www.bosfera.ru

Б.О
БАНКОВСКОЕ ОБОЗРЕНИЕ

12 | ДЕКАБРЬ | 2021

ГЛЕБ СОРОКИН (МТС БАНК): МЫ ДЕЛАЕМ СТАВКУ НА ЦИФРОВЫЕ ПРОДУКТЫ И КАЧЕСТВЕННЫЙ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС >32

АРКАДИЙ ЛОБАС (ФЛЕКССОФТ): ПЛАТФОРМА НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ ДЛЯ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ БАНКА >60

СОФЬЯ ЯБЛОЧКИНА (ЭКСПОБАНК): МАРКЕТИНГ УСТОЙЧИВОСТИ >122

PREMIUM — ОТРЫВ... V 36

ВАРИАНТЫ ПОДПИСКИ НА 2022 ГОД

Банковское обозрение

Ежемесячный обзор событий финансового рынка, мнения профучастников, исследования, аналитика, практика. Онлайн-библиотека из 600 банковских кейсов (24 новых кейса в год) на портале bosfera.ru

12 месяцев	24 240 ₽
6 месяцев	12 120 ₽

FinLEGAL Кейсы

Сборник кейсов и текстов с рассмотрением судебных решений по финансовой правовой и надзорной тематике. Онлайн-библиотека из 400 кейсов и судебных решений (50 новых материалов в год) на портале bosfera.ru

12 месяцев	12 000 ₽
6 месяцев	6 000 ₽

Банковское обозрение + FinLegal

12 месяцев	29 880 ₽
6 месяцев	14 940 ₽

КАК ОФОРМИТЬ ПОДПИСКУ:

→ На сайте bosfera.ru

→ Написать на почту: podpiska@bosfera.ru

→ Позвонить по телефону: **+7 (499) 404 20 69**

→ Обратиться в подписное агентство ural-press.ru

Б.О БАНКОВСКОЕ ОБОЗРЕНИЕ

BANK REVIEW
№ 12 (274) декабрь 2021
Издается с 1996 года
Выходит ежемесячно

18+

Учредитель и издатель: ООО «Методология бизнеса»

Генеральный директор: Дмитрий Равкин

Заместитель генерального директора: Наталья Авсиевич

Адрес и телефон учредителя, издателя и редакции:
123298, г. Москва, ул. 3-я Хорошевская, д. 18,
корп. 1, офис 211, (499) 404-2069

http://www.bosfera.ru

Типография ООО «Вива-Стар», Москва,
ул. Электрозаводская, д. 20, стр. 3. Тираж 10 200 экз.

Подписано в печать 14.12.2021

Цена свободная

ООО «Методология бизнеса» и авторы материалов журнала не несут ответственности за возможные убытки, которые могут быть причинены лицам в результате использования или неиспользования ими опубликованной в журнале информации. Читатели самостоятельно оценивают возможные риски совершения юридически значимых действий на основе материалов журнала и несут ответственность за их неблагоприятные последствия.
При перепечатке ссылка на журнал обязательна.

Свидетельство о регистрации
ПИ № ФС77-52048 от 7 декабря 2012 года

© ООО «Методология бизнеса», 2021

И. о. главного редактора: Александр Сергеевич Садчиков

Обозреватели: Вадим Ференец, Екатерина Кац, Данил Поминов, Ирина Лаврова, Елена Покатаева, Алена Булавка, Александра Крылова, Дмитрий Олейников

Редакторы: Дмитрий Олейников

Шеф-редактор раздела «Финансовая сфера»: Павел Самиев

Редактор раздела «Новости»: Елена Малеева

Управляющий директор: Екатерина Маслова

Арт-директор: Александр Садчиков

Заместитель коммерческого директора:
Кристина Белобородова

Корректор: Елена Сатарова

Рекламная служба:
Екатерина Маслова, Кристина Белобородова, Наталья Радаева, Александра Мужичек

Размещение рекламы: (499) 404-2069

Подписка: Дария Новикова (podpiska@bosfera.ru)

Дизайн, верстка: Александр Садчиков, Егор Залетов, Евгений Иванов, Армаис Саркисов

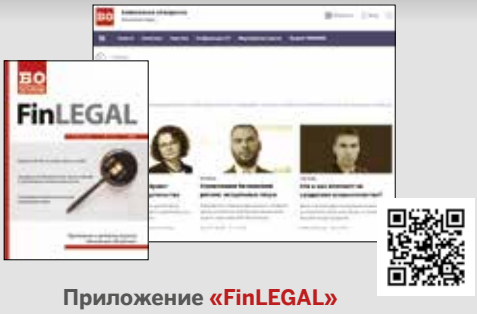
Обложка: Наталья Перфильева

Интернет-версия: Федор Авсиевич, Данил Солопов

Организация мероприятий: Юлия Киданова, Кристина Поликарпова

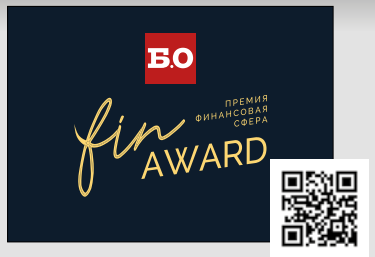
Продукты и сервисы «Банковского обозрения»:

Ежемесячный **деловой журнал**
www.bosfera.ru



Приложение **«FinLEGAL»**
www.bosfera.ru/judicial-opinion

Приложение **Best practice**
www.bosfera.ru/Best-practice



Премия инноваций
и достижений финансовой
отрасли www.finaward.ru/

Конференции **«Б.О»**
www.bosfera.ru/conference

4
СОБЫТИЯ МЕСЯЦА

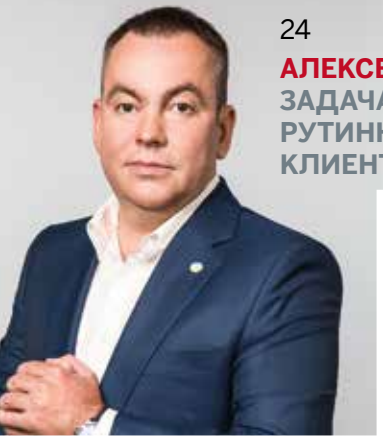
7
КАДРЫ

8
«ДОРОГОЕ» ОКНО ЗА ГРАНИЦУ

12
НЕОДНОРОДНЫЙ БАНКИНГ

16
«ТАМОЖЕННАЯ КАРТА»: СЕРВИСЫ, ДОСТУПНЫЕ КАЖДОМУ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЮ

18
ФИНАНСИРОВАНИЕ МСБ: ВДОГОНКУ ЗА КЛИЕНТОМ



24
АЛЕКСЕЙ ШАШКИН (СБЕР): ЗАДАЧА — ЗАКРЫТЬ 80% РУТИННЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТА

28
КИРИЛЛ КУЗНЕЦОВ (БСПБ): БЫТУЕТ МНЕНИЕ, ЧТО ПОДДЕРЖКА МСБ — ЭТО КРЕДИТ. ЭТО НЕ ТАК

32
ГЛЕБ СОРОКИН (МТС БАНК): МЫ ДЕЛАЕМ СТАВКУ НА ЦИФРОВЫЕ ПРОДУКТЫ И КАЧЕСТВЕННЫЙ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

36
БРОКЕРИДЖ — ПРОДВИНУТЫМ, ПОРТФЕЛИ — ОСТАЛЬНЫМ

39
РИСК-МЕТКИ ДЛЯ PREMIUM-КЛИЕНТА

44
МАРИЯ ПОДЕНКО («СБЕРПЕРВЫЙ»): КОНКУРЕНЦИЯ ДЕЛАЕТ НАС ЛУЧШЕ

48
АЛЕКСЕЙ КАПИТАНОВ (ИНБАНК): ИНВЕСТОР ДОЛЖЕН ИМЕТЬ ДОСТУП К КАЧЕСТВЕННЫМ ИНВЕСТИЦИОННЫМ РЕКОМЕНДАЦИЯМ

50
ЧЕМ СКОРО БУДУТ РИСКОВАТЬ БАНКИ

55
FINAWARD-2021: ДВУКРАТНЫЙ API

58
METAVERSE: ДЕТИЩЕ МАРКЕТИНГА

60
ПЛАТФОРМА НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ ДЛЯ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ БАНКА

63
ДВЕ ЖИЗНИ АНТИФРОДА

66
АНТИФРОД: ПОБЕДА БУДЕТ ЗА НАМИ!

68
АРТЕМ ХАФИЗОВ («ФРОДЕКС»): АНТИФРОД- И AML-ПРОВЕРКИ ПОСТОЯННО УСИЛИВАЮТСЯ

70
ЭВОЛЮЦИЯ ФРОД-МОНИТОРИНГА БАНКОВСКИХ ТРАНЗАКЦИЙ

72
ЗАЛОГИ «ПОХУДЕЮТ» НА НАЛОГИ

78
БАНКИ ПРЕДПОЧИТАЮТ ДИСЦИПЛИНИРОВАННЫХ

84
ТАТЬЯНА МАРТОВИЦКАЯ (БАНК «УРАЛСИБ»): ТАЛАНТЛИВЫХ ЛЮДЕЙ МЫ ВИДИМ БЫСТРО

86
PAYMENT HUB — АРХИТЕКТУРА ПЛАТЕЖНОГО КОНТУРА НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ

89
КЛАНОВАЯ БОРЬБА ЗА «ФИНТЕХИ»

90
ЭТОТ ДИВНЫЙ МИР РОССИЙСКОГО ФИНТЕХА

94
ФИНТЕХ-ПРОСТРАНСТВО-2021

95
РЭНКИНГ ФИНТЕХ-КОМПАНИЙ — РЕЗИДЕНТОВ ФОНДА «СКОЛКОВО»

102
МИХАИЛ ЕФРЕМОВ («ФИНФОРТ Р&Д»): МАРКЕТПЛЕЙСЫ — ЭТО АЛЬТЕРНАТИВА ЭКОСИСТЕМЕ БАНКА

106
АЛЕКСАНДР ГЕНЦИС («ТЕХНО ДИАСОФТ»): У НАС ИДЕАЛЬНОЕ МЕСТО РАБОТЫ ДЛЯ ТЕХ, КТО ХОЧЕТ БЫТЬ НА ГРЕБНЕ РАЗВИТИЯ ФИНАНСОВЫХ IT

108
ЕКАТЕРИНА ГРИШИНА (CORP.BANK): ПРОДВИНУТОЕ КАЗНАЧЕЙСТВО — ВСЕ БАНКИ В ОДНОМ ОКНЕ ВАШЕЙ ERP-СИСТЕМЫ

112
TENCHAT — ПЕРВАЯ ДЕЛОВАЯ СОЦСЕТЬ ОТ РОССИЯН ДЛЯ РОССИЯН

114
ОЛЬГА КИРИЛЛОВА («СБЕРЛИЗИНГ»): СУБСИДИРОВАНИЕ — ВАЖНЕЙШИЙ ИНСТРУМЕНТ ДЛЯ ЛИЗИНГОВЫХ КОМПАНИЙ

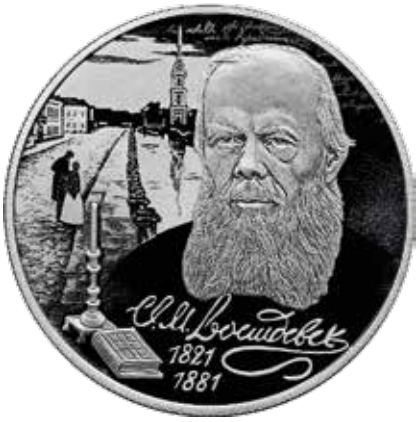
118
ЕВГЕНИЙ ГУРЕВИЧ («КАПИТАЛ ЛАЙФ СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ»): СТРАХОВЩИКИ ЖИЗНИ ЗАИНТЕРЕСОВАНЫ В ПОВЫШЕНИИ КЛИЕНТСКОЙ ЦЕННОСТИ СВОИХ ПРОДУКТОВ

120
ИВАН ЧУБАРЬ («РОСГОССТРАХ ЖИЗНЬ»): ЭТО БУДЕТ РЕКОРДНЫЙ ГОД ДЛЯ РЫНКА

122
МАРКЕТИНГ УСТОЙЧИВОСТИ

128
В ДЕКАБРЕ ТОМУ НАЗАД

128
ФЕДОР ДОСТОЕВСКИЙ — ПАМЯТЬ В МОНЕТАХ БАНКА РОССИИ



Поставлен исторический рекорд выдачи ипотеки

Банки в России с января по октябрь выдали на 4,28 трлн рублей ипотеки, что превышает результаты не только за аналогичный период прошлого года, но и за весь прошлый год, а также за все другие периоды наблюдений, сообщает Объединенное кредитное бюро (ОКБ), располагающее информацией о 95% выдаваемых в стране ипотечных кредитов.

Несмотря на октябрьское сокращение ипотечного кредитования, количество выданных с начала года ипотечных кредитов (1,48 млн) все еще на 12% больше, чем за январь — октябрь прошлого года (1,33 млн), а объем кредитования (4,28 трлн рублей) не только оказался на 31% больше, чем за аналогичный период прошлого года (3,27 трлн рублей), но и превысил объем кредитов, выданных за весь 2020 год (4,27 трлн рублей), как и за любой другой предыдущий год.

В том числе в октябре граждане взяли 145 тыс. ипотечных кредитов на общую сумму 440 млрд рублей. В количественном же выражении выдачи сократились на 4% по отношению к сентябрю и на 29% по отношению к октябрю прошлого года. А объем предоставленных средств снизился за месяц на 2% и на 16% в годовом выражении.

По словам гендиректора ОКБ **Артура Александровича**, к снижению количества выдаваемых новых кредитов на покупку жилья во второй половине года привели быстрый рост стоимости квадратного метра, а также увеличение ставок в сегменте ипотечного кредитования.

ЦБ прогнозирует замедление темпов роста прибыли банков в 2022 году

Глава Банка России **Эльвира Набиуллина** высказала предположение о замедлении темпов роста прибыли кредитных организаций в 2022 году.

Об этом она сообщила представителям СМИ в кулуарах форума «Россия зовет!».

По словам главы ЦБ, «такого темпа роста, наверное, не будет», но «прибыльность будет адекватной». ЦБ улучшил прогноз по прибыли российских банков в 2021 году до 2,5 трлн рублей. В последний раз банки получили рекордную прибыль в 2019 году: 2 трлн рублей до выплаты налогов. За истекший период 2021 года кредитные организации уже заработали 2,1 трлн рублей.

> **Нельзя «накачивать экономику», заставляя ее расти выше потенциала, экономический организм в таком режиме долго работать не сможет, будет высокая инфляция, это как зашкаливающий пульс у бегуна, за ней потеря темпов роста — одышка, а потом сердечный приступ — экономический кризис.**
>
> ЭЛЬВИРА НАБИУЛЛИНА, глава Центробанка

ЦБ представил итоги тестирования неквалифицированных инвесторов

Банк России подвел первые итоги тестирования неквалифицированных инвесторов, которое стартовало 1 октября. 24% из них проходили тестирование для покупки иностранных акций, 20% — для покупки акций, не включенных в котировальные списки.

Верно ответили на вопросы тестов по рискам для этих инструментов чуть более четверти брокеров, опрошенных по каждой группе.

За месяц опрошенные ЦБ брокеры провели более 2,5 млн тестов, в том числе по ETF, совершению маржинальных сделок, на понимание рисков производных инструментов, российских облигаций без рейтинга, структурных облигаций. Меньше всего тестов было сдано по сделкам репо.

Самыми простыми для инвесторов стали вопросы по покупке облигаций иностранных эмитентов без нужного кредитного рейтинга, инвестпаев закрытых паевых инвестиционных фондов. Опрошенные дали 63 и 60% верных ответов соответственно.

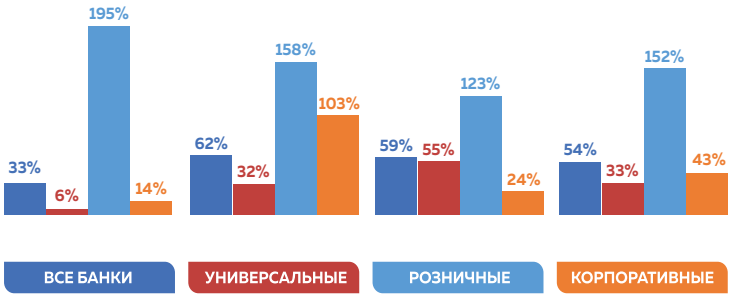
Глава Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг ЦБ РФ **Михаил Мамута** отметил, что результаты тестирования регулятор будет анализировать вместе с саморегулируемыми организациями для дальнейшего совершенствования механизма тестирования.

Общие результаты тестирования разнонаправлены — некоторые брокеры дали не более трети положительных результатов, у кого-то доля успешных тестов достигает 80%, пояснил Михаил Мамута.

За год российские банки вполовину увеличили расходы на рекламу

За девять месяцев 2021 года российские кредитные организации увеличили расходы на рекламу на 54% по сравнению с тем же периодом 2020 года, следует из отчета НКР. Значительнее всего нарастили рекламные бюджеты розничные банки: их расходы выросли в 2,5 раза.

Банк: расходы крупнейшего розничного банка составили 11 млрд рублей (+215%), или чуть более 1% его средних активов за тот же период. На втором месте — ВТБ, потративший на рекламу 9 млрд рублей (+11%), что составляет менее 0,1% его средних активов. Сбербанк увеличил рекламные расходы



В первом квартале розничные банки увеличили затраты на рекламу на 195% в годовом соотношении. В последующие два квартала тенденция сохранялась: 158% во втором квартале и 123% в третьем квартале. Наименьший прирост (33%) расходов на рекламу за девять месяцев 2021 года продемонстрировали универсальные банки. В первом квартале показатель повысился всего на 6%. Больше всех на рекламу с начала года потратил Тинькофф на 75%, до 4,5 млрд рублей. По мнению НКР, до конца 2021 года рекламные расходы банков продолжат органически расти. Ужесточение регулирования розничного кредитования — дополнительный фактор, усиливающий борьбу за лучших заемщиков и повышающий необходимость присутствия в медийном пространстве. Слабый приток средств населения в систему также может потребовать от банков увеличения бюджетов на рекламу вкладов.

Мы хотим рассмотреть возможность невзимания комиссии через Систему быстрых платежей, если человек переводит [деньги] сам себе в другой банк.

ОЛЬГА СКОРОБОГАТОВА,
первый зампред Банка России, в ходе пленарного заседания Госдумы, 24 ноября 2021 года

Банки стран ЕАЭС смогут проверять кредитную историю россиян

Банки стран Евразийского экономического союза (ЕАЭС) смогут проверять кредитную историю граждан любого из входящих в Союз государств, в том числе России, заявил премьер-министр РФ **Михаил Мишустин**.
Выступая на заседании Евразийского межправсовета в Ереване, он отметил, что эта мера создаст для людей равные условия при обращении за кредитными средствами.
В ближайшее время будет подписан договор о порядке обмена сведениями из кредитных историй. Банки получат доступ к кредитной истории своего клиента вне зависимости от его гражданства. В ЕАЭС входят РФ, Армения, Беларусь, Казахстан и Киргизия.

ФНС разъяснила систему контроля за переводами с карты на карту

Глава ФНС **Даниил Егоров** обозначил в интервью РБК, как должен осуществляться контроль в сфере банковских денежных переводов между физлицами.
Он подчеркнул, что контроль не должен превращаться в «набеги». При этом p2p-переводы имеют большую ценность, на госуровне интересна именно такая система расчетов между клиентами и малым бизнесом.
По данным исследования «Сколково», оплату через банковские переводы принимают 27% представителей малого бизнеса из сегментов торговли, общепита и предоставления услуг. Большая часть таких переводов (81%) проходит через Сбербанк.
Часть таких оплат предприниматели после получения перевода могут проводить через кассу. Пандемический кризис, по словам главы ФНС, вызвал взрывной рост объема безналичных платежей, при этом наблюдается и «рост объема наличности».

Какие-то элементы регулирования [цифровых валют] должны быть сегодня в России, но не такие, которые бы сковывали экономическую активность.

ВЛАДИМИР ПУТИН,
президент России, на инвестиционном форуме «ВТБ Капитал» «Россия зовет!», 30 ноября 2021 года

Банки увеличили расходы на проценты по вкладам

В третьем квартале банки израсходовали на выплату процентов по вкладам 223 млрд рублей, что на 5% выше показателя второго квартала. Это первый рост после двух лет снижения, пишет «Коммерсант».

По данным Frank RG, средние максимальные ставки по депозитам в феврале поднялись с 4,3 до 6% годовых к октябрю. С мая банки планомерно повышают ставки по накопительным счетам — с 4,4 до 5,4% годовых в октябре.

Опрошенные изданием аналитики ожидают продолжения роста процентных расходов до конца года. В агентстве «Эксперт РА» объясняют эту тенденцию повышением ключевой ставки и трендом на замещение вкладов с минимальными ставками.

В агентстве НКР отметили, что банки имеют возможность снижать процентные расходы, увеличивая долю накопительных счетов, которые становятся все более привлекательными для потребителя.

ЦБ сообщил о комиссиях за операции с цифровым рублем

Директор департамента финансовых технологий ЦБ **Кирилл Пронин** проинформировал о размере комиссии за совершение операций с цифровой российской валютой.
На Банковском форуме РСПП он сообщил, что комиссии за операции с цифровым рублем будут ниже комиссий за безналичные переводы в банках и не выше, чем в Системе быстрых платежей.
Сегодня в России обсуждается формат запуска цифрового рубля. Он будет представлен как полноценное платежное средство в форме уникального цифрового кода, который хранится в специальном электронном кошельке. Тестирование прототипа платформы цифрового рубля стартует в январе 2022 года.

НАЗНАЧЕНИЯ И ОТСТАВКИ

Алексей Мащенков назначен на должность финансового директора группы QIWI

Алексей Гиязов, директор по маркетингу Альфа-Банка, вошел в совет директоров

Владимир Яровой назначен управляющим директором по деривативам Московской биржи

Олег Щепалин стал IT-директором «ДОМ.РФ»

Андрей Гулецкий, директор по управлению рисками Альфа-Банка, вошел в совет директоров

Родион Пучков назначен на должность управляющего директора — начальника управления клиентского сервиса «СберСтрахования»

Мария Харитонова назначена на должность генерального директора российской инвестиционно-девелоперской компании Accent Capital

Юлия Михайлова, директор по развитию сети, продвинутой аналитике и фронт-решениям Альфа-Банка, стала членом совета директоров

Анна Русакова стала директором департамента по работе с персоналом и организации документооборота в страховой компании «Югория»

Алексей Карпунин стал директором по цифровым технологиям БКС

Александра Тымбай, директор по стратегическому развитию Альфа-Банка, стала членом совета директоров

Галина Васильева назначена и.о. руководителя департамента статистики Банка России

Виктор Касьянов занял пост старшего вице-президента по развитию банковских продуктов в банке «Ренессанс Кредит»

Сергей Миловский назначен директором департамента розничного бизнеса Уральского банка реконструкции и развития (УБРиР)

Ирина Коликова назначена заместителем генерального директора по финансово-экономической деятельности компании «Ингосстрах»

Елена Жукова возглавит Газэнергобанк

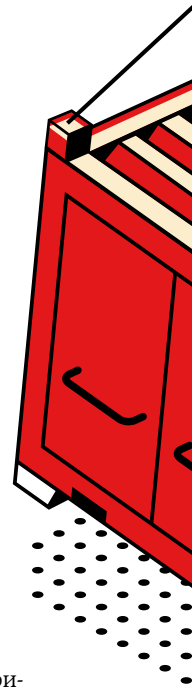
Александр Колпащиков назначен зампредседателя правления банка «Финам»

Екатерина Прокунина, директор департамента статистики, покидает Банк России

«Дорогое» окно за границу

На фоне ужесточения конкуренции на рынке ВЭД целевым клиентом становится МСБ. Помимо традиционных банковских сервисов кредитные организации все больше зарабатывают на предоставлении нефинансовых услуг

Текст
ЕКАТЕРИНА КАЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**



Представители сектора ВЭД испытали серьезные шоки в период пандемии и продолжают преодолевать сложности, связанные с поставками и логистикой. Но, по данным Минэкономразвития РФ, уже в первом полугодии 2021 года восстановление деловой активности способствовало приросту товарооборота на 28,8%, в том числе экспорта — на 28,7%, импорта — на 29,0%.

Прогнозы на 2022 год у экспертов в основном позитивные. Так, генеральный директор платежной системы «Таможенная карта» («ТК») **Андрей Возмилов** ожидает не только восстановления рынка до докризисного уровня, но и роста сверх того, хотя эффект китайского локдауна сохраняется. «Многие производители премиальных европейских брендов вынуждены были приостановить производство продукции, — отметил он. — Основная проблема с точки зрения импорта — в дефиците полупроводниковых чипов, и ее влияние продолжится до конца 2022 года, скажется на объемах поставок, стоимости техники, автомобилей».

Окно одно, названия разные

Директор департамента внешнеторговых операций БСПБ **Сергей Норицин** в своей практике прослеживает изменение структуры и пропорций ВЭД. «Традиционно соотношение в нашей стране было 70% к 30% в пользу импорта, но объемы экспорта по нашему банку за 2021 год существенно выросли. Этому способствуют поддержка Российского экспортного центра, а также то, что мы рассказываем клиентам: можно не только производить, но и экспортировать; помогаем довести процесс до подписания контракта, предлагая финансовые и нефинансовые инструменты», — сказал он в ходе презентации международного центра поддержки импортеров и экспортеров ВЭД 360. Эксперт отметил рост объемов услуг в сфере IT, успехи отдельных российских товаропроизводителей по экспорту продукции в Китай.

Соответственно растет и конкуренция за клиента, основанная на передовых fintech-решениях. В 2021 году запущена «Экосистема ВЭД ВТБ». «Таможенная карта» презентовала свое решение — платформу тамо. **Андрей Возмилов** рассказал, что в тамо входят: тамо • ОС — операционная система для международной торговли; тамо • школа — информационные курсы по таможенному оформлению; тамо • эксперт — консультации по таможенным процедурам.

Поскольку крупнейшие отечественные банки и дочки западных поделили между собой «штучных» клиентов ВЭД, сейчас игроки рынка сконцентрировали внимание на МСБ, который раньше в основном попадал в поле зрения небольших и региональных банков.

Например, еще в начале 2020 года Сбербанк запустил бесплатную международную площадку bbpСбер — «Банк бизнес-партнеров», база которой сейчас — свыше 77 тыс. фирм из 182 стран, что способствует привлечению новых клиентов, в том числе из МСБ, рассказали в банке.

«Головные боли» МСБ

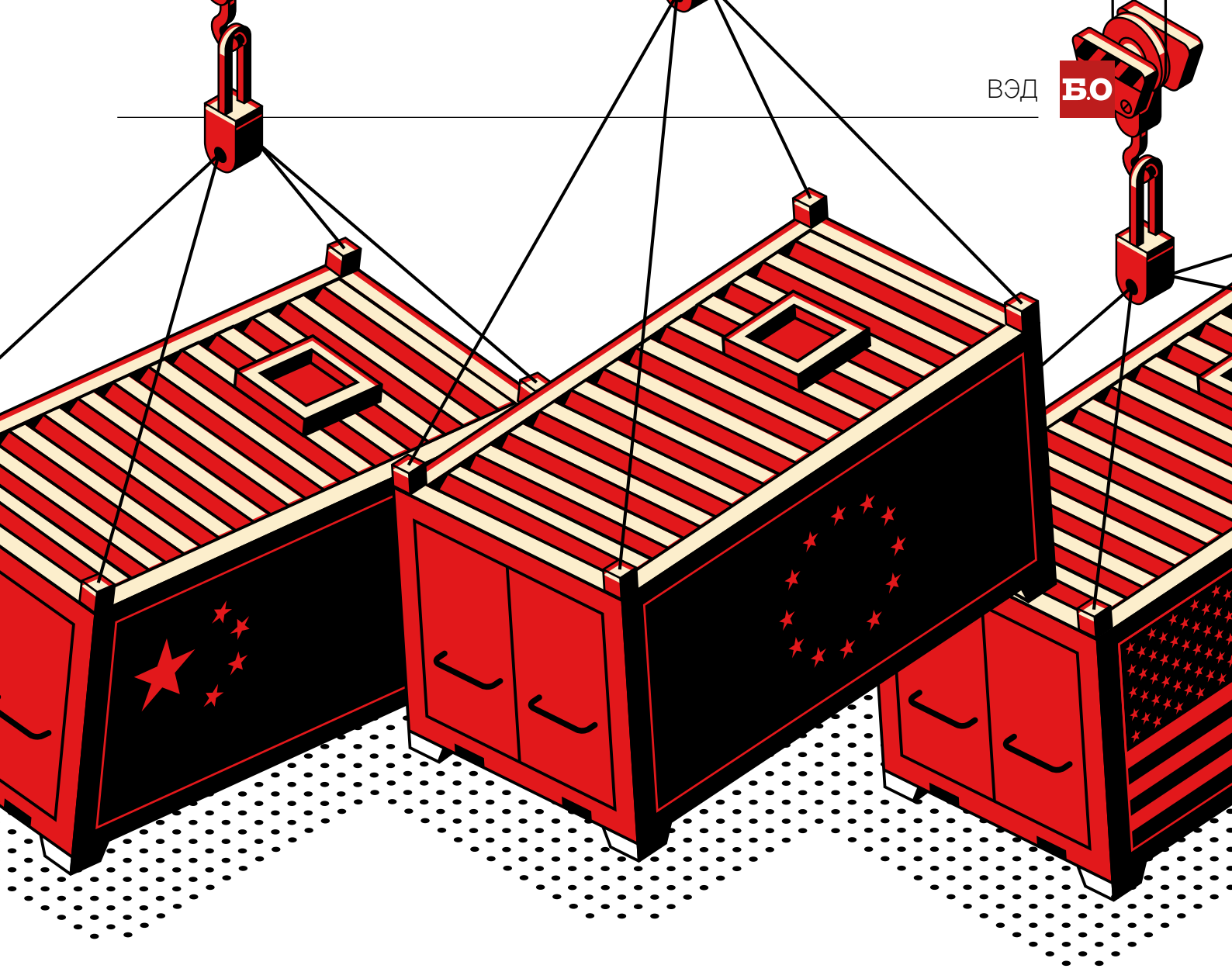
Банки все активнее ориентируются на сегмент МСБ из-за роста популярности маркетплейсов у российских экспортеров и импортеров, уверен **Михаил Попов,** банкир, основатель finteh-платформы TalkBank. «Многие начинают закупаться на иностранных маркетплейсах. Процессы закупок и продаж на таких площадках становятся важной частью экономической деятельности», — отметил он.

