, на котором сконцентрировано 99% споров между банками и гражданами, банками и заемщиками. А первопричину я вижу в неразумном отношении к развитию законодательства. Мы в антикризисный период очень бурно и активно делили деньги, принимая законы, которые были чрезвычайно важные, но которые касались, по сути, распределения денег и денежных ресурсов на те или иные антикризисные меры. По сути, это были не законы. Это была легитимизация некоторых административных и управленческих решений. На этом фоне в последние 5-7 лет эта деятельность по установлению правил игры на рынке розничного кредитования практически была полностью запущена и подменена имитацией. Спасибо большое.

М. И. СУХОВ

Спасибо большое. Критика ассоциации позволяет всем регуляторам быть в тонусе. Хотя, например, я после выступления Василия Иосифовича Саватюгина остался достаточно в позитивном настроении относительно перспективы совершенствования законодательства, потому что Правительство предполагает продолжить работу по ряду серьезных, на мой взгляд, моментов. Может быть, у Олега Михайловича есть другие приоритеты, но это тоже понятно. Логика предложений понятна.

Я предоставляю слово Чистюхину Владимиру Викторовичу.

И как я посчитал, при выступлениях в 12 минут, у нас останется время на сессию вопросов и ответов.

**В. В. ЧИСТЮХИН** – заместитель директора Департамента банковского регулирования и надзора, Банк России, Москва. «Банковский надзор и его влияние на развитие банковского бизнеса»

Добрый день, уважаемый коллеги. Я тоже хотел обратить внимание на временной аспект. У меня достаточно короткое выступление. Тема для размышления, которую можно обозначить как соотношение каких-то надзорных действий и развитие банковского бизнеса. То есть, как надзор влияет на развитие банковского бизнеса? Должен ли надзор заниматься развитием банковского бизнеса, должен ли он абстрагироваться от этого, быть толерантным к развитию банковского бизнеса?

Если посмотреть на цели банковского регулирования и банковского надзора, которые записаны в нашем законе «О Центральном банке», то можно сделать такой простой вывод, что надзор никакого отношения к банковскому бизнесу не имеет, потому что цели банковского регулирования и надзора – это обеспечение устойчивости банковской системы и защита интересов кредиторов и вкладчиков.

Но все-таки мне представляется, что на этот вопрос можно посмотреть несколько с другой стороны, а именно с той стороны, что надежный, устойчивый банк – это тот банк, у которого, как минимум, очень продвинутая, хорошая система управления рисками; это тот банк, который имеет правильное корпоративное управление; это тот банк, который имеет ответственных собственников, и так далее, и тому подобное. А это означает, что если банк имеет все эти системы в совокупности в наличии, и они работают эффективно, то он, даже принимая серьезные риски на себя, несет меньше потерь, потому что эти риски контролируются. А раз он несет меньшие потери, значит, сохраненные ресурсы, сэкономленные ресурсы, которые бы фактически покрывали эти потери, они могут этим банком использоваться на развитие бизнеса.

То есть, с этой точки зрения надзор очень тесно переплетен с развитием бизнеса банка, потому что обеспечение устойчивости банка напрямую связано с тем, какие потери несет этот банк, а, соответственно, насколько эффективно он управляет рисками, которые принимает, и может с ними справиться.

Еще можно вспомнить, что в законодательстве некоторых других государств, помимо тех целей, которые перечислены, перечислена, например, такая цель, как развитие экономики. То есть, банковское регулирование и надзор должны быть направлены на развитие экономики страны. Это, мне кажется, чуть ближе к тому аспекту, о котором я сейчас говорю.

В принципе, если исходя из этой позиции, мы зададим вопрос, должен ли надзор учитывать те реалии, в которых работают кредитные организации, то ответ очевиден: да, конечно же, должен. И мы еще до кризиса очень живо обсуждали дилемму, а именно - рост или устойчивость. По-моему, даже один из предыдущих банковских конгрессов был посвящен этой теме: рост или устойчивость. Кризис немножко так отодвинул эту дилемму, но она точно так же стоит перед всеми банками. Как только банки предприняли все меры, чтобы выжить, как только они чуть-чуть наладили свою деятельность, или кто-то еще наладит свою деятельность, эта дилемма в полный рост опять встанет перед ними, потому что, чтобы действительно быть конкурентоспособными институтами, конкурентоустойчивыми институтами, им нужно развиваться. И, по сравнению с западными коллегами, развиваться намного более быстрыми темпами. С моей точки зрения, ряд тех проблем, которые российские банки имели в кризис, это не только проблемы с концентрацией риска, с кредитованием собственника, но это в определенной степени объективные условия их предыдущей деятельности, когда они хотели очень серьезно вырасти, стать по европейским меркам средними банками и немножко забывали об устойчивости. Для меня эта формула звучит так: не рост или устойчивость, а устойчивость через рост.

Без роста, без развития банка устойчивость, с моей точки зрения, невозможна. И главное, чтобы это соотношение устойчивости через рост было сбалансировано. Если до кризиса мы наблюдали явный крен в сторону роста, банки выдавали огромное количество кредитов, была кредитная экспансия, не всегда продуманно они открывали огромное количество новых точек, не всегда думая, насколько эти точки рентабельны, создавали новые продукты, до конца не понимая, принесут они нужную прибыль или нет, надзор был более терпимым, то, очевидно, что сейчас мы наблюдаем тенденцию в сторону устойчивости, потому что мы имеем достаточно консервативный практически надзор. Сами по себе банки вынуждены заниматься фактически обеспечением своего выживания. Они сейчас меньше думают о росте.

Но главное, чтобы что сохранилось? Главное, чтобы рост не прекратился совсем. Главное, чтобы мы в погоне за этой устойчивостью не забыли вторую составляющую. То есть, для нас очень важен баланс.

И ко всем тем объективным трудностям, которые сегодня имеют банки, в действительности добавляется, так называемый, регулятивный риск. Важная тема регулятивного риска – это тема не только наша российская, это тема практически всех государств. Еще в 2006 году, будучи на одной из очень серьезных конференций, которая была посвящена внедрению «Базеля II», и эта конференция была организована Базельским комитетом по банковскому надзору, там выступал, если я не ошибаюсь, один из руководителей такого крупного банка, как «Эйч-Эс-Би-Си», даже банковской группы, будет правильнее сказать, он сказал, что, вы знаете, у нас много – кредитные риски, операционные, рыночные, но регулятивный – самый сильный. Ясно, что это было некое обобщение, но, тем не менее, он имел в виду, что в ряде случаев регуляторы принимают настолько масштабные правила, которые меняют действующую ситуацию, что банкам не всегда легко с этим справиться.

Так вот, с учетом кризиса, мы сегодня стоим перед созданием новой финансовой архитектуры, в том числе и регулятивной надзорной архитектуры. Я думаю, вы хорошо осведомлены о том, в каком направлении движется международное сообщество, извлекая уроки из произошедшего экономического кризиса. Это и контрциклическое регулирование, и макропруденциальный надзор, это меры, направленные на изменение выплаты вознаграждений, это укрепление капитала и ликвидности, и еще огромное количество мер, которые предполагаются к внедрению. Вы знаете, что с прошлого года Россия является членом Базельского комитета по банковскому надзору, а также Совета по финансовой стабильности. Мы принимаем во всех этих разработках более полное участие. И я вам хочу сказать, и это подтверждают все коллеги, что на сегодняшний день политическое давление очень сильно, с точки зрения принятия этих мер. Очевидно, что все те страны, которые входят в Большую двадцатку, которые входят в Совет по финансовой стабильности, Базельский комитет по банковскому надзору, они должны будут в ближайшем будущем эти меры реализовывать.

Плюс к этому, мы по итогам кризиса в России выявили наши специфические особенности. Это уже упоминалось. Это концентрация кредитного риска на собственника, на отдельные отрасли. Это недостаточная прозрачность кредитных организаций. Это слабая система управления рисками. Очевидно, что и здесь мы должны будем принимать большое количество мер. Конечно же, пожелаем сами себе, чтобы в огромном новом регулятивном поле мы были бы сдержаны и понимали бы, что, принимая те или иные меры, мы тем или иным образом влияем на деятельность конкретных кредитных организаций. И главное, чтобы это влияние не было тотальным, а то надзирать будет не за кем.

Соответственно, после этой фразы я хотел бы перейти к теме диалога. Вообще, это очень важная тема, потому что, как мне кажется, достичь некоего баланса между развитием и устойчивостью можно только через диалог с банковским сообществом. Мне очевидно на данном этапе, что этот диалог нуждается в некотором улучшении развития. Мы не можем на сегодняшний день обеспечить две простые, казалось бы, вещи.

Во-первых, это публичность со стороны надзорного органа в обсуждении тех или иных своих инициатив.

Вы знаете, у нас до сих пор присутствуют не все стадии, которые обычно присущи, скажем так, развитым странам с развитыми банковскими системами. Во-первых, что из себя должен представлять процесс принятия тех либо иных нормативных актов? Во-первых, публично должна обсуждаться концепция этого нормативного акта или концепция регулирования, в которой четко обоснованы цели, которых хочет достичь надзорный орган. После того, как это публично обсуждено, учтены либо не учтены замечания банковского сообщества, профессиональных юристов, аудиторов, реального сектора экономики, еще кого-то, разрабатывается нормативный акт. Эта стадия у нас присутствует, нормативный акт разрабатывается

специалистами с участием надзорного органа, иногда привлекаются специалисты банковского сообщества, иногда нет, у нас примерно та же самая картина.

После этого, этот проект документа публично выносятся для консультаций, и обычно для консультаций дается достаточно серьезный срок, например, два месяца, иногда больше – три, когда было очень спокойное время – чуть ли не до полугода, если были очень серьезные изменения. И уже сам нормативный акт широко обсуждается.

Что мы имеем сегодня? Мы тоже сегодня вывешиваем на нашем сайте проекты нормативных актов в рамках антикоррупционной экспертизы. Висят они неделю-другую и благополучно на этом обсуждение заканчивается. При этом, если говорить откровенно, конечно, когда мы их там вывешиваем, мы в большей степени ждем замечаний на наличие коррупциогенных факторов, чем на какие-то сутевые аспекты самого регулирования. Это стадия тоже немножко утвердительная, но в таком очень ущемленном ключе.

Наконец, последняя стадия – это достаточный срок для кредитных организаций для приведения своих внутренних систем в соответствие с этим актом. По большому счету, мы стараемся следовать этому принципу. Другое дело, что, как показывает практика, выделенного срока все равно не хватает кредитным организациям, но есть основания полагать, что здесь уже в большей степени это какая-то их проблема, потому что, когда мы даем полгода, иногда больше, иногда чуть меньше, в среднем это где-то полугодовой срок чаще всего, если речь идет о каких-то новых правилах, то в ряде случаев мы получаем звонки, в том числе от крупных банков, которые за две недели до принятия сообщают: вы знаете, мы прочли внимательно и понимаем, что реализовать те или иные меры не успеваем. Конечно, это уже проблема самого банковского сообщества.

И здесь я хотел бы перейти ко второй проблеме с точки зрения диалога. Эта проблема называется «преодоление аморфности или крайней степени прагматизма». О чем я хочу сказать? Я хочу сказать о том, что, например, если мы реализуем то, о чем я говорил, с точки зрения подготовки нормативных актов, я совсем не уверен, что наше банковское сообщество будет активным участником всего этого.

У меня есть конкретный пример. Мы размещали на сайте Банка России два документа Базельского комитета как раз по капиталу и ликвидности. Вы знаете, это ключевые документы не только для всего мирового сообщества, ключевые документы для российской банковской системы, и в ближайшие несколько лет они будут реализованы, и нам с вами по этим документам жить. И что вы думаете? Размещая эти документы, мы делаем пресс-релиз, где просим кредитные организации откликнуться, потому что Базельский комитет мечтает услышать что-то от национальных банков. И мы не получаем ни одного письма, комментария, заметки – ни одного!

После этого мы направляем письма в ряд крупнейших банков. Там на английском языке, мы перевели на русский – не помогло. Мы направляем письма в крупнейшие банки, в 20 крупнейших банков, и просим их тоже как-то отреагировать. Я вам честно скажу, реакция была не от 20 банков, наверное, а в общей сложности, от семи или восьми и вначале очень сдержанная. Они говорили, что за те сроки они ничего сделать не могут, но после настойчивых звонков, личных контактов ситуация немножко сдвинулось. Но поверьте мне, такого рода аморфность происходит совершенно по всем направлениям. Поэтому можно кивать на надзорный орган, который не дает времени, не обсуждает, но и банковскому сообществу нужно немножко развиться в этом смысле. Я понимаю, что когда предполагается, что что-то будет вступать в силу через год, два, может быть, не стоит об этом думать. Но время летит очень быстро, и нам нужно немножко перестроиться и реагировать не постфактум, а немножко заранее. Такая возможность у нас есть. Спасибо за внимание.

М. И. СУХОВ

Спасибо большое, Валерий Викторович.

Я приглашаю Мальцева Юрия Валентиновича.

Пока он идет, я считаю, что очень важно, что именно его выступление начинается словами «Банковские продукты».

Ю.В. МАЛЬЦЕВ – первый заместитель Генерального директора, ОАО «Москлирингцентр», Москва.  
«Банковские продукты для населения – новые возможности (электронные деньги)»

Я бы хотел кратко остановиться на якобы новом явлении на нашем рынке – на электронных деньгах, используемых в розничных расчетах населения, точнее, на ряде нерешенных проблем.

На мой взгляд, электронные деньги не обладают некой спецификой, суперспецификой, выделяющей их из других форм расчетов. В мире нас окружают вещи и обязательства, и это один из видов обязательств используемых в целях осуществления расчетов. Если брать ближайшие аналоги, те же чеки, то эмитентом этих обязательств по сложившейся практике является банк.

Собственно, электронные формы тут не имеют существенного значения. Есть некое обязательство. В чем его содержание? Это хранить деньги и исполнять обязательства перед владельцами электронных денег. В известном смысле это можно считать таким электронным аналогом чековой книжки.

Понятно, что форма существенно определяет содержание, номера чеков и электронные деньги могут отличаться порядком составления документов, порядком оформления сделок, связанных с переменной лиц в обязательстве и так далее. Но, тем не менее, если бы вместо электронных были бы ракушки, камешки и так далее, сущность отношений, возникающих между субъектами различного рода хозяйственных сделок при использовании ракушечных денег ничем бы не отличалась от сущности обязательств, возникающих при использовании так называемых электронных денег.