Учитывая тренд на предоставление нефинансовых сервисов, банкам приходится выходить далеко за рамки стандартных операций и самостоятельно или с привлечением партнеров играть на поле традиционных консалтеров: юристов, таможенных брокеров и т.д. Но вопрос о том, насколько формирующееся предложение компаний финансового сектора соответствуют изменившимся потребностям их клиентов, остается открытым.

Михаил Попов считает, что технологически банки пока двигаются не так быстро, как хотелось бы клиентам, это создает недопонимание в цепочке банк — клиент и сложности для субъектов МСБ. «Часто в целях экономии предприниматели вынуждены упускать из виду какие-то документы, считая их излишней бюрократией, и в дальнейшем получать различные санкции и от госорганов, и от банков, которые, с одной стороны, консультируют клиентов, а с другой — транслируют требования регуляторов», — пояснил он.

Марина Лякишева, директор по внешним коммуникациям «Корпоративного онлайн университета», полагает, что «банковские продукты минимально беспокоят бизнес: гораздо больше волнует таможня».

А вот **Анна Фомичева,** сооснователь мультисервисной SAS-платформы Digital Ved, убеждена, что основные проблемы лежат все



же в плоскости традиционных банковских продуктов, в том числе сервиса — в части соблюдения сроков исполнения валютного законодательства. «Участники ВЭД отмечают отсутствие системы проверки зарубежных контрагентов. Их беспокоят ограниченные сроки конвертации валют и отсутствие доступных инструментов торгового финансирования зарубежными контрагентами», — перечислила она.

Индекс не вышел из минуса

Как объективный ориентир умонастроений российских предпринимателей можно оценивать индекс деловой активности ВЭД (International Business Climate Index, IBCI) в сегменте МСБ, который второй год измеряют «ТК» и НАФИ. «Результаты исследования 2021 года демонстрируют, что наибольшие трудности вызывают организация логистики и перевозок (16%), таможенные услуги (14%), отчетность и декларирование (9%), — сообщил Андрей Возмилов). — Финансовая поддержка остается одной из самых востребованных мер при ведении ВЭД (12%)».

Представители МСБ считают, что упростить работу могли бы модернизация документооборота (11%), консультационная поддержка и доступность справочной информации (8%).

Консалтинг: в чем нуждаются клиенты

Перечень банковских сервисов must have представители всех банков предлагают примерно одинаковый. «Б.О» опросил финансовые организации: какие услуги по консалтингу сейчас, по их опыту, максимально востребованы клиентами ВЭД? В «ТК» это правовая поддержка, консалтинг в области таможенного декларирования, оформления и логистических услуг, сказал Андрей Возмилов.

Замначальника управления валютных операций МТС Банка **Александр Примак** выделил таможенное, бухгалтерское и налоговое сопровождение, а также юридические услуги.

Михаил Попов (TalkBank) назвал приоритетной поддержку в интеграции сервисов с маркетплейсами. Малым предпринимателям дорого тратиться на юристов и консультации в банках, им интересны готовые шаблоны международных договоров на самые ходовые ситуации, образцы справок и документов, которые можно подписать с контрагентом, считает он. Однако это вряд ли задача для банкиров, заинтересованных в том, чтобы заработать на клиенте. Скорее созданием таких шаблонов должны озаботиться госорганы и профильные ассоциации.

По словам управляющего директора по ВЭД банка «Ак Барс» **Натальи Шаламовой,** в топ-3 входят экспертиза внешнеторговой сделки;

консультации по валютным операциям и применению валютного законодательства; оформление документов валютного контроля.

«Проверка контракта "на входе", мониторинг сроков по валютному законодательству — услуги, востребованные среди клиентов банка «ЗЕНИТ» с выручкой от 20 до 300 млн рублей», — дополнил **Дмитрий Дьяков,** руководитель блока МСБ банка «ЗЕНИТ».

В банке «Кубань Кредит» востребован еще и мониторинг необходимости составления справок о подтверждающих документах.

Председатель правления банка «Кузнецкий» **Михаил Дралин** добавил, что помощь в составлении контрактов особенно важна для клиентов, в деятельности которых ВЭД носит эпизодический характер, новичков, а также при возникновении нетипичных ситуаций.

Поиск контрагентов: вкалывают роботы или человек?

Елена Ульянова, замдиректора департамента внешнеторговых операций БСПБ, видит высокий спрос на консалтинг по поиску и, главное, проверке иностранного контрагента. Следующей по популярности услугой является выход компании на международные маркетплейсы, считает она, затем — логистика и таможенное оформление груза. Чаще всего эти услуги востребованы новичками из сегмента МСБ в сфере ВЭД или при выходе на новые рынки, 70% клиентов банка — малый и микробизнес, рассказала Елена Ульянова.

«Мы предоставляем клиентам консультации о выходе на международный рынок с помощью наших партнеров и планируем расширять линейку сервисов», — сообщил **Леонид Назаров,** руководитель управления продуктов «Тинькофф Бизнеса». На вопрос «Б.О», есть ли желание создать площадку, подобную bbpСбер, и насколько это целесообразно экономически, он ответил: «В целом, подобный проект интересен, мы просчитываем его рентабельность».

Дмитрий Дьяков (банк «ЗЕНИТ») считает, что от создания альтернативной Сберу площадки «экономический эффект, безусловно, будет, главное, чтобы предложения были доступны по ценовой категории».

В то же время Александр Примак (МТС Банк) не уверен в успехе сервиса, поскольку клиенты не имеют опыта самостоятельного поиска партнеров через цифровые платформы. «Реализация подобных решений в рамках экосистемы — более удобный и менее трудозатратный способ, но составить представление о востребованности таких сервисов мы сможем только по мере их развития», — сказал эксперт.

Стабильный сервис без избыточных услуг

Мы поинтересовалось у участников рынка, как экосистемные решения крупнейших банков влияют на конкуренцию и нужно ли их развивать в каждом кредитном учреждении.

«Лидеры предлагают экосистемы — "ВЭД в одном окне", что существенно влияет на стоимость обслуживания. Не каждый предприниматель готов платить повышенную комиссию за данную услугу. Особого перетока клиентов не наблюдается», — ответил Дмитрий Дьяков. В банке «ЗЕНИТ», который он представляет, рассматривают возможность внедрения экосистемных решений.

Мария Бородина, начальник департамента открытия и сопровождения счетов юрлиц и ИП Фора-Банка, считает, что задача кредитного учреждения — «предоставлять продукты, полностью закрывающие потребности бизнеса, но без лишнего наполнения дополнительными услугами». В банке ставят задачу довести технологии и процессы взаимодействия с клиентами до уровня лидеров рынка.

Михаил Дралин (банк «Кузнецкий») находит экосистемные решения очень перспективными, но считает, что их «создание требует серьезных организационных и финансовых ресурсов, которые могут себе позволить только очень крупные компании».

Сергей Илькевич, управляющий директор по развитию Модульбанка, уверен, что предлагаемая его организацией опция «Маркетплейс» — экосистемное решение, поскольку там доступны и нефинансовые сервисы (собственные и от партнеров).

В планы банка «Кубань Кредит» входит внедрение экосистемы ВЭД, сообщили «Б.О».

Несколько банков для разных услуг

Ситуацию с динамикой тарифов для клиентов ВЭД эксперты видят по-разному. Александр Примак заявил: «Тарифы после продолжительного ценового демпинга стабилизировались в среднем по рынку. Но некоторые участники финансового рынка в последнее время повысили тарифы, например по валютному контролю».

Тарифы растут, но банки проводят различные специальные акции для привлечения клиентов, считает Михаил Попов: «Часто предлагают подписные модели обслуживания, и клиентам кажется, что подписка выгоднее, но это зависит от объемов деятельности. Иногда в крупных банках подписная модель выгоднее на маленьких оборотах, а на крупных выгоднее использовать стандартную тарифную сетку».

«В целом, тарифы везде одинаковые. Некоторые банки отказываются от одной из комиссий по ВЭД, но при этом увеличивают другие, что не меняет общую картину», —пояснил Дмитрий Дьяков.

Анна Фомичева (Digital Ved) позитивно оценивает явный тренд на обнуление РКО и считает, что улучшается ценовое предложение по тарификации за обслуживание и за валютный контроль. Также снизились цена за конвертацию валюты и комиссия за отправление валютных платежей, отметила она.

Наталья Шаламова (банк «АК Барс») считает, что тенденция к снижению тарифов по ВЭД прослеживается в основном у небольших банков. «Устанавливаются фиксированные платежи за перевод, снижается установленный в процентах тариф за перевод или осуществление функций валютного контроля, но последнее часто сопровождается отсутствием максимального тарифа за операцию, что неблагоприятно для клиента», — рассказала она.

Леонид Назаров («Тинькофф Бизнес») убежден, что «тенденция к снижению тарифов однозначно наблюдается». На это влияет снижение себестоимости услуг по причине автоматизации процессов, использования новых стандартов и механизмов. Он привел в пример валютные переводы. В банке «Кубань Кредит» видят отдельные случаи снижения стоимости услуг, но «как правило, они носят краткосрочный характер».

Михаил Дралин (банк «Кузнецкий») отметил, что банк изначально разрабатывал

тарифы под МСБ и они не видят обращений от клиентов о «чрезмерной финансовой нагрузке», поэтому тарифы не снижаются.

Михаил Попов (TalkBank) внес в эту дискуссию ясность: «Экономия на одних видах услуг компенсируется достаточно дорогими услугами по другим направлениям в том же банке. Это заставляет субъектов МСБ держать несколько счетов под разные виды услуг и перенаправлять свои средства между ними».

Банкиры проявляют оптимизм

Несмотря на нестабильность рынка ВЭД и отраслевые дисбалансы последних лет, за 10 месяцев 2021 года прирост к аналогичному периоду 2019-го в БСПБ составил 41%, а к 2020-му — 11% (по активным контрактам и контрактам на учете), сообщила Елена Ульянова.

Михаил Дралин рассказал, что за последние два года в структурном отношении портфель по ВЭД банка «Кузнецкий» не претерпел существенных изменений, а в количественном ежегодно растут и объем операций, и клиентская база. «Мы оцениваем свою долю на местном рынке в 8-9% и планируем дальнейшее ее увеличение до 10% в ближайшие два года», — сообщил предправления.

Среди достижений года в банке «Кубань Кредит» обозначили внедрение SWIFT GPI и наличие у клиентов персональных менеджеров.

«В целом, на рынке огромное количество сервисов и опций для участников ВЭД, но действительно необходимыми можно назвать SWIFT-переводы с GPI-трекером, мгновенную конвертацию по близким к бирже курсам, а также быстрый валютный контроль. «Тинькофф Бизнес» предлагает своим клиентам все эти опции. «Также у нас одно из самых широких на рынке платежных окон: можно отправлять и принимать платежи в валюте с 10:00 до 20:30», — рассказал Леонид Назаров. — Рост бизнеса сегмента ВЭД — более чем в два раза как по количеству активных клиентов, так и по объемам хранимых средств и операций с ними».

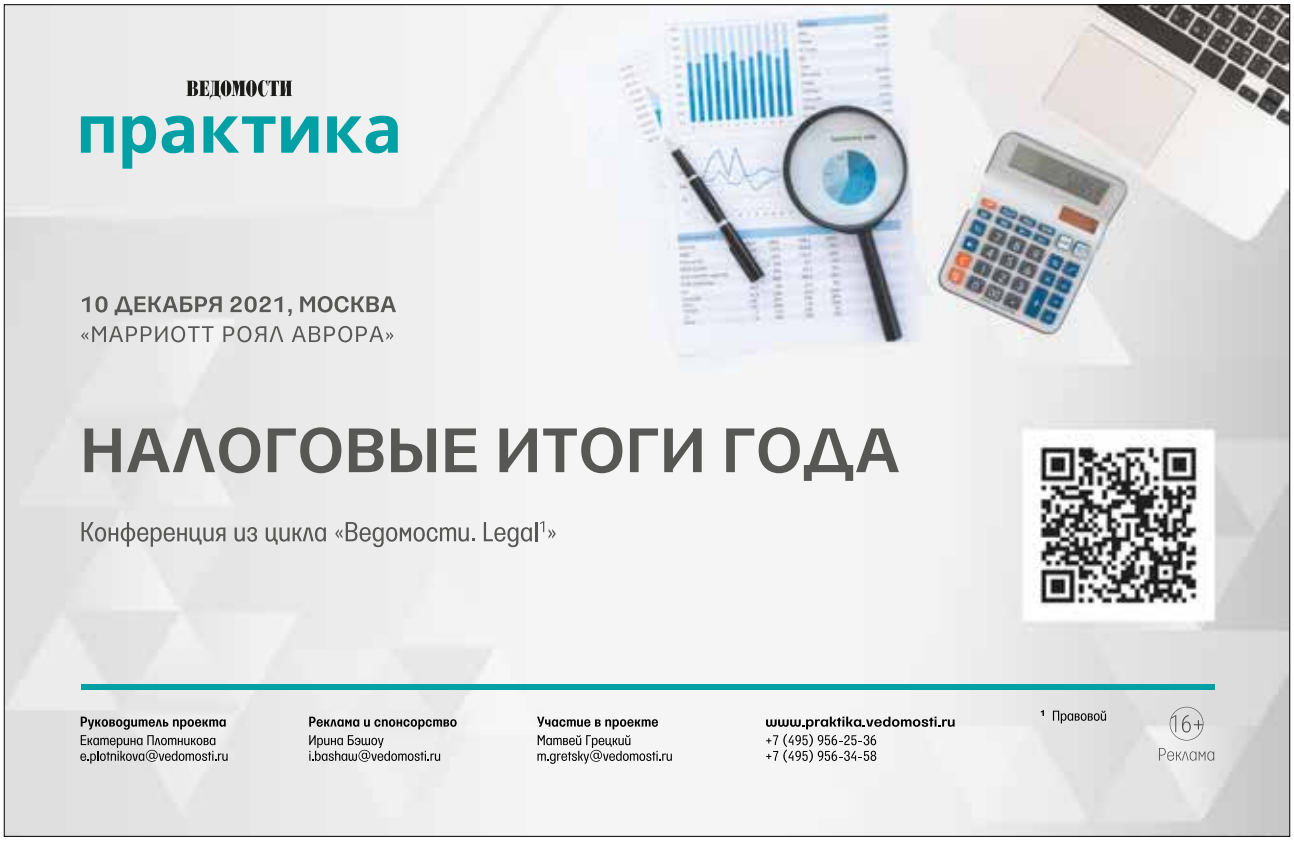
В банке «ЗЕНИТ» в 2021 году портфель активных клиентов ВЭД сохранился. Прогноз роста на 2022 год — 20% по итогам внедрения SWIFT GPI, развития ДБО в части ВЭД и расширения продуктовой линейки, пояснил Дмитрий Дьяков.

Александр Примак сообщил, что за два последних года МТС Банк увеличил портфель ВЭД на 30% и ожидает в 2022 году увеличения оборотов за счет роста импортной составляющей.

«Портфель торгового финансирования МКБ в 2021 году в сравнении с 2020 годом вырос более чем в два раза. Мы видим интерес к данным продуктам и прогнозируем рост портфеля в 2022-м», — сказала «Б.О» **Наталья Бахова,** директор департамента торгового финансирования МКБ.

Андрей Возмилов сообщил, что в 2019 году оборот платежной системы составил 715 млрд рублей, в 2020-м — 692 млрд, а прогноз по 2021 году — около 900 млрд рублей (+30%).

Таким образом, очевиден тренд на восстановление деловой активности участников ВЭД. Не все банки идут по пути создания экосистемных решений, ориентируясь на ограниченные бюджеты клиентов ВЭД. Стоимость банковских услуг зачастую остается чрезмерно высокой для МСБ, что заставляет его работать сразу с несколькими банками. Б.О



Неоднородный банкинг

Финансовая поддержка — на третьей строчке среди нужд предпринимателей категории ВЭД. Пока российские банкиры строят экосистемы с полным циклом нефинансовых сервисов, их клиентам сложно развивать бизнес из-за проблем с получением чисто банковских продуктов и услуг

Текст
ЕКАТЕРИНА КАЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

Индекс деловой активности ВЭД (IBCI) в сегменте МСБ, который второй год измеряет НАФИ по заказу платежной системы «Таможенная карта», показывает, что в центре внимания субъектов ВЭД категории МСБ остается такой традиционно банковский продукт, как кредиты.

Спрос на кредиты, и не только

Генеральный директор Корпоративного онлайн университета **Александр Мякота** видит в этом «общую проблему получения юрлицом кредита, и участники ВЭД здесь — не исключение». Причина в том, что большинство банков предлагает залоговое кредитование, а у МСБ с этим «напряженка». Но специфика клиентов ВЭД — еще и в том, что экспортные контракты вызывают куда больше вопросов, если контрагенты — непубличные компании.

Внимание банков обращено сейчас на международные торговые площадки. По словам управляющего директора по ВЭД Ак Барс Банка **Натальи Шаламовой,** в рамках соглашения о сотрудничестве с маркетплейсами Wildberries, KazanExpress и рядом логистических компаний планируются шаги по поддержке экспорта, и «первыми будут сервисы, позволяющие продавцам маркетплейсов получать выгодные кредиты на развитие бизнеса». Кредитованием селлеров под закупку импортных товаров занимается Модульбанк: **Сергей Илькевич,** управляющий директор по развитию, рассказал «Б.О», что ставка для них 6,5% годовых.

По данным **Натальи Баховой,** директора департамента торгового финансирования МКБ, клиенты часто интересуются такими продуктами, как кредит иностранному покупателю от российского банка, аккредитивы, гарантии, международный факторинг и др.

Особенности господдержки ВЭД

В России создана инфраструктура поддержки субъектов ВЭД на базе ВЭБ РФ. Мы поинтересовались у участников рынка, какие шаги предпринимает Российский экспортный центр (РЭЦ), в который входят Росэксимбанк и экспортно-кредитное страховое агентство «ЭКСАР», для улучшения ситуации с финансированием клиентов, достаточно ли этих мер и доходит ли поддержка до участников ВЭД категорий МСБ.

По официальной информации, Росэксимбанк предлагает предэкспортное финансирование; экспортное финансирование; банковские гарантии; аккредитивы.

О практике сотрудничества с РЭЦ и с региональными экспортными центрами «Б.О» рассказали в банке «Тинькофф» и БСПБ. «Мы активно транслируем специфические меры господдержки для экспортеров. Например, страхование кредитов от ЭКСАРа, которое позволяет получить финансирование при недостаточности обеспечения по кредиту; страхование от риска неплатежа иностранного покупателя. Для отдельных отраслей есть возможности льготного кредитования по программе РЭЦ и Минпромторга», «Банк дает клиенту пониженную ставку, а потом компенсирует недополученные доходы из бюджета. Некоторые клиенты банка уже активно используют такую возможность, — рассказала **Елена Ульянова,** замдиректора дирекции внешнеторговых операций БСПБ. — В банке реализуется большое количество сложноструктурированных сделок, сделок по защите от рисков».

Александр Примак, замначальника управления валютных операций МТС Банка, сообщил, что в 2021 году достигнуты договоренности с РЭЦ «с уклоном в кредитование продукции пищевой, сельскохозяйственной и перерабатывающей промышленности». По его словам, банк надеется начать реализацию совместных проектов в ближайшее время.

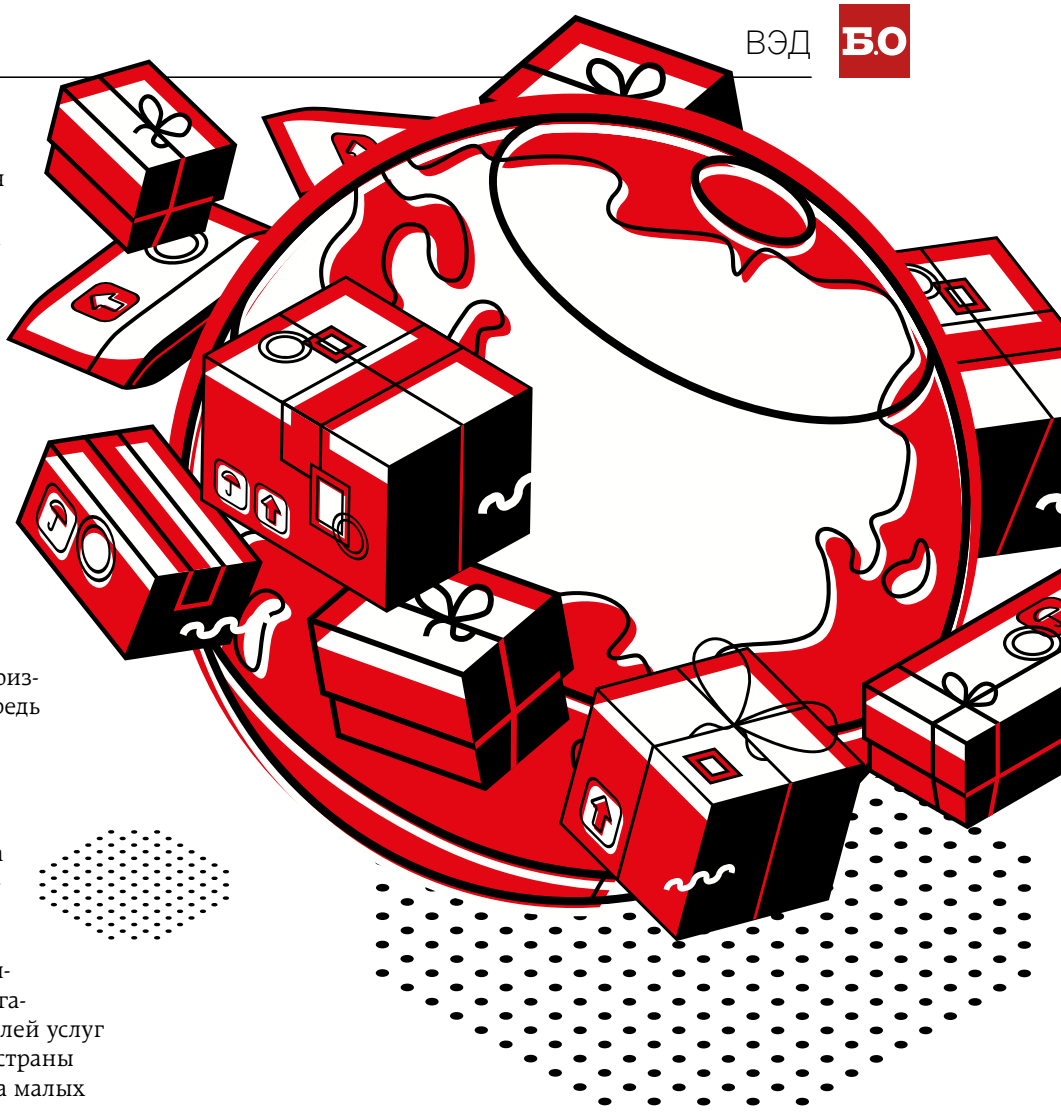
В феврале 2021 года проходила информация о создании Росэксимбанком и Сбербанком совместной платформы экспортеров и разработке общего финансового продукта для поддержки клиентов ВЭД, но публичные данные о дальнейшей судьбе проекта отсутствуют, как и комментарий от Сбера.

Некоторые из опрошенных банкиров оставили вопрос «Б.О» о взаимодействии со структурами РЭЦ без внимания, но **Михаил Дралин,** предправления банка «Кузнецкий», ответил, что «услуги, оказываемые банком, в полной мере обеспечивают потребности клиентов».

Агентство «ЭКСАР», неведомое клиентам

«По итогам обсуждения на региональных семинарах, которые мы проводим с участниками ВЭД, я понял, что из них 60% даже не осведомлены о существовании "ЭКСАРа", — рассказал Александр Мякота. Судя по всему, причина в том, что структуры РЭЦ не ориентированы на малый и тем более на микробизнес.

«А 40% из тех, кто знает, что это за структура, в основном представляют крупные компании, — продолжил Александр Мякота. —



Те из них, кто делился опытом, уверяют, что в случае наступления страхового случая процедура взаимодействия по части возврата страховой премии довольно сложная и требует отдельной компетенции по взаимодействию с госструктурой. Есть даже отдельные бизнесы, которые построены на осуществлении такого рода взаимодействий с госорганами».

Очевидно, что такие затраты могут себе позволить далеко не все представители МСБ. «Важно понимать, что субъекты МСБ достаточно неоднородны. Большая часть кредитования и программ поддержки ориентирована на производителей товаров, в первую очередь инновационных товаров, и практически нет программ, которые поддерживают экспортеров услуг, хотя здесь тоже наметился тренд в связи с активизацией IT-сектора и его экспортного потенциала, — пояснил **Михаил Попов,** банкир, основатель финтех-платформы TalkBank. — На иностранных рынках есть все те же сложности и негативные явления для производителей услуг и поставщиков». Для экономики страны развитие экспортного потенциала малых предприятий важно, поскольку в перспективе означает рост российского ВВП в несырьевом секторе, отметил эксперт.

От 10 минут до месяца

Еще одним поводом критиковать банки является практика выдачи клиентам таможенных гарантий — как по длительности сроков, так и по количеству ошибок в фактической информации и датах. Предприниматели жалуются, что иногда выдачи документа приходится ждать до месяца, даже в случае возобновления гарантии в том же банке. Как оказалось, для некоторых банков это норма.

«Гарантия, являясь финансовым инструментом, при котором банк берет на себя определенные обязательства, предусматривает, что ее текст составляется сотрудниками банка и согласовывается с клиентом. Не возникало ситуаций, когда клиенты высказывали нам претензии по поводу ошибок, — заверил Михаил Дралин. — Сроки предоставления гарантии варьируются в зависимости от условий и истории работы с конкретным клиентом. В среднем выдача осуществляется в срок от двух недель до месяца с момента обращения».

«Поскольку гарантии могут быть выставлены как по типовой форме банка, так и по форме бенефициара, унифицирование заполнения данных для гарантий в сервисах банка не предусмотрено, — сказала **Наталья Шаламова,** управляющий директор по ВЭД Ак Барс Банка. — Банковские гарантии выдаются в течение одного рабочего после получения гарантом заявки на их предоставление в случае выполнения всех условий выдачи».

«В МТС Банке реализована экспресс-выдача банковских гарантий на основе автоматического скоринга кредитного качества. Если клиент предоставил полный пакет документов и запрашиваемая гарантия — менее 5 млн рублей, получить решение можно в течение 10 минут, если сумма более 5 млн рублей — в течение 40 минут», — сообщил Александр Примак.

Кризис — лучший учитель по рискам

Но было бы неверно утверждать, что во всех трудностях участников ВЭД «виноваты» банки. В случае с удобными, но сложными инструментами, такими как различные формы аккредитивов, банкиры, напротив, пытаются донести до клиентов их преимущества. И большинству из них удается мотивировать клиентов страховать риски.

В банке «Кубань Кредит» отметили, что клиенты оценили аккредитивы как «действенную и надежную форму расчетов, которая больше других позволяет контрагентам чувствовать себя защищенными от ненадлежащих действий другой стороны», поэтому клиенты активно ее используют при проведении как

простых, так и сложных структурированных сделок. «Трудности в применении аккредитива связаны прежде всего с различиями в правовом регулировании разных стран в области расчетов», — считают в банке.

«Во время пандемии фокус внимания клиентов был больше сосредоточен на использовании гарантийных инструментов, сейчас снова отмечаем интерес к выпуску классических расчетных аккредитивов и аккредитивов с краткосрочным постфинансированием (до одного года. — *«Б.О»*). Доли выравниваются», — поделился статистикой по МТС Банку Александр Примак.

«В течение 2020-2021 годов мы, в Ак Барс Банке, отмечаем рост интереса клиентов к услуге по дисконтированию аккредитивов, выпущенных зарубежными банками, — рассказала Наталья Шаламова. — Данная услуга позволяет оказать финансовую поддержку предприятиям-экспортерам, сочетая в себе инструменты проведения расчетов, защиты от коммерческих рисков и финансирования; тем самым она дает экспортеру возможность расширять географию контрактов и увеличивать объемы сбыта».

По словам Натальи Баховой, «на рынке сохраняется спрос на продукт, который предполагает выпуск в пользу российского экспортера аккредитива иностранным покупателем. В МКБ количество подтвержденных аккредитивов за 10 месяцев 2021 года по сравнению с аналогичным периодом прошлого года выросло более чем в 2,5 раза. В МКБ детально разъясняют клиентам все условия по продуктам и возможным ситуациям, возникающим не только с финансовой стороны, что позволяет пользователю принять решение о выборе конкретного банковского продукта или услуги в сфере страхования, который помогает снизить риски в будущем».

Елена Ульянова сообщила, что количество сделок по аккредитивам выросло в 5 раз, они стали «восприниматься бизнесом как необходимость». «Рост спроса на данные инструменты защиты в первую очередь отмечается со стороны импортеров, для них мы предлагаем расчетные аккредитивы или stand by, чтобы снять вопросы об их платежеспособности и защитить от непоставки, и постфинансирование. Сроки финансирования могут достигать нескольких лет при поддержке национальных экспортно-кредитных агентств страны-экспортера», — сказала представитель БСПБ.