Хотелось бы обратить внимание на следующий факт. Большинство гордо называющих себя платежными системами организаций эмитирует ни электронные деньги или какие-то там карты, а их деятельность мало отличается от деятельности, связанной с открытием и ведением счетов. Практически, в силу добропорядочности многих крупных розничных организаций, которые двадцать раз подумают, прежде чем применять тот или иной неопознанный инструмент, эмитент действует следующим образом: он принимает деньги от физического лица, а далее в счет погашения своих обязательств перед этим физическим лицом он переводит деньги на счет поставщика. Очень мало поставщиков услуг, которые принимают электронные деньги как таковые. А в этом случае, практически, различия между обязательствами, возникающими в силу эмиссии электронных денег и обязательствами банковского счета, практически не найти. И получается так, что сейчас деятельность эмитентов электронных денег – это практически неприкрытая форма ведения банковских счетов, вообще говоря, без лицензии, без регулирования и так далее.

И при регулировании вопроса электронных денег необходимо, на мой взгляд, такую процедуру обращения электронных денег исключить, потому что она ничем не отличается от процедуры банковского счета, за исключением кредитных организаций, которым проведение расчетов и открытие счетов разрешено банковской лицензией.

На что еще хотелось бы обратить внимание? Сейчас триумфальное шествие электронных денег, причем, через небанковские организации обусловлены следующим основным потребительским свойством: они никак не регулируются. И в связи с этим практически сейчас стадами, десятками появляются новые эмитенты, появились разные е-мани, и-мани, м-мани и прочие мани в небанковском исполнении, состав

операций, с которым, если сказать мягко, неведом, поскольку этим никто не занимается. На это никто не обращает внимания, кроме некоторых любителей, которых интересует эта тема. Я имею в виду, не занимается с точки зрения регулирования и надзора.

Следует также обратить внимание на следующее: в связи с тем, что факт эмиссии или обладание электронными деньгами никак не регистрируется в налоговых инспекциях, обращение электронных денег между юридическими лицами должно быть не просто ограничено, а исключено, за исключением в отношении держателя с эмитентом, перед которыми эмитент должен погашать обязательства, вытекающие из электронных денег; либо в обращении между владельцем и кредитной организацией, уполномоченной эмитентом осуществлять погашения по электронным деньгам. Это такой своего рода эквивалент.

Исходя из того, что я тут наговорил, по электронным деньгам возникает вопрос: в том виде, в каком они сейчас существуют, наверное, существовать они долго не должны. На мой взгляд, инструмент очень удобный. Он обусловлен развитием расчетных и электронных технологий. Другое дело, в каком виде они должны существовать, кто должен быть их эмитентом.

И в связи с этим хотелось бы сказать, что, вообще говоря, несмотря на пропаганду, связанную с новизной, неурегулированностью и так далее, несмотря на разговоры о том, что это просто обязательства, которые предусмотрены ГК, следует отметить следующее, что Гражданский кодекс говорит о том, что платежи на территории Российской Федерации производятся путем наличных и безналичных расчетов. Наличные расчеты – это практически получение наличных денег поставщику; а безналичный расчет осуществляется в формах, предусмотренная в Гражданском кодексе, а также формах, им не предусмотренным, но установленным законом. Поскольку нет никакого закона по этому поводу – по поводу применения электронных денег, то любая эмиссия подобного рода обязательств считается незаконной. И к чему это может привести, у нас уже есть свежий пример со 103-м законом. То есть, если ввести в России нарушение до массовости, то такое нарушение может быть вычислено только амнистией. Вот со 103-м законом мы такой пример уже имеем. Если сейчас не взяться за регулирование этой проблемы, то, вообще говоря, через год можно получить ситуацию, что это распространено настолько, что людям удобно, что банки опять спят, банки – жирные коты, им не до этого, и вообще это не банковская деятельность, и так далее.

На мой взгляд, регулирование электронных денег – как одна из форм расчетов достойна отдельного параграфа, например, следующего за параграфом «расчеты чеками», который можно было назвать примерно так: расчеты спорных обязательств, составленных в электронной форме электронных денег. Что такое электронные деньги? Это – любое обязательство, не связанное с открытием банковского счета держателя, составленное в электронной форме, служащее для оплаты работ и услуг лиц, отличных от эмитента. Принципиально здесь, что отличных от эмитента, чтобы не похоронить здесь всякие бензиновые карты и т.д.

Исполнение по электронным деньгам должно производиться только держателю, а не в пользу третьих лиц и, наверное, путем безналичного перевода. И в редких случаях, установленных Банком России, путем выдачи наличных денег до определенного предела.

Естественно, не надо, наверное, заниматься электронным фальшивомонетничеством. Поэтому эмиссия электронных денег должна производиться только за счет средств, предоставленных физическим лицом, а не в кредит. Тем более, ни о каких резервных требованиях в настоящее время речь не идет.

Держателями электронных денег могут быть физические и юридические лица. Использование физическими лицами электронных денег в целях осуществления предпринимательской деятельности, на мой

взгляд, должно быть запрещено, поскольку это инструмент расчетов населения за повседневный товар, работы и услуги.

На мой взгляд, принципиальным положением является то, что эмитентом электронных денег должна быть кредитная организация и только.

Соответственно, эмиссия электронных денег в пользу юридических лиц не допускается. В противном случае будет не собрать костей, в случае начала обращения электронных денег вне банковской сферы путем вручения юридическими лицами друг другу, бог знает, чего, тех самых обязательств, которые впоследствии будут предъявлены кредитной организацией эмитенту.

Соответственно, если электронные деньги получены в счет оплаты товаров, работы и услуг, опять же, на мой взгляд, должны быть предъявлены эмитенту в срок, установленный законодательством.

Если сейчас мы говорим, что все наличные должны быть сданы, за исключением лимита кассы, наверное, какой-то срок по «инкассации» электронных денег также должен быть установлен уже юридическим лицам. Соответственно, инкассироваться или предъявляться к оплате эмитенту.

Соответственно, хождение электронных денег между юридическими лицами предлагается запретить. Необходимо определить сумму электронных денег, находящуюся в распоряжении одного физического лица. Но это вопрос уже более тонкого регулирования. Наверное, такое регулирование должен осуществлять Банк России.

Технологии применения электронных денег, на мой взгляд, тоже очень важная вещь. Должна обеспечиваться возможность выделения среди держателей - физических лиц, юридических лиц, если условно, как в некоторых системах есть карта продавца или карта покупателя. В противном случае об ограничении хождения денег между юридическими лицами речи идти не может.

Соответственно, необходимо предусмотреть момент исполнения обязательств для избежания последующих споров, связанных с исполнением.

Но, с другой стороны, теперь на что хотелось бы обратить внимание. В настоящее время регулирование расчетов и операций, связанных с привлечением денежных средств населения, выглядит примерно таким образом. Наряду с ростом капитализации, прозрачности, повышения эффективности банков, идет такой противоположный процесс вывода банковских операций из прозрачных крупных капитализированных и эффективных банков в сторону, где регулирование отсутствует как таковое. Собственно, если мы говорим даже не о платежах, а об электронных деньгах, там, на мой взгляд, осуществляются все три операции, конституирующие банк.

Первое – это привлечение денег, это размещение денег населения и это расчеты по их же поручению. Это даже не признаки кредитной организации. Это признаки такого полнофункционального банка. И в настоящее время отсутствие регулирования приводит к тому, что понятно, что эмиссию в этом случае гораздо проще делать вне банковской сферы. Сейчас эмитентом может быть бог знает кто. И общество с ограниченной ответственностью с уставным капиталом 10 тысяч рублей, и даже индивидуальный предприниматель. Поэтому говорить о каких-то нормативах, о капитале, о чистых активах, о каких-то соотношениях между чистыми активами, размером набранных обязательств перед населением, вообще говоря, не приходится. Если говорить о предпринимателе, то его чистые активы вообще только в бане можно разглядеть. Тем не менее, процесс движется туда.

И какие перспективы? В случае отсутствия регулирования, на мой взгляд, от скромных банковских нарукавников этот процесс выдвигается в сторону крупных небанковских эмитентов. И, на мой взгляд, его останавливать не надо. Только надо направить в другое русло. То есть, ближе к банковской сфере, к банковскому регулированию, хотя бы исходя из элементарных принципов разумности и справедливости. То

есть, операции одного экономического содержания должны одинаково регулироваться. В противном случае мы получаем факт вопиющей, неравноправной, недобросовестной конкуренции со стороны тех же индивидуальных предпринимателей, обществ с ограниченной ответственностью и прочего, и прочего.

Что хотелось бы еще отметить? Конечно, лучше было бы написать закон. Но нормы, опять же, законом определены. Банк России, по-моему, согласно статье 80-й, определяет сроки и, в том числе, формы осуществления расчетов. Не знаю, что имело в виду законодательство, поскольку это созвучие напоминает те формы расчетов, которые предусмотрены 46-й главой ГК, Банк России, как мне кажется, мог бы издать соответствующий нормативный акт, который бы отрегулировал эти отношения. Должен сказать, что Банк России был одним из пионеров среди центральных банков, которые выразили свое отношение к электронным деньгам еще в 98-м году, появлением различного рода «голубых» и прочих цветных книг в международном сообществе, посвященном этой теме. Но потом эта тема как-то была основательно забыта. Банк России писал, что электронные деньги, тогда это называлось «предоплаченные финансовые продукты», это некие обязательства кредитных организаций.

Правда, дальше этого в сторону нормативных актов в связи со свалившимся тогда кризисом на голову банковского сообщества принято не было.

Загвоздка, которая сейчас мешает кредитным организациям, хотя бы в присутствии федеральной конкуренции, приступить к эмиссии, – это 115 закон. Хотя, конечно, написано, что платежи до 15 тысяч могут производить без идентификации, и понятно, что здравый смысл заключается в том, что если ограничить размер обязательств 15 тысячами, то совершить платеж больше 15 тысяч невозможно. Но мнение регулятора по этому поводу не высказано, поэтому крупные транспарентные банки, вообще говоря, двадцать раз подумают, прежде чем начать.

Хотя сам по себе инструмент привлечения средств населения и обслуживания населения по массовым платежам – инструмент очень хороший, и прежде чем завлечь клиента на обслуживание, на такой полноценный инструмент типа банковской карты или банковского счета, ему, конечно, надо сначала внести пользу с помощью более облегченного инструмента и легко распространяемого по легкой логистике. Спасибо.

М. И. СУХОВ

Спасибо большое.

Я приглашаю Алексея Александровича Коровина к выступлению. Не подошел еще.

Тогда у нас Шадрина Юлия.

Пока она идет на трибуну, я поддерживаю идеологически ту часть выступления Юрия Валентиновича, где речь шла о том, что электронные деньги должны выпускаться кредитными организациями. Я думаю, что дискуссия на тему законодательного регулирования отнесена, как известно, на лето, на осень. Я думаю, что банковское сообщество тоже примет здесь активное в ней участие.

Пожалуйста.

Ю. ШАДРИНА – член правления, ООО «Эйч-эс-би-си Банк (РР)», Москва. «Кредитование реального сектора экономики России: пути решения проблем»

Добрый день. Данную тему можно рассмотреть с двух точек зрения.

Первый угол зрения на проблему – Банк «Эйч-Эс-Би-Си» в России, являясь локальным российским банком с иностранным капиталом, находится в тех же условиях, как и любой другой российский банк, переживающий кризис. Сейчас, мы надеемся, вся банковская система и экономика в целом из кризиса

выходит, и проблемы кредитования российской экономики нас интересуют равно так же, как и любой другой российский банк.

Второй угол зрения на проблему – это угол зрения Департамента по работе с финансовыми институтами, группы банков, банковской группы «Эйч-Эс-Би-Си», которые активно сотрудничают со многими банками мира, в том числе, с российскими банками, которые мы так же кредитруем, как и корпоративных заемщиков и точно также, как по корпоративным заемщикам мы смотрим уровень рисков, которые можем взять на себя в отношении этих банков. Поэтому, кредитование реального сектора экономики России российскими банками с российским капиталом, будь то государственным или частным, – это второй угол зрения на проблему.

В рамках диалога банковских институтов с Центральным банком я выскажу наш взгляд на этот вопрос.

Фактически мы знаем, что одна из основных проблем российской экономики на сегодняшний день, как нам это видится, состоит в том, что те хорошие, позитивные веяния, которые мы наблюдаем в течение последних двух кварталов на макроуровне российской экономики, почему-то не очень активно привлекают, транслируются на уровень корпоративный, на уровень конкретных предприятий.

Известно, что российская экономика продолжает быть сильно зависимой от цен на энергоресурсы, и в общем-то государственная политика, признавая эту проблему, ее адресует, пытается стимулировать диверсификацию экономики. Цели определены, и эта проблема на государственном уровне адресуется.

Однако, реализация программы такой диверсификации требует развития внутреннего рублевого рынка капиталов, который завязан на развитие пенсионной системы, системы страхования жизни и любых других инструментов, которые имеют характер долгосрочных ресурсов.

Финансовый сектор, в котором мы работаем, является ключевым в вопросе такого проникновения, транслитерации позитивных явлений с макроэкономического уровня экономики в реальный сектор. И здесь, как нам видится, основным камнем преткновения является вопрос проблемных активов, которые продолжают блокировать балансы как российских банков, государственных и частных, так и банков с иностранным капиталом.

Несмотря на то, что кризис, не привел к многочисленным или существенным банкротствам банковских финансовых структур, в первую очередь благодаря целевой антикризисной программе российского правительства, Центрального банка и своевременным мерам, которые принимались в пик кризиса, с другой стороны, несмотря на отсутствие таких крупных банкротств в финансовом секторе, в корпоративных секторах, мы не наблюдали масштабной реструктуризации плохих активов, корпоративных задолженностей, и, в целом, долг скорее пролонгирован, нежели реструктурирован.

Такая ситуация привела к тому, что экономическая модель Российской Федерации не получила перезагрузки, но тем не менее именно этого мы не видим, поэтому у заемщиков есть сложности с доступом к свежим долговым ресурсам, к новым деньгам. При отсутствии новых вливаний как в капитал компании, так и в представление долговых ресурсов, а это все затруднено именно из-за отсутствия реструктуризации прежнего долга, реальный сектор экономики пока не готов к периоду существенного оздоровления и роста.

Что влияет на такую ситуацию? Какой выход, собственно, из нее можно увидеть? У нас отсутствует законодательство, которое фактически создавало бы определенные условия для новых кредиторов реализовывать свое право приоритетного погашения задолженности. Фактически, банки, которые на сегодняшний день кредиторами предприятий еще не являются, могли бы давать предприятиям свежие деньги при условии, что кредиты будут обеспечены и обеспечение будет должным образом структурировано для того, чтобы свежие кредиторы имели преимущественное право погашения по

отношению к тем, кто кредиторами уже является и кто давали деньги в докризисных условиях. Создание такой законодательной базы открыло бы пути кредитования в нынешней сложной ситуации.