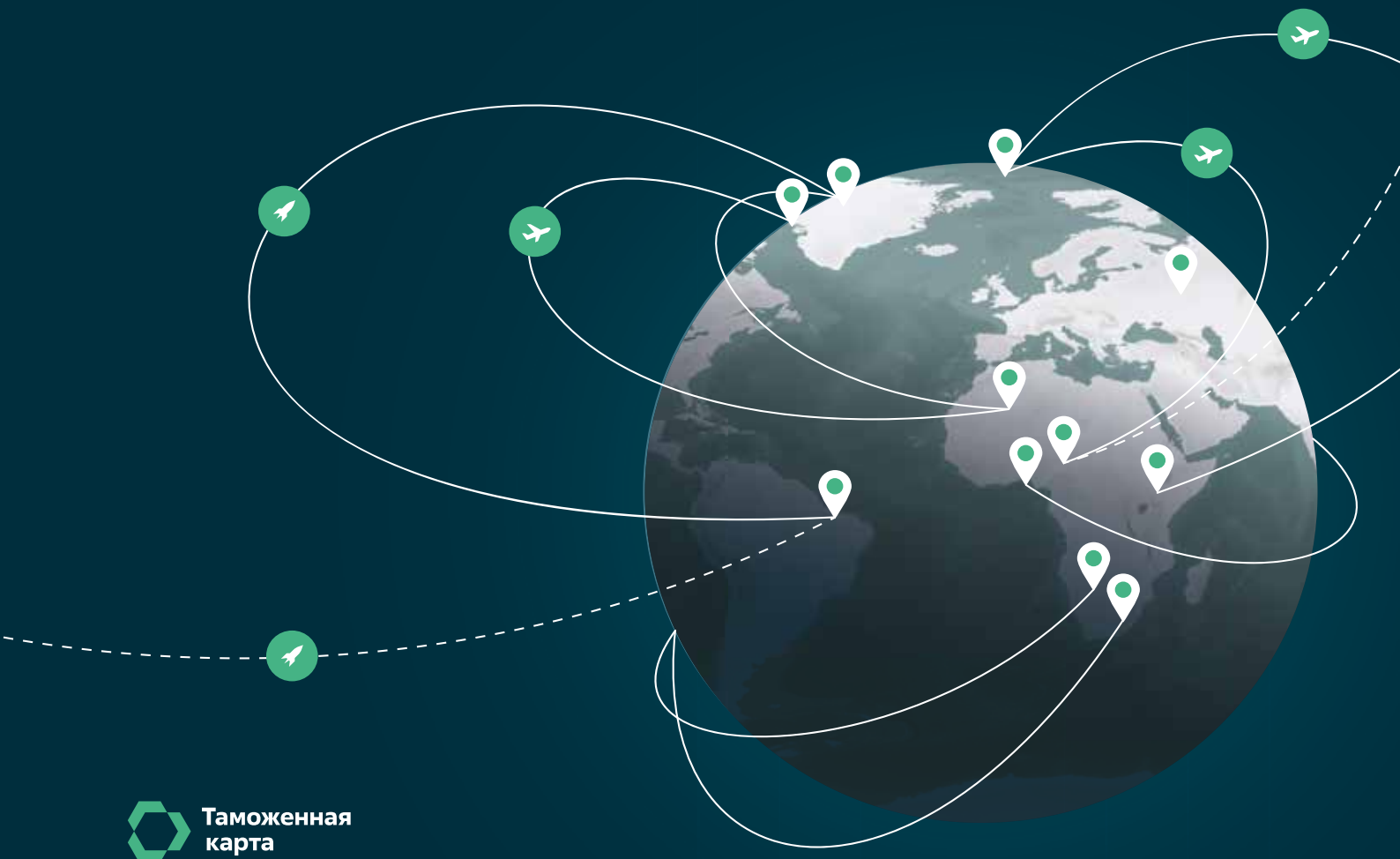
По словам Михаила Дралина, в его банке не видят существенного увеличения запроса экспортеров на расчеты в аккредитивной форме. «Многие работают по предоплате, что для них является более предпочтительной и менее затратной формой расчетов с контрагентами, либо получают экспортную выручку после отгрузки товара от долгосрочных партнеров. Интернет дает возможность нашим клиентам оценить степень риска при взаимодействии с зарубежными компаниями», — сообщил «Б.О» эксперт. Он также заверил, что специалисты банка информирует клиентов по вопросам, связанным со страхованием их рисков при осуществлении ВЭД. Это свидетельствует о значительной разнице в подходах к обслуживанию клиентов в зависимости от стратегии, размера банка и уровня его цифровизации. **Б.О**

тамо

coming soon

Таможенное оформление, которое работает

gotamo.ru

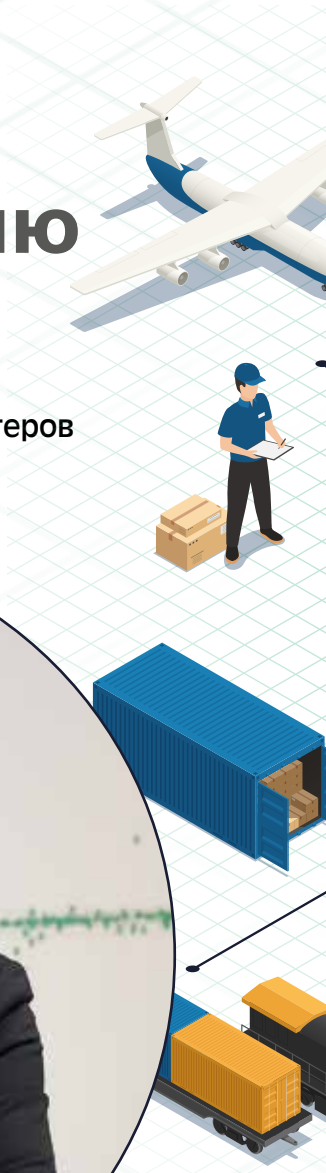


Таможенная карта

Общество с ограниченной ответственностью «Таможенная карта». Рег.№0016 в реестре операторов платежных систем Банка России

Реклама

«Таможенная карта»: сервисы, доступные каждому предпринимателю



«Таможенная карта», ориентируясь на потребности предпринимателей — участников рынка ВЭД, запустила в 2021 году ряд новых сервисов и инструментов, в том числе единое цифровое пространство для экспортеров и импортеров — операционную платформу «ТАМО»

Текст
АНДРЕЙ ВОЗМИЛОВ,
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
«ТАМОЖЕННОЙ КАРТЫ»

С 2020 года «Таможенная карта» проводит исследование деловой активности клиентов МСБ, по итогам которого рассчитывается индекс внешнеэкономической активности МСБ (International Business Climate Index — IBCI), который позволяет оценить текущее состояние дел малого и среднего бизнеса, осуществляющего международную торговлю; положение дел зарубежных партнеров; дает возможность строить прогнозы развития ситуации на глобальном и российском рынках на ближайшие шесть месяцев. Оператором исследования выступает аналитический центр «НАФИ».

IBCI состоит из двух частей: частный индекс экспорта рассчитан на основании ответов компаний-экспортеров, а частный индекс импорта — на основании ответов компаний-импортеров. Показатель может варьироваться в диапазоне от минус 100 до плюс 100 баллов. Если индекс оказывается выше нулевой отметки, можно говорить о преобладании позитивных оценок ситуации участниками ВЭД из категории МСБ, если он ниже нуля — о негативном восприятии того, что происходит на рынке.

Динамика IBCI — важный инструмент прогнозирования темпов развития рынка ВЭД. При снижении индекса темпы развития рынка замедляются, при повышении — ускоряются.

По итогам проведенного в 2021 году исследования стало очевидно, что компании категории МСБ, ведущие внешнеэкономическую деятельность, стали более оптимистично смотреть в будущее. За год почти вдвое выросла доля организаций, ожидавших в перспективе полугода улучшения ситуации в бизнесе (с 20 до 36%). Примерно такое же соотношение наблюдается у зарубежных партнеров по ВЭД: индекс составил в 2021 году 24% против 13% в 2020-м.

Совокупно IBCI в сегменте МСБ вырос на 17 п.п. — до минус 32 баллов. Несмотря на положительную динамику, значение индекса остается в отрицательном диапазоне, что свидетельствует о преобладании негативных настроений среди участников рынка ВЭД.

По данным опроса, наибольшие сложности при осуществлении внешнеэкономической деятельности возникают в сфере организации логистики и перевозок (16%). Давление оказывают увеличение времени прохождения грузов через границы, дефицит

контейнеров и иных транспортных средств, что, в свою очередь, приводит к существенному удорожанию стоимости транспортных и логистических услуг.

На второй позиции — таможенные услуги (14%). Предприниматели жалуются на усложнение регламентов трансграничного перемещения грузов, длительность их оформления, отсутствие обратной связи от таможенных органов, сложности прохождения экспортного контроля.

Отчетность и декларирование вызывают проблемы у 9% респондентов. В основном они говорят о сложностях с сертификацией продукции, оформлением деклараций и разрешительных документов. Предприниматели также считают необходимым упрощение документооборота в сфере ВЭД.

Учитывая потребности клиентов, «Таможенная карта» запустила ряд новых сервисов и инструментов, включая специализированную операционную систему для международной торговли «ТАМО ОС», которая упрощает процесс таможенного оформления для предпринимателей.

Обновленный под новые масштабы и задачи бизнеса «Таможенной карты» сайт представляет собой полноценную универсальную платформу для решения бизнес-задач участников ВЭД в едином цифровом пространстве. Ресурс основан на принципе Customer Value: исходя из потребностей пользователя мы стремимся предложить необходимый ему продукт «здесь и сейчас». Предприниматели могут быстро и просто найти нужную информацию, оформить интересующие их продукты, а также ознакомиться с наиболее актуальной информацией о рынке ВЭД, со спецификой платежной системы и компетенциями ее партнеров. Применение методик дизайн-мышления обеспечивает максимально качественное и инновационное взаимодействие с пользователями.

Платформа «ТАМО ОС» интегрирована с цифровой инфраструктурой ФТС России, что позволяет компаниям осуществлять не только в онлайне расчеты за ввозимый товар, но и его декларирование. Все процессы трансграничной торговли, такие как заполнение таможенных документов, оплата пошлин и другие, объединены в интуитивно понятный цифровой сервис.

Пользователь получает контроль за всеми документами и сведениями, такими как треномера и контакты контрагентов, снижается бумажный документооборот, становится доступным отслеживание грузов в режиме онлайн. Автоматизация позволяет участникам ВЭД за счет упрощения процедур декларирования товаров снизить издержки и повысить эффективность ведения бизнеса.

Также клиентам «Таможенной карты» доступны сервис по юридическим и консалтинговым услугам, консультации по таможенным процедурам, юридическая поддержка по вопросам ВЭД.

«ТАМО ШКОЛА» — новый сервис по обучению предпринимателей, особенно полезный для тех, кто только выходит на рынки международной торговли. Здесь мы собрали наиболее важную информацию о документах, регулирующих правила международной торговли, и объяснили ее языком, понятным даже новичку. Помимо базы знаний (текстов, глоссария, инфографики и видео) там содержатся шаблоны документов.

Наш «Симулятор декларирования» — практический курс по самостоятельному декларированию товаров, где можно отработать навык заполнения документов совместно с коллегами, пройти тестирование.

«Таможенная карта» создает инновационные решения, которые подходят для бизнеса любого размера: от малых предпринимателей до глобальных интернациональных корпораций. Б.О

Финансирование МСБ: вдогонку за клиентом

Пятый ежегодный форум по взаимодействию МСП и финансового сектора FinSME-2021 показал, что банки держатся за устаревшие методики оценки рисков, отсеивая качественных потенциальных заемщиков. Конкурентами для банков становятся fintech-игроки, предлагающие современные и своевременные финансовые решения

Эта статья на сайте bosfera.ru

Текст
ЕКАТЕРИНА КАЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

За последние два года с рынка МСБ ушло на 1 млн больше юрлиц, чем зарегистрировалось. **Арсений Поярков,** президент аналитического центра «БизнесДром», руководитель рабочей группы «ОПОРЫ РОССИИ» по проблемам блокировки счетов, сообщил, что в 2021 году установлен антирекорд по количеству субъектов МСБ в экономике — 11%, из них «значительная часть выполняет обслуживающие функции». «Реальный показатель вклада МСБ в ВВП — около 3%, то есть носит исчезающе малый характер, — сказал он. — МСБ сегментируется де-факто в еще меньшие единицы — самозанятые».

Антирекорды и рекорды кредитования

«Портфель кредитов обновил абсолютный рекорд 2013 года, дойдя до отметки 6,4 трлн рублей по итогам первого полугодия. Но доля кредитов МСБ в общем банковском портфеле остается на уровне 10%, — озвучил данные **Павел Самиев,** гендиректор аналитического центра «БизнесДром», председатель комитета по финансовым рынкам «ОПОРЫ РОССИИ». — Это мало. В портфелях лизинговых и факторинговых компаний до половины объемов приходится на МСБ». Согласно опросам, проводимым совместно Общероссийской общественной организацией малого и среднего предпринимательства «ОПОРА РОССИИ» и ПСБ, более половины предпринимателей считают, что кредит взять очень сложно.

Фото: «Б.О.» / Надежда Дьякова

Арсений Поярков («БизнесДром»)

Фото: «Б.О.» / Надежда Дьякова

Павел Самиев («БизнесДром»)

Фото: «Б.О.» / Надежда Дьякова

Павел Сигал («ОПОРА РОССИИ»)

Банки начали давать бизнесу мотивированные отказы, и на первом месте (42% отказов) — невозможность предоставить залог, отметил спикер.

Качество портфеля неоднородное: уже с 2017 года более чем вдвое снижается просрочка у банков из топ-30, у остальных показатель до 2021 года рос, но затем стабилизировался, отметил Павел Самиев. В цифрах это выглядит так: по топ-30 на 1 октября просрочка составила всего 5,9%, вне топ-30 — 25,5%, по системе — 9%.

В ряде регионов просрочка по портфелю менее 2%, но есть и такие, где она более 40%. «Вряд ли банки будут там активно работать, — сделал логичный вывод Павел Самиев. — В других сегментах кредитов такого разброса, в 20 раз, нет».

Кредитный портфель по банкам из топ-30 поставил исторический антирекорд по концентрации, 83,1%: на 1 октября крупнейшие банки выдали кредитов МСБ на 5,54 трлн, остальные — на 1,1 трлн.

«Зонтик» — для лучших, а не для каждого

Деятельность небольших банков по кредитованию МСБ «перекрывается слабым доступом к институтам развития, которые должны быть ориентированы на работу с региональными банками», предоставляя им доступ к фондированию; выход — в расширении гарантийных инструментов, считает Павел Самиев.

Павел Сигал, первый вице-президент «ОПОРЫ РОССИИ», поддержал его: бизнесу нужны малые и средние банки, а вот «ЦБ, хотя об этом никто не скажет, не очень нужен». Павел Сигал заверил, что для предпринимателей

«ставка не играет решающей роли, важно получить деньги»: это показывают данные опросов «ОПОРЫ РОССИИ» и АБР. Плюсами небольших кредитных организаций являются знание региональной специфики и отсутствие автоматических блокировок счетов в случае выявления сомнительных операций по 115-ФЗ, в топовых банках счета сразу же блокируют роботы.

Вице-президент «ОПОРЫ РОССИИ» раскритиковал существующие программы господдержки: «Корпорация МСП — дано много обещаний, но дело стоит на мертвой точке. Программа Минэкономразвития "ОПОРЫ РОССИИ" № 1764 охватила практически все банки, которые были готовы кредитовать малый бизнес, но "умерла". Пока крупнейшим банкам государство щедрой рукой раздает финансирование, остальные после отмены регуляторных послаблений вынуждены создавать резервы, капитала у них нет, приходится требовать от заемщиков частичного или полного возврата кредитов».

Алексей Войлуков, вице-президент АБР, видит, что по Постановлению № 1764 еще не вычерпаны лимиты, и приветствует возобновление с ноября программы ФОТ 3.0. Но и он отмечает, что «институты развития стагнируют», поскольку кредиты с господдержкой составляют 15% всех выдач МСБ.

Как позитивный факт эксперт отметил запуск с ноября зонтичного поручительства от Корпорации МСП. Но тормозят программу требования, которым соответствуют всего три банка. По словам Алексея Войлукова, возможности «зонтика» распространяются только на лучших заемщиков. Банки платят 0,5% годовых от суммы поручительств, установленный уровень дефолтности 4,5% излишне занижен, считают в АБР. Для МСБ из приоритетных с точки зрения государства отраслей он предложил увеличить объем поручительства Корпорации с 50 до 85%. «Никто не будет выдавать в рамках программы кредиты до 1 млрд рублей — дефолт такого заемщика рушит статистику. Поручительство нужно тем, у кого высокие риски, а сейчас оно рассчитано на минимальный риск», — резюмировал спикер.

Павел Сигал назвал «порочной идеологией МСП» ситуацию, при которой программа создавалась для растущих бизнесов, которым не хватает оборотов и залогов, а получать более дешевые кредиты будут те, у кого и так все хорошо.

Фото: «Б.О.» / Надежда Дьякова

Алексей Войлуков (Ассоциация «Россия»)

Фото: «Б.О.» / Надежда Дьякова

Антон Купринов (Фонд содействия кредитованию малого бизнеса Москвы)

Фото: «Б.О.» / Надежда Дьякова

Надия Черкасова (ФК «Открытие»)

Фото: «Б.О.» / Надежда Дьякова

Роман Божьев (ОКБ)

Фото: «Б.О.» / Надежда Дьякова

Дмитрий Орехов (НКР)

Двойной андеррайтинг — пережиток «аналогового» банкинга

Как стало понятно из выступления **Антона Купринова,** исполнительного директора Фонда содействия кредитованию малого бизнеса Москвы, проникновение гарантийной поддержки на рынке кредитования МСП по-прежнему невелико. Причины — в низком гарантийном капитале подавляющего большинства региональных гарантийных фондов. Даже в Москве капитал фонда мал по сравнению с масштабом рынка. Кроме того, процесс выдачи поручительств (РГО) сильно замедляет двойной андеррайтинг заявок. В Москве от этого отказались в рамках запуска упрощенного механизма рассмотрения. Значительно нарастить гарантийную поддержку помогут «зонтичные поручительства», которые запущены Корпорацией МСП, целесообразно законодательно разрешить и региональным фондам применять этот инструмент. Рост объема кредитов под поручительства московского фонда по итогам 10 месяцев составил 45% показателя для аналогичного периода 2020 года, а рост количества договоров — более 60%. Качество портфеля фонда остается стабильно хорошим. В период пандемии фонд помог реструктурировать четверть портфеля.

В 2022 году будут действовать и прошлогодние, и новые программы; так, в ноябре для помощи стартапам до одного года анонсирована программа, где фонд будет покрывать 70% по кредиту, а в случае дефолта город поможет кредитору субсидией на 30%, объявлен конкурс банков.

«Мир меняется, а банковская индустрия продолжает жить в аналоговом кондовом мире двойного андеррайтинга, — высказалась **Надия Черкасова,** заместитель президента — председателя правления банка «ФК Открытие». — Финансовая аналитика на три последние даты — даже на 1 октября, не говоря уже про 1 июня, — неинформативна. Наши клиенты развиваются куда быстрее: по итогам первого полугодия каждый пятый предприниматель кардинально сменил отрасль либо бизнес-модель».

Действующие скоринговые модели приводят к тому, что по рынку доля проникновения кредитов в малый бизнес составляет в среднем 3,3%, в средний бизнес — 14%. Разрыв большой, и он растет, сказала Надия Черкасова, сославшись на анализ обезличенной статистики Finalta by McKinsey.

Банкир призвала смотреть на транзакционную активность клиента, от собственных рисков и системы резервирования переходить к формированию подходов аналитики текущих данных. По ее сведениям, 94% кредитов в «Открытии» выдаются в автоматическом экспресс-режиме, объем предодобренных и быстрых кредитов доходит до 51%. При этом 38% кредитного портфеля банка выдано в рамках мер поддержки МСБ, прогноз на 2022 год — на уровне 20%.

Директор направления сервисов для МСБ ОКБ **Роман Божьев** также указал банкирам на ошибки в кредитных процедурах, основная из которых — учет риск-факторов. «Модельный подход работает, все наши клиенты-банки это подтверждают. Но они зачем-то до того, как его использовать, прогоняют клиентов через риск-факторы, — пояснил Роман Божьев. — При использовании таких моделей вдвое (от 30 до 15%) снижается количество "отсекаемых" клиентов. Переменные надо отбирать статистическим методом, чтобы они коррелировали с дефолтом, этого достаточно, чтобы отказаться от других проверок, кроме тех, которые связаны с комплаенсом и безопасностью».

Дмитрий Орехов, управляющий директор НКР, рассказал о специфике присвоения рейтингов и анализа дооценки МСБ в пандемийный период, где 45% — вес финансового профиля. Банки, даже государственные, все же предлагают малому бизнесу кредитные продукты «нового поколения».

Владимир Шатров, руководитель направления развития кредитования малого бизнеса банка «ДОМ.РФ», рассказал о бизнес-ипотеке и кредитовании бизнес-решений «под ключ»: помещение плюс франшиза (кафе, парикмахерская, фитнес и т.д.).

Альтернативные инструменты кредитования

Представитель Московской биржи директор по развитию департамента рынка инноваций и инвестиций **Дмитрий Таскин** подробно остановился на условиях размещения бумаг МСБ в «Секторе развития» биржи и возможностях господдержки эмитентов.

С банками конкурируют компании, использующие fintech-решения для продвижения своих финансовых услуг. На форуме обсуждался вопрос: чем эти игроки рынка интересны и полезны малому бизнесу.

Фото: «Б.О.» / Надежда Дьякова

Владимир Шатров
(Банк «ДОМ.РФ»)

Фото: «Б.О.» / Надежда Дьякова

Юрий Колесников
(Money Friends)

Фото: «Б.О.» / Надежда Дьякова

Алексей Примаченко
(Global Factoring Network)

Фото: «Б.О.» / Надежда Дьякова

Юлия Стрельцова
(ПСБ)

Фото: «Б.О.» / Надежда Дьякова

Алексей Волгин
(«Малый бизнес Москвы»)

Юрий Колесников, сооснователь и управляющий партнер краудлендинговой платформы Money Friends, рассказал о краудлендинге как альтернативном источнике финансирования МСБ. На сегодня эта деятельность регламентирована Законом № 259-ФЗ, в реестре ЦБ — 49 платформ, из которых 15 реально осуществляют финансирование на срок до двух лет, ставки — 17–27%, комиссия платформы — 3%

Рынок факторинга в 2021 году вырос на 67%, сообщил **Алексей Примаченко,** управляющий партнер Global Factoring Network. Факторинг позволяет без залогов оперативно пополнять оборотные средства, нивелировать риски кассовых разрывов, а предлагаемые платформенные решения не только делают сервис бесшовным, но и позволяют экономить на аналитике и управлении финансами, обнадежил он предпринимателей. **Илья Покаместов,** генеральный директор «ФАКТОРинг ПРО», посетовал, что участники рынка «пока встречают полнейшее непонимание цикла жизни факторинга — со стороны как клиентов, так и финансовых агентов». «Если за нами придет регулирование, у меня впечатление, что и там понимания нет», — опасается он.

Алексей Басенко, генеральный директор и сооснователь платформы SimpleFinance, рассказал о кредитных и гарантийных продуктах и сервисах, предназначенных для таких клиентских сегментов, как e-commerce и госзаказ. Он подчеркнул, что цифровой бизнес должен быть «с человеческим лицом». А вот Юлия Стрельцова, начальник отдела развития ДБО ПСБ, уверена, что клиент созрел к общению с очеловеченным роботом.

Государства как маркетплейсы: начало глобальной конкуренции

«В прошлом году государство поняло, что оно тоже маркетплейс, и стало объединять сервисы и строить экосистемы, такие как наш сайт. Отличие таких площадок — в том, что там пытаются объединить отрасли», — сказал **Алексей Волгин,** заместитель генерального директора Центра услуг «Малый бизнес Москвы». Предпринимателям предлагаются как отдельные курсы, так и целые «бесплатные бизнес-школы». По итогам тестов программа рекомендует подходящие программы. В расчет принимаются код ОКВЭД, регион, вид бизнеса. Целевая аудитория — 754 тыс. москов-

ских предпринимателей. МСБ доступны также бесплатные проверки контрагентов и подбор доступных мер финансовой поддержки.

Николай Петелин, Head of Digital Services Росбанка, выступил как приверженец «цифровизации сверху». Он видит роль государства в том, чтобы «вовлечь в мир цифровых инноваций те значительные пласты населения, которые противятся изменениям».

Затронули в ходе форума и вопрос возможной «войны» между маркетплейсами. **Сергей Бекренев,** основатель и владелец компании «Европейская Юридическая Служба», заявил: «Пока места на рынке хватает всем, качество услуг растет. У каждой платформы — своя специализация». По его мнению, регулирование нужно, и оно будет, но с ростом количества предложений проблемы исчезнут сами: из-за конкуренции цифровые площадки станут дешевыми и качественными. «Сейчас для определенных платформ искусственно создано преимущество за счет государственного капитала. Важно понимание со стороны чиновников, что это невыгодно, поскольку в ближайшее десятилетие начнется конкуренция с экосистемами в других странах. Они станут составляющими огромного маркетплейса в глобальном рынке», — дал прогноз Сергей Бекренев. Б.О

Владимир Шатров,
руководитель направления развития кредитования малого бизнеса Банка «ДОМ.РФ»

Банк «ДОМ.РФ» — универсальный банк с максимально широкой продуктовой линейкой для клиентской аудитории. Предложения банка для малого бизнеса можно условно разделить на три группы.

Продуктовый минимум включает в себя универсальные банковские продукты для МСБ — овердрафтное и экспресс-кредитование, а также рефинансирование. Эти продукты закрывают базовые потребности бизнеса — покрытие кассовых разрывов и любые бизнес-цели.

Флагманский продукт Банка «ДОМ.РФ» — бизнес-ипотека, которая предусматривает возможность оформления кредита на покупку коммерческой недвижимости для юридических и физических лиц. Сегодня продукт доступен по ставке от 3 до 9,9% годовых на срок до 15 лет для юридических лиц и до 30 лет для физических лиц.

Специальные отраслевые кредиты. Бизнес-франшиза — кредит на финансирование затрат, связанных с открытием бизнеса по франшизе. Эта тема актуальна и для рынка новостроек. Мы заполняем коммерческие площади первых этажей качественными проверенными брендами и создаем часть комфортной среды для жизни.

Бизнес-стройподряд — кредит на финансирование исполнения контракта в сфере жилищного строительства для субподрядчиков и поставщиков из сегмента МСБ. Пока мы финансируем клиентов в периметре нашего проектного финансирования.

В части работы с малым бизнесом Банк «ДОМ.РФ» старается фокусироваться на своих компетенциях. Мы предлагаем как классические продукты, так и уникальные, рассчитанные на определенную клиентскую нишу.

В рамках форума FinSME-2021 состоялась церемония вручения дипломов победителям первого рейтинга топ-менеджеров подразделений МСП российских банков, рассчитанного «Банковским обозрением» и аналитическим центром «БизнесДром». Победителей награждали Павел Самиев, гендиректор аналитического центра «БизнесДром», председатель комитета по финансовым рынкам «ОПОРЫ РОССИИ», и Яна Шишкина, главный редактор «Б.О».

В топ-5 рейтинга вошли:

1. Надия Черкасова
Заместитель президента – председателя правления, Банк «Открытие»

2. Константин Басманов
Заместитель председателя правления, ПСБ

3. Федор Бухаров
Вице-президент, директор «Тинькофф Бизнеса», Тинькофф Банк

4. Дмитрий Дьяков
Руководитель блока МСБ, Банк «Зенит»

5. Кирилл Кузнецов
Заместитель председателя правления, Банк «Санкт-Петербург»

Полный рейтинг на сайте bosfera.ru

Алексей Басенко,
генеральный директор и сооснователь SimpleFinance

Сегодня в России около 6 млн активных компаний МСБ, а их вклад в экономику оценивается в 374 млрд рублей. Миссия SimpleFinance — предоставить МСБ простой и быстрый доступ к получению финансирования. В фокусе нашего внимания три ниши, которые закрывают основные потребности МСБ:

- гарантийные и финансовые продукты для участников госзакупок и коммерческих тендеров;
- кредитование продавцов e-commerce;
- долгосрочное финансирование бизнеса под залог недвижимости.

На рынке уже существуют финансовые продукты и сервисы, которыми могут воспользоваться предприниматели. Технологическая платформа SimpleFinance будет агрегировать эти предложения, расположив их на одной виртуальной «полке», чтобы клиент в один клик мог сравнить продукты по условиям и скорости принятия решения и оформить подходящий вариант.

В этом и состоит эволюция сервиса SimpleFinance. С 2022 года мы запускаем платформу, где будут представлены решения для участников государственных и коммерческих закупок. Вскоре там появятся продукты и сервисы для разных отраслей, включая e-commerce, где мы стали одним из лидеров кредитования. Уже сейчас поставщики маркетплейсов Ozon и Wildberries могут привлечь финансирование на пополнение оборотных средств практически в два клика. Для принятия решения о выдаче мы не требуем от клиента пакет документов, а получаем торговую статистику от маркетплейса. При положительном решении клиент подписывает документы ЭЦП. График погашения кастомизируется при помощи предиктивной аналитики с учетом сезонности продаж.

Несмотря на оцифрованный клиентский путь, мы — «бизнес с человеческим лицом». В коммуникации с клиентами мы сочетаем онлайн-инструменты и консультации менеджеров, которые помогут разобраться в тонкостях приобретения и обслуживания продукта. Таким образом, развивая технологии и сервис, SimpleFinance закрывает два ключевых запроса предпринимателей — упрощает доступ к финансированию и предоставляет персонализированный подход к решению возникающих у МСБ задач.

Алексей Примаченко,
сооснователь и генеральный директор Global Factoring Network

Наша компания уже более шести лет предлагает электронный факторинг для малого и среднего бизнеса на всей территории России. Fintech-модель делает нас в этом клиентском сегменте заметными, а в ряде удаленных от столицы регионов, например на Дальнем Востоке, у нас достаточно прочные рыночные позиции.