Отсутствие такой законодательной базы заставляет существующих кредиторов давать дополнительные средства предприятиям, которые реструктуризацию не прошли, и тем самым не повысили свою устойчивость и свою кредитоспособность. И существующие кредиторы такие деньги давать в большинстве случаев не готовы, как мы видим по статистике и по достаточно небольшому росту вливания свежих денег в экономику.

Мы считаем, что было бы целесообразно банковскому сообществу совместно с регулятором, совместно с законодательными органами рассмотреть возможность создания законодательной базы регулирования, для: во-первых, создания условий широкомасштабной реструктуризации, а также для предоставления именно новых условий для свежих, новых кредиторов, что, в общем-то, привело бы к возобновлению активного кредитования банковским сектором реального сектора экономики. И тем самым дальнейшее продолжение выстраивания сбалансированной экономики страны. Буду готова ответить на ваши вопросы. Спасибо.

М. И. СУХОВ

Спасибо большое. Если будут вопросы, я призываю всех докладчиков дождаться сессии вопросов и ответов, с тем чтобы была возможность ответить на вопросы.

А я предоставляю слово Андрею Петровичу Курило для выступления на тему: *«Актуальные вопросы информационной безопасности банковской деятельности»*.

Я знаю, что та тема, которой профессионально занимается Андрей Петрович, оказывает серьезное перспективное влияние на такой аспект банковского бизнеса, как обеспечение безопасности.

А.П. КУРИЛО – заместитель начальника Главного управления безопасности и защиты информации, Банк России, Москва. *«Актуальные вопросы информационной безопасности банковской деятельности»*

Уважаемые коллеги, я хотел бы сказать, что вопрос информационной безопасности относится к определенному виду деятельности, который близок по своей сути к деятельности банковского надзора. Он влияет на определенные риски. И цель информационной безопасности есть снижение рисков или снижение потерь в результате осуществления собственно банковской деятельности. Говоря инженерным языком, это есть механизм некоей отрицательной обратной связи, позволяющий выполнить задачу с оптимальным эффектом. А оптимальный эффект – это минимальные расходы.

Итак, цели безопасности можно определить как стратегические цели. Мы немножко подзабыли в связи с кризисом, но, тем не менее, стратегические цели никто не отменял в нашей жизни. И поэтому я хотел бы сказать, что все равно перед нами стоят впереди задачи обеспечения непрерывности бизнеса, поддержка непрерывности бизнеса, минимизации рисков, соответствующих, специфических, вызванных эксплуатацией ИТ-систем, информационных систем, железа и программных средств. И соответствие требованиям программ безопасности Базель II, которые достаточно серьезно и ясно говорят о необходимости выполнения этих требований.

Что касается тактических целей, которые сейчас нас захлестнули, это, конечно, защита от хищений в системах дистанционного банковского обслуживания. Я хотел бы сказать, что это наиболее острая проблема, и в банках мы насчитали порядка 100 случаев в прошлом году, немножко меньше, но величина примерно такая, хищения денежных средств. Причем, хищения этих средств совершались весьма

экзотическими способами, иногда даже не имеющих никакого отношения к техническому механизму хищения. Например, хищение путем подмены доверенности. На поддельные доверенности выписывали новые ключи, и тут же уводились деньги из кризисной организации.

Поэтому эта проблема носит системный характер, широко уже сейчас выходит за рамки собственно технических проблем. И она имеет отношение, конечно, к общим вопросам организации документооборота в Российской Федерации. А документооборот регулируется Гражданским кодексом.

Далее, защита DDoS-атаки – они не носят специальной отдельной формы. DDoS-атаки, как правило, сопровождают атаки на системы ДПО. Цель использования DDoS-атак – это как бы исключение возможности у клиента проверить свои счета в системе ДПО. К сожалению, это так выглядит. Последнее время, может быть, не все 100% атак на системы ДПО сопровождаются DDoS-атаками, но в размере примерно 80% это происходит так.

К сожалению, проблема тоже системная, потому что вопросы блокирования DDoS-атак должны решаться не только банковскими организациями, но также и провайдерами, предоставляющими услуги связи. Это сложная проблема, не всегда организованная, нужна роль определенная, активная Министерства связи, работа с провайдерами. Министерство связи пока тоже не очень готово решать эту проблему.

Защита от вирусов. Должен сказать, что организация атак на клиента – участника системы банковского обслуживания организовывается именно с того, что машина клиента заражается специфическими вирусами.

Поэтому эта проблема исключительно актуальна, и ее надо решать. Как решать? Понятно – через развитие самосознания, какие-то механизмы, я пока не могу сказать точно какие, необходимо использовать. Но внутри банка эта проблема актуальна. Я должен сказать, что получая в московском регионе банковскую отчетность, мы имеем, примерно процентов 30 банков, ежедневно зараженных какими-то вирусами. Мы получаем отчетные данные. Поэтому уровень культуры в борьбе с вирусами надо просто повышать. Это вопрос общей гигиены.

Проблема соответствия требованиям Федеральному закону – это профессиональные данные. Да, только некоторая напасть свалилась на нас, за исключение двух лет, в течение трех лет эту проблему мы пытаемся решать. Я об этом буду говорить более детально. Но эта проблема существует. Она приводит к серьезным вопросам. Она ухудшает деятельность кредитной организации.

Более того, эта ситуация выстроена таким образом, что государство, вместо того, чтобы оказывать поддержку кредитным организациям, начинает поддерживать недобросовестных вкладчиков. Создаются некие специализированные системы на уровне русского надзора, например, открываются окошки, в которых принимаются заявления от людей, права которых якобы нарушены. И начинает, как правило, наиболее серьезный кредитор – это Сберегательный банк. В Сберегательном банке десятки случаев, когда недобросовестные вкладчики с помощью государства пытаются подавать в суд, чтобы защитили их права. К сожалению, суд иногда встает на их сторону. Поэтому происходят странные вещи.

Стандартизация требований по информационной безопасности. На самом деле, это мировая практика, мировая тенденция. Мировая тенденция должна быть выполнена, и она будет реализована в нашей стране так же, как и во всем мире. Вопросы обеспечения безопасности должны быть подчинены общим понятным, ясным стандартам безопасности.

Соответствие стандартам BCIDSS. Должен сказать, что стандарты безопасности для Центрального банка достаточно хорошо вошли в комплайн со стандартами BCIDSS. Более того, некоторые отчеты по проверкам или по аудиту по стандартам BCIDSS прямо слово в слово соответствуют отчетам по проверкам, аудиту, соответствию стандартам Банка России.

Устранение рисков несоответствия российского законодательства, но, к сожалению, мы не влияем на эти риски. Они рождаются как бы вне нашего сознания. Они объективно по отношению к нам. Но, тем не менее, эта проблема существует, потому что иногда некорректно написанный закон вызывает последствия, о которых я вам говорил.

Наиболее острые вопросы.

Это соответствие Федеральному закону № 152 о персональных данных.

Это соответствие требованиям Федеральной службы безопасности в части лицензирования деятельности в области криптографии.

Должен сказать, что никуда мы от этого не денемся, и мы вынуждены будем получать лицензии. Более того, хотел бы сказать, что Центральный банк не имеет такой лицензии, но на сегодняшний момент начал движение в этом вопросе. Мы вступили в переговоры с лицензионным центром ФСБ. И мы такую лицензию к середине лета получим. Поэтому, рекомендую заниматься тем же самым. Снизятся риски. Пропадет проблема административного преследования руководителей кредитных организаций за неполучение лицензии. И, в принципе, в общем плане в некотором смысле выполнение лицензионных требований повышает уровень безопасности.

Система ДБО – не буду останавливаться. Это тема отдельная. 16 июня будет очередная конференция под эгидой АРБ. Там этот вопрос будет более детально рассматриваться.

Мы в течение полутора лет очень много работы провели, работая в рабочей группе Министерства связи по совершенствованию законов. Тем не менее, на самом деле все остается без изменений. Деятельность рабочей группы ничем не закончилась. Предложения внесены, но не реализованы.

В Государственную думу, тем не менее, внесен и принят в первом чтении альтернативный закон депутата Резника о профессиональных данных. Должен сказать, что он не решает ни одну, может быть, с чьей-то точки зрения решает, с нашей точки зрения не решает ни одну проблему, которая стоит перед Банком России и перед банковским сообществом. Более того, я считаю, что ситуация будет развиваться в худшую сторону, потому что возникает более серьезная неопределенность при реализации этого закона, и та практика, которая сейчас наработана при взаимодействии с надзорными органами, она будет просто разрушена, она изменится, она будет другая. И это только усложнит нашу деятельность.

Я также должен сказать, что в целом в стране сохраняется перекос в сторону технических мер защиты вместо правовых механизмов, вся Европа разрабатывает правовые механизмы, а мы - технические механизмы. На самом деле это не совсем правильно.

Какие проблемы выявились? Прежде всего, это массовое использование несовершенства действующего законодательства недобросовестными клиентами в своих целях с привлечением органов надзора.

Проблемы, возникающие при договорной работе с клиентами и сотрудниками, которых мы берем на работу, потому что проверка благонадежности клиентов и сотрудников вызывает особые вопросы, и закон запрещает делать некоторые вещи. Например, проверять данные о судимости господина.

Проблема уничтожения данных в установленные законом сроки. Тяжелейший вопрос. Когда мы начали исследовать более детально эту ситуацию, мы поняли, что в стране отсутствует технология уничтожения бумажных документов как таковая. Технологию уничтожения денежных купюр я не беру, потому что она очень дорогая, во-первых, она как будто только для этого создана. А вот тысячи, десятки тысяч листов, на которых хранятся сведения граждан в бумажной форме, уничтожить сложно, на самом деле. Нет для этого печей, нет мест хранения, нет технологии.

Что касается уничтожения данных в электронной форме, оказывается, тоже непростая задача. Оказывается, данные в электронной форме уничтожить просто невозможно, потому что всегда возникает ошибка неправильных действий в базе данных, уничтожение других данных, возникает проблема отката исходных, надо делать копии этой базы данных, и в результате вместо уничтожения данных возникает несколько баз дополнительных, которые все равно сохраняются. Поэтому нужно говорить не об уничтожении физическом, а об исключении доступа граждан и, собственно, персонала к этим данным, а потом уничтожение в рабочем порядке, как мы с вами делаем с архивами: положили что-нибудь в архив, и лежит 5 лет, пока не уничтожили все сразу. И все нормально будет.

Есть жесткие требования к лицензированию, есть такие, особенно в области технической защиты, исключая криптографию и проблемы трансграничной передачи. Проблема - это адекватность правового поля в организациях, находящихся под юрисдикцией разных государств, она должна быть одинакова. Это адекватность криптографических средств в организациях с разной юрисдикцией, и адекватность стандартов безопасности, которые тут работают. К сожалению, пока в настоящее время такой адекватности нет, поэтому, если говорить строго, то проблемы кредитных организаций, которые являются зеркалом зарубежных организаций, в общем, они возникают.

Наверное, такие же претензии могут быть предъявлены к организациям, которые используют нашу криптографию за рубежом, потому что за рубежом есть жесткие законы достаточно, ограничивающие использование российских криптографических средств. Эти вопросы надо учитывать.

Как известно, в этом направлении работа идет, сделана попытка нашей страной на уровне ИСО наши стандарты сделать международными, стандарты криптографические, но это вопрос сложный, долгий.

Проблема перегрузки тяжелыми техническими требованиями тяжелейшая. Для Банка России когда мы посчитали, перегрузка в финансовом выражении отлилась примерно в 2 миллиарда рублей в год. И несоответствие российских технических требований по безопасности зарубежным требованиям и стандартам ИСО. Причина: не взяты за основу стандарты ИСО, по которым работает весь мир, это стандарты в серии 27, два нуля от одного до девяти, в том числе банковские организации, и не взят за основу проект стандарта ИСО 29100, называется «Обеспечение приватности», защита просто персональных данных как таковых.

Хотелось бы обратить внимание на то, что с 11-го года начнутся проверки, они и сейчас будут идти, и по кредитным организациям, у нас есть информация, что они проходят. Но с 11-го года будут приниматься административные меры в результате выявления каких-то недостатков, поэтому к этой задаче надо готовиться, причем серьезно.

Немного смягчилась ситуация, вышел новый приказ 58. Мы разработали такую систему документов, я еще раз хотел бы об этом официально заявить, вместе с АРБ, вместе с ведущими банками, Центральный Банк сделал систему документов с различными персональными данными, в котором некоторые позиции уже учел. Первая позиция. Мы считаем, что персональные данные – это, прежде всего, средство идентификации счета.

Мы считаем, что персональные данные используются при договорной работе – это определенная категория данных, которых должно быть достаточно, списки этих данных должны быть исчерпывающими. Если закон запрещает собирать информацию о судимости, эта информация не должна нигде быть, потому что могут быть предъявлены претензии со стороны надзорных органов.

Мы считаем, что персональные данные обрабатываются не только в так называемых информационных системах персональных данных, а также в ряде других систем, и поэтому выделять персоналии как таковые, как особую субстанцию на самом деле нет никакой необходимости.

В банках широко используются трансграничные передачи персональных данных, но в принципе они относятся к сведениям, составляющим банковскую тайну.

Схема действует, куча рабочих групп разработали внутри банка приказ № 650, который сейчас реализуется. Наблюдение за тем, как происходит реализация приказа, говорит о том, что это тяжелая работа нескольких департаментов сразу: департамента безопасности, департамента информационных систем, юридических подразделений, потому что иначе построить работу без этой совместной работы просто невозможно.

И мы разработали ту самую систему документов. Система документов включает в себя 5 документов. Это 4 стандарта Банка России, доработанные по требованию обеспечения персональных данных, и еще один дополнительный документ, называется «Рекомендации». Эти документы в настоящее время проходят официальное согласование с регуляторами, это ФСБ, ФСТЭК, Роскомнадзор, а также с двумя ассоциациями: это Ассоциация российских банков и Ассоциация региональных банков.

В настоящее время разосланы официальные документы, и мы на следующей неделе начинаем процесс официального согласования рекомендаций для банков по введению в систему. Почему рекомендации? Стандарты носят рекомендательный характер. Вот для того, чтобы ввести как практику, необходимо их ввести приказом по организации.

Существует метод так называемый «письмо шестерых», проект письма шестерых, в котором эти регламенты и установлены. Поэтому, коллеги, я надеюсь, что мы эту работу завершим через некоторое время, короткое время, появятся рекомендации шестерых уважаемых регуляторов рынка нашего, которые будут говорить о том, что нужно делать.

И перспектива следующая. Необходимо, как все в нашей жизни, контролировать процессы, потому что если мы не контролируем внедрение, то можно сказать, мы ничего и не увидим. Поэтому необходимо создавать механизмы контроля. Эти механизмы контроля должны быть согласованы с надзорными органами, с регуляторами нашими. И, по всей видимости, для того чтобы обеспечить контроль такого большого количества объектов, надо создавать специальные структуры в виде саморегулируемых организаций. На этом я хотел бы закончить и поблагодарить за внимание.