Мы предлагаем клиентам продукт, который решает их вопрос с оборотным капиталом без необходимости кредитования. Изменения, произошедшие в экономике в 2020-2021 годах, показали, что это правильное решение, которое помогло многим представителям МСБ выжить и укрепиться даже без кредитов и господдержки благодаря оперативному бесперебойному финансированию за счет факторингового плеча.

В отличие от крупных банков, где клиент обычно работает в их банковских системах ПО, Global Factoring Network умеет встраивать свои fintech-решения в учетные системы контрагентов на удобных условиях. Наша платформа позволяет клиентам видеть все операции в режиме онлайн и получать финансирование по факторингу. Наши клиенты работают в «замкнутом контуре»: мы предоставляем полностью цифровой onboarding (включая документооборот) в рамках платформы для поставщиков, покупателей и факторинговой компании.

Наши основные клиенты это крепкие региональные производственные компании и торговые компании — лидеры местной экономики. Также мы активно финансируем бизнесы, работающие в сфере услуг и импортозамещения. Начиная с 2020 года поток заявок на факторинговые услуги порой опережает возможности участников факторингового рынка по их удовлетворению, мы постоянно совершенствуем и развиваем наш бизнес, чтобы соответствовать всем запросам новой экономики.

Стоимость факторинговых услуг формируется индивидуально под клиента, его отрасль и специфику задач. Это комплексная услуга, которая облагается НДС и включается в состав себестоимости. Сравнивать стоимость с кредитованием напрямую не совсем правильно, тем не менее, если говорить про МСБ, на сегодняшнем рынке это примерно сравнимые величины.

Официальный партнер

SimpleFinance

Партнеры мероприятия

GFN GLOBAL FACTORING NETWORK

ДОМ РФ | БАНК

Реклама

подробности

dariedu.ru dariedu info@dariedu.ru

Алексей Шашкин (Сбер): Задача — закрыть 80% рутинных потребностей клиента

Алексей Шашкин, директор дивизиона «Малый и микро бизнес» Сбербанка, рассказал «Б.О», как запуск и масштабирование отраслевых решений, в том числе узкоспециализированных, рассчитанных на разные категории бизнеса, помогает клиентам банка развивать свое дело

Текст
ЕКАТЕРИНА КАЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

— Алексей, если подвести предварительные итоги 2021 года, как вы оцениваете соответствие факта и плана?

— Мы в малом бизнесе по итогам десяти месяцев выполнили планы по всем показателям: прибыль, кредитование, комиссионный доход. И по всем позициям показатели выше, чем в 2019 году. Ожидаем, что годовые цели тоже все выполним.

С начала текущего года рост активной клиентской базы — это те клиенты, которые пользуются финансовыми сервисами банка, — составляет 7,5%, их количество достигло 2,7 млн, с начала года мы привлекли на обслуживание более 460 тыс. новых клиентов.

По объемам выданных кредитов без учета господдержки по сравнению с прошлым годом мы зафиксировали рост на 70%. Это связано как с возросшим количеством клиентов, которых мы кредитуем, так и с видимым ростом спроса, что, на мой взгляд, логично в постпандемийный период.

Помимо этого мы сильно выросли и по другим продуктам банка и экосистемы. Наиболее значительный рост — в 5,5 раз — пока-

зал продукт кредитная бизнес-карта. По дебетовым бизнес-картам выдачи увеличились практически в полтора раза. Что касается востребованности продуктов экосистемы, продажи выросли втрое; в частности, активно растут продажи страховых продуктов, в том числе мы фиксируем значительное увеличение спроса на ДМС.

— Вы ощутили отток клиентов, особенно ИП, по причине их ликвидации и банкротства?

— К сожалению, статистика не очень позитивная, и даже среди тех, кто переориентировался на e-commerce, построить доходную бизнес-модель смогли не все, так как при работе с маркетплейсом возникают расходы на сервисы. Но статистика по клиентам Сбера гораздо лучше, чем в целом по стране. Это означает, что наша помощь предпринимателям была оказана вовремя, и те сервисы и продукты, которые мы предлагаем, помогают развивать бизнес.

Мы надеемся, что новая мера по компенсации 50% расходов при покупке отечественного программного обеспечения поможет предпринимателям эффективнее развивать собственный бизнес и мотивирует активнее заниматься цифровизацией. В частности, в программу «цифровой субсидии» входит IT-компания «Эвотор», которая предоставляет доступ к облачным решениям, которые помогают масштабировать бизнес.

— Сбер участвовал и участвует в программах господдержки МСБ. Как себя чувствуют клиенты, которые воспользовались правом реструктуризации кредитов?

— У нас такой подход: в моменты, когда клиентам трудно, мы всегда протянем руку. Так, на протяжении 2020 и 2021 годов мы предлагаем упрощенные схемы реструктуризации. Как только появилась возможность, мы продлили сроки погашения кредитов по госпрограмме кредитования под 3%, не дожидаясь обращений наших клиентов. При этом возможно увеличить срок кредитования до 12 месяцев и тем самым сократить размер ежемесячного платежа по кредиту, что также является инструментом, помогающим преодолеть возникающие трудности.

Мы первыми начали прием заявок в программе ФОТ 3.0, которая стартовала в ноябре. На текущий момент поступило уже более 24 тыс. заявок на 72 млрд рублей, что говорит о востребованности программы у предпринимателей, деятельность которых пострадала. Речь идет об отраслях, которые не до конца восстановились, и у бизнеса по-прежнему сохраняется необходимость в господдержке. Рестарт программы сопровождался увеличением срока действия договора по ранее выданным льготным кредитам на шесть месяцев, что является одной из дополнительных мер поддержки. Увеличение срока по всем льготным кредитам банк произвел в автоматическом режиме.

Дополнительно банк реализует новый механизм поддержки бизнеса от Корпорации МСП. Согласно условиям механизма, Корпорация МСП предоставляет «зонтичное» поручительство по обязательствам заемщика до 50% суммы кредита. Эта альтернатива имущественному обеспечению кредита особенно интересна тем заемщикам, которые ранее не могли воспользоваться кредитными продуктами по причине отсутствия залога. Ставка для клиентов остается при этом рыночной.

Главными приоритетами Сбера являются улучшение клиентского сервиса и максимальная автоматизация процессов для удобства клиента. Благодаря автоматизации банковских процессов и переводу взаимодействия с клиентом в онлайн выдача кредитов возможна в режиме реального времени 24/7, и в пандемийный период 2020 года онлайн-кредитование получило особую востребованность и популярность. Перевод процессов кредитования полностью в онлайн — одна из приоритетных задач банка.

— Расскажите, что происходит с участниками ВЭД?

— В начале 2020 года начала работать бесплатная международная площадка bbp от Сбера — «Банк бизнес-партнеров». Данная площадка востребована: на ней зарегистрировано более 70 тыс. предприятий из 182 стран. Ну и, конечно, у нас для таких клиентов есть специальный пакет услуг, а также мы предоставляем им возможность получить поддержку и помощь выделенных специалистов по ВЭД.

— Когда слышишь о значительном количестве бесплатных для клиентов продуктов и сервисов, возникает вопрос: на чем же банки зарабатывают?

— Основной заработок банков, если не считать нефинансовые продукты, остается в трех основных категориях: расчетно-кассовое обслуживание, эквайринг и сопутствующие продукты, кредитование.

Мы предлагаем клиенту удобный сервис, он выбирает нас как банк, в котором обслуживается. Преимущество Сбера — широчайшая линейка продуктов для любого вида бизнеса (от самозанятых до крупнейших корпораций), которая закрывает потребности бизнеса на любом этапе его развития. Мы помогаем клиенту практически на всем его пути, начиная с возможности в мобильном приложении для физлица бесплатно зарегистрировать свой бизнес и стать самозанятым, не выходя из дома.

У нас широкая линейка продуктов экосистемы, которые дают клиентам возможность сконцентрироваться на их бизнесе и не отвлекаться на сторонние задачи.

— Мне кажется, или банки идут по пути усложнения услуг и сервисов, в то время как микробизнесу часто нужны «минимальные» пакеты, например недорогая бухгалтерия?

— У нас есть решения под различные потребности клиентов. Для тех предпринимателей, которые нуждаются в минимальном объеме сервисов, в банке есть пакет услуг «Легкий старт» за ноль рублей, в который мы в октябре этого года добавили четыре небанковских бесплатных сервиса: «Юрист для бизнеса», «Бухгалтерия для ИП», «Работа.ру» и «Электронный документооборот».
В апреле в периметре банка появилась новая платформа InSales, позволяющая предпринимателям создавать интернет-магазины с помощью конструктора и управлять товарами на маркетплейсах.

— Чем этот конструктор отличается от того, который был доступен клиентам ранее?
— Это продукт «под ключ» с полностью встроенным платежным сервисом. Однажды создав карточку своего товара, можно в один клик помещать ее на маркетплейсы. Клиенту не нужна своя CRM, не нужно искать провайдера рекламы: на той же страничке есть сервис интернет-рассылки. Сервис и часть конструктора бесплатные; есть платные услуги, платный сервис в виде годовой подписки.

— Какие задачи вы ставите на будущий год?
— В первую очередь мы планируем предложить уникальный для рынка продукт — запуск шести отраслевых решений. С 1 ноября мы предоставляем сервис для московских предпринимателей, занятых в сфере аренды коммерческой недвижимости, в котором видны все платежи от контрагентов, есть напоминание о сроках платежей и неуплате, предусмотрена возможность подать объявление об аренде. В первом квартале арендодателям будет доступна информация о том, кто из клиентов Сбера ищет помещение в их районе.

Второй небанковский сервис, который мы начали внедрять в Поволжском банке и собираемся в первом квартале масштабировать, — целевое решение для управляющих компаний (УК), которые занимаются управлением придомовой территорией и домом. Это удобное и недорогое решение, куда входит единый колл-центр. Оно рассчитано на УК, под управлением которых находится до десяти домов. Для клиентов Сбера стоимость составит 1 рубль, а те, кто не имеет у нас счетов, смогут получить сервис на коммерческой основе или стать нашими клиентами.

Расширится и перечень услуг для компаний розничной и оптовой торговли: они смогут видеть, как часто к ним возвращаются клиенты и как их оценивают; получать статистику по компании со средним чеком; узнавать, как эти показатели соотносятся с ситуацией в том же городе в аналогичном бизнесе. Часть сервисов будут бесплатными, часть — платными, но они позволят увеличить средний чек и трафик.

Мы будем не только инвестировать в новые сервисы, но и объяснять, как они позволят предпринимателям развивать свой бизнес.

— У вас есть KPI по доходности нефинансовых продуктов?
— Наша задача — сделать так, чтобы банковский сервис «проявлялся» в нужный момент. Например, у нас есть продукт «Бизнес-покупка в рассрочку»: маркетплейс дает возможность поставщику товара оперативно получить в личном кабинете онлайн-кредит. И такой же продукт есть для тех маркетплейсов, которые занимаются b2b-торговлей. Формально это продукт для маркетплейсов, но он помогает предпринимателям развивать бизнес. Вот такие решения мы будем в ближайшие два-три года и, наверное, в последующие предлагать нашим предпринимателям.

— В своем развитии вы ориентируетесь на западные банковские практики, включая внедрение ESG-повестки?
— Думаю, что крупнейшие западные банки идут туда же, куда и мы: в планах — полный переход на безбумажный документооборот с использованием электронной цифровой подписи и развитие биометрии.

— Каков же сегодня бенчмарк для Сбера?
— Мы ориентируемся на опыт международных компаний. При разработке стратегии малого бизнеса — на американские fintech-компании, которые, не являясь ни банком, ни оператором транзакционной платежной системы, предоставляют клиентам коробочные решения и показывают рост год к году.

— То есть вы не поддерживаете расхожее мнение, что кастомизация — это хорошо, а «коробка» — ругательное слово?
— В малом бизнесе мы называем это «отраслевыми решениями», и на данном этапе мы намеренно не выводим конструктор на сторону клиента. Мы проводим опросы, исследуем потребности клиентов, поскольку считаем, что, чем больше отраслевых решений, тем быстрее клиент оценит их удобство. Задача — закрыть 80% потребностей клиента, которые являются рутиной.

— Как вы развиваете сервисы для самозанятых?
— В текущем году нерезиденты — граждане стран ЕАЭС (Армения, Белоруссия, Казахстан и Киргизия) — получили возможность зарегистрироваться в качестве официальных самозанятых через сервис «Свое дело». Нужен только ИНН РФ и приложение «СберБанк Онлайн».

Сам сервис в приложении «СберБанк Онлайн» стал удобнее — появилась услуга управления картой и авточеками: можно «привязать» конкретную карту к сервису, и тогда будут автоматически формироваться онлайн-чеки при переводе от физлица на данную карту.

Кроме того, пакет услуг для самозанятых, подключивших «Свое дело», количество которых в Сбере в ноябре превысило 700 тыс., пополняется сервисом антивирусной защиты на три устройства с бесплатным периодом два месяца. Также с 30 сентября для самозанятых был снижен с 30 до 20% размер первоначального взноса по ипотеке.

В октябре для предпринимателей и организаций, которые работают с самозанятыми, появился сервис реестровых выплат самозанятым — это как «зарплатный проект», но на счета самозанятых.

— Насколько я знаю, ИП тоже часто кредитуют как физлиц?
— В любом банке по-разному оценивают финансовое состояние и платежеспособность ИП и физических лиц. При рассмотрении заявки от ИП оцениваются объем и показатели бизнеса, в отличие от физического лица. Проценты по кредиту в зависимости от того, выдается он физлицу или микробизнесу, могут немного различаться, но сумма для предпринимателей может быть существенно больше. **Б.О**

Б.О
Банковское обозрение
Финансовая сфера

Instagram
@bosfera

реклама

Кирилл Кузнецов (БСПБ): Бытует мнение, что поддержка МСБ — это кредит. Это не так

Сочетание удобных пакетных решений и возможности подключать к ним широкую линейку выгодных финансовых и небанковских сервисов — та основа, на которой строится работа с микро-, малым и средним бизнесом в банке «Санкт-Петербург» (БСПБ). Об этом «Б.О» рассказал заместитель председателя правления банка Кирилл Кузнецов

Текст
ЕКАТЕРИНА КАЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

— Кирилл, каковы итоги работы банка по МСБ за три квартала?
— Рост числа активных клиентов по всем категориям — микро-, малый и средний бизнес — составил 15% по сравнению с тем же периодом прошлого года. Относительно 2019-го мы в 2020 году особо не упали по количеству.

Однако все же мы растем медленнее, чем мне хотелось бы, а это не меньше чем на 20% в год. Но рынок не благоволит с точки зрения клиентской базы, многие предприниматели перешли в самозанятые.

— Видны ли признаки восстановления МСБ?
— На мой взгляд, именно МСБ максимально пострадал в этот кризис — негативный эффект, наверное, сопоставим с кризисом 2014 года. Только, к сожалению, такого быстрого, как тогда, отскока вверх не будет.

Для того чтобы дать возможность малому бизнесу и ИП воспользоваться сразу всеми инструментами, причем с максимальной выгодой и без переплат, мы собрали популярные у клиентов продукты и сформировали из них пакетные предложения. Тарифы в рамках линейки РКО — без скрытых платежей и комиссий, подключение к ним — абсолютно бесплатное, как и открытие расчетного счета, переводы на счета юрлиц внутри банка, доступ к интернет-банку и мобильному приложению.

К каждому из пакетов услуг можно подключить дополнительный набор опций, причем аренда терминала для эквайринга, выпуск и обслуживание корпоративных карт, подключение зарплатных проектов у нас бесплатны, аренда онлайн-касс — по выгодной цене, как и инкассация.

Наша стратегия состоит в том, чтобы дать клиентам нечто среднее между персональными и пакетными предложениями, используя big data и анализ поведения предпринимателей. Для начинающих компаний есть почти бесплатный пакет услуг «Деловой.Старт». Для компаний, которые давно на рынке, — пакет «Деловой.Комплекс», где за фиксированную абонентскую плату клиент получает бесплатный доступ к широкому спектру продуктов и услуг, включающему расчетные счета, корпоративные карты, эквайринг, зарплатные карты для сотрудников и т.д.

И в этом, и в других сегментах бизнеса мы идем по пути минимизации, не распыляя ресурсы на услуги и сервисы, не востребованные клиентами, — это наш принцип. Для предпринимателей у нас всего пять пакетов услуг, мы не стали «плодить» 60. Но к любому пакету РКО клиент может по желанию подключить и набор небанковских услуг — от бесплатной регистрации бизнеса до бухгалтерского или юридического сопровождения. Такая модель исключает навязывание продуктового предложения и подключение заведомо ненужных клиенту услуг.

— Растут ли в банке остатки на счетах?
— Да, мы выросли на 20%. Рост начался с мая. Для нас это сигнал, что ситуация с МСБ начала «оттаивать».

— Как обстоят дела с кредитованием?
— Кредитный портфель по сравнению с тем же периодом 2020 года показал рост в 2,2 раза. Из них на долю микробизнеса приходится около четверти объема, и этот сегмент растет наиболее активно.

Главный тренд на рынке кредитования МСБ, сложившийся после пандемии, — рост числа новых заемщиков. Объем новых выдач сегодня сравним с объемом выдачи текущим клиентам. Это не самый благоприятный для МСБ тренд, потому что кредиты в период кризиса берут преимущественно «на выживание». Нормальная поведенческая модель МСБ, когда все хорошо, — не кредитоваться.

— Как показатели кредитования соотносятся с планами на текущий год? Каковы прогнозы на 2022 год, на среднесрочную перспективу?

— Есть золотое правило: хочешь кредитовать МСБ — не ставь себе планы в объемах. Иначе будет соблазн обслужить «семерых одним махом», и дело с высокой вероятностью закончится дефолтом. Здесь важно количество, то есть какому количеству предпринимателей мы помогли с финансированием. Так что планов по объему у нас нет, есть ориентиры по количеству сделок. Ориентир по динамике количества сделок/клиентов на 2022 год — это +25–30%.

— Какие кредитные продукты вы предлагаете?

— Мы проанализировали все свои кредиты, выровняли их по верхней планке, сделали один продукт, который подходит большинству клиентов, и с ним активно работаем. Теперь новый клиент может сразу получить кредит под обороты. Раньше такой возможности не было.

У представителей МСБ популярно краткосрочное финансирование. Поэтому флагманским продуктом банка «Санкт-Петербург» для предпринимателей стали овердрафты, которые позволяют компаниям и ИП на короткий (до 24 месяцев) срок получить финансирование на основании минимального пакета документов.

Мы говорим клиенту: «Вот тебе 10 млн рублей. Бизнес будет расти — сумма кредита будет увеличиваться». Ставки мы не задираем, они у нас на уровне 7–11%. Условия простые: завести в наш банк весь бизнес.

— Сейчас у многих предпринимателей, даже в микробизнесе, счета в нескольких банках. Как вы к этому относитесь?

— Это абсолютно рациональное поведение — не делать ставку на один банк. Предприниматели знают, что в любой кредитной организации возможны сбои, или вдруг в банке поменяется подход к кредитованию — и ты останешься без финансирования. У микробизнеса сейчас в среднем 1,3 банка. Компании среднего сегмента также стараются иметь счета в 2-3 банках, что позволяет им «торговаться» по ставке кредитования.

— Как часто вы отказываете клиентам?

— В среднем, мы одобряем свыше 60% запросов. Среди основных причин отказа — наличие убыточной деятельности за 12 месяцев; несоответствие требований к связанным компаниям (ликвидация, банкротство); несоответствие требований к поручителям; несоответствие требований к расчетному счету (по открытию / по оборотам и т.п.).

— Вы сказали, что многие предприниматели «ушли» в самозанятые. Для вас это фокусная группа?

— От нас они не ушли — они у нас остались, но выбрали более выгодный сейчас пакет налогообложения. Мы действительно наблюдаем определенный прирост числа самозанятых, и у нас есть для них специальный пакет услуг.

Я бы сказал, что предприниматели изменились. Сейчас предпринимательством занимаются увлеченные люди, которые, как правило, не претендуют на сверхдоходы, а самореализуются. Поэтому переход из предпринимателя в самозанятые проходит безболезненно. Кредиты берут 25–30% клиентов, ну пусть будет 40%. А если не нужен овердрафт или кредит, которые самозанятым недоступны, зачем переплачивать за статус?!

— E-commerce пошел в рост?

— Да, многие «перековались», поэтому мы прокачали интернет-эквайринг — он очень активно растет.

— Вам как-то «аукнулось» то, что ЦБ снял регуляторные послабления для МСБ?

— Нет. Во-первых, наши клиенты не были сильно закредитованы. Во-вторых, мы всегда достаточно консервативно подходили к риск-профилю клиента.

— То есть вы не ждете, что «рванет»?

— Я считаю, что самое тяжелое для предпринимателей время было даже не в 2020 году, когда у них еще оставалась «подушка безопасности», а в первой половине 2021 года, когда ее не стало.

Спрос на кредиты показывает, что предприниматели изменили бизнес-модель, перестроились под новый ландшафт потребления, изменили цели кредитования, например ресторанам вместо столиков и официантов нужны сумки-холодильники, курьеры на велосипедах, темные кухни, бумажные упаковки и онлайн-реклама.

— С ноября снова доступна программа господдержки МСБ — ФОТ 3.0. Есть ли со стороны клиентов спрос на господдержку в принципе и на эту программу в частности?

— Основная масса запросов по кредитам господдержки у нас пришлась на апрель. Наиболее часто из-за падения оборотов обращались как раз рестораны и кафе, а также компании, занимающиеся перевозками или торгующие непродовольственными товарами. Но я бы не сказал, что программы господдержки сыграли принципиальную роль в нормализации ситуации.

Что касается ФОТ 3.0, смысл конкретно этой программы состоял в том, чтобы в период локдауна поддержать не предпринимателей, а их сотрудников. Это расценивалось как разовая акция, направленная на пополнение фонда зарплаты, чтобы людям было на что кормить семьи. Но сейчас локдауна нет, и у нас рыночная экономика…

И еще один фактор: представители МСБ стали критически относиться к любым расходам, в том числе начали экономить на банковских услугах, даже в рамках господдержки.

В целом, надо признать, что спрос на ФОТ 3.0 ограниченный и кратно ниже спроса на все предыдущие программы господдержки.

— Вы планируете участвовать в новой программе «зонтичного» кредитования под гарантии корпорации МСП?

— В целом, зонтичная логика обеспечения не нова, она существует в разных формах уже несколько лет. Идея неплохая, но, как это часто бывает, при ее реализации есть определенные нюансы. Рабочую и применимую для бизнеса форму зонтичная программа приобрела буквально недавно. Мы сейчас внимательно изучаем опыт банков, которые в пилотной программе начали работать по данной схеме, и допускаем наше присоединение в 2022 году к этому проекту Корпорации МСП.

Почему-то бытует мнение, что для МСБ главная поддержка — это кредит. Это не так. Уже начиная с 2008 года большинство предпринимателей стараются не кредитоваться. Почему?

Первое. У индивидуальных предпринимателей, как правило, бизнес низкомаржинальный. Откуда им брать средства на выплату процентов банкам? Это возможно лишь в случае, если кредитование выведет их бизнес на качественно новый уровень. К тому же кредит потребует от них времени на оформление документов.

Второе. Неважно, будь это программа корпорации МСП или какого-то из фондов поддержки предпринимателей, чтобы получить там финансирование, придется оформить огромное количество бумаг — дополнительно к тем, которые запрашивает банк.

— Почему ваш банк предлагает в основном беззалоговые кредиты?

— Я не очень верю в эффект залогового кредитования. У нас в банке для микро- и малого бизнеса кредитование преимущественно беззалоговое. Мы как-то считали потери по своим кейсам с залогами и без залогов. Выяснилось, что на залогах мы потеряли больше.

Залог не является гарантом возврата средств, «серебряной пулей» от просрочек. Предмет залога нужно контролировать, а значит, нести расходы, которые придется «зашить» в ставку. Если предприниматель решит залогом рассчитаться, его надо продавать. Если продавать быстро, то с убытком; если дорого и долго — у банка тоже проценты нарастут, поскольку он привлек деньги с рынка.

Мы разделяем позицию ЦБ, что банки должны принимать риски на финансовое состояние заемщика, а не на залог.

— Вы в той же логике подходите к кредитованию участников ВЭД под экспортные контракты?

— Вопрос всегда в качестве контракта. Бумагу с иероглифами от неизвестной компании в Гуанчжоу проверить невозможно, в отличие от контракта зерноторговца с известным на рынке трейдером, публикующим отчетность.

Но вначале мы оцениваем финансовое состояние компании, а затем уже контракт. Служба комплаенса очень внимательно проверяет контрагентов. Банки серьезно зарегулированы, это мировая тенденция. И это хорошо.

Для нас ВЭД — стратегический фокус. Мы предоставляем все виды финансирования участникам ВЭД, гарантии и возможности для хеджирования рисков.

— Ранее вы говорили, что адаптируете под нужды среднего бизнеса продукты, разработанные для более крупных корпоратов.

— Среди примеров — как раз все продукты в рамках ВЭД. Например, часто представители МСБ лишь в общих чертах представляют, что такое хеджирование товарных рисков, поскольку не имели опыта использования деривативов или имели негативный опыт, и продолжают нести риски. Раньше это вообще был продукт для «избранных».

Наш банк готов изучить специфику конкретного бизнеса, контракт, схему расчетов. Под них мы разрабатываем индивидуальные решения, объясняем клиенту, как встроить хеджирование в бизнес-модель компании. У нас уже идут такие сделки.

А основное наше преимущество состоит в том, что в банке нет гигантской бюрократической структуры, через которую нужно прорываться: представители среднего бизнеса могут спокойно встретиться с топ-менеджером уровня зампреда и обсудить с ним свои проекты.

— В одном из интервью вы говорили что клиенты часто нуждаются в консалтинговой поддержке, но опасаются делиться проблемами. Как удается из них «вытащить» информацию?

— Конечно, худшее, что может сделать клиент, — соврать банку. Финансовый учет, финансовый анализ устроены таким образом, что можно по динамике выручки, по изменению дебиторской задолженности понять финансовое состояние компании. И если доверие разрушено, с таким клиентом сложно потом работать, особенно — выдавать кредиты.

Коммуникация с клиентом — основа нашей стратегии. Можно условия на сайте прописать, а можно позвонить и поговорить. У нас второе. Меня самого как клиента раздражает, когда мне отвечают роботы: «нажмите один», «нажмите звездочку». Общение с ботом зачастую создает негативный клиентский опыт. Тотальная цифровизация может привести к разрыву физического и эмоционального контакта банка с клиентом, мешает понять суть проблемы и оперативно принять решение. И я не понимаю подход коллег-банкиров, которых радует уровень удовлетворенности клиентов в 85%. А как же остальные 15%? Представьте, сколько недовольных, если банк крупный? Для какого-то банка поменьше эти 15% — вся клиентская база.

Около 30–40% клиентов хотят иметь периодическую возможность общаться с менеджером вживую. Я считаю, что в каждом городе необходимо иметь пару точек присутствия и специалистов, готовых проконсультировать клиента, провести его аутентификацию, а при необходимости — сделать платежи. Такой контакт с банком создает доверие. Б.О

Глеб Сорокин (МТС Банк): Мы делаем ставку на цифровые продукты и качественный клиентский сервис

МТС Банк активно работает в парадигме устойчивого развития, которая ориентирована на стратегию win-win для клиентов и для банка. Глеб Сорокин, вице-президент, руководитель инвестиционного блока МТС Банка, поделился с «Б.О» опытом цифровой трансформации бизнеса, включая практику работы с инвестициями и внедрение финтех-сервисов для участников ВЭД

Текст
ЕКАТЕРИНА КАЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

— Глеб, какие ключевые задачи и целевые ориентиры стоят перед вами как вице-президентом и главой инвестиционного блока?

— Первое направление — собственные операции банка: формирование высоколиквидного портфеля ценных бумаг и эффективное управление: своевременное хеджирование присущих портфелю рисков (рыночных, геополитических, кредитных); получение дополнительной прибыли от собственных операций на валютном рынке и рынке деривативов. Второе ключевое направление — создание цифровых продуктов для сегментов b2b и b2c, которые улучшают качество клиентского сервиса.

Также мы сосредоточены на увеличении доли услуг в цифровых каналах и поиске индивидуальных решений для клиентов. Цель трансформации — увеличение безрискового комиссионного дохода.

— Как вы выстраиваете работу с клиентами по инвестиционному направлению? Что делается для защиты капитала?

— Помимо существовавшего разделения на квалифицированных и неквалифицированных инвесторов в связи с ростом интереса к инвестициям Центральный банк ввел новые нормы профилирования частных инвесторов для работы со сложными инвестиционными инструментами. Эти меры как раз и направлены на защиту капитала клиентов, а важным инструментом этой защиты является формирование у частных инвесторов понимания рисков, связанных с инвестированием.

В МТС Банке продажи ценных бумаг для неквалифицированных инвесторов идут в цифровых каналах, есть список бумаг, которые клиент не может купить, не пройдя риск-профилирование. Сотрудник клиентской поддержки может рассказать о продукте, но не может его продать. Классический брокеридж по телефону доступен в основном для состоятельных инвесторов, которым мы присваиваем статус квалифицированных инвесторов в соответствии с нормами ЦБ.

— В плане клиентских сервисов для b2b какие у вас приоритеты на 2021 год и среднесрочную перспективу?

— В приоритете — развитие продуктов для участников ВЭД: валютных операций, международного торгового финансирования, валютных и процентных деривативов. Рынок крупных корпоративных клиентов давно поделен между крупнейшими локальными банками из топ-5 и дочками иностранных, но мы видим большой потенциал в сегменте МСБ за счет предложения клиентам качественных продуктов и финтех-сервисов в рамках экосистемы МТС.

Для участников ВЭД-сегмента МСБ Банк предлагает бесплатное открытие и ведение валютных счетов, безбумажный документооборот, цифровые сервисы по проведению операций.

Онлайн-сервис по обмену валюты — FX-Online, к которому можно подключиться дистанционно, позволяет клиентам-юрлицам совершать сделки в режиме 24/7, не заходя в систему «Клиент-банк», через веб-браузер практически с любого устройства из любой точки мира.

Немаловажная часть ВЭД — валютный контроль, с которым во многих банках есть проблемы. Мы активно работаем с клиентским опытом в этом направлении. Например, для получения консультации клиент может связаться с сотрудником валютного контроля по выделенным каналам. Есть сервис по уведомлению о зачислении на счета иностранной валюты в режиме реального времени, что помогает оптимизировать денежные потоки. Недавно банк внедрил услугу «Таможенный календарь», благодаря которой клиент оперативно получает уведомления о событиях валютного контроля, о скором наступлении сроков репатриации иностранной валюты или рубля для резидентов, письма с информацией об истечении сроков контрактов и т.д. Сейчас мы рассматриваем такие сервисы как поиск для клиентов ВЭД иностранных партнеров.

В 2020-2021 годах мы вывели на рынок ряд продуктов и услуг, которые улучшают качество клиентского сервиса. Помимо РКО для клиентов ВЭД с бесплатным открытием и ведением счета мы расширили время конверсионных операций для юридических лиц с 3:00 MSK до 21:00 местного времени с возможностью подключения услуги онлайн, запустили международное торговое финансирование в юанях, инструменты по хеджированию валютных рисков.

Также внедрен безбумажный документооборот при выдаче аккредитивов и гарантий — как локальных, так и международных. Работает программа льготного кредитования малого и среднего бизнеса, разработанная Корпорацией МСП, есть ряд собственных программ поддержки МСБ.

— Участники рынка часто жалуются на затянутые сроки рассмотрения заявок на гарантии. С чем это связано?

— Длительное ожидание — это история не про нас. В МТС Банке запущен кредитный конвейер с автоматизированной системой скоринга. При предоставлении полного пакета документов и сумме гарантий меньше 5 млн рублей возможна экспресс-выдача гарантии в течение 10 минут; если сумма больше, то решение можно получить в течение 40 минут.

Если смотреть в целом по рынку, прошлогоднее ухудшение финансового положения компаний повлияло на работу цепочек по оценке кредитного риска

и привело к ужесточению скоринга. Дело также в том, что у небольших банков действуют очень громоздкие процедуры оценки кредитного качества с «ручными» обработкой и анализом и с прохождением множества комитетов. У лидеров рынка с высоким уровнем автоматизации и продажами в цифровых каналах качество сервисов значительно выше.

— Вы согласны с тезисом, что российские участники ВЭД склонны недооценивать инструменты торгового финансирования?

— Действительно, клиенты недооценивают аккредитивы, которые служат для минимизации политически рисков, рисков непоставки товара или нарушения собственных контрактных обязательств, а также позволяют снижать затраты, поскольку аккредитивные кредитные линии используются не на весь период действия аккредитива. Скажу больше: мы долго спорили с коллегами из продающих подразделений, будут ли востребованы со стороны этой категории клиентов производные финансовые инструменты, валютные опционы, предназначенные для хеджирования валютных рисков, валютные форварды. Практика показала, что благодаря просветительской работе банка клиенты начинают совершать такие операции, в частности участники ВЭД все активнее используют аккредитивы с покрытием. Ведь использование покрытого аккредитива дает возможность даже совсем небольшим компаниям, которые могут не соответствовать установленным банками риск-параметрам, сотрудничать с зарубежными партнерами.

В целях популяризации инструментов мы проводим и онлайн-, и офлайн-конференции на темы хеджирования валютных рисков, оптимизации денежных потоков, изменений в валютном законодательстве и работы с нашими продуктами. На 2022 год запланирован большой просветительский проект для клиентов в крупных региональных центрах.

— Получается ли полностью диджитализировать такую работу?

— Можно стандартизировать форму контракта, договора, валютообменные операции. Но, например, выдачи аккредитивов возможно автоматизировать лишь частично — там всегда множество контрактных нюансов, которые не поддаются стандартизации. Поэтому для продуктов торгового финансирования очень важно помимо автоматизации иметь высококвалифицированных специалистов, досконально знающих продукт.

— Как использование экспертных услуг отражается на тарифах для МСБ?

— Как правило, в тарифных сетках банков тарифы для МСБ несколько более высокие. Но именно в части ВЭД такой практики нет, все зависит от сумм.

По моему глубокому убеждению, при выборе банка на первом месте стоит не тарификация, а именно качество обслуживания, формирующее лояльность клиентов.

— Работает ли ваш банк с внешними агрегаторами для привлечения клиентов ВЭД?

— Мы используем свои каналы продаж: формы заявок на сайте, работу по SEO research, оптимизацию поисковых запросов в сетях, рекламу.

— Как в МТС Банке внедряется актуальная ESG-повестка?

— ESG-повестка заложена уже в самой миссии и ценностях нашего банка: быть лучшим цифровым банком в России для жизни и бизнеса, предлагать мобильность и свободу выбора каждому клиенту. Фокус на финансовой инклюзии — основной вклад розничных банков в цели устойчивого развития.

В 2021 году мы приняли решение не только усилить ESG-повестку, но и активно декларировать следование ей как внутри, так и вовне. В банке продолжает формироваться система управления устойчивым развитием: создан центр компетенций по внедрению принципов ESG, надзор за реализацией ESG-повестки осуществляется на уровне совета директоров. В следующем году концепция устойчивого развития банка будет отражена в стратегии устойчивого развития, которая на текущий момент находится в разработке.

Уже в 2022 году банк также планирует присоединиться к инициативе UNEP FI PRB — Принципам ответственного банкинга. Это означает, что банк готов брать на себя обязательства по соответствию лучшим международным практикам в области ответственного финансирования и устойчивой банковской деятельности. Мы уверены в своих силах, поскольку банк де-факто реализует принципы корпоративной социальной ответственности, поддерживает стандарты этики, добросовестности и ответственного ведения бизнеса и соответствует лучшим практикам корпоративного управления.

Что касается устойчивого финансирования, то в 2021 году банк стал одним из организаторов выпуска социальных облигаций материнской компании МТС. Этот выпуск уникален тем, что впервые российская корпорация привлекла деньги на социальные региональные проекты по развитию инфраструктуры, а именно — на развитие широкополосного интернета в отдаленных регионах России, установку устройств доступа для социальных объектов, таких как детские сады, школы и прочие учебные заведения. Размещение оказалось мегауспешным.

Банк также стремится к интеграции принципов ответственного финансирования, исключая кредитование секторов с недопустимыми ESG-рисками, например производство товаров оборонного назначения и продукции, которая оказывает негативное влияние на окружающую среду. Об этом четко заявлено в декларации, которая содержит список исключаемых отраслей.

Банк участвует в ряде социальных инициатив: реализует образовательные программы, мероприятия по повышению финансовой грамотности, поддерживает студентов. Также банк осуществляет ряд практических мер по снижению негативного воздействия на окружающую среду и по ответственному потреблению ресурсов в офисах: переход к безбумажным внутренним и внешним процессам, сокращение потребления бумажных носителей, оптимизация утилизации электронных и пластиковых отходов. Банк стремится способствовать повышению доступности и качества финансовых услуг, не увеличивая нагрузку на окружающую среду. Б.О

природная вода
Vorgol
vorgolmsk.ru
Живая, такая как Ты
Vorgol
0,5 L
Natural water
Still
Заказать воду +7 495 989 15 12
Подпишитесь VODAVORGOL
100 %
ECO QUALITY
GLOBAL
ECO
BRAND

Реклама

Совокупные капиталы росийских потенциальных клиентов premium banking & premium light в прошлом году приблизились к половине средств физлиц в банковской системе. Преимущественный интерес сохраняется к обслуживанию сегмента affluent, а отсутствие программ для pre-affluent у многих крупнейших банков означает значительный потенциал для конкуренции

Текст
ЕКАТЕРИНА КАЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

Эта статья на сайте
www.bosfera.ru

Брокеридж — продвинутым, портфели — остальным

Открывший мероприятие Frank Premium Award генеральный директор Frank RG **Юрий Грибанов** назвал премиальный бизнес одним из наиболее сложных из-за бесконечного поиска баланса. Стоит вопрос: как сделать классный сервис, не выходя за рамки бюджета, поскольку такие клиенты уже выросли из массового сегмента и ждут к себе особого отношения, но еще не настолько богаты, чтобы предоставлять им исключительно индивидуальное обслуживание? Спикер сказал, что рассматривает «работу со средним классом как серьезную социальную миссию».

По результатам исследования Premium Banking 2021, которые представил **Станислав Зайцев**, старший проектный лидер Frank RG, за 2020 год количество активных клиентов в сегменте affluent (целевая аудитория premium banking с капиталом от 4 до 60 млн рублей) выросло на 11%, или на 845,4 тыс. рублей, достигнув показателя 3,2 млн человек. Стандартный среднегодовой темп прироста — 10–11%, сказал эксперт. Из них 79% клиентов уже обслуживаются в канале premium banking. Рынок еще в 2019 году «почти достиг точки насыщения — 80%, а значит, очень сложно найти нового affluent-клиента, который еще не обслуживается в сегменте premium banking, во многом потому, что сюда же попадают младшие private-программы, и есть клиенты, которые в принципе не заинтересованы в премиальном банковском обслуживании», прокомментировал статистику Станислав Зайцев.

Объем капитала клиентов сегмента достиг 8,5 трлн рублей (плюс 12% за год). Это 23,6% всего капитала клиентов российской банковской системы. Из них под управлением premium banking находится 73% капитала, или 7,7 трлн рублей.

Время вхождения в premium light

За тот же год сегмент pre-affluent (клиенты, имеющие от 1,4 до 4 млн рублей на счетах) увеличился на 30% — почти до 4,193 трлн рублей.

Фото: Frank RG

Фото: Frank RG

Фото: Frank RG

Их суммарный капитал достиг 8,9 трлн рублей. Такой показатель во многом связан со все большей популярностью инвестиций — многие россияне перевели свой нефинановый капитал в финансовый, отметил Станислав Зайцев.

Но в целом, в каналах premium banking & premium light обслуживаются всего 20% клиентов (прирост за год — 11%), из них 17% относятся к предпремиальному сектору. Спикер отметил, что среди премиальных клиентов сейчас 58% относятся к категории массовых, на долю pre-affluent и affluent приходится по 21%, а вместе они составляют 3% клиентов отечественной банковской системы. Средства под управлением банков выросли существенно, на 31%, но составляют всего 9%. Потенциал целевых клиентов очень высок — 5 млн человек, сейчас внимание банков обращено на 42% этого показателя, сделан вывод в исследовании.

Текущий подход к лояльности

«В большинстве крупнейших банков пока нет программ premium light, то есть клиенты, подпадающие под этот сегмент, не получают предложений о премиальном обслуживании. Как только это изменится, насыщение вырастет», — сообщил Станислав Зайцев. Наличие у банка таких программ является фактором привлечения клиентов, многие из них обслуживаются в небольших банках, где «средний чек гораздо ниже», сказал он.

Почти 69% премиальных клиентов имеют счета в нескольких банках, а в среднем обслуживаются в 2,51 банках

Почти 69% премиальных клиентов имеют счета в нескольких банках, а в среднем обслуживаются в 2,51 банках, участвуют в 1,56 премиальных программ. Рост количественных показателей Станислав Зайцев связывает с тем, что брокерское обслуживание развито не во всех банках. В числе причин того, почему 34,2% клиентов обслуживаются в нескольких премиальных программах, он назвал также доступ к продуктовой линейке и корпоративное обслуживание. Клиенты чаще меняют банки ради продуктов и сервисов — им важен широкий выбор коробочных решений.

Но также клиенты готовы уйти из-за ухудшения условий премиальной программы в текущем банке или более интересных предложений в неосновном банке. «Потерять клиента проще, чем привлечь. Почти половина клиентов говорят о готовности поменять банк, если не будут обслуживаться бесплатно. Якорный продукт для клиента — более высокие ставки по вкладам», — сказал Станислав Зайцев. К факторам выбора относятся также персональный менеджер и удобство премиальных привилегий в цифровых каналах.

Экономика изменений

Юрий Грибанов спросил у банкиров, как наименее болезненно для клиента изменить условия премиального обслуживания, чтобы он не пошел искать что-то лучшее, если ухудшение неизбежно, поскольку «меняются рынок, модели, происходит пересегментация».

«Такие решения все мы время от времени принимаем. Точно будут те, кому это не понравится, иногда это ведет к потере части клиентов, — призналась **Дарья Белоусова**, директор дирекции по развитию состоятельного сегмента ЮниКредит Банка, — Банки должны четко понимать цель».

«Мы вынуждены менять комиссии, процентные ставки, требования к клиенту. Действует правило бутерброда: дай хорошее, потом дай плохое и снова дай хорошее, — поделилась политикой своей кредитной организации **Юлия Михайлова**, директор по развитию и поддержке бизнеса сегмента «Премиум-клиенты» банка «Санкт-Петербург». — Любой банк считает экономическую модель: сколько он потеряет клиентов, сколько заработает, сколько ему будет стоить привлечь клиентов на новых условиях. Если цифры сходятся, мы на это идем».

Вячеслав Роднищев, вице-президент, руководитель направления премиального банкинга «ФК Открытие», сказал: «Если программы лояльности на рынке 10%, а ты ухудшаешь условия до 2%, скорее всего, тебя "вынесут" с рынка. Но всегда найдется игрок, который сделает первый шаг, и рынок за ним потянется, если это обусловлено экономически. Важно быть честными с клиентами, а не вписывать что-то под звездочками мелкими буквами. Надо объяснять, почему все так, как есть, ориентируясь на ландшафт. Это — ценность в долгосрочной перспективе».

Юлия Михайлова заметила, что важно объяснять решения продавцу, «чтобы он, говоря об ухудшении условий, чувствовал себя уверенно и правильно донес до клиента, почему это делается».

Потерять капитал, если очень хочется

В 2020 году 40% премиальных клиентов имели хотя бы один инвестпродукт, по капиталу 25% находились в инвестициях. Но радость от продолжения прошлогоднего тренда на инвестирование смешивается у аналитиков с тревогой, поскольку инвесторам, у которых есть финансовый капитал в объеме 6 млн рублей, присваивается статус квалифицированных, вне зависимости от происхождения денег и опыта.

«Рынку необходим унифицированный механизм контроля за инвестпортфелями. Клиенту все равно будет доступна возможность потерять свой капитал, если очень хочется», — сказал Станислав Зайцев.

Вячеслав Роднищев видит такое решение: «Для профессиональных инвесторов, которые целенаправленно идут на фондовый рынок, есть несколько тарифов брокериджа, включая персонального брокера. Основной массе инвесторов, которые заинтересованы войти на рынок и получать повышенную доходность, мы предлагаем несколько комбинаций портфелей, и за ними как раз будущее». **Б.О**

РИСК-МЕТКИ ДЛЯ PREMIUM-КЛИЕНТА

Интерес премиальных клиентов к инвестициям остается на высоком уровне, в отличие от их финансовой грамотности. Ни наличие сертификата «квалифицированный инвестор», ни риск-профилирование не являются панацеей от потери состояния. Сохранение капитала клиентов — задача ответственных банкиров

Текст
ЕКАТЕРИНА КАЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

В 2020 году премиальные клиенты (в основном это категории affluent и top-affluent) распробовали инвестиции. Но за 2021 год Банк России поднял ключевую ставку до 7,5%, что привело к росту прибыльности депозитов. Некогда популярный инструмент и сейчас, по мнению ряда банкиров, оказывает влияние на инвестиционные настроения.

Тренды года: тройной разворот

Так, **Юлия Михайлова,** директор по развитию и поддержке бизнеса сегмента «Премиум-клиенты» банка «Санкт-Петербург» (БСПБ), сообщила «Б.О», что «рост ключевой ставки стал катализатором частичного перетока новых капиталов в пользу срочных депозитов», особенно у тех клиентов, которые не были активными инвесторами ранее. «Продавать инвестиционные продукты стало намного сложнее, объем продаж сильно сократился», — констатировала она.

Похожими наблюдениями поделился и **Армен Багдасарян**, руководитель направления по работе с премиальными клиентами Райффайзенбанка: депозиты создают очень весомую конкуренцию. А рост доли акций в портфелях клиентов банкир объясняет двумя причинами: под влиянием роста ключевой ставки произошло снижение стоимости облигаций, которое не было компенсировано купонами, это привело к продаже облигационных фондов и стратегий доверительного управления (ДУ), а также к перетоку активов в акции; рост рынка акций за предыдущие периоды сформировал высокие ожидания на будущее. «В декабре 2020 года усредненный портфель клиента premium, инвестирующего в ПИФы, представлял собой аллокацию активов, где 44% занимали акции, 53% — облигации и 3% — драгоценные металлы. В ноябре 2021 года данный портфель уже имеет такой вид: 62% — акции, 36% — облигации и 2% — драгоценные металлы», — конкретизировал он.

По словам **Екатерины Комаровой,** руководителя розничного бизнеса дирекции по работе с частными клиентами Ситибанка, «поведение клиентов в целом коррелирует с прогнозами аналитиков Citi, которые в течение всего года обращали внимание на акции и альтернативные инвестиции».

Илья Хабаров, руководитель управления клиентских операций на финансовых рынках Экспобанка уточнил, что тренд на рост акций, особенно с высокими дивидендами, заметен «во всем мире», «но сейчас наблюдается разворачивание тренда на покупку облигаций с хорошим соотношением срока, риска и доходности».

Юлия Михайлова сказала: «В начале года были ожидания, что клиенты израсходуют более значительные объемы своих накоплений на поддержание бизнеса, но по факту прогноз не оправдался. Накопления клиентов росли, но сокращался срок размещения».

Инвестиции как образ жизни

Начальник управления по развитию премиального сегмента ПСБ **Антон Шушкин** видит, что поведение большинства премиальных клиентов было и остается консервативным: они начинают инвестировать с небольшой суммы, а потом принимают решение, какую часть сбережений разместить во вклады и накопительные счета, какую — инвестировать в ценные бумаги.

Алексей Карпов, начальник департамента развития продаж и клиентского сервиса банка «ЗЕНИТ», сказал, что не наблюдает существенных изменений в предпочтениях клиентов, объясняя это тем, что «рост вкладов был поэтапным, без резких перекосов в сторону данного инструмента». Клиенты сегментов affluent и pre-affluent сохранили тенденцию инвестирования в высокодоходные инструменты, увеличились продажи инвестиционных страховых продуктов, сообщил он.

Руководитель управления развития инвестпродуктов «МКБ Инвестиции» **Константин Шабалин** отметил снижение аппетита к риску у массового инвестора. «Состав инвестпортфелей премиальных клиентов остается таким же, уровень риска — умеренный. Клиенты, как правило, сразу диверсифицируют портфели, и потенциально готовы к колебаниям на финансовых рынках. Отдельные клиенты могут увеличивать долю в облигациях», — рассказал он.

Представляя итоги исследования Premium Banking 2021, старший проектный лидер Frank RG **Станислав Зайцев** подчеркнул, что не ожидает «обратного эффекта»: инвестиции уже стали для россиян «образом жизни». В 2020 году у 40% премиальных клиентов был хоть один инвестпродукт, а четверть их капитала находилась в инвестициях, отметил он. Эксперт считает, что премиальный сегмент догоняет по объемам клиентов сегмент private banking.

Мария Поденко, руководитель бизнеса для премиальных клиентов «СберПервый», обслуживающего сегмент top-affluent, сообщила «Б.О», что 55% клиентов имеют в портфеле хотя бы один инвестпродукт.

Начальник центра развития бизнеса Росбанка в премиальном сегменте **Екатерина Калугина** привела данные аналитиков: более 40% премиальных клиентов повысили инвестиционную активность.

Premium: ставка на рост инвестиций

На 2022-2023 годы Алексей Карпов (банк «ЗЕНИТ») прогнозирует рост как депозитного портфеля клиентов, так и инвестиционного. Екатерина Комарова из Сити заявила, что «текущие показатели изменения портфеля клиентов не дают поводов ожидать оттока».

«Инвестиционные продукты в 1,5–2 раза превосходят по доходности депозиты. Но, я думаю, с увеличением ставки ЦБ объем сбережений на вкладах будет расти», — прогнозирует Ольга Пугачева (Экспобанк).

Юлия Михайлова из БСПБ уверена: «Еще год мы точно будем жить в условиях высоких ставок и падающих цен на финансовые инструменты. Большинство клиентов начнут возвращаться в депозиты. Вопрос в том, куда уводились денежные средства ранее. Существенные суммы можно считать невозвратными, так как они уходили в покупку недвижимости или поддержание бизнеса во время пандемии. Инвесторы со стажем, наоборот, в условиях ужесточения денежно-кредитной политики предпочтут накупить облигаций по низкой цене, дождаться роста и зафиксировать прибыль». По мнению эксперта, пока ЦБ не найдет других инструментов сдерживания инфляции, кроме повышения ставки, ждать смягчения не стоит.

С другой стороны, некоторые клиенты в разгар кризиса перевели нефинансовые активы в финансовые, и часть из них оказались в инвестициях, что и способствовало росту рынка.

Банкиры — навигаторы по морю инвестиций

Большинство опрошенных «Б.О» банкиров отрицают факт снижения аппетита клиентов к риску в изменившихся условиях. Но Юлия Михайлова видит прямую зависимость: чем клиент моложе, тем активнее он проявляет интерес к максимально рискованным финансовым инструментам.

Некоторых участников рынка настораживают текущие инвестиционные амбиции россиян — во время обсуждения исследования Premium Banking 2021 в этой связи состоялся серьезный экспертный диалог.

«Подобный интерес был в США в 90-х годах прошлого века. Это новые реалии, и ажиотаж вызывает беспокойство, — прокомментировал ситуацию **Сергей Бондаренко,** руководитель департамента развития розничных продуктов и клиентских сегментов Альфа-Банка. — Я изучал портфели клиентов, там половина красного, но они рассуждают, что все отрастет». В брокерском приложении «Альфы» доступны 10 тыс. продуктов с различной доходностью, сказал он. «Отпускать в такой ситуации клиентов в свободное плавание будет безответственно со стороны банков. Фокус должен быть на то, как клиентов правильно навигировать, во что им инвестировать, чтобы не потерять состояние», — сделал вывод банкир.

Станислав Зайцев отметил, что сейчас все выглядит так, будто человек, имеющий 6 млн рублей, готов их потерять (таких клиентов автоматически причисляют к квалифицированным инвесторам).

Корректность тестов для тех, кто получает сертификат на иных основаниях, тоже под вопросом. Аналитик убежден, что ни у кого, включая регулятора, нет четкого понимания, какие продукты какому инвестору можно продавать, а какие ему не подходят.

Александр Сафонов, исполнительный директор, руководитель канала «Премьер» блока «Сеть продаж» Сбербанка, считает, что «у нас пилот летит за самолетом» в плане оценки рисков, квалификации, оценки риск-профиля. «Это тренд новоявленного рынка инвестиций в банковском поле, где пора принять четкие правила работы с клиентами, чтобы они были в безопасности» — убежден он.

Илья Хабаров заявил, что «в Экспобанке клиентов с высоким аппетитом к риску знакомят с технологиями защиты от убытков, используемыми профессиональными трейдерами».

Джанк-фуд или органика — по выбору клиента

Сергей Бондаренко предложил действовать по аналогии с продуктовыми рынками, где пишут о том, какие в продукте есть консерванты и добавки, а клиент выбирает, покупать их или идти в магазин органических продуктов, которые полезны, но стоят гораздо дороже.

«Опыт Латинской Америки, где на все вредные продукты нацепили черную метку, показывает, как драматически снизилось потребление джанк-фуда. Банки могут подсвечивать, что эти продукты опасны, а эти — не опасны. Но сделать это сложно, — убежден эксперт. — Качество продукта сейчас — в рекомендациях. Можно выбрать тариф, предусматривающий наличие персонального брокера. Это будет дороже, но портфель будет качественный».

«Продукты схожие, банки выделяются производными: "сборными солянками" из базовых инвестиционных продуктов в портфеле для конкретного клиента. Борьба разворачивается и в качестве управляющей компании конкретного банка», — поделился наблюдениями Александр Сафронов.

Юлия Михайлова сообщила, что с прошлого лета в БСПБ у каждого инвестпродукта для обозначения рисков есть метки — «черные, красные и прочие», а «задача продавцов "на фронте" — продавать клиенту только продукты, соответствующие его риск-профилю».

Консерватизм как норма банкинга

Дарья Белоусова, директор дирекции по развитию состоятельного сегмента ЮниКредит Банка, сообщила, что там «не стремятся к безграничной широте линейки». «В сегменте premium продукты в основном коробочные, в отличие от private. Мы серьезно работаем с рисками, прежде чем каждый продукт выйдет на полку, — пояснила она. — Возможен разный подход к рискам, доходности продуктов, определению маржинальности и для клиентов, и для банка. Все это определяет финансовый результат клиента».

«Нет инструмента, который обязательно обеспечит доходность. Это не про инвестиции. Хороший продукт должен обеспечивать клиенту долгосрочный рост активов при минимальных просадках, — убежден Армен Багдасарян. — Портфельный подход в последние десятилетия доказал эффективность. Если мы сможем рекомендуемый портфель упаковать в коробочный продукт, клиенты от этого только выиграют. Сейчас в premium-канале нет жесткой привязки к какому-то продукту. Клиент может выбирать. Но в любом случае это выбор не из отдельных акций, а из отдельных стратегий и классов активов».

Юлия Михайлова согласна с ним: «Ни по одному финансовому инструменту невозможно обещать клиенту доходность. Вероятность получения дохода по коробочным продуктам

iFIN media

АРБ Ассоциация Российских Банков

iFin-2022
XXII МЕЖДУНАРОДНЫЙ ФОРУМ

8-9 февраля 2022, г. Москва
"Рэдиссон Славянская"

Электронные финансовые услуги и технологии

Спонсоры

BSS iCAMM Информационные системы

Партнеры

Faktura.ru nopaper

Форум iFin-2022 – это центральное мероприятие в России, посвященное электронным финансовым услугам и технологиям, которое проводится ежегодно с 2001 года. Организатор Форума – Компания "АйФин медиа" при поддержке Ассоциации российских банков.

Тематические акценты Форума iFin-2022
- Новейшие решения в сфере ДБО, интернет/мобильного банкинга и трейдинга
- Автоматизация обслуживания физических лиц, самозанятых, МСБ и корпораций
- Совершенствование ИТ-инфраструктуры и цифровизация бизнеса
- Информационная и кибербезопасность
- Современные инструменты коммуникации с клиентами
- Развитие СБП, платежных решений и сервисов
- Цифровой профиль и биометрия, цифровизация финансовых сервисов
- Развитие маркетплейсов, экосистем и открытого банкинга
- Технологии привлечения и удержания клиентов, укрепления лояльности
- Практическое применение Big Data, AI, Open API, блокчейна в финансах

Оргкомитет iFin-2022 · https://forumifin.ru · тел. (495) 229-85-02 · https://www.facebook.com/Forumifin.ru

Реклама

банка, как правило, очень высока, но никогда не составит 100%». БСПБ она называет «скорее консервативным», то есть нацеленным на стабильный доход. Такой подход защищает от рисков глубокой просадки активов, позволяет иметь стабильный доход, но уменьшает вероятность получения сверхприбыли практически до нуля, заявила спикер. В отличие от большинства конкурентов, банк не предлагает брокеридж, но специалисты БСПБ советуют клиентам, куда обратиться, сказала Юлия Михайлова.

Ольга Пугачева убеждена, что коробочные продукты работают больше для розничных клиентов, премиальным в Экспобанке предлагают «индивидуальный подход, качественный сервис и личное консультирование».

Алексей Карпов заявил, что в плане инвестиционных стратегий и банк «ЗЕНИТ» «скорее консервативный». По его словам, «акцент на портфельное размещение и диверсификацию позволит клиентам сохранить высокий уровень дохода при минимальном риске».

«Наши стратегии в целом достаточно консервативные. Новые стратегии, которые сейчас внедряются, сбалансированы с точки зрения риск/доходность. Это позволяет нам удерживать маржинальность на прогнозируемом уровне», — обобщил позицию Армен Багдасарян.

Продавай, но проверяй

Консервативные установки не мешают банкирам обслуживать клиентов с высоким аппетитом к риску, но каждый по-своему подходит к работе с ними.

Армен Багдасарян сообщил: «Для самых рискованных продуктов банк ввел двойную верификацию сделок. Клиент не может их купить, пока не подтвердит параметры продукта в колл-центре и пока мы не убедимся, что он понимает и принимает риски. Если клиент что-то не понял или был неверно проконсультирован, сделка не совершается».

По словам Юлии Михайловой, «любые кейсы возможны», но они «подписывают с клиентом кипу бумаг, чтобы себя обезопасить». «Для квалифицированных инвесторов у нас есть, например, структурные ноты, которые позволяют рискнуть частью вложенного капитала, но при благоприятном стечении обстоятельств получить доход от 10% в валюте», — уточнила она.

Мария Поденко рассказала «Б.О», что в 2021 году некоторые клиенты «СберПервого» заработали до 35% годовых в валюте, и на волне высокого аппетита к риску в банке намерены активно развивать и предлагать им востребованные инструменты, в целом оставаясь ориентированным на консервативные стратегии.

Персонализация и автоматизация

«Крылатое выражение гласит, что все инвесторы являются консервативными — даже те, кто предпочитают формировать свой портфель только из акций, — сообщила Екатерина Комарова. — Открытая архитектура позволяет клиенту с любым аппетитом к риску найти для себя на платформе Citi то решение, которое ему нужно в мире инвестиций. И мы обсуждаем со всеми клиентами, независимо от риск-профиля, вероятные сценарии развития событий, возможные риски и последствия».