М. И. СУХОВ

Большое спасибо.

Я приглашаю Кузнецова Вадима Александровича.

У нас будет выступление Кузнецова Вадима Александровича, потом еще одно выступление Голована Дмитрия Олеговича, а потом будет как раз время для ответов на вопросы, если будем придерживаться регламента.

В.А. КУЗНЕЦОВ – начальник Управления развития розничных платежей Департамента регулирования расчетов, Банк России, Москва. «Актуальные вопросы развития розничных платежных систем в РФ: инфраструктура, платежные инструменты, тенденции и инновации»

Уважаемые коллеги, в своей презентации мне бы хотелось затронуть три основных блока, которые непосредственно касаются развития платежных систем, тенденций, инноваций и тех инициатив Банка России, которые напрямую связаны с развитием данного рынка.

Этапы эволюции платежных систем в России: переводы денежных средств, затем начало 50-60-х годов – международная платежная система, дорожные чеки; далее – 80-90-е годы – это российские

платежные системы, потом системы денежных переводов; и становление рынка на сегодняшний момент – это мобильные платежи, платежи через агентов и электронные деньги.

Видится, что от денежных средств мы придем все-таки к платежам удаленного доступа. То есть, это могут быть различные технологии, технология идентификации. Но в любом случае, это переход от наличных к безналичным платежам.

Какая сегментация? Если мы посмотрим на рынок в целом, то у нас два достаточно серьезных инструмента: это платежи с использованием карт, в системе денежных платежей и перевод денежных средств.

За 2009 год объем платежей через банковских платежных агентов составил порядка 3,5 млрд. долларов. Будем достаточно экономически развивать – именно банковские платежные агенты в рамках 121-ФЗ. Сегодня мы видим из отчетности, что никакие потрясения, кризисы этот рынок не затронули.

Показатели, которые характеризуют рынок платежных карт. За 2009 год объем платежей составил более 300 млрд. долларов на территории России. Чуть больше трех процентов составляет у нас в ВВП объем платежей. И если сравнивать по годам, то кризис, конечно, оказал свое влияние на развитие данного сегмента. Темп роста, конечно, замедлился. В отличие от систем денежных переводов, о которых я скажу позже, где был провал по объему платежей, карточный рынок, более-менее, устоял.

Как у нас определяется платежная система?

Более 80% рынка и по объему, и по количеству, и по инфраструктуре, конечно, достаточно видную позицию занимают Visa, MasterCard. Сейчас, когда мы говорим об экспорте-импорте услуг, то, конечно, карточки у нас, составляющие импорта услуг. И здесь Visa, MasterCard занимают доминирующую позицию.

И что хотелось бы здесь отметить, что, несмотря на то, что 80% принадлежит международным системам, если мы возьмем в разрезе платежей, то все-таки по картам российских платежных систем больший удельный вес по количеству и объему операций приходится на наличные платежи, в отличие от Visa, MasterCard.

Также хотелось бы отметить, что, если мы посмотрим на внутренние и внешние транзакции, то в основном, что касается выдачи и получения наличных – это инфраструктура собственных банков. И здесь, в общем-то, можно было бы говорить о той операционной, технической нагрузке, которую испытывают банки, обслуживающие свои банкоматы. И только незначительная доля платежей приходится за рубежом. Поэтому мы видим, что тема национальной платежной системы перманентно звучит, потом затихает. Но, тем не менее, об этом стоит подумать, что весь трафик идет внутри России.

То, что касается рынка денежных переводов, то сама страна Россия является донором. Деньги у нас, если мы посмотрим, в два раза – это резиденты переводят из России. В основном, конечно, два больших, если мы возьмем по сегментам, это безвозмездные перечисления – поступления и перечисления из собственных средств. Это когда деньги идут со счета на счет.

Что касается внутренних переводов, то нашим департаментом были проведены исследования систем денежных переводов. Эти данные получены на основании мониторингов, которые проводит департамент регулирования расчетов. Показатель здесь сопоставим с показателем трансграничных переводов. Кризис сказался на объеме платежей. Он был достаточно серьезный и провальный в этом сегменте, но количественная составляющая данного рынка возросла. Количество платежей возросло.

По структуре платежей я хотел бы просто отметить, что в отличие от карточного сегмента объем переводов занимает достаточно значительную долю в ВВП – 6%, причем, это без учета почты, в отличие от карточного рынка, где на безналичные платежи приходится чуть больше трех процентов. То есть, это такой

серьезный сегмент. И, как я уже говорил, что отчетности по внутреннему рынку у нас нет. Но эти данные – на основании мониторинга.

Дело все в том, что у нас существует импорт розничных услуг, карты перевода. Но, тем не менее, если карточный рынок у нас 80 с лишним процентов – это рынок международных систем, то, в отличие от карточного рынка систем денежных переводов, именно российские системы занимают лидирующие позиции. Причем они занимают лидирующие позиции как внутри России, так и по трансграничным платежам.

В отличие от банков, развивающих именно карты, системы денежных переводов, наверное, более гибкие именно в тарифной политике. У них есть, может быть, понимание специфики клиентской базы, которая предпочитает переводить деньги через наши российские системы.

Какие у нас тенденции? Сейчас достаточно сильная интеграция между карточными системами и системами денежных переводов; между системами мобильных платежей и интеграция карточных систем и систем денежных переводов. Дело все в том, что та инфраструктура, в которую инвестировали банки в России, по нашим оценкам, больше 2 млрд. долларов. Естественно, что эта инфраструктура достаточно востребована такими серьезными игроками, которые сейчас выходят в розницу. На эту тему тоже можно дискутировать. И тех проектов, которые реализуются и операторами сотовой связи.

Но я хочу отметить, что все эти платежи, которые идут через банк в рамках этих схем, они прозрачны, они видны. Это реализуется схема предоплаченных электронных карт. Негатив по отдельным банкам мы можем выявить. Схема, где стоит банк, она более прозрачна и эффективна, я согласен с выступающими.

Что касается социальных проектов, дело в том, что единственный позитив, который есть на российском рынке, и это отмечают международные западные эксперты, – это реализация социальных проектов. Вчера на заседании был пример социальных проектов Башкирии – социальной карты, она заняла ряд наград за рубежом.

Следующие несколько слайдов у меня посвящены вопросам развития инфраструктуры в рамках СНГ, в рамках ЕврАзЭС и в рамках Белоруссии, Китая и межбанковского сотрудничества с Вьетнамом. У нас есть достаточно серьезный проект с китайской платежной системой, с которой будет подписано соглашение одной из ведущих российских карточных систем о взаимном обмене и приеме платежных карт.

Актуальным вопросом в развитии законодательства об НПС является закрепление банковской модели в отношении выпуска электронных денег. Это все отражено в законе. Это развитие различных инновационных средств; это вопросы надзора, наблюдения как за системами, так и за инструментами.

Что касается инфраструктуры, это, конечно, вопросы, непосредственно связанные с операционной, клиринговой, расчетной инфраструктурой, которая обеспечивает правильность расчетов; стандартизация НПС, поскольку интегрирование даже в банках ЕврАзЭС и СНГ осуществляется на международных стандартах, но с учетом спецификации российских и соответственно с теми странами, с кем мы интегрируемся. Структура законодательства об НПС.

И в заключении. Основная задача – это то, что формирование целостной, адекватной, соответствующей уровню развития национальной платежной системы, создание условий, обеспечивающих доступность услуг для потребителей, развитие инфраструктуры и ряд других вопросов, к каким относятся и вопросы финансовой грамотности, и безопасности потребителей.

М. И. СУХОВ

Спасибо.

Голован Дмитрий Олегович с выступлением на тему: «Платежный терминал в разрезе банка». Пожалуйста.

Д.О. ГОЛОВАН – Генеральный директор, ООО «eKassir», Платежная система «Кассира.НЕТ» (платежная система ОАО «ПСКБ»), Санкт-Петербург. «Платежный терминал в разрезе банка. Как выбрать правильную стратегию и избежать ошибок»

Я генеральный директор ООО «eKassir». Мы являемся разработчиками процессингов для клиент-платежей, все, что связано с терминалами, – это наш профиль.

Я хотел бы, чуть-чуть изменив тему своей презентации, рассказать о нашем новом проекте, как раз связанном непосредственно с банками, возможно, я надеюсь, это будет интересно.

На этом слайде показаны некоторые цифры, связанные с рынком моментальных платежей. Они взяты из открытых источников и показывают, что этот рынок активно растет и продолжает расти и, в общем-то, скорее всего, эта тенденция сохранится.

Также есть данные, что банки на этом рынке, к сожалению, пока занимают достаточно небольшую долю. Хотя она увеличивается, но все-таки не так быстро, как, на мой взгляд, это должно было бы быть.

Основная идея этого нашего проекта – сформировать какую-то структуру, которая позволит банку, который присоединится к ней, с наименьшими усилиями, затратами войти в этот рынок, прием моментальных платежей, и начать зарабатывать на этом.

Этот проект – это совместный проект компании «eKassir» и компании «Банк софтсистем», которая является крупнейшим в России разработчиком систем ДБО для банков, то есть во многих банках установлены системы ДБО разработки БСС. Исходя из этого, мы хотели бы предложить банкам новый сервис в системе ДБО, который позволит достаточно легко, без каких-то напряжений для IT-службы банка легко интегрировать туда максимальное количество моментальных платежей, которые требуют моментальной оплаты.

Мы считаем, что если это количество различных платежей в системе ДБО банков превысит какой-то определенный предел, то сформируется такая поведенческая модель у людей, при которой при желании оплатить тот или иной сервис они уже не будут идти к терминалу или искать какие-то пути, а будут просто заходить в свой интернет-банк и находить там этот сервис. Нужна некая приемная критическая масса, чтобы там можно было оплачивать максимальное количество услуг. Мы хотели бы предложить такой наиболее легкий сервис, чтобы это можно было интегрировать банкам в свои системы ДБО.

Здесь перечислены сервисы, которые мы имеем в виду. То есть, это не только сервисы, связанные с оплатой сотовых телефонов, стандартные, то, что мы видим в платежных терминалах. Это также денежные переводы, различные государственные платежи, то, что мы платим в интернет-магазинах и так далее. То есть, очень важно, чтобы в системах моментальных платежей присутствовал максимальное количество сервисов. В таком случае возникнет некое изменение поведенческой модели, и люди начнут больше платить через другие каналы, в частности, интернет-банк, может быть, банковские терминалы и другие сервисы, которые предоставляют именно банки.

Идея в том, что, допустим, слева расположены банки, которые имеют системы ДБО разработки Банкофтсистем или другой компании. Идея в том, чтобы удобным образом для банков состыковать их со всеми провайдерами услуг или платежными системами всех, кто предоставляет сервис. Это не стандартный подход, как у других платежных систем, которые просто предлагают подключиться и консолидировать платежи через них. Мы просто хотим обеспечить этот сервис, потому что сейчас, подключившись к одной

платежной системе, недостаточно сервисов, чтобы все-таки людям было удобно. Надо подключить несколько. Если это сделать удобным способом, то, возможно, это сыграет свою роль, и начнется некий переток клиентов, они начнут платить именно через интернет-банк.

И, по сути, мы хотели представить банкам услуги двух типов.

Первый тип услуги, в данном случае, когда банк имеет какой-то договор с поставщиком услуги. Если говорить обобщенно, все банки имеют договоры со всеми поставщиками – идеальный случай. По идее, эта система может быть замкнутой. То есть, если банк предоставляет другому банку услугу по оплате, то это получается замкнутая система. И клиенты банка будут работать только через банки. Но часто банк имеет какой-то эксклюзивный договор с ГИБДД, с каким-то государственным органом, с которым сложно заключить договор, с каким-то Энергосбытом, он не может предоставить своим клиентам возможность платить через него, не хватает допфигов, каких-то отделений приемов платежей, куда могут прийти люди и заплатить. Но, тем не менее, это договор – на нем хотелось бы как-то зарабатывать комиссию, потому что его заключить достаточно сложно.

И, собственно, один из сервисов (это первый) – предоставление возможности банкам выставить свои договора в систему. То есть, они просто предлагают другим участникам системы работать через них. То есть, становятся, по сути, микроплатежной системой. В этом случае, если поток платежей наполняет договора, они начинают на них зарабатывать. Это выгодно, это может быть интересно.

Это первый вариант сотрудничества, который мы предлагаем.

Второй вариант – это для тех банков, которые не хотели бы заниматься этим бизнесом. Но просто хотели бы предоставить своим клиентам возможность оплачивать максимальное количество сервисов через свои системы ДБО, через кассы, через любые каналы, которые у них есть, но не занимаясь бизнесом по приему платежей.

Соответственно, они просто могут из системы взять эти сервисы, те, которые им понадобятся. То есть, им не надо будет заключать какие-то договора, типа пытаться расширять список сервисов. В общем-то, они все есть. Их надо просто будет взять.

Это второй вариант. И они взаимодополняющие. По сути, те, кто имеет договора, они могут предоставлять возможность оплаты тем, кто хотел бы обеспечить сервис клиентам.

Этот слайд достаточно сложный, но общая идея его следующая, что сейчас активно развивается сервис – портал государственных услуг и прочие сервисы, с этим связанные. Например, сейчас, чтобы гражданин зарегистрировался на портале госуслуг, ему надо зайти, ввести ИНН, потом получить код, зайти, ввести еще что-то – другой код, потом по почте получить пароль. После этого он считается идентифицированным, и может пользоваться сервисом. Очень сложно.

По сути, банки могли бы предоставить уже совершенно четко идентифицированным пользователям эти услуги. Необходимо только связать эти две вещи. И тогда в идеале клиент банка, заходя в свою систему ДБО, просто мог бы нажать кнопку и получить счета с портала госуслуг. И он бы увидел те штрафы и, может быть, другие документы, которые предназначены именно ему. При этом идентификация совершенно четкая. И очень удобная защищенная среда.

Мы планируем попытаться интегрировать и этот сервис в систему.

Здесь, еще раз повторюсь, что два типа сервисов предлагается банкам.

Первый – это зарабатывать на своих договорах.

Второй – предоставлять своим клиентам удобства платежей по многим, по всем возможным сервисам. Потому что сейчас, если говорить про системы ДБО или другие, как правило, подключение происходит к одной платежной системе. И сервисы – что есть, то есть в этой платежной системе, а хотелось

бы спектр чуть шире: федеральные платежи, локальные платежи, госплатежи, денежные переводы. Еще немножко, и тогда этот сервис все закроет, в смысле, спектр платежей станет достаточно широк, чтобы не нужны были другие способы оплаты.