Вопреки расхожему мнению в ряде топовых банков с премиальными клиентами активно работают менеджеры, но наметилась тенденция использования ИИ и в этом сегменте. В БСПБ подходы не настолько автоматизированы, но персональный советник всегда готов предоставить свою экспертизу с выбором финансовых инструментов, заверила Юлия Михайлова. В «СберПервом» с премиальными клиентами также работают менеджеры, в том числе предлагают им сценарии по портфелю — от самого пессимистичного (на случай кризиса) до наилучшего. При этом в банке близки к запуску ИИ, который будет формировать портфели большинству инвесторов.

Екатерина Калугина рассказала, что предложения для клиентов опираются на глубокую аналитику группы SocieteGenerale. Персональное финансовое планирование и помощь консультанта доступны тем премиальным клиентам Росбанка, которых интересуют инвестиции.

ИИ на страже инвестиций

Инвесторы также пользуются автоматизированным инвестиционным сервисом SmartInvest, разработанным по стандартам западных автоматических финансовых советников (робоэдвайзеров), важной особенностью которых является составление портфелей исключительно из ETF — иностранных биржевых инвестиционных фондов, сообщила представитель Росбанка.

«Ситибанк не оказывает услуги по доверительному управлению, а предоставляет клиентам возможность самостоятельно решать, куда и как инвестировать. В том числе клиентам доступны ESG-инструменты, — рассказала Екатерина Комарова. — Инвестпортфели клиентов адаптированы к различным сценариям на инвестиционных и валютных рынках, при этом подход, который Citi применяет в инвестиционном консультировании, сводит к минимуму человеческий фактор: функцию персонального советника выполняет система CitiPlanner».

Чтобы клиент не потерялся в 10 тыс. инструментов, в АльфаБанке уже два года работает сервис «Индивидуальная инвестиционная рекомендация», где на полке лежат базовые продукты. «Менеджер банка обязан запустить этот алгоритм исходя из риск-профиля клиента, валюты, суммы инвестиций. Статистика радует: доходность по продуктам, рекомендованным алгоритмом, на 20% выше, чем по рекомендациям самых квалифицированных сотрудников», — сообщил Сергей Бондаренко.

В Райффайзенбанке и в «СберПервом» сервис, который на основании заполненной анкеты формирует клиентский портфель, еще в разработке. Пока же клиент может самостоятельно выбрать продукт из линейки или модельный портфель, в котором указаны пропорции каждого типа активов с рекомендацией по сроку инвестирования, сказал Армен Багдасарян.

В Райффайзенбанке и в «СберПервом» «Б.О» рассказали о том, что регулярно отслеживают качество клиентских портфелей. «Внутри premium один-два раза в квартал мы смотрим концентрацию "рисковых" активов, даем рекомендации клиентским менеджерам и менеджерам по развитию инвести-

ционных продуктов снижать долю таких продуктов у клиентов», — пояснил Армен Баграсарян.

Клиенты «на вырост» — в фокусе

Согласно данным Frank RG, на премиальный рынок влияют две тенденции: сегмент affluent близок к точке насыщения (за клиентов ведется борьба), в то время как сегмент pre-affluent активно растет и в количественных, и в качественных показателях, но многие банки до сих пор не готовы предоставлять услуги премиального качества для клиентов «на вырост». Еще в прошлом году эксперты отмечали в «Б.О»: если «подросшие» клиенты pre-affluent начинали претендовать на премиальное обслуживание, некоторые крупные банки без особого сожаления им отказывали, предоставляя выбор: остаться на общих условиях или уйти.

Станислав Зайцев видит, что и сейчас в большинстве крупнейших банков не внедрены premium light программы, и всего 20% клиентов pre-affluent получают премиальное обслуживание, что открывает широкое поле для конкуренции.

«Сегмент pre-affluent однозначно является очень привлекательным для нас, и мы активно работаем над его развитием, предлагая пакет Citi Priority. Мы видим потенциал для постепенного развития клиентов этого сегмента до полноценного affluent», — заявила Екатерина Комарова.

В Райффайзенбанке также давно развивают программы premium light. Целевые клиенты affluent преимущественно обсуживаются в рамках премиального пакета услуг «Премиальный 5», клиентам pre-affluent доступен пакет услуг «Премиум Директ», а в ряде случаев и «Премиальный».

«Мы, в БСПБ, в этом году запустили отдельную программу обслуживания для данного сегмента — "Премиум лайт", рассказала Юлия Михайлова.

Количество клиентов сегмента pre-affluent в Росбанке увеличивается. Это более молодое поколение, до 45–55 лет, отметила Екатерина Калугина.

Нина Макухина, директор департамента по работе с премиальными клиентами МКБ, сообщила, что уже начато тестирование программы «МКБ Премиум Лайт». «Мы сохраним каждому клиенту персонального менеджера для оперативной помощи в решении финансовых вопросов, продолжим совершенствование дистанционных сервисов и разработку специальных предложений по продуктам», — пообещала эксперт.

«В банке "ЗЕНИТ" мы выделяем отдельное подразделение для управления продажами и развития данного сегмента. Параллельно корректируем наше продуктовое предложение и планируем увеличивать число персональных менеджеров и их региональное присутствие», — рассказал Алексей Карпов.

Запуск крупными банками программ premium light позволяет сделать вывод, что клиенты категории pre-affluent будут получать более качественный сервис, в том числе нести меньше рисков на рынке инвестиций. **Б.О**

Реклама

Мария Поденко, («СберПервый»):

КОНКУРЕНЦИЯ ДЕЛАЕТ НАС ЛУЧШЕ

Текст
ЕКАТЕРИНА КАЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

«СБЕРПЕРВЫЙ» СТАЛ ПОБЕДИТЕЛЕМ ПРЕМИИ FRANK PREMIUM BANKING AWARD 2021 В КАТЕГОРИИ «ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ TOP-AFFLUENT С КАПИТАЛОМ ОТ 15 МЛН РУБЛЕЙ». МАРИЯ ПОДЕНКО, РУКОВОДИТЕЛЬ «СБЕРПЕРВОГО», ПОДЕЛИЛАСЬ ОПЫТОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ СОСТОЯТЕЛЬНЫХ КЛИЕНТОВ И ТРАНСФОРМАЦИИ ПРЕМИАЛЬНОГО БИЗНЕСА С УЧЕТОМ НОВЫХ ГЛОБАЛЬНЫХ ЦЕЛЕЙ И ТРЕНДОВ

— Мария, поздравляем вас с победой. Что помогает Сберу быть банком «первого выбора» на сегодняшнем высококонкурентном рынке премиальных клиентов?

— Top-affluent — очень непростой сегмент с точки зрения доверия к рынку, здесь важно доказать надежность бренда и продемонстрировать все те профессиональные качества, продукты и услуги, которые ценит наш клиент. Доверие клиентов позволяет нам абсолютно комфортно чувствовать себя на этом рынке, а конкуренция делает нас лучше и дает толчок к развитию.

Мы уже «взяли высоту» в 100 тыс. клиентов, на будущий год ожидаем рост до 120 тыс. При этом тренд на демократизацию комиссионных решений обозначен как один из ключевых.

Мы понимаем, что top-affluent сейчас — самый быстрорастущий сегмент на российском рынке. Поэтому банки-конкуренты также концентрируют усилия на развитии данного направления. В этой связи перед нами стоит задача продолжать укреплять лидерские позиции. Ключевая роль в достижении этих стратегических целей — развитие линейки продуктов daily banking и инвестиционных решений, ориентированных на клиентов top-affluent.

— В 2020 году среди российских состоятельных клиентов наблюдался настоящий инвестиционный бум. Как обстоят дела сегодня?

— Если говорить о количественной составляющей инвестиционного портфеля, его объем достиг в 2021 году 1,5 трлн рублей. По итогам 2022 года мы планируем преодолеть рубеж в 1,8 трлн рублей, а в перспективе трех лет продолжим реализацию «Стратегии 2023», согласно которой будем и дальше претендовать на лидирующую позицию в сегменте top-affluent.

— Прошлогоднему росту инвестиций способствовало беспрецедентное снижение ключевой ставки. Наблюдаете ли вы массовый возврат клиентов в консервативные стратегии, в депозиты?

— Пока мы не прослеживаем роста консервативных вложений на фоне роста ставки ЦБ, ее влияния на ставки депозитов. Это точно не влияет на преференции клиентов, которые продолжают инвестировать, скорее наоборот — они готовы брать на себя больше рисков. Причина в том, что многие стали инвесторами уже в текущем году, то есть в период падения банковского рынка и риска введения новых противопандемийных ограничений, и заработали до 35% прибыли в валюте. На этой волне клиенты все еще предпочитают инвестировать в более рискованные активы.

Детализация обширная, она включает в себя и инвестиционный профиль, и рейтинги продуктов. На данный момент мы знаем по каждому клиенту не только состав, но и общий риск-рейтинг портфеля

— Если есть значительный спрос со стороны клиентов с высоким аппетитом к риску, как можно оценить «СберПервый» с точки зрения инвестиционных стратегий по уровню консервативности?

— Основная концентрация наших инвестиционных, продуктовых решений находится в первых трех из пяти существующих профилей по уровню риска, то есть именно там, где больше всего достаточно консервативных клиентов. Но на 2022 год у нас есть план по развитию альтернативных инвестиций, а значит, будет достаточно активная концентрация на агрессивных инструментах, которых у нас не так много. Мы будем вводить систему advisory, вести клиента в круглосуточном режиме и предоставлять доступ к продуктам альтернативных инвестиций. Будем развивать закрытые паевые фонды (ЗПИФы). Мы видим, что практически 100% клиентов, инвестирующих в ЗПИФы нашей УК, имеют высокую доходность. Так, в наших ретрофондах коммерческой недвижимости, которые мы запустили три-четыре года назад, доходность составляет 13-14% годовых. В 2022 году мы продолжим насыщать эту линейку.

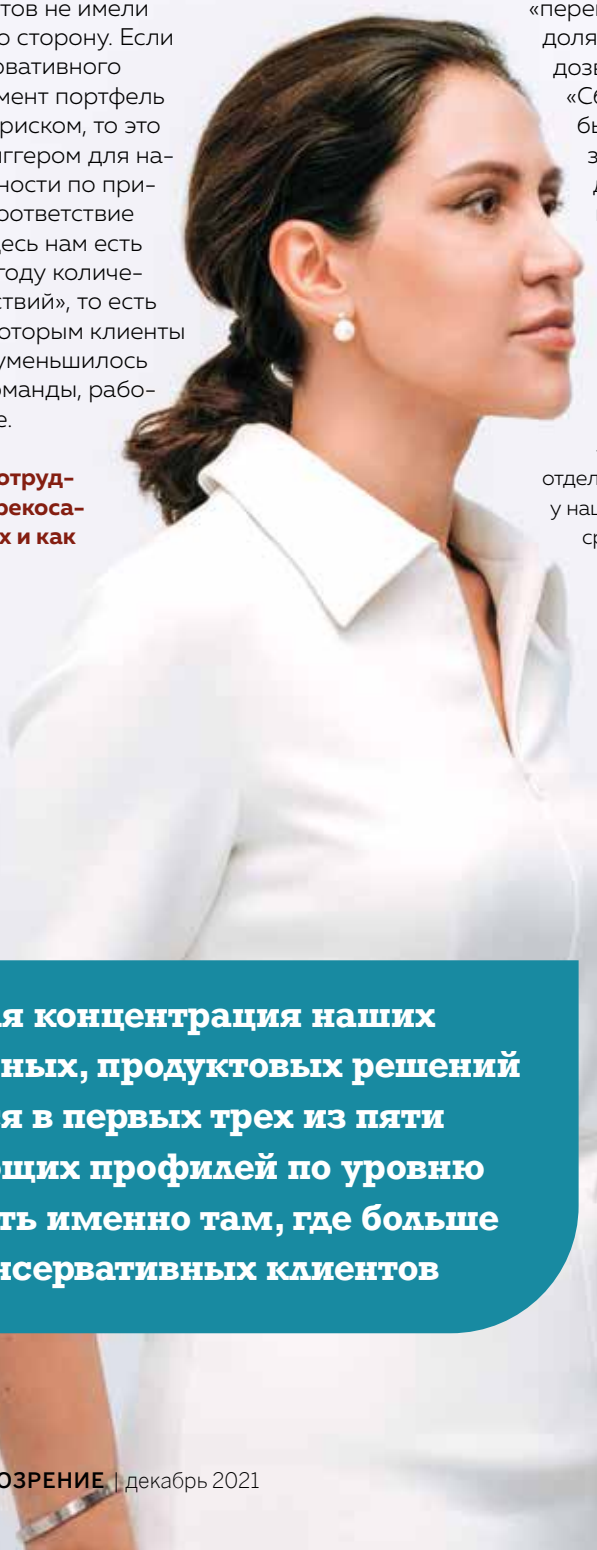
— Какие у банка есть возможности для сохранения состояния клиента, если вы видите в портфеле бумаги, которые не соответствуют его профилю риска?

— Есть две шкалы измерения: фактический риск клиентского портфеля и его текущий инвестиционный профиль. Мы активно следим за тем, чтобы портфели клиентов не имели перекоса в ту или иную сторону. Если мы видим, что у консервативного клиента на данный момент портфель с достаточно высоким риском, то это служит сигналом и триггером для нашей активной деятельности по приведению портфеля в соответствие с риск-профилем. И здесь нам есть чем гордиться: в 2021 году количество таких «несоответствий», то есть завышений рисков, к которым клиенты не были готовы, у нас уменьшилось на 20%. Это заслуга команды, работающей по всей стране.

— Существует ли KPI сотрудников по борьбе с «перекосами» в инвестпортфелях и как они образовались?

— Завышенные риски клиентов, о которых я говорила, в основном касались структурных продуктов или соотношения количества разных акций в портфеле. Эти перекосы сформировались в ковидное время, так как инвесторы без существенного опыта «побежали» на рынок, который в тот момент упал. Причина проста: сейчас инвестиционные линейки насчитывают тысячи продуктов, но при этом уровень финансовой, инвестиционной зрелости растет не так быстро, как продуктовое предложение.

Для сохранения капитала мы используем дополнительные метрики, с помощью которых оцениваем каждого клиента. То есть каждый клиент может получить ответ на вопрос, что станет с его инвестициями, как изменится портфель, если случится кризис. У наших менеджеров действительно есть KPI по контролю этого «перекоса», направленный на то, чтобы доля клиентов с уровнем риска выше дозволенного снижалась. Сотрудник «СберПервого» обязательно должен быть проводником клиентов и показывать им, например, потенциальную доходность в четырех сценариях, от крайне оптимистичного до крайне пессимистичного, когда возможна и отрицательная доходность.



Основная концентрация наших инвестиционных, продуктовых решений находится в первых трех из пяти существующих профилей по уровню риска, то есть именно там, где больше всего консервативных клиентов

— Какие инвестиционные продукты сейчас наиболее востребованы?

— Прежде всего стоит выделить как отдельное инвестиционное предпочтение у наших опытных клиентов брокеридж: объем средств на этих счетах наивысший — около 60–70%. В первую очередь клиентов интересуют вложения в акции и биржевые фонды.

Если говорить про коробочные продукты, а у нас есть готовые инвестиционные решения для премиальных клиентов, то в 2021 году как раз проявился большой интерес к ЗПИФам, инвестирующим в коммерческую недвижимость как в России, так и за рубежом.

В том числе мы предлагали клиентам аренду офисных площадей.

Мы видим бурно растущий тренд на альтернативные инвестиции, поэтому было принято решение создать в 2022 году фонд, который будет генерировать их для наших клиентов. Это IPO, пред-IPO, private equity (венчурные инвестиции). Мы планируем также развивать направление паевых фондов в сфере коммерческой недвижимости и структурирование различных сделок.

— Можно ли утверждать, что коробочные продукты

банка точно обеспечат премиальному клиенту доходность?

— Существует два вида продуктов — коробочные и структурные. Есть сложноструктурированные продукты, где вероятность получения доходности не равняется 100%. То есть все структурные продукты приносят доходность при выполнении определенных условий. Здесь есть риски, что клиент может не получить то, на что рассчитывал. Поэтому идет активная работа с клиентами: мы звоним им и разъясняем условия, дополнительно консультируем, создаем специальные образовательные программы.

— Как ужесточение политики ЦБ затронуло вашу деятельность?

— Ограничения регулятора, которые вводились в течение 2021 года, больше касались структурных продуктов. Например, важен статус инвестора при покупке ряда бумаг, включая облигации Сбербанка.

Наши коллеги, разработчики приложения «СберИнвестор», ответили на все эти требования регулятора. В приложении «СберИнвестор» есть все необходимые тесты, которые можно пройти и получить доступ к сложным инвестиционным продуктам. При этом мы не ощутили сильного эффекта от ограничений ЦБ, так как из года в год уменьшаем, оптимизируем количество наших структурных продуктов, и это определенный тренд.

— Ожидаете ли вы при дальнейшем росте ключевой ставки возврат существенных объемов капиталов ваших клиентов в депозиты?

— Существует отрицательная связь между двумя показателями: опытом граждан в плане инвестирования, финансовой «просвещенностью» и количеством денег, которые население держит на вкладах. Постепенно наши клиенты начинают воспринимать депозит не как инструмент преумножения капитала, а как «ближний карман» — резерв, не зависящий от инвестиционной части портфеля. Поэтому тренд по сокращению доли пассивов и уменьшению вкладов, который мы прослеживаем, закономерен.

— Прошло более года с тех пор, как вы запустили первую на российском рынке линейку продуктов Target Date Strategies. Какие стратегии вы предлагаете клиентам?

— Target Date Strategies — линейка доверительного управления, которую мы в России сформировали первыми. Этот продукт подразумевает определенный срок и цель (target). Сейчас у нас есть четыре срока инвестирования: на 5, 10, 15 и 20 лет.

Если клиент ставит конкретную цель, например накопить к 2030 году определенную сумму на образование ребенка, и он осведомлен о накопительном страховании жизни, мы предлагаем ему альтернативу, которая не подразумевает обязательств по регулярности взносов. Наиболее удобный способ делать накопления — вносить на свой целевой счет средства, когда и сколько хочешь.

Банк берет на себя ребалансировку портфеля исходя из логики, что вначале в нем будут более рискованные активы, позволяющие больше зарабатывать, а по мере приближения к target date мы все больше вкладываем в облигации, чтобы передать клиенту портфель бумаг с фиксированной доходностью.

— Как вы оцениваете результаты?

— Так как речь идет об инвестициях на инвестиции на 5, 10 и даже 15 лет, нет смысла подводить итоги за год, тем более на растущем рынке.

Хотелось бы отметить также нашу корпоративную линейку продуктов для предпринимателей в иностранной и российской валюте, которая уже доказала свою выгодность, с точки зрения большинства клиентов, а потому очень востребована. Ее можно оформить через «СберБанк Онлайн», и продукт будет подстроен под профиль клиента.

— В прошлом году премиальные клиенты вынужденно ушли в digital-каналы. Стало ли это долгосрочной тенденцией? Что изменилось за год в плане цифровизации?

— 2020 год, а точнее первый локдаун, заставил всех обратить внимание на диджитальную незрелость некоторых сервисов.

Ответом на это стало выделение продуктовых сервисных команд, работающих над продвижением digital-каналов обслуживания. Реализация стратегии цифрового развития и рост компетенций сотрудников привели к тому, что качество сервиса в онлайн- и офлайн-каналах одинаково высокое.

На наш взгляд, тренд на диджитализацию будет усиливаться даже при постепенном снятии ковидных ограничений, потому что клиентов из комфортного онлайн-обслуживания уже сложно перевести в офлайн. Поэтому мы продолжим приоритетно развивать это направление.

— Как влияет активный тренд на ESG-трансформацию на деятельность вашего бизнеса? Есть ли спрос на инвестирование в устойчивое развитие со стороны состоятельных клиентов?

— Продуктовые активности «СберПервого» в 2022 году будут строиться как вокруг daily banking product, так и по другим направлениям ответственного инвестирования. Для тех, кому интересны такие инвестиции, уже запущен фонд «Ответственные инвестиции» — биржевой фонд нашей УК, специализирующийся на ESG-продуктах. Мы уверены, что осознанные инвестиции имеют будущее, и приступаем к разработке специальной линейки других инвестиционных решений по ESG. **Б.О**

Алексей Капитанов (Инбанк):

Инвестор должен иметь доступ к качественным инвестиционным рекомендациям

— Алексей, расскажите об основных трендах на мировых финансовых рынках в текущем году.

— Массовое внедрение вакцин позволило рынкам в 2021 году продемонстрировать существенный рост, при этом их волатильность сохраняется по причине появления новых штаммов Covid-19. Несмотря на это, рынки продолжают бычий тренд на фоне беспрецедентной государственной финансовой поддержки бизнеса и населения практически во всех странах. Это оказывает влияние и на фондовые рынки, куда частично перетекли рекордные объемы ликвидности, что вызывает тревогу у инвесторов: есть ли на рынке пузырь, будут ли пересматриваться оценки компаний, что будет с вложенными миллиардами? Конечно, коррекция на рынке неизбежна, но это, скорее всего, произойдет уже в следующем году. Мировые ЦБ, прежде всего ФРС и ЕЦБ, продолжат осторожную риторику в прогнозах по ужесточению денежно-кредитной политики, будут максимально полно разъяснять свою политику заранее, чтобы не преподнести неприятных сюрпризов рынкам.

При текущей высокой долговой нагрузке повышение ставок в ответ на инфляцию увеличивает стоимость обслуживания долга и готовит почву для более серьезного долгового кризиса. Вероятен и другой сценарий — перманентно низкие ставки при более высокой инфляции, то есть долговременная консервация текущей ситуации с постепенным «отъеданием» долга инфляцией. Такое часто встречалось в мировой финансовой истории.

— Как влияют мировые макроэкономические события на российский фондовый рынок, на аппетиты к риску инвесторов и соответствующие этому стратегии?
— Российский фондовый рынок с 2014 года чутко реагирует на любую геополитическую напряженность. По сути, российские активы уже несколько лет торгуются с «санкционным» дисконтом, благо что у инвестора из России есть возможность применить стратегию «страновой диверсификации», используя иностранные инструменты, которые торгуются на биржах внутри страны.

Ставки по депозитам, несмотря на повышение ключевой ставки, скорее всего, будут проигрывать по доходности инвестиционным инструментам, продолжающим приносить бóльшую доходность в долгосрочной перспективе. Тем более что налоговое законодательство с этого года уравнивает в привлекательности депозиты и инструменты финансового рынка.

— С учетом того что инвестиционные стратегии частных лиц — это уже многолетний тренд в работе и с рядовыми клиентами банков, и с private-сегментом, какие появились новые инструменты и услуги в инвестиционном консультировании?
— Количество доступных для торговли инструментов продолжает расти. Иностранные акции можно покупать на российских биржах как в валюте, так и в рублях. На Санкт-Петербургской бирже количество иностранных инструментов приближается к 2 тыс., Мосбиржа пока уступает, но и здесь уже можно приобрести акции международных компаний. Биржевые фонды (ETF), например, дают доступ к широкому спектру инструментов. Расширение списка торгуемых инструментов позволяет инвестиционным консультантам формировать более диверсифицированные портфели и индивидуально подходить к запросам, что особенно в ценно в работе с состоятельными клиентами.

— Какой сейчас спрос на услуги инвестиционного советника?
— Благодаря новым технологиям любой инвестор может с легкостью открыть брокерский счет, установить мобильное приложение и торговать с экрана мобильного телефона. Кажущаяся легкость зачастую ведет к ошибкам и потере денег. Несмотря на существенный рост количества активных инвесторов, многие из них имеют слабое представление о рынке ценных бумаг, и для взвешенных решений им необходима профессиональная поддержка. Это именно то, что дает услуга Advisory в банках, развивающих направление Private Banking.

— Насколько действия регулятора, ужесточающего регулирование и надзор, идут в ногу со временем? Нет ли зарегулированности, которая замедляет развитие рынка частных инвестиций?
— Для развития отрасли инвестиционного консультирования нужно сбалансированное взаимодействие регулятора и инвестиционного советника. Излишнее регулирование всегда тормозит развитие бизнеса. Но в текущий момент я бы не назвал надзор ЦБ в данном направлении избыточным. Напротив, ЦБ восполняет те пробелы, которые существовали ранее. Неквалифицированный инвестор должен быть защищен от сделок со сложными финансовыми инструментами, риски которых ему непонятны. Любой инвестор должен иметь доступ к качественным инвестиционным рекомендациям, которые выдаются специалистом, соответствующим установленным критериям. Это стандартные мировые практики, которые позволяют сделать услугу качественной и повысить доверие со стороны инвесторов к индустрии в целом.

— Уже давно ведется профессиональная дискуссия о том, кто для private-клиента лучше: инвестсоветник или робоэдвайзер. Может ли ИИ заменить инвестиционного советника?
— Мы считаем, что состоятельные клиенты будут выбирать инвестиционного советника.

Во-первых, клиенту нужен живой собеседник, зачастую он общается не только на инвестиционные, но и на общие темы — о жизни в целом, о семье, о своих увлечениях.

Во-вторых, консультант, настроивший взаимодействие с клиентом и хорошо знающий его, будет предлагать лучшие решения, в то время как программы, созданные под алгоритмы, заложенные разработчиками, не могут быстро адаптироваться под меняющиеся условия или личные обстоятельства клиента, зачастую не учитывают его индивидуальные потребности. Как пример — в анкете клиенту присвоен умеренный риск-профиль, но персональный советник знает, что клиенту в текущей рыночной ситуации (например, повышенная волатильность) больше подходит консервативная стратегия, и в отличие от программы предложит защитную стратегию исходя из глубинного понимания клиента, на которое пока неспособен компьютерный алгоритм.

— Какие тренды на 2022 год уже наметились? Можно ли спрогнозировать, как будет складываться ситуация на финансовых рынках и что нас ждет в 2022 году?
— Мы пока находимся в начале зарождения новой, «пандемийной» экономики. Многие традиционные формы бизнеса уйдут, на их место придут новые. Этот процесс будет растянут по времени и будет сопровождаться волатильностью. Важным аспектом стабильности будут выступать мировые регуляторы. ESG-инвестиции будут продолжать набирать популярность. Будущее криптовалют менее очевидно, и в профессиональном сообществе должны быть выработаны более фундаментальные модели оценки данного типа актива, так как на текущий момент сильно выражен спекулятивный аспект. Тренд, заключающийся в росте количества частных инвесторов, продолжится. На рынке появляются молодые инвесторы с длинным инвестиционным горизонтом, и для них фондовые рынки становятся, пожалуй, лучшим выбором вложения средств в долгосрочной перспективе.

Нас ждут интересное время и масса инвестиционных возможностей. Б.О

Чем скоро будут рисковать банки

Среди тем конференции Russia Risk Conference, которая прошла в конце октября, спикеры обсудили влияние коронавируса на розничное кредитование, риски при внедрении ESG-стандартов, а также риски ИБ

Эта статья на сайте
www.bosfera.ru

Фото: Conglomerat

Текст
АЛЕНА БУЛАВКА,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

Кредитный портфель не по зубам коронавирусу

2020 год стал одним из лучших для банковской системы — активы, по данным ЦБ РФ, выросли на 12,5%, до 103,8 трлн рублей, а объем розничного кредитования увеличился на 13,5%, составив 20 трлн рублей. «Самые значимые эффекты пандемического кризиса — резкое краткосрочное падение спроса и ужесточение кредитных процедур», — прокомментировал ситуацию прошлого года директор по маркетингу НБКИ **Алексей Волков.** При этом необеспеченное кредитование достаточно быстро восстановилось до допандемийных значений, МФО показывает растущий тренд, а падение спроса в залоговом кредитовании купировалось программами господдержки и инфляционными ожиданиями. По сравнению с июлем 2020 года количество онлайн-заявок на кредитование в июле 2021 года увеличилось на 48%.

Благодаря новым моделям оценки кредитных рисков (например, таких как Digital Score, которые работают только на информационной части кредитной истории и не требуют согласия клиента на раскрытие всех дан-

Алексей Волков (НБКИ)

Юрий Бармотин (Orange Business Services Russia & CI)

Фото: Conglomerat

сти атака не прекращалась семь дней. При этом даже минутный простой платежного сервиса может стать причиной миллионных убытков.

«В России 30% DDoS-атак были мощнее 10 Гбит/с, а самая мощная составила 150 Гбит/с, — прокомментировал Юрий Бармотин. — Нападение может быть многовекторным и одновременно вестись не на один-два протокола, а сразу на 26 протоколов, что требует моментальной упреждающей реакции штата программистов». По мнению эксперта, в ближайшем будущем банковскую систему ждут значительно более сложные и многовекторные атаки, что связано с внедрением технологии 5G, которая на 20% увеличит мощность атак. А развитие интернета вещей до 25 млрд умных устройств в 2025 году сделает незаконное получение данных еще более доступным.

Впрочем, банки активно адаптируют новые технологии себе на пользу. В частности, космические снимки помогают нивелировать кредитные риски, поскольку позволяют увидеть у заемщика с головным офисом в Москве пожар или остановку производства на далеком заводе в Сибири либо спрогнозировать стоимость квадратного метра жилой и коммерческой недвижимо-

Денис Суржко (ВТБ)

ных из нее) банки существенно экономят на скоринге и андеррайтинге. На основе Digital Score клиентам с низким баллом (персональным кредитным рейтингом) и высокой вероятностью отказа по стоп-факторам можно сразу не одобрять кредит, не проводя дополнительной валидации. Например, при автоматическом отказе клиентам с баллом ниже 50 банк в среднем отражает 13,9% входящего потока заявок с шансом на одобрение заявки 0,7%, отметил Алексей Волков, добавив, что на качество кредитного портфеля коронавирус не влияет.

Технологии — новая угроза?