Мы надеемся, что если количество банков, входящих в эту систему, интегрирующих с ней, которым будем предлагать сервисы, начнет нарастать, потому что в принципе это удобно, это не требует каких-то затрат больших, то список сервисов, которые друг другу могут поставлять банки, он будет нарастать, и в конечном итоге произойдет какой-то эффект уже самогенерации.

Это последний слайд. Здесь перечислены, какие преимущества мы хотели бы дать банкам. На самом деле, самое большое преимущество – это простота. Почему разошлись так платежные терминалы в России? Потому что это очень просто было для агентов. Никаких сложностей, подключись в розетку, включи, собери деньги, меняй чек.

По сути, если бы подключение сервисов ДБО в банках было бы построено таким же образом, я думаю, что люди немножко по-другому, может быть, оплачивали свои сервисы. То есть, хочется сделать это очень просто и расширить количество сервисов. Сейчас наш проект стартует, если кому-то интересно, я расскажу подробнее. Спасибо.

М. И. СУХОВ

Спасибо. Ерасов Алексей Юрьевич, пожалуйста.

Прошу придерживаться 10-12-минутного регламента.

А.Ю. ЕРАСОВ, Руководитель Департамента, Компания «Гизеке&Девриент–ЛОМО, ЗАО», Санкт-Петербург. «Технология автоматизации кассовых центров»

Я постараюсь быть кратким. Сейчас мы обратимся к области, которая касается пересчета наличных денег Банка России. Тема сегодняшней презентации: «Технология автоматизации кассовых центров». И говоря о кассовых центрах, хочу особо отметить, что в конце 2009 – начале 2010 года были вновь запущены проекты строительства современных кассовых центров, которые были заморожены в конце 2008 года. Более того, ряд банков, которые имели в своем составе кассовые центры и собирались еще в начале 2009 года передать их на аутсорсинг, изменили свое решение, и сейчас успешно привлекают клиентов за счет предложений им услуг, связанных с кассовыми операциями.

Естественно, для поддержания нормальной работы кассовых центров необходимо эффективное управление ими и эффективная организация процессов внутри кассовых центров. Вот об эффективной организации процессов внутри кассовых центров мы как раз с вами и поговорим сегодня, рассмотрев ряд аспектов.

Прежде всего, рассмотрим организацию типового кассового центра, то есть то, в каком виде сейчас кассовые центры существуют, как они работают без применения современных технологий пересчета.

Перейдем далее к поточной технологии пересчета. Это та современная технология, которую предлагает компания «Гизеке&Девриент». Очень кратко рассмотрим концепцию технологического процесса и обратимся к реальному использованию данной технологии в мире.

Учитывая тенденции наличного денежного обращения, объем наличных денег растет, соответственно увеличивается нагрузка на кассы. Каким образом банки решают проблемы увеличения нагрузки? Чаще всего тактическими методами, за счет закупки дешевой сортировальной техники и увеличения количества персонала в кассе. В итоге, такой кассовый центр представляет собой нагромождение однокарманных, малофункциональных и низкопроизводительных систем, хаотичное

движение наличности внутри кассы, и не стоит забывать о такой форме ответственности кассиров, которая называется индивидуальной. Индивидуальная форма ответственности кассиров губит на корню все инновационные решения.

Итак, к чему приводит организация работы кассы при неприменении эффективной технологии? Прежде всего, используется техника, как я уже сказал однокарманная, хаотичное движение наличности, совершенно неэффективная работа, нет четкой системы разделения труда, то есть каждый кассир делает технологический процесс от начала и до конца. Соответственно, наличность обрабатывается несколько раз за счет отсутствия разделения труда, и все это приводит к тому, что себестоимость обработки клиентской наличности увеличивается.

Кроме того, кассовая техника, которая закуплена кассовым центром, используется только на 15 процентов, и возникает вопрос, есть ли смысл вообще ее покупать, используя подобную технологию.

Можно ли организовать работу кассы более эффективно? Да, конечно, можно. И одно из решений подобной организации – это поточная технология, предлагаемая компанией «Гизеке&Девриент», которая приводит к повышению производительности кассы и повышает эффективность процессов внутри нее.

В чем особенность данной технологии? Прежде всего, это бригадная форма ответственности кассиров, гибкая форма. Четкое разделение труда между сотрудниками за счет применения различных ролей, как-то: кассир, кассовый работник, контролирующий работник, и каждый из них выполняет свою, отведенную ему работу на конкретном рабочем месте. Счетно-сортировальная техника должна быть загружена соответственно на 100 процентов.

Данные о пересчете должны автоматически передаваться на сервер банка, что и выполняется с учетом данной технологии. Все необходимые отчетные формы составляются автоматически. Кроме того, информация, необходимая для статистики, собирается на сервере банка и в любой момент доступна для менеджмента банка для дополнительного контроля над процессом пересчета.

Что лежит в основе подобной поточной технологии? Она построена на процессе непрерывного пересчета, и в ней есть идея, что к банкнотам клиента, к клиентской сумке должен быть присвоен определенный идентификатор, уникальный номер, который сопровождает эту клиентскую сумку на всем процессе пересчета. После окончания процесса согласования данные пересчета этой сумки однозначно соотносятся на определенного клиента с определенным счетом в банке.

Что может использоваться в качестве идентификатора? Прежде всего, очень современные модели – это радиочастотные метки, которые встраиваются в кассеты Банка России или встраиваются в клиентские сумки. Также применяются пломбы со штрих-кодами либо специально подготовленные депозиткарты с таким же уникальным штрих-кодом внутри.

Вот модель того самого кассового центра с тремя рабочими местами, и мы вкратце рассмотрим концепцию технологии, которая предлагается. Наличность в сумке поступает от клиента через инкассацию в банк, где на этого клиента заводится идентификатор, и наличность с этим идентификатором поступает на рабочее место кассира, то есть на место пересчета, где считывает идентификатор на счетно-сортировальной машине, наличность пересчитывается, банкноты возврата не обрабатываются на ней, а вместе с идентификатором передаются на отдельное рабочее место эксперту, который, просматривая переданную ему наличность, выносит решение о подлинности купюр, подсчитывает их количество, вносит данные в программный интерфейс и проводит согласование.

В случае расхождения между данными, которые были заявлены клиентом, автоматически дается отчетный протокол.

Кроме того примера, который мы сейчас рассмотрели поточной технологии, есть вариации решений, которые также позволяют повысить производительность и эффективность работы кассы, например, двухэтапная технология обработки банкнот. Она связана с разделением потока денежной наличности внутри кассы за счет того, что, прежде всего, денежная наличность клиентов вначале обрабатывается на машинах малого класса, особенно это касается вложения наличности до 200 листов, и после подобного обезличивания банкнот передается на место сортировки, где стоит уже техника среднего класса. Таким образом, есть возможность максимально быстрого пересчета наличности от клиента.

Какие есть преимущества данной технологии? Прежде всего, повышение производительности кассы, повышение эффективности процессов внутри кассы. Количество счетно-сортировальной техники становится оптимальным так же, как количество персонала, то есть эти данные закладываются на этапе проектирования кассового центра либо на этапе консультаций уже имеющихся кассовых узлов.

Техника, которая используется, используется на 100 процентов, ее не нужно закупать в дополнительном объеме. Вот эти дополнительные шаги в случае увеличения нагрузки на кассу уже просчитаны и учтены в технологии.

И в качестве примеров. Данная технология, запатентованная компанией «Гизеке&Девриент», продвигается в мире с 2000 года, наиболее эффективно в европейских банках и банках стран Африки. В России данная технология была впервые применена в 2007 году в Банке России.

Сейчас она внедряется в подразделениях Сберегательного банка, кассовые центры банка ВТБ, и проводится многочисленное тестирование в различных коммерческих банках. И все это говорит о повышении интересов банков, действительно, к эффективным технологиям пересчета банкнот. Спасибо.

М. И. СУХОВ

Спасибо большое.

Я приглашаю Филипенкова Владимира Николаевича.

Пожалуйста.

В.Н. ФИЛИПЕНКОВ – начальник Управления развития продаж в банках–партнерах Российской Федерации, ОАО КБ «Юнистрим», Москва. «Денежные переводы. Новые продукты и технологии для банков»

Уже много говорилось о новых технологиях, которые предлагали банкам: электронные деньги, терминалы, интернет-банки и так далее.

Кризис привел к тому, что денежные переводы из России сократились, что, в свою очередь, заставило банки искать пути повышения эффективности существующих систем.

Система денежных переводов UNISTRIM довольно хорошо себя ощущала, несмотря на кризисные явления. 28% рынка на территории России и СНГ занимает наша система. В кризисном 2009 году количество клиентов, несмотря ни на что, выросло. То есть клиенты голосуют «ногами» за нашу систему.

Несмотря на трудные объективные условия снаружи система денежных переводов живет на, своего рода, 4 китах, на которых строится бизнес.

Это сильный бренд, более 9 лет на рынке мы работаем и он находится в тройке самых узнаваемых систем. Доля клиентов, которые обращаются к нам, – порядка 70%. Благодаря этому - такая высокая доля рынка, в отдельных странах достигает 56%. Развитая сеть по количеству партнеров, по пунктам, терминальная сеть. И мы постоянно применяем новые технологии: мобильные переводы, переводы через терминалы, интеграция с ДБС.

Эти технологии не только существуют где-то за пределами России, где-то на бумаге, на презентациях, они существуют в системе денежных переводов. Интернет-банкинг и мобильные переводы – они востребованы клиентами, они работают. Количество мобильных пользователей растет год от года. Мобильная связь становится дешевле. И различные приложения, основанные на мобильных телефонах, SMS-технологиях завоевывают весь мир. Мы тоже это пытаемся делать, такого рода переводы уже идут.

Терминал – не менее развитый канал, по которому идут платежи. В последнее время растет количество денежных переводов через терминалы самообслуживания. В терминалы добавили 3-ю кнопку для денежных переводов. Контроль банков в этих операциях обязателен и необходим.

Это удобно, поскольку существует широкая терминальная сеть, простой и понятный для клиентов алгоритм совершения переводов, сохранность, круглосуточность. И именно это ведет к тому, что эта услуга становится востребованной. Количество мигрантов растет год от года. Тенденция такова, что это будет продолжаться дальше. Таков глобальный мир.

Для того чтобы банку было легче работать, мы, общаемся с нашим производителем софта и мы встраиваем систему денежных переводов уже в АБС банка. Это ведет к тому, что банки сокращают свои издержки. Удобнее работать с интегрированным продуктом. И это ведет к тому, что мы получаем новых клиентов в лице банков. А банки получают прибыль от того, что эти операции становятся для них выгоднее. Спасибо.

М. И. СУХОВ

Спасибо. Костриков Сергей Петрович, пожалуйста. Первый аудитор на секции.

*«Совершенствование бизнес-процесса через развитие общих центров обслуживания в банках»*

С.П. КОСТРИКОВ – партнер, Компания «ПрайсвогтерхаусКуперс», Москва. «Совершенствование бизнес-процессов через развитие общих центров обслуживания в банках»

Добрый день. Вынужден или обрадовать, или огорчить. Я не аудитор, а консультант. Я хотел бы рассказать только об одном аспекте – оптимизации бизнес-процессов. Если банки и поднимали тему активизации бизнес-процессов до кризиса, то это было выборочно, точно. Посмотрите на коллекторский департамент, посмотрите на кредитование, посмотрите на малый и средний бизнес. Оптимизируйте, чтобы это работало лучше, быстрее, чтобы мы могли обслуживать постоянно наших клиентов. Результатом было следующее – к началу кризиса наши банки выросли. Многие превратились в достаточно разветвленные структуры, с большим количеством точек продаж, отделений, филиалов, покрывающих всю страну. Но в целом редко какой из наших банков имел структуру оптимальную, с точки зрения оптимизации бизнес-процессов, оптимизации функций.

Когда банки развивались, выходили в регионы, то, что они создавали, было зеркальным отражением того, что у них было в голове. Создавались малые банки. В результате создавались дублиеры, происходила достаточно большая неэффективность всего этого. Банки стали задумываться об этом, и стали думать в целом над своими операционными моделями, что им делать. Каким образом сделать так, чтобы тот рост, который шел на рынке, подкреплялся в том числе и повышением эффективности их внутренней работы. Но пришел кризис, и они стали раздумывать над другим: как и каким образом быстрее сократить численность, чтобы ужаться до тех размеров рынка, которые в этот момент они обнаружили.

Это был как раз конец восьмого, начало девятого года, когда они стали смотреть на свои подразделения и думать, каким образом построить прямую зависимость между численностью персонала по той или иной функции, по тому или иному процессу и тем драйвером, который стоит за объемом бизнеса по

данной функции, по данному процессу. Такие модели, конечно, позволяют регулировать численность, тем более обоснованно подходить к сокращению численности персонала, по сравнению с методикой всех 10% сократить (а такое тоже случалось). Но они не дают ответа на кардинальный вопрос: да, ты сокращаешь численность персонала, но ты не повышаешь резко эффективность персонала.

Что мы видим сейчас? Это осознание того, что мы вышли или выходим из кризиса, и надо выходить из кризиса с моделью, которая реально построена по другим принципам. Какие принципы новой модели?

Вот пример. Два банка примерно одинаковые по численности. В одном банке структура банка такая: на фронт-офис примерно 40% персонала приходится, на бэк-офис, миддл-офис – 60% персонала. И абсолютно такой же банк по численности. Структура – другая. Не 40 на 60, а 60 на 40. У нас в полтора раза больше людей занимается продажами. На больший объем продаж у нас меньшее количество людей, которые занимаются поддержкой. Очевидный вывод, что у второго банка и объемы бизнеса другие, и экономика другая. Это тот тренд сейчас, который мы видим по крупным банкам. Это движение от первой модели ко второй. В чем такое движение выражается, если мы говорим о бизнес-процессах?

Первая ключевая вещь – это централизация функций, забирая из регионов всего того функционала, который там есть, который дублируется, и концентрация этого функционала в центре. И когда этот функционал концентрируется, его оптимизируют.

И второй момент важный: плюс к этому еще автоматизация, потому что забрать и централизовать мало, надо, чтобы это еще работало, а это означает технологию. И то, как мы называем этот процесс – это процесс создания общих центров обслуживания в банках, которые консолидировали эти функции, которые обеспечивают оптимизацию и которые поддерживают эту оптимизацию соответствующими IT системами. Пропущу, наверное, тот функционал, который централизуется. Всегда речь идет о том, что это операционные функции, это также IT, юристы и так далее, в зависимости от специфики.