Коронавирус влияет на активность киберпреступников. По словам **Юрия Бармотина,** директора Центра кибербезопасности Orange Business Services Russia&CIS, **во всем мире рост DDoS-атак во время пандемии составил 22%.** В России свои рекорды — в осенние месяцы 2021 года количество DDoS-атак на финансовый сектор выросло в шесть раз. С разной степенью успеха в это время были атакованы все банки из топ-10 и многие банки второй десятки, а максимальная по длительно-

сти у застройщика на основании логистики объекта, трафика и других факторов, недоступных без геоаналитики. «Использование геоаналитической платформы позволяет прогнозировать чек и трафик розничных магазинов. А геоэмбеддинги могут применяться в моделях оценки LGD (возможность наступления дефолта. — *«Б.О»*) по ипотечным кредитам и в моделях проектного финансирования», — отметил начальник управления перспективных алгоритмов машинного обучения департамента анализа данных и моделирования ВТБ **Денис Суржко.**

ESG-риски

В 2022 году, по данным PwC, три четверти инвестиционных фондов, включая пенсионные и страховые, перестанут финансировать традиционные производства и компании и переключатся на ESG-продукты Проектное финансирование, в отличие от, например, платежеспособности розничных клиентов, стало важной темой обсуждения банковских рисков в 2021 году. В России, по словам начальника управления технико-экономической оценки Ingenix Group **Екатерины Дубовицкой,** только 50% мегапроектов стоимостью более 1 млрд

Екатерина Дубовицкая (Ingenix Group)

Фото: Conglomerat

Виктор Четвериков (НРА)

долларов можно считать успешными, то есть реализованными в изначально запланированные сроки и бюджет. А в нефтегазовом секторе таких проектов и вовсе всего 22%. Эксперт рассказала о западных, российских и советских подходах к нормативам резерва на непредвиденные расходы в крупных инфраструктурных проектах. Так, в США в зависимости от типа оценки рекомендуемый резерв на непредвиденные затраты может доходить до 40%, тогда как в России он не превышает 10%, что создает дополнительные риски для кредитора мегапроекта.

Наибольшую озабоченность участников рынка в конце 2021 года вызывает тренд на декарбонизацию и зеленую экономику. По словам управляющего директора по проектам развития НРА **Виктора Четверикова,** в мире существует 500 ESG-рейтингов и ESG-рэнкингов, которые практически никак не коррелируют между собой. При этом известно, что совокупный объем платежей за карбоновый след при экспорте российской продукции черной металлургии на 4 млрд евро в 2026 году составит 154 млрд евро, а в 2035 году — уже 757 млрд евро. А сколько тогда

Алексей Богатов (Сбер)

Фото: Conglomerat

Илья Корляков (МКБ)

будет стоить сама эта продукция черной металлургии, остается только догадываться.

Некоторые банки уже начали готовиться к расширению оценки кредитных рисков своих «коричневых» заемщиков. Так, Сбер совместно с ВЭБ.РФ разработал и внедрил ESG-рейтингование клиентов и оценку углеродного следа финансируемых клиентов и проектов. ESG-стресс-тестирование клиентов проходит на основе возможных природных явлений и прогнозов по снижению выручки углеродоемких отраслей в результате реализации глобальной климатической повестки. «Большинство клиентов ВЭБ.РФ одновременно являются и клиентами Сбера, в связи с чем в большинстве случаев при согласии клиента потребуется лишь передача из Сбера в ВЭБ.РФ уже оцененных рейтингов углеродного следа. В остальных случаях Сбер будет производить дополнительную оценку для ВЭБ.РФ», — сказал Алексей Богатов, вице-президент, директор департамента интегрированного риск-менеджмента Сбера. Из выступления спикера стало понятно: в Сбере рассчитывают, что их принципы ESG-стресс-тестирования станут эталонными в России. Как будет — покажет время. До конца года ЦБ РФ должен выпустить рекомендации для членов совета директоров по реализации ESG-повестки.

В МКБ для ранжирования клиентов по экологическому риску воспользовались Принципами Экватора. Они применяются для проектов стоимостью от 10 млн долларов и предполагают, что заемщик организует экологическую экспертизу, готовит план действий для ослабления воздействия на окружающую среду, раскрывает перед кредитором информацию о воздействиях проекта и проводит консультации с затронутыми проектом группами населения. По словам директора по устойчивому развитию МКБ **Ильи Корлякова**, к 2023 году банк определит воздействие на окружающую среду всех своих корпоративных заемщиков. Сейчас же в МКБ менее 10% заемщиков имеют высокие экологические риски. По словам эксперта, в будущем ESG-рейтинг будет влиять на процентную ставку по кредитам, и поэтому важно, чтобы к этому моменту существовали механизмы государственной поддержки отрасли.

Активы фондов, исповедующих принципы ответственного инвестирования, с 2006 года выросли в 15 раз и сегодня составляют более 100 трлн долларов. Две трети крупнейших инвестиционных фондов заявили, что с 2022 года перестают инвестировать в традиционные проекты и переключаются на ESG-продукты. **Б.О**

Finaward-2021: двукратный API

Open API как технологический стек и Open Banking как продуктовая и бизнес-концепция приобретают все более важное значение в финансовом секторе и генерируют большое количество значимых информационных поводов. Поэтому в рамках премии Finaward-2021 эта тема была отмечена дважды

Текст
ДАНИЛ ПОМИНОВ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

В октябре 2020 года Банк России опубликовал первые стандарты открытых банковских интерфейсов, разработка которых велась на площадке Ассоциации Финтех совместно с участниками рынка. Это событие стало важнейшим этапом в развитии открытого банкинга в России, имеющим инфраструктурный масштаб и определенно выходящим за рамки конкретного внедрения, которое обычно номинируется на премию. Поэтому оргкомитет Finaward-2021 принял решение учредить специальную номинацию «За развитие среды открытого банкинга в России» и наградить ею Ассоциацию Финтех.

«Это действительно важная для нас награда, ведь создание среды открытого банкинга в России — один из стратегических приоритетов Ассоциации. Совместными усилиями мы трансформируем индустрию так, чтобы потребитель финансовых услуг получил ничем не ограниченную свободу выбора нужных ему сервисов. Уверена, что благодаря внедрению концепции открытого банкинга в ближайшем будущем нас ждут ускорение развития финансовых технологий и взрывной рост инновационных решений», — прокомментировала событие генеральный директор АФТ **Татьяна Жаркова.**

В июле 2021 года на площадке Ассоциации Финтех был запущен сертификационный стенд — сервис для тестирования банковских открытых API и программного обеспечения финтех-компаний. Это стало еще одной важной вехой развития открытого банкинга, первыми процедуру сертификации прошли Промсвязьбанк и «Точка», чуть позже к ним присоединился СКБ-Банк.

Участники рынка развивают API-проекты с учетом не только стандартизации и вероятного грядущего регулирования, но и международного опыта, а также в большей степени опираясь на собственное представление об архитектуре и бизнес-перспективах таких решений. Так, все более актуальной становится концепция BaaS (Bank-as-a-Service — банк как сервис), причем и для банков, которые вполне конкурентоспособны по части собственных цифровых продуктов. Раньше превалировало мнение, что BaaS — скорее незавидный удел держателей лицензии, «бэк-офисных» финансовых организаций, не способных конкурировать за современного взыскательного клиента.

Опровергая эту теорию, **первое место в номинации «Внедрение Open API в банкинге»** занял Альфа-Банк, который в коллаборации с компаниями APIBank и Waves Enterprise запустил новый сервис для работы с самозанятыми в рамках направления Alfa.Corporate. BaaS-сервис Альфа-Банка позволяет корпоративным клиентам организовать работу с самозанятыми посредством трех основных инструментов: веб-приложения Alfa.Corporate, мобильного приложения для самозанятых «Мой доход» и набора API-интерфейсов, которые позволяют партнерам интегрировать новый сервис в собственные продукты. Маркетплейсы, агрегаторы и другие клиенты Альфа-Банка получили возможность совершать массовые выплаты в адрес самозанятых, вести документооборот, формировать отчетность и передавать сведения в ФНС.

Отмечается, что сервис был разработан и запущен всего за два месяца. Архитектура нового решения не потребовала от Альфа-Банка изменения внутренних процессов и глубокой перенастройки IT-системы. Платформа APIBank взяла на себя ответственность за этапы создания бизнес-логики, разработки клиентского пути, интерфейса и необходимых функциональных возможностей. Для передачи данных между технологической платформой и банком используется блокчейн-технология Waves Enterprise, ранее уже внедренная в банке, что позволило ускорить интеграцию и снизить трудозатраты. Посредством API корпоративные клиенты Альфа-Банка могут не только использовать решение «как есть» («as is»), но и самостоятельно проектировать бизнес-логику работы и создавать собственные продукты для самозанятых.

«Альфа-Банк активно развивает корпоративные сервисы для работы с самозанятыми. Это перспективное направление для диджитализации, так как подразумевает индивидуальную работу с большим количеством контрагентов. Автоматизированные финансовые сервисы в этой области способны радикально снизить административную нагрузку, налоговые и юридические риски как для корпоративных клиентов, так и для самозанятых. Альфа-Банк открыт для сотрудничества и с другими платформами, так как концепция BaaS позволяет обеспечить нужные сервисы в тех каналах, где удобно работать клиенту», — отметил руководитель департамента по работе с крупными корпоративными клиентами Альфа-Банка **Денис Кутасов.**

Второе место в номинации занял проект экосистемы недвижимости «Метр квадратный», входящей в периметр группы ВТБ. Универсальное API позволяет партнерам экосистемы интегрироваться по двум продуктам: сервису безопасных расчетов и сервису электронной регистрации. Благодаря новому сервису компании-застройщики получили возможность значительно ускорить сроки проведения сделок купли-продажи недвижимости (по оценке самой экосистемы — в 30 раз). Первый продукт для интеграции по API — это бесконтактная альтернатива банковскому аккредитиву и банковской ячейке для сделок купли-продажи объектов недвижимости. Второй — электронная регистрация прав собственности на объекты недвижимости в Росреестре.

Вячеслав Дусалеев, генеральный директор «Метр квадратный» (проект группы ВТБ), рассказал «Б.О» о развитии сервиса: «Новое универсальное API с возможностью интеграции сразу по двум продуктам позволяет нам ускорить подключение к системе других застройщиков, а также повысить качество предлагаемых услуг. При этом создаваемая нами партнерская платформа обеспечивает клиентам полностью цифровой путь для решения всех вопросов, связанных с приобретением недвижимости и владением ею. Решение вышло на рынок год назад. За это время мы усовершенствовали сервис и добавили в API новый продукт — «Конструктор ДКП» (ДКП — договор купли-продажи. — *«Б.О»*). Он позволяет на нашей платформе создать печатную форму договора на основе данных покупателя и продавца. Данные из конструктора передаются в сервис безопасных расчетов и электронную регистрацию, как только согласование ДКП между сторонами сделки будет завершено. Теперь интегрироваться с платформой "Метр квадратный" могут не только застройщики, но и агентства недвижимости».

Третье место в номинации занял проект МТС-Банка, который совместно с мобильным оператором МТС анонсировал трансформацию мобильного приложения в смартбанк — решение по управлению личными финансами для клиентов любых банков. На первом этапе функционал смартбанка позволяет отображать данные по продуктам других банков клиента и формировать персональную подборку организаций для совершения платежа. Ближайшие планы развития сервиса предполагают индивидуальную адаптацию продуктов под клиента, инструменты накопления и инвестирования, прогноз финансового состояния и рекомендации по управлению личными финансами. «Мы создаем смартбанк — единую витрину, где пользователь сможет управлять личными финансами из разных банков. Сейчас клиентам нескольких банков не очень удобно следить за своими финансами — для этого необходимо устанавливать несколько приложений, а чтобы понять, сколько осталось денег, нужно складывать остатки из разных банков в уме, в таблице или в блокноте. Консолидация данных из разных банков в одном приложении решает эту проблему. А благодаря цифровому финансовому помощнику клиент получает индивидуальные рекомендации для совершения платежей», — приводится в пресс-релизе комментарий **Владимира Стасевича,** вице-президента, руководителя кластера Daily Banking МТС Банка. **Б.О**

КОММЕНТАРИЙ ЭКСПЕРТА

Денис Додон,
директор Центра инноваций Альфа-Банка

Приложение Alfa.Corporate изначально было задумано как отдельный продукт, через который корпоративные клиенты могут делать массовую регистрацию самозанятых, совершать выплаты на любые карты или счета любых банков, регистрировать доход. В процессе реализации стало очевидно, что интерфейсного решения недостаточно, поэтому «рядом» с интерфейсом было реализовано полноценное API-решение с аналогичными функциями. Помимо этого у нас реализован процесс цифрового онбординга физических лиц, позволяющий производить регистрацию на платформе без посещения офиса банка, что ускоряет документооборот и дает возможность юридическим лицам работать через свои операционные web/mobile-приложения. Также мы планируем реализовать выплаты по номерам телефонов, так как растет спрос на моментальные микроплатежи. Эти сервисы работают через API, которые реализуют весь продуктовый функционал. При этом исключать интерфейсную часть мы пока не планируем, поскольку в ней реализована ролевая модель для сотрудников компаний, и мы видим, что клиенты скорее пока комбинируют два решения. Преимуществом технологической реализации является то, что в основе решения находится блокчейн-технология, которая позволяет не просто «выставлять наружу» API, а выстраивать совместную с клиентом соответствующую бизнес-логику, планировать будущие интеграции сервисов.

Рынок не стоит на месте, развиваются сервисы платформенной занятости, в которых мы видим скорее партнеров, чем конкурентов, так как идет борьба за привлечение самозанятых корпоративными клиентами. Мы прогнозируем ситуации, когда будет происходить взаимообмен данными о заказах и исполнителях между платформами, а также будет реализовываться более глубокая логика исполнения платежей, предоставления банковских сервисов самозанятым через поставщиков платформенной занятости. Реализация любой платежной логики — наша сильная сторона. Поэтому Alfa.Corporate, построенное на базе него API скорее дополняют то, что дают платформы, в которых, например, нет регистрации, чем напрямую конкурируют с ними, хотя ситуация довольно интересная: линия кооперации и конкуренции — довольно тонкая.

Альфа-Банк активно развивает направление Baas. В начале 2022 года мы производим релиз нашей новой платформы Alfa.API и универсальной учетной записи Alfa.ID. С помощью этих инструментов любой партнер банка (e-com, fintech, корпоративный клиент) сможет реализовать на своем сайте или в мобильном приложении b2b- или b2c-кейсы (оплата со счета, BNPL, безопасная сделка, подписки). Разрабатываемые нами решения основаны на отраслевых BigTech-стандартах — OpenID Connect, Oauth 2.0 и других. Главный принцип, в соответствии с которым мы проектируем и реализуем наши решения, — это минимизация усилий партнера банка по подключению и поддержке предлагаемых нами инструментов, радикальное сокращение time to market, единая интеграция для получения всех необходимых платежных продуктов и сервисов Альфа-Банка.

Если говорить об инициативах Ассоциации ФинТех по стандартизации Open API, то мы считаем, что АФТ может оказать помощь участникам рынка в решении проблем взаимодействия с государственными платформенными сервисами, такими как ЕСИА, сервисы ФНС и др. Это позволит ускорить развитие продуктов на базе OpenAPI, ограничить конкуренцию между участниками рынка через стандартизацию бизнес-сценариев.

Исходя из опыта многочисленных интеграционных проектов, выполненных с участием нашего банка, мы считаем, что сертификация поставщиков API избыточна: рынок уже прошел стадию саморегуляции — участники рынка понимают, что для полноценной конкуренции необходимо использовать зарекомендовавшие себя промышленные решения и протоколы — OAUTH 2.0, OpenID Connect и др.

Стандарты ЦБ РФ могут помочь развить конкуренцию на рынке, но главное — не переусердствовать: не заниматься регулированием клиентских путей, UI и UX.

Детище нейромаркетологов

Текст
ВАДИМ ФЕРЕНЕЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ «Б.О»

Metaverse

НАПОЛНЕНИЕ СЕРВИСАМИ РОЖДАЮЩЕЙСЯ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ И СПОСОБЫ ИХ МОНЕТИЗАЦИИ СТАНОВЯТСЯ ДЛЯ ЭКСПЕРТОВ ВСЕ БОЛЕЕ ПРАКТИЧЕСКИМИ И ОСЯЗАЕМЫМИ. ПОСЛЕ УСПЕШНОГО ТЕСТА ТОКЕНОВ NFT ПРИШЛО ВРЕМЯ METAVERSE

Колумнист **Булад Субанов**, наверняка одним из первых, на сайте «Б.О» более месяца назад поднял возникшую в среде технологических гигантов тему метавселенных (Metaverse). Тогда он написал: «Компании Epic Games, Microsoft и Facebook публично объявили о планах создания миров метавселенных, и даже потребительские бренды Burberry, Coca-Cola и Visa загорелись идеей стать частью нового рынка».

Главную причину неожиданного появления Metaverse эксперт описал так: «За время пандемии мир вынужденно перескочил пять — семь лет цифровой эволюции, поэтому по мере ослабления ограничений развитие технологий продолжилось с новой скоростью». Маркетмейкеры попросту не успели подготовить аудиторию к этой новости. Прошел месяц, туман начал рассеиваться, и появились признаки того, что это решение — отнюдь не спонтанный порыв **Марка Цукерберга** и других лидеров BigTech.

ЗА BIGTECH ТОРЧАТ УШИ ИНВЕСТОРОВ

Марк Цукерберг признался в интервью журналу The Verge: «Метавселенная — это не просто виртуальная реальность. Она будет доступна на всех ваших платформах — в VR и AR, на ПК, а также на мобильных устройствах и игровых консолях. Кстати, там будут далеко не только игры». Но самое интересное для финансистов он сказал ближе к финалу: «Я думаю, что это будет действительно следующая глава для индустрии высоких технологий».

То, что BigTech уже столкнулся с ограничениями в росте из-за исчерпания своих традиционных бизнес-моделей, уже давно ни для кого не секрет. Акционеры и инвесторы Facebook проявляли недовольство тем, что капитализация социальной сети увеличивается медленнее, чем у конкурентов. В то время как Amazon, Apple, Google и Microsoft тестируют отметки своей капитализации в 2 трлн долларов, Facebook только перевалил через 1 трлн.

Откуда такая уверенность, что новоиспеченные Metaverse и другие вселенные дадут инвесторам то, что они хотят? Частично ответы на эти вопросы 20 ноября 2021 года можно было получить в Москве на конференции Neuro MIXR.

МЕСТО METAVERSE В ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКЕ

Наталья Галкина, генеральный директор компании «Нейротренд», прочно связала причины развития Metaverse с движущими силами развития цифровой экономики вообще.

По ее словам, мы все уже несколько лет живем между искусственным и естественным мирами, и каждому осталось осуществить финальный выбор между ними. Разделение этих мров произошло, когда появилась

существенная разница между понятиями «пользователь» и «потребитель». Вслед за этим окончательно оформились и обособились ранее пересекавшиеся вещи: Customer Experience (клиентский опыт, CX), User Experience (пользовательский опыт, UX), а также User Interface (пользовательский интерфейс, UI).

В итоге появилась разница между «услугой» и «сервисом»: не являясь пользователем какого-то сервиса, человек не может стать потребителем услуг. Недавние ковидные примеры: не зарегистрировавшись на портале госуслуг, невозможно было перемещаться по Москве, не имея QR-кода, трудно попасть в ресторан или кафе. Применительно к будущим Metaverse: не являясь пользователем какой-либо платформы, собирающей о человеке всю доступную ей информацию, включая персональные данные, нельзя стать потребителем.

По мнению Натальи Галкиной, именно в этой точке начинается та самая цифровая экономика («экономика сервисов»), о которой так много говорили. Собственно, с точки зрения экономистов и финансистов, разница между мирами заключается в том, что источник создания добавленной стоимости на вложенный капитал переместился в область сервисов. С точки зрения маркетологов, стало понятно, что даже при наличии классного продукта при плохом сервисе продукт не будет потреблен.

Экономика сервисов невозможна без компонента, названного маркетологами поведенческой экономикой, основой которой являются знания о каждом ее участнике. И если в обычном мире значительное количество продуктов потребляется при осознанном выборе, что составляет примерно 10% случаев всего объема выбора, то остальные 90% составляют те решения, которые принимаются под воздействием эмоций. На сегодня большинство из этих 90% осуществляется пока еще не в Metaverse, но в их предтече: играх, онлай-казино, цифровых экосистемах и т.д. Именно этот ресурс и должен составить финансовый фундамент метавселенных.

Таким образом, чтобы обеспечить акционерам рост капитализации, условный Meta (Facebook) должен научиться управлять поведением своих пользователей и по возможности никуда и никого из своей вселенной не выпускать. Это стало доступно операторам платформ относительно недавно, когда люди оказались буквально погружены в цифровой контент и привязаны к нему.

Остался один шаг — сделать так, чтобы в мозг человека попадала из этого потока только нужная маркетологам информация, а сам человек мог взаимодействовать с этой виртуальной реальностью. Частично это уже было достигнуто создателями компьютерных игр с их шлемами, перчатками, очками и т.д. (UI). Финальную точку здесь должны поставить нейротехнологии. В итоге ключевая тема нейроэкономики заключается в изучении роли и эмоций в принятии решений на основе манипуляций с CX/UX, которые в цифровой экономике стали разными сущностями.

Первыми это почувствовали венчурные инвесторы, которые нацеливают виртуальные аналоги физических финтехов на создание тех продуктов, которые будут востребованы в этих вселенных. Инструменты для их продвижения уже имеются в арсенале нейромаркетинга.

В ЧЕМ ПОДВОХ?

У любой медали есть оборотная сторона. О ней немного рассказал заместитель генерального директора SberGames **Александр Семенов**. Трудно представить, что будет в случае банкротства виртуального монстра с миллионами пользователей. Но этот вопрос пока находится в гипотетической плоскости, а вот в практической повестке два вопроса.

Во-первых, многое из того, что предлагают метавселенные, уже в том или ином виде реализовано ранее и опробовано на практике. Одной из непротестированных новинок эксперт назвал то, что «данные и цифровые активы из разных платформ совмещены: можно пользоваться вещами из Counter-Strike и Fortnite, покупать машину из Need for Speed и продавать друзьям из Facebook». На российском финансовом рынке до сих пор являются новинкой обычные цифровые активы, а тут речь идет о неких денежных суррогатах и виртуальных активах. Какое законодательство здесь применимо? Как защитить права потребителя в метавселенных? В суды каких юрисдикций обращаться будущим жертвам мошенничества и эксплуатации детского труда, о чем не стесняются заявлять представители некоторых платформ? Эти вопросы остаются открытыми.

Во-вторых, одной из серьезных угроз многие называют риски ИБ, которые вообще никем не регламентируются. Нейротехнологии подразумевают непосредственное воздействие на мозг потоков информации, причем в обе стороны. Кто и какие гарантии может дать, что в мозг не попадет нечто, что может воздействовать непосредственно на подсознание, например аналог пресловутого «25-го кадра»? В России многое по этому поводу прописано в Законе «О рекламе». А какими законами будут руководствоваться взломщики в виртуальных мирах? Еще большую угрозу представляют утечки персональной биометрической информации прямиком из мозга пользователей. Кто этот вопрос сможет контролировать? Или в метавселенных будет напрочь отсутствовать понятие приватной информации? Б.О

Платформа нового поколения для цифровой трансформации банка

Ключевые макроэкономические показатели России, такие как ВВП, показатели промышленного производства, потребительский спрос, выходят на допандемийный уровень. Банковский сектор вносит существенный вклад в восстановление экономики — преимущественно через механизмы кредитования

Текст
АРКАДИЙ ЛОБАС,
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
КОМПАНИИ «ФЛЕКССОФТ»

За прошедшие два года банки проявили необходимую адаптивность, сумев не только оперативно перестроить свои бизнес-модели и выстроить новые каналы продвижения банковских продуктов, но и проявить высокий уровень клиентоориентированности, поддержав тем самым как население, так и поставщиков товаров и услуг.

Лидирующие позиции в обострившейся конкурентной борьбе займут финансовые институты, максимально быстро реагирующие на потребности клиентов и вызовы рынка. Это уверенно демонстрируют банки, которые в качестве основной стратегии выбрали цифровую трансформацию. Неизбежность цифровой трансформации подчеркнула на XVIII Международном банковском форуме председатель Банка России **Эльвира Набиуллина**, которая призвала банки инвестировать прибыль в «инновации, собственную трансформацию, подкрепляя свои будущие бизнес-модели».

Мировым трендом в цифровизации является развитие экосистем, поскольку именно экосистемный подход позволяет наиболее эффективно привлекать и удерживать клиентов, максимально удовлетворяя их потребности.

В отличие от мировой практики в развитии российских экосистем преобладающую роль играет финансовый сектор, а не технологические компании. Российские банки всегда были в авангарде применения новейших технологий, что в первую очередь обусловлено высоким уровнем конкуренции в финансовом секторе и необходимостью поиска наиболее эффективных решений. Сегодня мы видим, что наиболее прогрессивные банки все чаще позиционируют себя как IT-компании, формируя свои экосистемы для продвижения как классических банковских продуктов, так и широкого ряда всевозможных небанковских сервисов и услуг.

Другой тренд, стремительно набирающий популярность, — интегрирование банковских организаций в экосистемы маркетплейсов и технологических компаний, что существенно повышает операционную эффективность, как банков, так и экосистем.

Ситуация, складывающаяся на финансовом рынке, заставляет его участников быть проактивными, на несколько шагов опере-

жая действия конкурентов и предвидя новые потребности клиентов. Определяющим фактором в конкурентной борьбе остается показатель time to market: если банк не может быстро отреагировать на потребности рынка, то, скорее всего, его место займет другой игрок. Именно цифровизация стала естественной реакцией банков на необходимость формирования новых бизнес-моделей, основанных на современных реалиях.

Непреодолимым препятствием для эффективного развития банков являются ограничения со стороны собственной IT-архитектуры. Путь цифровой трансформации поставил российские банки перед серьезной проблемой: как обеспечить максимальную цифровизацию бизнес-процессов, опираясь на устаревшую IT-архитектуру, представляющую себой «зоопарк» архаичных IT-систем? Действительно, конкурентная борьба заставляет банки оперативно проводить цифровую трансформацию ряда специфических для банка бизнес-процессов: прибегать к микросервисной архитектуре, внедрять технологии ИИ, использовать RPA-решения, оставляя в качестве базиса устаревшие коробочные IT-решения. В результате в большинстве российских банков, независимо от размера активов, накопился ряд проблем, позволяющих охарактеризовать их IT-архитектуру как «колосс на глиняных ногах». И если в недалеком прошлом можно было говорить о «зоопарке» IT-систем, то сегодня это скорее «склад забытых вещей» — разрозненных архаичных IT-решений без должной документации и технической поддержки. В такой ситуации малейший стресс-фактор приводит к реализации многомиллионных операционных рисков, несущих репутационные и финансовые потери.

Существенной проблемой, о которой говорят представители и банковского сообщества, и IT-индустрии, является дефицит квалифицированных IT-специалистов.

К сожалению, обозначенные проблемы не решаются системно: нехватку квалифицированных кадров пытаются компенсировать раздуванием штата IT-подразделений и увеличением фонда оплаты труда; цифровая трансформация банковских сервисов проводится экстенсивными, малоэффективными методами — внедрением дополнительных модулей на базе устаревших коробочных решений; проблемы с быстродействием безуспешно пытаются решить закупкой дорогостоящих серверов и хранилищ данных (СХД) или дроблением инсталляций систем.

Практика показывает, что доработки коробочных решений традиционных АБС для соответствия современным требованиям лишь усложняют и удорожают процессы изменений под рыночные и регуляторные условия, а не обеспечивают достижения ключевого критерия эффективности — минимального time to market. Стоимость реализации таких проектов запредельно высока, несравнима с внедрением современных цифровых платформ. Причем зачастую на старом IT-ландшафте решить новые задачи в принципе невозможно.

Решение очевидно — необходим системный подход к цифровой трансформации на базе современных технологических инструментов. Одним из таких инструментов является **цифровая платформа нового поколения, разработанная компанией «ФлексСофт» специально для банковского сектора платформа FXL.**

Конкурентные преимущества платформы FXL — применение собственного интеллектуального BPM-процессора, обеспечивающего гибкость настройки финансовых продуктов и бизнес-процессов, и наличие встроенных low-code-конструкторов, которые дают банку возможность создавать уникальные продукты с помощью настроек системы без привлечения программистов-разработчиков. Все это обеспечивает достижение эффективного (минимального) показателя time to market.

Еще одно преимущество платформы FXL — ее отраслевая направленность. В отличие от «универсальных» многоотраслевых решений, существующих на рынке, платформа FXL учитывает всю специфику финансового сектора. В платформе FXL уже обеспечено наличие готовых специфических бизнес-объектов, ориентированных на банки («клиент», «договор», «счет», «транзакция» и т.д.), в нее встроены отраслевые методы работы с данными объектами («проверка клиента», «открытие/закрытие счета» и т.д.).

Кроме того, в платформе FXL реализована интеграция с внешними отраслевыми сервисами, такими как СМЭВ, СБП, ГИС ГМП, БКИ, НСПК, процессинг пластиковых карт и многими другими.

Наличие в системе готовых (преднастроенных) банковских продуктов и бизнес-процессов, таких как «Кредит», «Депозит», «Открытие счета», «Регистрация клиента», «Кредитный скоринг», «Продажа ипотеки», «Управление залогами» и многих других,

в несколько раз сокращает время подготовки и вывода собственных продуктов банка на рынок.

Таким образом, платформа FXL обеспечивает банку возможность решения любой бизнес-задачи на единой технологической основе с автоматической реализацией внутренних бесшовных интеграций. Для автоматизации бэк-офиса и фронт-офиса, колл-центра, организации кредитного скоринга и продажи ипотеки не надо приобретать отдельные решения — все уже реализовано на единой платформе. Для банка это означает существенную экономию денежных средств и времени: вывод на рынок новых уникальных продуктов сводится к дням или часам, а любой новый бизнес в банке можно запустить менее чем за месяц!

Важными критериями современных IT-систем являются производительность и быстродействие. Производительность платформы FXL, в том числе и ее быстродействие, подтверждена экспертами мирового уровня при проведении независимого тестирования на сверхбольших объемах реальных данных реального банка: **закрытие банковского операционного дня по счетам и договорам 144 млн клиентов осуществлено менее чем за три часа, при этом система обрабатывала 53 тыс. договоров в секунду!** Платформа FXL поддерживает технологии кластеризации и масштабирования, а также технологию вычисления в памяти — in-memory.