Когда мы эти функции вытаскиваем из регионов, то первыми убирают те функции, которые массовые, которые повторяющиеся, потому что это позволяет достигнуть эффекта на масштабе. Чем больше мы таких функций объединяем, тем проще их оптимизировать и тем легче обеспечить большую степень загрузки персонала. Задача такой централизации как раз сделать так, чтобы отстающие работали с продуктивностью передовых. Это позволяет сократить резко персонал не на 10–20%, а иногда наполовину.

Когда идет централизация, очень часто банки идут по такому пути: вместо 60 или 70 филиалов переходят к схеме, когда появляются региональные дирекции, и централизуется этот функционал, вытаскивая их из отдельных точек в региональные дирекции. У меня вопрос следующий: если вы смогли из 80 точек вытащить ваш функционал в 8, что мешает сделать следующий шаг и создать вместо 8 точек одну?

Некоторые банки уже понимают это. Некоторые банки как раз идут по пути: да, мы не просто централизуем, мы централизуем по всей стране плюс мы этот функционал, который мы централизовали, мы его выносим не в Москву, а мы его выносим в тот регион, в котором обеспечить реализацию этого функционала дешевле, где меньше зарплата, где дешевле аренда. Важно, что мы централизуем функционал, который не требует больших компетенций от персонала. Риски не такие и большие.

Важный вопрос – что делать вначале? Сначала оптимизировать процесс, а потом его централизовать? Делать сначала централизацию, а потом оптимизацию в общем центре обслуживания или делать то и другое одновременно?

На рынке есть разные варианты подходов, у каждого есть свои плюсы и минусы. Первый – это лифт энд шифт, то есть мы сначала все вытягиваем, собираем где-то в одной точке, потом начинаем оптимизировать – наверное, самый управляемый вариант. С точки зрения реализации проекта меньше рисков. Эффект наступает попозже.

Второй подход: сначала оптимизируем, а потом только начинаем централизовать. Я его в моей практике не видел ни разу. Проблема в том, что, централизуя на местах, вы оттягиваете экономику еще дальше. Это первое. Второе – как только вы централизовали на месте, вы после этого должны на месте все убирать и персонал уволить. Логика нет в этом подходе.

И последний вариант «большого взрыва»: мы одновременно централизуем, одновременно оптимизируем. Но здесь очень большой риск всегда связан с ИТ-системами, насколько они готовы это поддержать. Как правило, айтишники говорят: было бы хорошо, но нам нужен год. Поэтому чаще идут по первому пути.

Взаимосвязь тех процессов, которые идут на рынке в настоящее время характеризуется, с одной стороны, оптимизацией по части ИТ, через уменьшение количества ИТ-систем, через переход к единой ИТ-системе. Это оптимизация с точки зрения бизнес-процессов, стандартизация и потом вытаскивание этих бизнес-процессов в единый операционный центр. У меня все, спасибо.

М. И. СУХОВ

Спасибо большое.

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

*Актуальные вопросы информационного обеспечения инспекционной деятельности.*

Пока он идёт, я считаю, что Сергей Петрович поднял очень важную тему для наших банков, потому что сокращать издержки нужно, одновременно повышая качество управления, они смогут давать неожиданный эффект. Хотя, конечно, мы живем в России. Почему нужно 7 точек присутствия? У нас сколько федеральных округов? Уже 8 – правильно. Поэтому какое-то количество точек присутствует для того, чтобы все остальные 100 точек присутствия работали, это также нужно, хотя решать должен, конечно, сам банк. Поэтому расчёты на примере российских банков, если вы сделаете, через год расскажете, сравните будет тоже интересно.

Спасибо.

Р.З. ЯРУЛИН – начальник отдела Главной инспекции кредитных организаций, Банк России, Москва.  
«Актуальные вопросы информационного обеспечения инспекционной деятельности»

Добрый день, уважаемые коллеги. Начать бы я хотел с рассмотрения вопроса проверки и оценки Банком России организации внутреннего контроля за применением информационных технологий в кредитных организациях. В Банке России достаточно продолжительный период времени функционировала рабочая группа, результатом деятельности которой стало издание в феврале текущего года методических рекомендаций по проверке по соответствующему вопросу. Издание рекомендаций призвано обеспечить объективность и повысить эффективность деятельности инспекторов при рассмотрении вопросов применения информационных технологий.

Целью такой проверки является оценка соответствия организации внутреннего контроля за применением информационных технологий, характером, масштабом и условиями деятельности кредитных организаций.

Оценка соответствия предполагает проверку 4 направлений: это применение информационных технологий, которое включает вопросы оценки качества системы управления сферой информационных технологий; организация учета информационных активов и контроля их функционирования; и обеспечение необходимого уровня компетентности сотрудников в сфере информационных технологий.

Также предусматривает показатель организации внутреннего контроля за применением информационных технологий при осуществлении расчетных операций, включающих проверку осуществления расчетных операций по корсчетам, открытым в других кредитных организациях; осуществления операций по счетам межфилиальных расчетов, и организация исполнения поручений владельцев счетов, подписанных аналогами с установочной подписью.

А также предусматривает показатель организации контроля за применением информационных технологий при осуществлении операций, связанных с дистанционным банковским обслуживанием клиентов, включающих проверку кредитных организаций, информационного, коммуникационного и операционного уровня системы дистанционного банковского обслуживания.

Контроль за функционированием системы управления банковскими рисками и оценкой банковских рисков, связанных с применением информационных технологий, в том числе включающий такой важный вопрос, как оценка системы управления рисками при использовании услуг сторонних организаций в области информационных технологий.

Проверка всех перечисленных направлений, как правило, позволяет сделать выводы и дать оценку организации внутреннего контроля за применением информационных технологий.

По результатам регулярного мониторинга Банком России результатов проверок подобных вопросов можно сказать, что информационные технологии перестают быть «темным лесом» для специалистов внутреннего контроля. И как ранее уже были пройдены такие направления и освоены, как финансовый мониторинг или новые кредитные продукты, службы внутреннего контроля показывают растущую компетенцию в области информационных технологий, в том числе, путем привлечения профильных специалистов.

Следующий вопрос – это инновации в области хранения документов в электронном виде. С 1 января 2010 года вступило в силу Указание Банка России № 2346, где указывается, что банкам предоставлено право хранить ряд документов, таких, как отдельные формы синтетического, аналитического учета, расчетных документов, созданных в электронном виде, мемориальные ордера и другие документы в электронном виде. Это одно из наиболее либеральных указаний Банка России, определяющих формы и способы хранения банками документов, так как предусматривает достаточно общие требования и самостоятельную регламентацию банками и порядок хранения документации в электронном виде. Указание готовилось с участием представителей Внешторгбанка и Сбербанка России. На слайде – схема формирования архива электронных документов.

В указаниях закреплены основные требования к хранению документов, такие как срок хранения, неизменность данных, возможность их предоставления на бумажном носителе и идентификация составителя. При этом подходы к формированию архивов в электронном виде и на бумажном носителе практически идентичны, за исключением следующей особенности. При хранении информации в электронном виде, в отличие от бумажного, возникают дополнительные требования к взаимодействию автоматизированной системы ведения архива, в которой хранятся параметры, позволяющие идентифицировать записи, содержащиеся в архивах в единицах хранения. А также возникают дополнительные требования к взаимодействию автоматизированной системы ведения архива и акцентированной банковской системы бухгалтерского учета.

Перейдем к третьему вопросу, связанному с эксплуатацией автоматизированных банковских систем и тех особенностей, которые выявляются в банках в ходе проводимых проверок по данному направлению, хотелось бы акцентировать внимание на следующих двух аспектах.

Первый – это адаптированность банковских систем к построению запросов формирования отчетов. Тот момент, о котором сегодня уже неоднократно говорили. Это вопрос, вытекающий из достаточно большого количества автоматизированных систем или средств автоматизации, которые используются для сопровождения текущих операций, которые в некоторой степени могут быть унифицированы.

И второй аспект – аутсорсинг функции обработки информации.

С первым аспектом инспекторы сталкиваются в ходе практически каждой проверки. Существующее правовое поле предоставляет уполномоченным представителям Банка России право получения доступа к автоматизированным банковским информационным системам в режиме просмотра и выбора необходимой информации.

Такой подход во многом снижает для банков трудоемкость представления в ходе проверок необходимой информации.

В целом можно констатировать тот факт, что работа с электронными документами способствует снижению инспекционной нагрузки на проверяемые организации.

Безусловно, говоря о снижении нагрузки через оптимизацию информационного обмена, нужно говорить не только о способности проверяемой кредитной организации сформировать необходимую информацию, но и о способности инспекторов обработать представленную информацию.

Следующий рассматриваемый аспект – это аутсорсинг функции обработки информации. Ситуация выявляемая инспекторами в ходе проверок, свидетельствует о недостаточной урегулированности или проработки такого направления, как передача функции обработки документации целиком автоматизированной банковской системы или каких-то ее частей на аутсорсинг внешней организации. При этом выявляются риски, связанные с потенциальным снижением контроля со стороны банка за информационными ресурсами и зачастую недостаточной проработанностью правовых аспектов передачи функции обработки и хранения информации внешней организацией или материнской организации, что часто наблюдается при трансграничном аутсорсинге.

Вопросы применения банками информационных технологий ввиду значительного увеличения бюджетов и сохранения известных рисков, как показывает практика, требуют пристального внимания как со стороны надзорного органа, так и со стороны служб внутреннего контроля банка.

М. И. СУХОВ

Спасибо.

Я предлагаю выступить Будаевой Ирине Геннадьевне про основные мировые тенденции развития рынка CRM. Честно говоря, я не знаю, как расшифровать.

И.Г. БУДАЕВА – руководитель направления по продвижению бизнес решений в финансовый сектор, Компания «Майкрософт Россия». «Основные мировые тенденции развития рынка CRM. Идеи для оптимизации бизнеса банков и финансовых организаций»

Добрый день. В своем выступлении я бы хотела обсудить тему управления взаимоотношениями с нашими клиентами и повышения эффективности работы банка за счет данной системы. Во время подготовки к данной презентации я задалась вопросом: почему же наши банки теряют клиентов? И буквально на прошлой неделе я попала в следующую ситуацию. Я пришла в один из банков в Москве и передо мной стояла девушка, которая подала оператору две свои карточки и сказала: «Закройте все мои счета. Здесь дебетовая карточка и кредитная». Я обратилась к этой девушке: «Почему Вы покидаете этот банк?». Она ответила, что ей просто очень неудобно работать с этим банком, потому что сотрудники банка

регулярно звонят ей с одним и тем же вопросом, навязчиво предлагают один и тот же продукт, хотя она в который раз от него отказывается. Также на одном из моих счетов регулярно неправильно списывают суммы и мне доставляет неудобство их возвращать. Я должна пройти некую процедуру, заполнить заявление и ждать деньги обратно. То есть, никто не отслеживает в системе обращение клиентов с жалобами. Это пример того, каким способом можно легко потерять клиентов. И здесь самый главный вывод: нужно изучать потребности своих клиентов. Предлагать клиентам нужный продукт и не предлагать ненужный. Но это все должно где-то фиксироваться и для этого существуют специальные системы.

В настоящее время многие банки пишут стратегии по выходу из кризиса, и чаще всего это уже клиентоориентированные стратегии, и CRM Microsoft-система, которая помогает банку реализовать данные бизнес-стратегии.

Самые главные задачи CRM – это привлечение, не только привлечение, а еще и удержание клиентов через маркетинг, продажи и обслуживание, причем независимо от каналов взаимодействия.

Сотрудникам, которые будут пользоваться данной системой, не придется проходить длительного обучения, здесь все на интуитивном уровне понятно.

Для руководителей также существует широкий набор функционала для прогнозирования продаж, для отчетности.

Необыкновенное удобство для пользователей – простой и понятный интерфейс, соответствие бизнес-процессам, то есть система настолько гибкая, что она полностью настраивается под ваши процессы в банке. Соответствие IT-инфраструктуры. Большинство банков используют все приложения Microsoft Office. Как следствие, получается оптимальная совокупная стоимость владения.

На нашей платформе уже реализованы нашими партнерами различные банковские бизнес-процессы. В частности, есть готовое решение вертикальное для автоматизации контактного центра, корпоративного бизнеса, розничного; очень интересное решение по управлению лояльностью и управлению просроченной задолженностью. Также, есть очень хорошее решение по ипотечному кредитованию. Здесь (на слайде) перечислены некоторые из наших клиентов российских. Но наша компания международная и огромное количество есть западных клиентов-банков. Например, в Барклайсе у нас 6000 пользователей.

Что касается эффективности использования, могу привести пример. Дельта-кредит приобрела нашу систему два года назад и с тех пор объем их бизнеса возрос в 3 раза при этом количество сотрудников, которые обслуживают данную систему осталось прежним. Легко посчитать эффективность. Если Вы в стратегический план закладываете определенный прирост сотрудников, то с использованием данной системы количество сотрудников, которых планируется принять в будущем на работу, возможно, будет намного меньше. Спасибо большое за внимание, всего хорошего.

М. И. СУХОВ

Спасибо.

Я приглашаю Зубарева Дмитрия Борисовича.

А пока вы готовитесь, мы начали с одной системы взаимоотношений с клиентами, а когда я как-то зашел в банк как клиент, месяца три назад, чтобы провести платеж, там была сумма в рублях не очень ровная. Я говорю: «Можно я оплачу карточкой?», а мне говорят: «Здесь вам не магазин». И там стоит картридер. Я говорю: «А почему магазин...» — «А мы комиссионные возьмем за то, что вы заплатите карточкой». Не знаю, как ваша система с этим справится? Конечно, наличными было бы дешевле.

Пожалуйста.

Д.Б. ЗУБАРЕВ – Вице-президент, директор Департамента «Расчеты и Главная книга», Компания «Диасофт», Москва. «SOA – инструмент эффективного развития бизнеса»

Коллеги, добрый день. Мы сегодня поговорим о соподходе в автоматизации банковской деятельности, коротко рассмотрим вопросы эволюции автоматизированных банковских систем за последние 20 лет, рассмотрим последние тенденции – это SOA подход и что он дает вам и как реализуется в наших продуктах.

Если посмотреть на эволюцию банковских систем, то можно вспомнить, что в 90-е годы системы были достаточно простые, они вносили очень маленький вклад именно в бизнес наших клиентов. Системы автоматизировали, по сути, учет уже как постфактум и в основном работали на уровне проводок. То есть, бизнес велся отдельно, а системы автоматизации учитывали уже результаты выполненных операций постфактум.

Затем, в 2000-х годах произошла первая такая достаточно серьезная веха в эволюции, и появились системы, которые начали уже автоматизировать определенные бизнес-операции, например, операции выдачи кредита или погашения процентов. Таким образом, банковская система поближе подошла непосредственно к бизнесу и стала помогать вести бизнес уже в банке.

В 2010 году и дальше система автоматизации банковской деятельности еще теснее интегрируется с бизнесом. И самые современные системы уже автоматизируют бизнес-процессы. То есть, разработчики должны очень хорошо понимать бизнес клиентов и автоматизировать бизнес-процессы, помогать вести бизнес, банковский процесс. Например, принятие решений о выдаче кредитов, анализ заемщика и вплоть до выполнения непосредственно операций выдачи кредитов. В разных банках это занимает от 10 до 15 этапов, начиная от приемки заявки и до выдачи кредитов. Это уже бизнес-процесс. И современная система должна автоматизировать этот процесс и вести вас по этому процессу.

Представителем такой современной системы является новый программный продукт – Диасофт фа диез SOA.

Подход к созданию системы сегодня не как к монолитной системе, которая только одним монолитным куском может быть установлена в банке. Банкам предлагается архитектура, то есть несколько десятков модулей, которые могут работать и вместе, как единая система от одного поставщика, но также вписываться в архитектуру банка. При этом другие продукты могут быть представлены от других поставщиков. Например, модуль кредита или депозита, или расчетно-кассовое обслуживание могут вписываться в архитектуру банка независимо от других модулей нашей системы. Это принесет бизнесу определенные преимущества. Вы можете выбирать системы для автоматизации различных бизнесов от разных поставщиков на рынке, выбирая лучшие продукты.

Если эти продукты удовлетворяют требованиям SOA – сервис сориентированной архитектуры, то все будет достаточно просто интегрироваться и обеспечивать необходимые требования по автоматизации.

Второе преимущество. Как только открывается какой-то новый бизнес, продукт от отдельно выстроенной в SOA архитектуры, например, от сейфовой ячейки, он легко вписывается в эту архитектуру. Просто вставляете новый модуль и он начинает работать.

В-третьих - это защита ранее сделанных инвестиций.

Наши новые продукты отличает еще и то, что они выстроены на новой платформе, которая обеспечивает очень высокие эксплуатационные свойства продуктов. Консолидация банковского бизнеса продолжается и будет продолжаться, банки будут укрупняться, мы ориентируемся на крупные и крупнейшие банки в первую очередь, а им необходимы очень серьезные параметры по производительности,

по надежности, по масштабируемости. Наша система сейчас держит объемы банка национального масштаба, такого как Сбербанк.

Мы проводили тестирование на базе до 66 млн. лицевых счетов. На таких объемах наши продукты держат уверенно, и работают с такими объемами.

С точки зрения скорости обработки операций, то до трех тысяч операций в секунду выполняется в системе. Это операции, например, ввод документов в систему или открытие счетов, до 450 счетов открывается в секунду; это требования крупнейших банков. Сегодня мы эти требования закрываем. В нашей SOA архитектуре мы можем делать как комплексные, так и точечные проекты в банках. Например, где-то автоматизирован только фронт, а бэк не наш, где-то савтоматизирована только отчетность. В БИН-Банке установлена Главная книга вместе с западным решением.

Два месяца назад мы подписали контракт на комплексную автоматизацию всего банка «Союз» на нашем решении. Этот контракт поддержан АСВ. Мы гордимся, что на государственном уровне эта наша деятельность была замечена и одобрена. В достаточно короткие сроки, в течение полугода мы автоматизируем этот крупнейший банк. Это пример комплексной автоматизации. Головное отделение и 7 филиалов будут работать на централизованной базе данных на всех наших новых продуктах: кредиты, депозиты, Главная книга и так далее. И мы видим пример сохранения инвестиций. Блок ценных бумаг останется в этом банке автоматизироваться нашим предыдущим решением и нет необходимости его менять. И, буквально коротко, мы работаем не только с комплексными продуктами по автоматизации всей деятельности банка. Есть еще один аспект. Некоторые крупнейшие банки несколько лет назад встали на путь автоматизации с помощью западных поставщиков. Эти проекты очень тяжело идут у нас в России. Хочется сказать спасибо Банку России и другим регуляторам. Они поддерживают национального производителя. И скорость изменения законодательства настолько высокая, что только российские производители могут ее поддерживать – западные не справляются. Но так как мы хотим помочь этим крупнейшим банкам завершить эти проекты, мы выступаем в качестве помощников и автоматизируем российский локализационный слой. Все, что касается законодательства, мы закрываем в этих проектах нашими продуктами. Мы надеемся, что через год-два мы в этих крупнейших банках будем автоматизировать все процессы с помощью наших продуктов.

Наши новые продукты выстроены в архитектуре SOA, направлены на удовлетворение требований бизнеса банка, системы очень сильно интегрируются с бизнесом и решают задачи автоматизации бизнес-процессов. Продукт удовлетворяет потребностям крупных и крупнейших банков, а также интегрируется с другими системами. Спасибо за внимание.

М. И. СУХОВ

Спасибо большое.

Я приглашаю Шинтовски Филиппа, старшего вице-президента компании «САБ Групп», Франция.

Ф. ШИНТОВСКИ – Старший вице-президент, Компания «САБ Групп», Франция. «Предложение SaaS в сфере частных «облачных» вычислений для обеспечения доступа к инновациям»

Насколько я понимаю, сегодня у вас возникло две проблемы. Прежде всего, это работа с регуляторными организациями, а также необходимость учитывать высокие требования своих клиентов. Поэтому вы должны каким-то образом усовершенствовать свои решения IT ежедневно, ежемесячно, ежегодно. Но сегодня, после кризиса, становится очень трудно совершенствовать систему, потому что это очень дорого, и, прежде всего, у нас не очень много денег, поэтому, может быть, если мы найдем какое-то

решение, может быть, не это решение, но решение, которое представляет новую тенденцию в банке SaaS, это программное обеспечение как услуга.

Что это значит? Прежде всего, это значит, что мы используем прикладные программы, также мы делимся инфраструктурой. Это новое в банковской отрасли, эта работа была начата уже давно, и банки не очень хотят переходить к этой области, потому что существуют некоторые проблемы с безопасностью. Например, Дойчебанк создал группу с тремя другими банками для того, чтобы делиться общей инфраструктурой, Морган Стэнли также очень много денег вложил в SaaS для того, чтобы снизить свои затраты. Сапра – это продавец программного обеспечения, который продает продукты по лицензии, мы должны изменить свою бизнес-модель, уже работаем на основе SaaS, которая соответствует моделированию SaaS.

Что касается нашей системы ценообразования, мы должны были принять новые правила, и я хочу более детально поговорить об этой проблеме. Что означает SaaS? Вы уже, наверное, знаете, ISP провайдер, SaaS – это новое поколение ISP, то есть мы даем вам глобальное решение, IT и программное обеспечение. И разница с ISP заключается в том, что решение предлагается не только вам, оно может материализоваться и вы можете делиться со всеми адекватными банками, это адекватные меры безопасности. Это также значит, что вы можете получить доступ к этой прикладной программе от одного навигатора. Нет необходимости использовать какие-то конкретные программы ваших пользователей. Вы делитесь общей инфраструктурой, имеете общую инфраструктуру; вы можете запросить дополнительные услуги по требованию, и вы можете разместить свои компьютеры везде, где хотите, в России, допустим, во Франции.

Это значит для банков, что у вас не будет фиксированных затрат, вы будете платить в зависимости от использования. Если завтра вам понадобятся новые услуги, вы платите больше, если меньше услуг, то вы платите меньше. Вы платите в зависимости от деятельности, от объема. Это, конечно, хорошее соглашение об услуге с вашим поставщиком. Таким образом, я могу переходить от своей модели к другой модели.

Почему вы должны принять эту модель? Прежде всего, если мы посмотрим, что необходимо вашим клиентам, то это получить доступ к новациям, постоянно, не ждать, допустим, десять лет для того, чтобы инвестировать в новые системы. Если у вас есть такой контракт, то каждый год действительно вы можете получить доступ к новой инновации в зависимости от функциональных тем и потребности. Таким образом, вы преобразуете капэкс в оперативный капитал - опэкс, и это, конечно, будет оказывать влияние на ваш баланс. Действительно, вы будете работать в реальном времени, не важно как будет поддерживаться ваша система, вы этим не будете заниматься.

Это значит, что вы преобразуете фиксированные затраты в переменные затраты. Если вы, допустим, снизите свою деятельность, как в прошлом году, может быть, что-то сможете продать и сможете снизить затраты. Вы можете контролировать свою маржу, и вы не будете терять фиксированные затраты, вы можете начать какой-то новый бизнес, вы будете платить только определенную стоимость за этот бизнес. И если этот бизнес не сработает, это же достаточно гибкие затраты. Биллинг также зависит от объема. Вы можете контролировать каждый шаг своего биллинга, и когда вы внедряете эти программные услуги, то вы получаете информацию об основных услугах, о дополнительных услугах, как, например, управление документами, вы можете иметь доступ к различным видам услуг, вы можете заниматься аутсорсингом услуг в региональные центры, и вы можете постоянно планировать свои бизнес-планы, планируя все ежедневно.

Если вы будете использовать это новое решение, это связано с определенной проблемой. Вы должны иметь соответствующие технологические навыки, люди должны быть знакомы с программным обеспечением, с компьютерами и с сервером. То есть, они должны получить технические навыки. Эти навыки достаточно дороги, но всегда имеются, то есть если в одном месте вы объедините все технические

потребности, таким образом, вы можете зарабатывать деньги и предлагать некоторые решения в зависимости от своих возможностей.

Безопасность также очень важна. Если люди занимаются, допустим, этой темой в одной точке, вы, несомненно, найдете решение. Уровень соглашения об уровне обслуживания гораздо легче для вас, потому что у вас один подрядчик, IT-поставщик, который несет ответственность за все. Нет никаких проблем с управлением. Как, например, я буду управлять отпусками своих людей, это уже вопросы поставщика.

Вам необходимы технические ресурсы, в общем, это наша проблема, а не ваша проблема, то есть одна поддержка иногда очень проста в управлении. Это обратимо, то есть вы можете начать с такого решения, через три года вы можете вернуться к этой модели очень легко.

Последняя часть, она также очень важна, – устойчивое развитие. Если вы делитесь техническими ресурсами, вы экономите средства, и это соответствует новым потребностям, новым требованиям.

Это пример архитектуры этой системы. С нескольких рабочих мест вы можете связываться с одной базой данных. У вас может быть одно решение для многих банков, стандартное решение, или вы можете кастомизировать, то есть сделать это решение таким, что оно соответствует вашим потребностям, даже если оно находится всего лишь на одном сервере.

На этой картинке показано следующее. Вы можете разместить свой хаб практически везде. Ваш производственный центр может находиться в Казахстане, Москве, Ленинграде, извините, Петербурге, то есть там, где вам требуется. Естественно, это организация, то есть вы можете резервировать эту организацию дополнительными способами.

Каким образом можно оценить это решение? Конечно, будут определенные минимальные фиксированные расходы. Но основная измеримая часть контракта зависит от вашей деятельности, количества транзакций, количества платежей, количества выделенных и запасных линий. То есть, мы и вы можем определить сами, каким образом и по каким ключевым позициям мы можем оценить ваш контракт.

Обычно контракт подписывается на три года, иногда бывает на пять лет. Новый тип контракта – это привязка стоимости контракта к вашей средней прибыли. Например, мы можем показать, что стоимость ИТ-услуг составляет 5-10% от вашей прибыли. То есть мы можем пойти дальше с точки зрения ценообразования.

Эта картинка показывает, что в принципе все услуги предоставляются по требованию. Что это означает – по требованию? С левой стороны – имеется список продуктов. Вы можете выбрать те функциональные единицы, которые вам требуются. Например, для решения вопросов безопасности. Или, если нужен только, предположим, модуль управления портфелем. Да, мы можем это предоставить вам. Управление активами клиентов. Да, мы можем предоставить этот модуль.

С правой стороны есть те услуги, есть те сервисы, которые мы можем помочь вам реализовать. Например, мы можем вам помочь реализовать аутсорсинг бек-офиса и управление бек-офисом. Мы можем также вам вывести распечатку ваших отчетов или вашей документации. То есть, мы можем разделить контракт на небольшие разделы, на небольшие варианты. И у каждого из этого раздела, у каждого модуля есть своя цена.

Что мы можем включить в наши предложения, в программы обеспечения – как услуги, как сервиса?

Прежде всего, мы можем начать с реализации дополнительных систем и решений, таких, как электронная почта, продажи, ЭйчАр и управление запасами. После этого мы можем перейти к ключевым бизнес-действиям, банковским операциям. Вы можете, таким образом, автоматизировать либо банковскую деятельность или определенные линии деятельности. Например, кредиты, платежи, ценные бумаги, региональные офисы и так далее.

Мы знаем, что банки в Европе сначала начинают работать со сберегательными счетами и бухгалтерским учетом. Но через некоторое время эти банки хотят увеличить тот объем продукции, который они предлагают своим клиентам. Они разворачивают свою деятельность. Поэтому они выбирают те модули, те решения, которые позволяют им приобрести гибкость развития.

Какие существуют профили российских банков? Для каких русских банков это может применяться?

Например, для такого русского банка, который хочет принять и использовать инновационную продукцию, который хотел бы сделать предложение, например, на глобальный рынок, или если этот банк открывает свой офис в Европе или другой иностранной стране. Это может быть также и абсолютно новый банк, который с чистого листа создается. Или, например, для Банка России, если вы подготавливаете какую-нибудь консолидацию банков. Если у вас есть, например, одна инфраструктура, куда вы можете принимать новые банки, то для вас это также возможность подписать с ними контракт SaaS. Спасибо большое.

М. И. СУХОВ

Следующий выступающий Трифонов Андрей Борисович - менеджер по развитию департамента по работе с крупными финансовыми организациями, компания «Майкрософт Россия».

*Анализ данных и организация информационной среды для оптимизации продаж и обслуживания клиентов.*

Может, у вас будет ответ на мой вопрос?

А.Б. ТРИФОНОВ – менеджер по развитию Департамента по работе с крупными финансовыми организациями, Компания «Майкрософт Россия». «Анализ данных и организация информационной среды для оптимизации продаж и обслуживания клиентов»

Добрый день, коллеги – самые стойкие. Я хотел бы сегодня поговорить об информации, которая наряду с профессионализмом сотрудников, которые ею пользуются, является одной из двух основ современного бизнеса. Мне бы не хотелось заглядывать в будущее, в котором вторая ее компонента – люди, которые будут пользоваться информацией, перестала быть ключевой.

Поэтому мы поговорим сегодня об информации, которая на сегодняшний момент является, совершенно очевидно, ключевой частью бизнеса любого, включая и банковский, в частности.

Начну с несколько провокационного экрана, которым я хотел показать, каким мог бы выглядеть экран оператора банка будущего, если мы будем продолжать двигаться к тому, что рутинные банковские операции перестанут быть прерогативой взаимодействия клиентов непосредственно с физическим оператором, когда они будут выдвигаться больше в каналы самообслуживания.

Что останется банковским специалистам? Останется финансовая консультация. И вот так, на наш взгляд, будет выглядеть экран финансового консультанта банка. Здесь есть все, что нужно для того, чтобы банкир оказал качественную финансовую консультацию пришедшему клиенту, существующему в данной ситуации.

В центральной части экрана – карточка клиента, на которой есть все необходимое для того, чтобы узнать, быстро его идентифицировать и вспомнить, кто это.

Сверху, в левой части экрана – есть быстрая навигация для того, чтобы, если сотрудник, работающий с клиентом, не знает ответа или готовится к этой встрече, он мог бы провзаимодействовать со своими коллегами – экспертами внутри организации.

В верхней части есть двухуровневый календарь, который позволяет спланировать те встречи, те взаимодействия, те возможные запросы, которые уже пришли на этого оператора, которому нужно подготовиться.

И в правой части экрана – самое важное – здесь собран финансовый календарь и здесь собрана информационная лента, которая обеспечит оператора необходимыми региональными новостями, чтобы быть в курсе; новостями банка, где говорится о мерах промо и о продуктовых вещах.

И очень важная вещь – это напоминание о том, что финансовое состояние клиента может улучшиться в ту или иную сторону. На это нужно обратить внимание, или потенциальные фроды.

Вот так вкратце, нам кажется, должен работать финансовый консультант. Это слепок его экрана. Конечно, за этим стоит значительно больше, но тем не менее.

Сейчас хочу напугать, потому что этот страшный слайд с одной целью я только привожу. Для того, чтобы проанализировать, что клиентам нравится, что не нравится, на примере, о котором говорил мой коллега, когда клиент приходит закрывать счета. Почему это происходит, какие продукты наиболее успешны, какие пакеты нужно предлагать, и какие не нужно, какие в потенциале могли бы быть интересны, и каким сегментам клиентов это предлагать. Необходима, в общем, довольно могучая математика. Прошли те времена, когда эта могучая математика была уделом отдельных физических людей, очень умных. К сожалению или к счастью – трудно сказать. Для эффективности бизнеса, наверное, к счастью. Для социальной модели общества – не знаю.

Так вот, существует масса методов для анализа. В верхнем правом крайнем углу я привел некоторые из них. Это и регрессионный и факторный анализ, это байсовская алгоритмика, это и кластеризация, и построение рядов. Вся эта могучая математика пришла в реальную жизнь, не через какие-то специализированные решения. Все это теперь реализовано как стандартные функции SPLC2008. Этого не нужно больше программировать. Это есть.

Теперь два слова о том, что нужно для того, чтобы анализировать информацию. Нужна она сама. Понятно, что ключевой компонентой, самой важной ее частью долгие годы являлась транзакционная информация. То есть то, что клиент уже выполнил. Но это далеко не все. Кстати, и этим, к сожалению, по собственному опыту хочу сказать, банки не полностью пользуются сейчас. Если бы информация о карточных транзакциях в полной мере, это огромный объем, анализировалась бы банками, я думаю, банк мог бы значительно точнее взаимодействовать с клиентом, не делать того, что делают очень многие, навязывая вещи, которые, совершенно понятно, не нужны клиенту.

Так вот, транзакционная информация – это огромная часть, но не единственная. Есть масса слабоструктурированной информации, которая находится в каких-то корпоративных ресурсах. Это могут быть файлы или особые на портале документы, являющиеся результатом аналитической работы отдельных аналитиков, подразделений. Это, в конце концов, может быть свободная информация, которая есть в Интернете, весьма ценная. Ее тоже надо использовать. И эти источники надо интегрировать.

Долгие годы считалось, что проекты бизнес-аналитики как таковые начинаются с обязательной предпосылки – создания хранилища данных, причем создание хранилища данных само по себе подменялось парадигмой копирования данных в единое физическое пространство. Понятно, что это уже далеко не правильная формулировка концепции хранилища данных бизнес-аналитики.

Бизнес-аналитика базируется на хранилище данных, где данные собраны через каталог данных. Где они физически хранятся, зависит только от того, насколько быстро они должны быть доступны, должны ли они быть агрегированы и так далее. Это вопрос вторичный. Первичный вопрос – это каталог. Нам нужно

знать, где данная сущность, описанная в логической модели как часть большой модели организации, где их взять. Это важно, а не где они физически, на каком диске расположены.

Масса различных каналов взаимодействия с клиентом дает банку возможность получать эту информацию, не только через традиционные каналы, которые были раньше. Это отделения, традиционные интернет- и банк-клиенты, это широко вошедшие в бизнес-взаимодействие банка и других организаций со своими клиентами, это мессенджеры, различные средства мгновенных сообщений, это и социальные сети, о которых на конференции не очень много говорилось, но тем не менее упоминалось, что это могучий комьюнити людей, в которых обсуждается все что угодно, они очень влияют на выбор товара или услуги.

Это и средство интерактивного взаимодействия, так называемые малти-тач-устройства. Я помню, когда я только пришел в компанию, меня поразило, что на самом деле то устройство, которое появилось несколько лет назад в футуристических фильмах, когда люди водили руками по огромным полупрозрачным панелям, моделировали что-то и быстро принимали решение, на самом деле это были устройства, которые Майкрософт сделал потом, и Майкрософт Сервис, который, к сожалению, пока не продается в России, является примером такого малти-тач-устройства.

Так вот, эти устройства активно входят в контур банка, чтобы обеспечить финансовую консультацию. Очень легко и очень наглядно. Это происходит с помощью движения пальцев, когда финансовое планирование осуществляется просто с помощью выдвижения бизнес-цели на временную кривую, и пересчитывается вся предлагаемая финансовая схема, и тут же подтаскиваются предлагаемые банком продукты.

Взаимодействие с клиентом тоже вышло из традиционных форматов «человек – человек». Уже давно, кроме средств доставки мгновенных сообщений, доступны видеоконференцрумы, когда клиент может зайти в небольшое отделение в отдаленном населенном пункте и получить такую же квалифицированную финансовую помощь, как если бы он пришел в Москве или в Питере, с помощью видеоконференций или терминалов, в которых встроена возможность, подняв трубку терминала, стоящего в отделении или в другом спокойном месте, получить консультацию.

Очень важный момент для того, чтобы смещать парадигму обслуживания клиентов в отделении или каком-то центре – это мотивация и контроль этой мотивации. Об этом сказано очень много, но мне кажется, еще в недостаточной степени разработана сама практика использования персональных кипиаев на каждого сотрудника. И в этом смысле вариативность представлений информации, когда мы эту информацию собрали, выставили цели и потом можем руководителю каждого уровня давать ровно то, что ему нужно, начиная от сотрудника, экран в самом центре, со светофорчиком, красно-зеленый, вплоть до очень сложной схемы в углу, которая представляет компактную деятельность подразделения. Все это уже давно является с технологической точки зрения абсолютно доступными вещами. Вопрос за практикой применения.

В заключение, я хотел бы сказать о том, что, может быть, некоторые из вас, увидев название компании «Майкрософт» среди докладчиков, вспомнив о том, что «Майкрософт» известен как поставщик Windows и Office, что они делают здесь?

Я хотел бы сказать, что мы делаем здесь. Компания, кроме того, что она делает проекты для очень многих уважаемых финансовых институтов по всему миру, таким образом, консолидируя у себя, как компания, как таковая по всему миру, опыт этих проектов, не только исполнительский опыт, еще и инновационный опыт, это как бы получение знаний снизу, от наших клиентов.

Мы участвуем в большом количестве международных организаций в качестве технологического эдвайзера. Эта роль нам досталась не просто так, досталась она ровно из-за того, что это наша социальная функция, поскольку, являясь крупнейшей технологической компанией в мире, мы не можем себе позволить

просто выполнять то, что нас просят. Наши стратеги последовательно думают о том, как инновационные и технологические компоненты, которые мы разрабатываем, придут в жизнь. И мы должны тоже думать о том, как разработать такие сценарии. А потом происходит смычка: реальные нужды наших заказчиков реализуются в пилотные проекты наиболее инновативных организаций. Потом этот цикл заканчивается тем, что наши партнеры реализуют это уже как горячие пирожки. Спасибо вам огромное. Это список некоторых наших заказчиков.

М. И. СУХОВ

Спасибо большое.

И у нас есть еще одно выступление, подготовленное Агафошиным Олегом Николаевичем. Пожалуйста.

О.Н. АГАФОШИН – Компания «Эр Стайл Софтлаб», Москва. «Новые тенденции в политике автоматизации банков и их отражение в условиях R-Style Softlab»

Добрый день. Коллеги, я надеюсь, что в нашей аудитории остались все-таки какие-то банки, а не только провайдеры IT-услуг. И та тематика, которую я хочу затронуть, мне кажется, она важна для наших коллег по цеху. Она звучит как «Новые тенденции в политике автоматизации банков» и какое-то отражение или наше понимание как компанией-провайдером IT-услуг, а в частности компанией R-Style, что можно на это предложить.

Что мы видим в рамках АйТи? Все мы видим, что это уже неотъемлемая часть банковского бизнеса, которая влияет как на его развитие, так и на его затраты. И в этом плане в посткризисный период цели, которые ставят перед собой банки, в общем, они здесь у нас представлены.

Я не буду, наверное, открывать Америку, лишь обобщу эти цели. То есть, несомненно, на первом плане стоит снижение издержек, или новое слово – посткатинг. Возможность все-таки каким-то образом сохранить рентабельность на падающих рынках, сокращение рисков, несомненно.

И, несомненно, уже говорилось здесь, что же главное в послекризисный период – стабильность или развитие. Все-таки необходимо развиваться, иначе конкуренты нас обойдут.

Снижение издержек, несомненно, не могло не коснуться АйТи бюджетов. И все мои коллеги по цеху, несомненно, это почувствовали. Объемы продаж программных продуктов и соответствующих услуг падают.

Несомненно, крупные долгосрочные проекты замораживаются. И на рынке остаются, по сути дела, только те проекты, которые обеспечивают какой-то внятный коэффициент возврата инвестиций, и по своей продолжительности составляют 2-3 месяца. Все остальное, естественно, жестко урезается.

Здесь много говорилось о том, что нам необходима централизация, нам необходима унификация. Многие коллеги очень активно об этом говорят. Мне кажется, что, в общем, это тоже правильно на каком-то этапе, когда централизация будет выполнена, мы получим экономический эффект. Но деньги нужно экономить сейчас. И развиваться нужно сейчас. И это тот продукт, который тех АйТи-поставщиков, которые работают на банковский сектор, заставляет думать о том, что же можно предложить в рамках новых тенденций.

Я очень благодарен Филиппу из Компании «САБ», потому что он ввел тот термин, который называется Software as a service (SaaS). И, может быть, для тех, кто не до конца понял перевод, я постараюсь на русском языке объяснить, что это такое и с чем это едят.

Мы согласны с Филиппом, как российский поставщик банковских продуктов, что именно это направление будет доминировать в течение последующих, возможно, трех-пяти лет. Возможно, это будут

некрупные банки. Но основное направление, бизнес-продукт, который предлагает SaaS, по сути, это сервис по требованию.

Я немножечко его прокомментирую: арендуешь, а не покупаешь. Явно на лицо колоссальная экономия инвестиций на старт апе. Многие наши коллеги предлагают банкам в кризисный период рассмотреть новые потребительские свойства их продуктов. Очень много говорится о централизации. Мы тоже с этим согласны. Это действительно так. Но для того, чтобы добиться этих целей, нам нужно потратить деньги. Мне кажется, что именно данная модель бизнеса она удовлетворяет как парадигму снижения кастов, так и парадигму развития.

Небольшой пример. Если банк решает войти в конкурентную среду и выпустить новый банковский продукт, открыть несколько точек продаж или присутствия, но не уверен в том, что это сыграет, либо нет четких понятий, насколько быстро это окупится, и как быстро это окупится, мне кажется, что модель SaaS как раз позволяет при минимальных усилиях достичь или попробовать поконкурировать.

И в случае, если новый продукт не пошел, новое направление не дает того эффекта, который желали, а новые точки развития просто являются нерентабельными, организация может спокойно отказаться от сервиса и попробовать что-то еще.

Но эта модель достаточно нова, и в банковской сфере я не знаю ни одного российского вендора, который предлагает подобного рода услугу. В России существует практика предоставления сервисов, связанных с коллективной работой. Может быть, с Филиппом из компании «САБ» я немножко не согласен как бы в постановке вопроса, связанного с вынесением инфраструктуры неизвестно куда, потому что никогда российские банки в непонятную структуру не будут колотить данные о своих клиентах.

В этом плане мы упрощаем модель. Мы говорим следующее: что мы предоставляем вам аренду в ваших инфраструктурах. Вы полностью контролируете. Вы используете этот продукт настолько, насколько нужно. И отказываетесь тогда, когда вы решили, что данная услуга вам не нужна.

И в заключение я хочу сказать, что, на самом деле, хотя практика Software as a service на Западе уже имеет конкретное применение и историю, а для нас это некая новая модель, которую только западный вендор пытается привнести на рынок, здесь еще, наверное, есть вопрос ментальности. Все мои коллеги, АйТи-провайдеры, разработчики банковского softa, по сути дела, мне кажется, еще не готовы отказаться от продажи лицензий и предлагать услуги, связанные с арендой и обслуживанием этих сервисов.

Компания «Эр Стайл Софтлаб» морально к этому готова. Мы понимаем, что та рентабельность, которая была до 2008 года, она в прошлом. И это факт. Банки говорят: нам нужно снижать кредитные ставки. «Эр Стайл» говорит: нам нужно снижать рентабельность, связанную с продажей лицензий и зарабатывать немножко на другом.

Результат: мы готовы, тем более что сейчас такая модель прорабатывается далеко не самыми последними банками. Я призываю своих коллег, а также банки подумать над этой моделью. Мне кажется, что это - перспектива. Большое спасибо.

М. И. СУХОВ

Спасибо большое. Есть ли желание ещё у кого-то выступить или прокомментировать? (Нет.)

Спасибо большое всем. Прежде всего, я хочу поблагодарить выступающих за понимание необходимости соблюдения каких-то временных ограничений, что позволило высказаться всем, кто захотел.

Я рад, что удалось послушать и банкиров, и, понятное дело, регуляторов, и, тех, кто предоставляет услуги банкам. Все эти аспекты важны для организации бизнеса.

Спасибо тем, кто провёл много времени на нашей секции. Но у всех есть возможность в 4 часа ещё раз собраться, и на заключительном пленарном заседании не только посмотреть друг на друга, но и можно узнать, что происходило на других секциях, какие там были выводы, находки.

Конференция не заканчивается. Она продолжается в 4 часа.

Спасибо.