Технологии 24x7, примененные в платформе FXL, обеспечивают установку обновлений системы в режиме нон-стоп, без технологических окон, а закрытие операционного дня происходит без блокирования пользователей и прерывания бизнеса. Надежность платформы FXL подтверждается на практике: особую гордость вызывает тот факт, что за 10 лет работы в Почта Банке, обслуживающем около 17 млн клиентов, ни разу не было зафиксировано технологических сбоев, то есть обеспечивается доступность сервисов 99,999%.

Будущее российского банкинга зависит от восприятия рынком необходимости перехода на современные высокотехнологичные отраслевые платформенные решения. Сам по себе **этот переход неизбежен абсолютно для всех, но тот, кто сделает его раньше других, получит существенные конкурентные преимущества.**

В этом году компании «ФлексСофт» исполнилось 30 лет. За эти годы накоплен огромный опыт, а наши сотрудники обладают уникальными компетенциями, позволяющими создавать цифровые решения нового поколения. Платформа FXL компании «ФлексСофт» дает банкам необходимую основу для успешной цифровой трансформации, решения стоящих перед ними стратегических задач и повышения эффективности их бизнеса. Б.О

FLEX SOFTWARE SYSTEMS

Две жизни антифрода

Социальная инженерия поставила перед разработчиками систем банковского антифрода новые задачи, которые в рамках традиционного транзакционного подхода решить невозможно

Публикуется с сокращениями.
Полная версия на bosfera.ru

Текст
ВАДИМ ФЕРЕНЕЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

Невзирая на все достижения разработчиков систем банковского антифрода, как внутренних, так и вендоров, у пользователей остается к ним все тот же вопрос: «Почему при наличии соответствующих решений мошенничество и воровство денег не прекращаются и даже растут?».

Ответ на этот вопрос касается как разработчиков, так и эксплуатантов ИБ-систем организаций страны. Полноценной ИБ в конкретной организации не бывает, разве что она не работает.

В связанном мире уровень общей ИБ определяется защищенностью самого слабого звена. Применительно к финансовой сфере это означает, что соединенные между собой сотнями инфраструктурных бизнес-процессов банки, платежные системы, процессинговые компании, маркетплейсы, экосистемы и т.д. могут стать заложниками одной-единственной утечки персональных данных в компании, вообще никак не связанной с банками.

Поэтому тот самый «простой» ответ на поставленный вопрос звучит примерно так: «Что мы можем сделать в ситуации, когда социальные инженеры и обычные хакеры, имея на руках огромное количество украденной информации, делают что хотят?». Данный ответ действительно кое-что объясняет, но не отвечает на вопрос: «Что делать?».

Начнем с истории

Для ответа на поставленный вопрос необходимо довольно глубоко погрузиться в историю, разобраться с трендами, увязать проблемы и достижения антифрода с другими комплексными ИБ-системами, например AML или DLP.

Начнем с 2019 года, достаточного давнего на фоне той скорости, с которой развиваются в России финансовые институты и финтехи. Почему точкой невозврата у нас в стране считается именно этот год? Эксперты, приглашенные на онлайн-конференцию AM Live «Системы банковского антифрода», прошедшую в сентябре 2021 года, дали исчерпывающий ответ.

Банкинг в России в отличие от многих стран мира за последние десять лет совершил эволюционный скачок в развитии. И теперь правильнее сравнивать его с финтехом, который благодаря удаленным электронным сервисам стал массовым, удобным и доступным всем. Мало того, прямо на наших глазах цифровая трансформация целого сектора экономики во главе с его регулятором, Банком России, выходит на новый виток. О будущем мы поговорим позже, а пока вернемся в 2019 год.

ИБ эпохи начала цифровизации банков в массовом сознании ассоциировалась с мошенничеством с пластиковыми картами, скиммингом и т.д., затем — с вирусными атаками, вымогательством со стороны авторов троянов-шифровальщиков, а также со страхами перед бесконтактными платежами (NFC).

Финалом этого этапа стал расцвет целевых APT-атак (Advanced Persistent Threat). Под эти угрозы и создавались системы антифрода, а потом они начали давать сбои…

Авторы вышедшего в начале 2020 года глобального исследования банковских угроз, проведенного одной из ведущих исследовательских компаний, утверждали: «В России к 2019 году социальная инженерия в списке угроз оказалась под номером пять, а в США и странах Юго-Восточной Азии стала номером два сразу после взломов банков организованными преступными группировками».

С учетом тонкостей методологии, которые необходимо учитывать отдельно, эксперты при-

знают: «Атаки на клиентов российских банков с использованием подмены телефонных номеров на фоне начавшейся пандемии COVID-19 оказались неожиданно мощным инструментом, противопоставить которому ни службам ИБ, ни правоохранительным органам поначалу особенно было и нечего. Классические системы транзакционного антифрода в финансовых организациях были "заточены" под совсем другие задачи. В итоге в короткие сроки социальная инженерия вкупе с фишингом, по данным всех аналитиков, в списке угроз вышла на первое место всего за год».

Корень проблем — социальная инженерия

Если разобрать феномен резкой активизации социальных инженеров глубже, то станет видно, что здесь сошлось воедино несколько факторов.

- Во-первых, чтобы «прозвонщикам» быть убедительными при общении с жертвами, им необходимо наличие персональных данных. 18 ноября 2021 года в Москве состоялся круглый стол Общественной палаты РФ на тему «Быстрая реакция на мошенничество в интернете — залог спокойствия граждан». По словам **Вадима Виноградова,** руководителя рабочей группы этой палаты по законодательству в сфере интернет-технологий и цифровизации, несмотря на то что точных инструментов для подсчета утечек персональных данных не существует, экспертное сообщество дает оценку, что более 30% их общего числа связаны с кражей паспортных данных, а виновниками обычно становятся безответственные сотрудники компаний, которым доверена обработка персональной информации. Однако, как показывает практика, за все 14 лет существования закона «О персональных данных» со стороны граждан не было подано ни одного иска о возмещение убытков из-за утечек. А убытки эти, например, в финансовой сфере колоссальны.
- Во-вторых, организаторам мошеннических схем благодаря самоизоляции и сокращению персонала компаний в условиях пандемии удалось решить свой «кадровый» вопрос. Появление анонимных мессенджеров, сервисов «скрытой сети» DarkNet и технологий звонков с подменой номеров позволило начинающим мошенникам монетизировать свои преступные действия, практически ничем не рискуя. Спрос рождает предложение: появилось множество партнерских программ, доступных любому человеку, включая «масс-маркет» мошеннического заработка, одними из символов которого стали всем теперь хорошо известные «прозвонщики» и «воркеры». Теперь это общая беда — не только банкиров, но и правоохранительных и законодательных органов, ИБ-сообщества и т.д.
- В-третьих, бум финтеха, занимающегося оптимизацией клиентского опыта и упрощением доступа к сервисам вплоть до «одного клика», зачастую приводит к тому, что человеку просто не дают подумать о том, что он делает. А порой рекомендательные системы «думают» за людей сами. Импульсивные действия в ДБО, может быть, и приводят к увеличению транзакционной активности, но в ущерб безопасности. **Владислав Горкавцев,** заместитель начальника ГУЭБиПК МВД, в ходе круглого стола «Киберугрозы и обеспечение информационной безопасности: проблемы и решения», прошедшего в сентябре 2021 года в рамках XVIII Международного банковского форума «БАНКИ РОССИИ — XXI ВЕК», высказался по этому поводу весьма жестко: «Можно сделать хоть 10 ступеней технической защиты, но если человек искренне заблуждается, то он пройдет весь клиентский путь и потом своими собственными руками снимет деньги или переведет их мошенникам».

Продолжать этот список можно долго. Достижения цифровизации создают условия для злоупотреблений, противостоять которым можно только сообща. К тому же никуда не делись и другие типы фродовой активности, включая фишинг, автозаполнение ботами кредитных заявок и вирусные атаки.

Управляй рисками или умри

Социальная инженерия поставила перед разработчиками систем банковского антифрода новые задачи, которые в рамках традиционного транзакционного атифрода решить попросту невозможно. Ответу на новые вызовы и были посвящены усилия ИБ-сообщества начиная с 2019 года. Полученные результаты оказались довольно интересными, причем не только с точки зрения обеспечения безопасности.

Наверное, первый итог изысканий сообщества заключается в ломке стереотипа: антифрод — это запретительная мера, наподобие шлагбаума, который только и умеет останавливать транзакции и заваливать сообщениями об этом офицеров безопасности.

Сейчас антифрод как комплексная ИБ-система наподобие DLP или SIEM концентрирует в себе огромные объемы разноплановой информации. Развитие аналитических инструментов и средств машинного обучения (ML) позволяет данной системе успешно встраиваться в активно развивающуюся риск-ориентированную парадигму управления операционными рисками в финансовой сфере во всем мире. Недаром сказано: данные — это новая нефть.

На практике это означает согласие менеджмента с тем, что априори невозможно защититься на 100% от всех угроз. Отсюда можно сделать несколько выводов.

Во-первых, на основании собственного риск-аппетита банка и разработанной на его базе модели угроз можно расставить приоритеты и получить количественную оценку убытков от реализации инцидентов. Если финансовая организация считает ущерб от реализации тех или иных рисков несущественным, то их можно либо принять, либо застраховать. Это позволяет не гнаться за «журавлем в небе» в достижении полного управления тем или иным родом риска, а сконцентрироваться на приоритетных направлениях. Например, мелкие суммы карточного мошенничества сейчас гораздо проще полностью компенсировать клиентам, нежели запускать по ним дорогостоящую процедуру расследования. Это экономически невыгодно в рамках риск-ориентированного подхода.

Во-вторых, модель угроз дает ответ на вопрос: какие каналы взаимодействия с клиентом необходимо закрывать антифродом? Этот список меняется от банка к банку в зависимо-

сти от его специализации. Фрод бывает не только транзакционным, но и кредитным, мошенничеством на уровне процессинга, платежных систем и т.д. Лучшей практикой последнего времени стало выстраивание кросс-канальных решений, которые позволяют на основании информации из, например, подсистемы сессионного или поведенческого анализа управлять транзакционным риском. Этот вариант стал все чаще применяться в борьбе с социальной инженерией. Только технологии поведенческого анализа на базе выявления аномалий по сравнению с обычным поведением пользователя способны дать достоверную информацию о том, находится ли человек под психологическим или физическим воздействием в данный момент. Системы сессионного антифрода выявляют и запоминают характерные паттерны поведения клиента банка, использующего смартфон или интернет-банк. И если вдруг система видит благодаря сенсорам телефона, что рука пользователя дрожит или происходят какие-то нетипичные движения, то это становится поводом разобраться в ситуации.

В-третьих, риск-ориентированный подход к антифороду — это на самом деле подход к снижению рисков в масштабах всей финансовой организации в рамках нормативов регулятора. Вся система должна работать на то, чтобы на основании четких и понятных процессов управления рисками в каждом конкретном случае было понятно, что делать и кто является ответственным. При этом необходимо понимать, что риски бывают направлены как на клиента, так и на банк в рамках регулирования ЦБ. Поэтому существование антифрод-системы даже в рамках риск-ориентированного подхода является обязательным. Но при этом он перестает быть упомянутым «шлагбаумом».

Как заработать на антифроде?

Анализ собранных данных позволяет помогать финтехам создавать и выводить на рынок новые продукты, которые без этого не могли быть запущены. Речь идет о сервисах, предполагающих полностью дистанционный режим работы, например удаленное открытие депозитов или получение кредитов.

Что мешает превратить антифрод в полноценную часть бизнес-процессов банка? Эксперты отмечают: «К сожалению, культура управления рисками пока недостаточно проникла в практику людей, отвечающих за денежные потоки. Опыт показывает, что зрелая культура риск-менеджмента позволяет внедрять технологии и процессы, которые помогут быстрее или даже проактивно реагировать на события в стремительно изменяющемся мире».

Сказанное в первую очередь относится к финтехам, для которых сокращение time to market своих продуктов является приоритетом. Что касается всех остальных, то примером проактивного реагирования на изменение ситуации является управление контекстом пользовательского пути. Некоторые банки уже удивляют пользователей тем, что не требуют строгой аутентификации при входе в ДБО, экономя свои затраты на достаточно дорогих SMS и Push-сообщениях. Кросс-канальная система антифрода тем временем достаточно плотно, но при этом незаметно «опекает» пользователя на основе знаний о нем. И только в момент, когда это реально необходимо на том или ином этапе клиентского пути, у него попросят второй фактор для аутентификации и т.д. Причем набор этих факторов сейчас благодаря биометрии значительно расширился. Применяются и другие типы факторов, причем, взломав ДБО, мошенник их не узнает. Это одна из действенных мер против так называемой кражи фактора посредством нелегального удаленного управления устройством.

Еще один пример вывода на рынок продукта, который без кросс-канальной системы антифрода попросту невозможен, — это запуск некоторыми банками сервиса платежей между находящимися поблизости клиентами данной финансовой организации с использованием Bluetooth и AirDrop. Особенностью решения является то, что автономная система защиты ДБО позволяет снизить соответствующие риски до минимума, если связи с банком нет.

Банк России задает тренды

Таким образом, антифрод теперь интересен бизнесу: из затратного элемента он становится частью общих бизнес-процессов. Этот тренд, как отмечалось, относится и к другим классам решений ИБ. Одной из причин этого является наличие собственных данных и доступа к внешним массивам персональной, транзакционной, поведенческой информации как о физических, так и о юридических лицах. Интересным следствием сказанного применительно к антифроду является переход на кросс-канальные решения, частично или полностью предлагающиеся банкирам по сервисной модели.

Помимо экономии на инфраструктуре в этом случае удается наладить эффективный и оперативный обмен обезличенной информацией с коллегами по отрасли и специализированными международными организациями. Былые опасения многих финансистов в отношении необходимости делиться информацией об инцидентах на добровольной основе сходят на нет перед перспективой глобального профилирования своих клиентов для нужд антифрода.

Один из наиболее очевидных плюсов наличия глобальных профилей и размеченных данных для обучения моделей ML заключается в сокращении фонда оплаты труда (ФОТ) на найм офицеров антифрода и сотрудников колл-центров. Недостаток же данных приводит к росту ложных срабатываний системы и перегрузке персонала банка, который в итоге вынужден вручную перепроверять контекст инцидентов и «на всякий случай» обзванивать клиентов.

Банк России, со своей стороны, продолжает собирать информацию для нужд своих ФинЦЕРТ и системы «Фид-Антифрод». Однако сервис-провайдеры по большей части не опасаются конкуренции с ним в силу большего уровня подстройки под нужды каждого клиента. Относительным новшеством стало требование ЦБ о том, что все организации, подключенные к СБП, обязаны выполнять Положение Банка России № 747-П, а также собирать и высылать необходимую информацию в НСПК, согласно «Стандарту ОПКЦ СБП». Б.О

Публикуется с сокращениями.
Полная версия на bosfera.ru

Антифрод: победа будет за нами!

Международный форум AntiFraud Russia, специализирующийся в области борьбы с компьютерным мошенничеством в банковской и телекоммуникационной отраслях, 2 декабря 2021 года завершил свою работу

Текст
ВАДИМ ФЕРЕНЕЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

Почему стоит вопрос о мошенничестве?
Цифровая трансформация создала все условия для улучшения клиентского пути и оптимизации клиентского опыта, которые в одинаковой степени касаются и мошенников, как правило, входящих в международные кибергруппировки. Об этом рассказал **Крейг Джонс,** директор по киберпреступности Interpol. Несмотря на общую геополитическую напряженность, эта международная организация продолжает сотрудничать с правоохранительными органами России, обмениваться информацией и помогать раскрывать преступления.

Технологические достижения привели к тому, что огромное количество персональной информации находится в свободном доступе. Наличие анонимных мессенджеров, DarkNet, возможности звонков с подменой номеров, а также целая индустрия вывода краденых денег в наличную форму или за рубеж позволили даже начинающим мошенникам поставить свои преступные действия на промышленные рельсы, практически ничем не рискуя.

Так возник феномен социальной инженерии. Вкупе с обычными и целевыми атаками, вымогателями и шифровальщиками, фишингом и вишингом, а также другими инструментами из хакерского набора все это привело к появлению «масс-маркета» мошеннического заработка.

Масштаб проблем
Вадим Уваров, директор департамента информационной безопасности Банка России, озвучил статистику Банка России, касающуюся количества мошеннических телефонных номеров, информация о которых получена от банков и из обращений граждан.

Прирост за девять месяцев 2021 года по сравнению с тем же периодом 2020-го составил 107% (с 20 453 до 42 377). При этом в 2021 году доля мобильных номеров составила 32 331 шт. против 10 046 шт. городских звонков. На сайте ЦБ в открытом

доступе находится «Обзор отчетности об инцидентах информационной безопасности при переводе денежных средств за третий квартал 2021 года». Из него следует, что мошенники украли у клиентов российских банков 3,2 млрд рублей в третьем квартале 2021 года — на 18% больше, чем в аналогичный период 2020 года. Также ЦБ зафиксировал резкий рост фишинговых атак, направленных на банковских клиентов. Их число увеличилось в 7,3 раза по сравнению с третьим кварталом 2020 года — до 1995 случаев. Количество атак с применением методов социальной инженерии возросло на 163,5%, до 12 211 случаев.

Далее представители банков и телекомов описывали «качественные» достижения мошенников. «Буквально в последние месяцы мы видим новый зарождающийся тренд. Сначала мошенники просто крали деньги с карт. Потом стали брать кредиты, и возникла новая тема — воздействие на гражданина таким образом, чтобы он вместе с набранными кредитами закладывал и продавал недвижимость. И если люди ранее оставались после атаки с долгами, то теперь они еще остаются и без квартир. Вот это самая непонятная история на сегодня», — заявил начальник управления противодействия кибермошенничеству Сбербанка **Сергей Велигодский.**

Кто виноват и что делать?

В ходе обмена мнениями между **Артемом Сычевым,** первым заместителем директора департамента информационной безопасности Банка России, и **Филиппом Немовом,** начальником управления Главного управления уголовного розыска МВД, выяснилось, что сходство позиций ЦБ и МВД — в том, чтобы сделать любой элемент в цепи от подготовки к атаке до вывода денег дропперами экономически невыгодными для мошенников. Тогда вся атака станет бессмысленной, а их вектор переместится на другие юрисдикции.

В условиях, когда нелегальные платежные шлюзы для вывода денег в банковской системе существуют не более десяти минут, а цикл возбуждения уголовного дела часто больше одного дня, на помощь должны прийти высокотехнологичные инструменты обмена и обработки данных в системах антифрода с последующей блокировкой системы ДБО сомнительного клиента. О них спикеры по понятным причинам говорить не стали, но совместно с участниками дискуссии обменялись шпильками о том, как «в моменте» можно было бы решить часть проблем.

На замечание правоохранителей о том, что неплохо бы банкирам научиться ограничивать мошенников в возможности перевода нелегальных платежей, они получили ответ:

«Когда Раскольников шел покупать топор, его никто не спрашивал: "А зачем он тебе?". Это выяснилось только потом». Кроме того, Артем Сычев, вспомнив свою былую практику борьбы с дропперами в одном из банков, дал дельную рекомендацию представителям МВД: «Вам нужна собака с полицейскими неподалеку от отделений банков».

Что показала дискуссия?

Эти шпильки на самом деле показали, насколько глубока пропасть между инновационным и цифровым финансовым сектором, с одной стороны, и «теплым, аналоговым» МВД, с другой стороны. И те, и другие, не скрывали близость этих определений к своим секторам: изменения идут настолько быстро, что бизнес с его ресурсами по привлечению мозгов и инвестиций серьезно опередил возможности силовых структур.

Но между банкирами и правоохранителями находится еще одно государственное ведомство — Министерство цифрового развития. По словам **Владимира Бенгина,** директора департамента обеспечения кибербезопасности Минцифры, тот факт, что МВД лишено возможности найти источник звонка, в 90% случаев объясняется подменой его номера. И вины МВД здесь нет: телефонная сеть общего назначения изначально была построена так, что в базовой комплектации операторы связи сами этого сделать не могут. Отрасли нужны инвестиции для модернизации оборудования.

Для их активизации внесены изменения в Федеральный закон «О связи» в части противодействия подмене абонентских номеров, который вступил в силу и июле 2021 года. Законопроект № 514780-7 «О создании информационной системы проверки сведений об абоненте» готовится ко второму чтению в Государственной думе.

Под фродом в Минцифре предложили понимать трафик, когда вызов абонента происходит с использованием подменных номеров, специальных технических средств и софта, который дает мошенникам незаконный доступ к операторскому оборудованию. Спамом же предложено считать вызовы или сообщения в целях распространения рекламы без согласия абонента, который сможет пожаловаться своему оператору на конкретный номер, а компания будет обязана подать заявление в специальную систему проверки.

По словам Владимира Бенгина, проблема с подменой номеров будет решена к концу первой половины 2022 года. Но при этом он признал, что уже набирает ход новая «инновация» фродеров: «SIM-банк», позволяющий имитировать местонахождение телефона в любой точке страны, что лишает МВД возможности найти и изъять его. Б.О

Артем Хафизов («Фродекс»): Антифрод- и AML-проверки постоянно усиливаются

Борьба с мошенниками и отмыванием денег — это «карма» банковского сектора. О том, что определяет сегодня облик этого технологического сегмента, «Б.О» рассказал Артем Хафизов, технический директор компании «Фродекс»

Текст
ЕЛЕНА ПОКАТАЕВА,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

— Артем, в этом году компания «Фродекс» отметила свое десятилетие на рынке решений для противодействия мошенничеству и отмыванию денег. Что изменилось для вашей компании за это время?

— Да, 10 лет — большой срок. Мы начинали с антифрод-решений, потому что это было актуально на тот момент, а далее с учетом пожеланий наших клиентов существенно расширили линейку наших продуктов. Так, сегодня у нас есть решение по противодействию отмыванию доходов (ПОД/ФТ). Кроме того, мы занимаемся аудитом банков, проводим пентесты различных систем банков. В этом году мы выпустили новое интересное решение — проверку наличия у плательщика и получателя лицензии на соответствующий вид деятельности. А совсем недавно запустили решение, связанное с проверкой на вхождение в санкционные списки. Например, это списки террористов или санкции, которые США вводят против российских организаций.

— Насколько это важно для банков?

— Мы наблюдаем большой интерес банков к таким решениям. Согласно законодательству, платежи в пользу получателей, которые находятся в санкционных списках, нужно останавливать или информировать о них соответствующие органы. Однако проверить реквизиты плательщика и получателя на предмет принадлежности к этим спискам — нетривиальная задача. Проблема заключается в том, что все санкционные списки носят международный характер: одна страна на своем родном языке помещает в список имена людей или названия организаций, которые находятся в другой стране. То есть написание этих имен и названий в разных странах выглядит по-разному. Характерный пример — известный всем Саддам Хусейн в разных странах пишется как Садам Хусейн (с одной буквой «д»), Saddam Housein (“ou” на французский манер), Sadam Hussein (две “s” подряд) — таких вариантов написания может быть много, хотя все они произносятся практически одинаково. Производители санкционных списков в таких случаях указывают большое число альтернативных написаний имен, но высока вероятность того, что в какой-то стране имя будет написано по-другому, и простой поиск по всем альтернативным именам не даст результата.

Чтобы решить эту проблему, мы выбрали подход, основанный на методе фонетического соответствия Бейдера — Морзе (Beider — Morse): каждое слово, которое нужно проверить, произносится на разных языках (сейчас их 20 — английский, французский, немецкий и т.д.), и к сравнению текстового написания добавляется проверка на похожесть звукового воспроизведения этого слова. Например, если в списке указан только Saddam, то созвучными именами будут Саддам, Sadam, Saddame и т.д. — при поиске все эти варианты написания будут считаться одинаковыми, даже если их нет в списке альтернативных имен. И что критически важно, эта проверка осуществляется практически мгновенно, а значит, мы можем проверять платежи в режиме реального времени. Насколько мне известно, такой функционал смогли реализовать только мы. В настоящее время продукт проходит апробацию в нескольких банках РФ.

— Проверка лицензии — в чем тут сложность?

— Согласно Закону № 355-ФЗ, который был принят нынешним летом, банку необходимо проверять каждый платеж клиента на наличие у него лицензии на соответствующий вид деятельности: если ее нет, платеж должен быть остановлен. Ежедневно в банке совершаются сотни тысяч платежей, и в ручном режи-

ме выполнить такую проверку практически невозможно. Мы смогли, с одной стороны, автоматически проверять текст назначения платежа на признаки лицензируемой деятельности, а с другой стороны, проверять, есть ли у клиента банка соответствующая лицензия (сейчас их более 70 видов), и все это —в режиме реального времени. Но и тут есть подводные камни — по некоторым видам деятельности, например по разработке военной техники и ее техобслуживанию, вообще нет открытого перечня организаций-лицензиатов.

— Финансовые услуги постоянно развиваются. Например, на рынок вышла СБП. Какие новые вызовы для антифрод-решений появились в результате?
— Нужно понимать, что время принятия решений по платежам СБП не должно превышать трех секунд, и за это время должны быть выполнены все проверки — не только на антифрод, но и на все AML-требования.

Требования СБП не стали для нас особым вызовом, так как мы умеем осуществлять весь комплекс таких проверок за доли секунды. Осталось осуществить интеграцию с различными шлюзами СБП, что мы и сделали в рамках партнерских соглашений с различными разработчиками шлюзов. Наше решение по антифроду и СБП оказалось универсальным и работает в банках различного уровня.

— Сегодняшние решения AML- и антифрод-менеджмента — интеллектуальные. На что сегодня способен ИИ в данных задачах?
— Наш подход к реализации интеллектуальных функций заключается в том, что знания наших аналитиков и весь опыт по расследованию мошеннических платежей мы закладываем в наши продукты и поставляем банкам уже «наполненные интеллектом» системы, готовые работать сразу после включения. Кроме того, в процессе эксплуатации наши решения постоянно дообучаются — на основе платежей каждого клиента и тех действий, которые совершают сотрудники банка в процессе эксплуатации.

Мы ведем собственную базу знаний по инцидентам, постоянно ее пополняем и весь накопленный интеллектуальный опыт аналитиков распространяем по всем банкам предельно простым для клиента способом — в рамках техподдержки. Последнее такое большое обновление было произведено во второй половине ноября.

— Для обнаружения мошеннических платежей в режиме реального времени важен риск ложного срабатывания. Как ваша компания снижает этот риск?
— Бывают ситуации, когда хороший платеж помечен как подозрительный, и здесь вопрос — в объеме таких ошибочных действий. Соответствующие параметры наших программных решений банки полностью устраивают. На практике гораздо более серьезной оказалась проблема, связанная с реальными мошенническими платежами: наша система такие платежи останавливает, но при общении сотрудников банка с клиентом он под действием социальной инженерии или других внешних факторов подтверждает мошеннический платеж.

В одном банке пенсионер под воздействием мошенников переводил деньги в другой город. Система остановила платеж и указала сотрудникам банка на эту ситуацию. Они позвонили пенсионеру, а он подтвердил платеж… При этом все в банке понимали, что это мошенническая транзакция, и, если ее провести, последние сбережения этого пенсионера будут украдены. Вы видите, что очень тонкая грань отделяет действие банка «по закону» в ситуации, когда пенсионер отдает свои накопления мошенникам.

— Как выйти из этой ситуации?
— Насколько я знаю, банк использовал возможность задержать подозрительный платеж на два дня. За это время пенсионер все-таки осознал, что происходит, и на следующий день отказался от платежа. К сожалению, подобные случаи — не редкость в разных банках, и главная проблема антифрод-менеджмента заключается не в том, чтобы остановить платеж, а в том, чтобы объяснить клиенту банка, что этот платеж очень рискованный.

— Хороший вендор антифрод-решений обеспечивает профессиональную помощь в расследовании инцидентов в области ИБ. Какие возможности в этом плане обеспечивает компания «Фродекс»?
— Ни один запрос такого рода от банка наша компания не проигнорирует — по всем ситуациям, о которых сообщают клиенты, мы проводим обсуждение, детально анализируем, что можно сделать, чтобы деньги не были украдены. Может быть, стоит добавить новое оповещение в интерфейсе или сформировать предупреждение… И, конечно, реализуем новую идею в рамках продукта, так что проблемы и соответствующие решения, которые появились в одном банке, распространяются на другие кредитные организации.

Эти консультации проводят профессиональные аналитики, которые имеют большой опыт работы с клиентами. Они консультируют банк, рассматривая каждую конкретную ситуацию на предмет наилучшего решения. Фактически они реализуют персональный подход к анализу каждого случая, потому что каждая такая ситуация индивидуальна.

— Что можно назвать драйвером технологического развития компании «Фродекс»?
— Наш основной драйвер — регулятор. За последние несколько лет активность ЦБ РФ существенно выросла — он постоянно ставит новые задачи, и нам приходится быстро «бежать», чтобы соответствовать новым требованиям. Причем не просто соответствовать, а делать так, чтобы с помощью наших программных решений банки легко внедряли новые виды проверок и демонстрировали при этом отличные результаты со всех точек зрения: регулятора, бизнеса, клиентов. Б.О

10 лет фродекс
ЭФФЕКТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
реклама

Эволюция фрод-мониторинга банковских транзакций

Импортозамещение в России идет в своем темпе: на рынке все чаще появляются новые IT-решения отечественных компаний. Сергей Парфенов, технический директор «Фаззи Лоджик Лабс», вместе с Михаилом Дудалевым, начальником отдела анализа данных, и Тагиром Кудашевым, начальником отдела внедрения и сопровождения ПО, рассказали «Б.О» о российской разработке ПО в области мониторинга банковских транзакций, в частности о развитии фрод-мониторинга банковских транзакций в компании

Текст
ДМИТРИЙ ОЛЕЙНИКОВ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

— Какая история связана с созданием антифрод-системы Smart Fraud Detection? Почему выбрано именно такое название компании — «Фаззи Лоджик Лабс»?

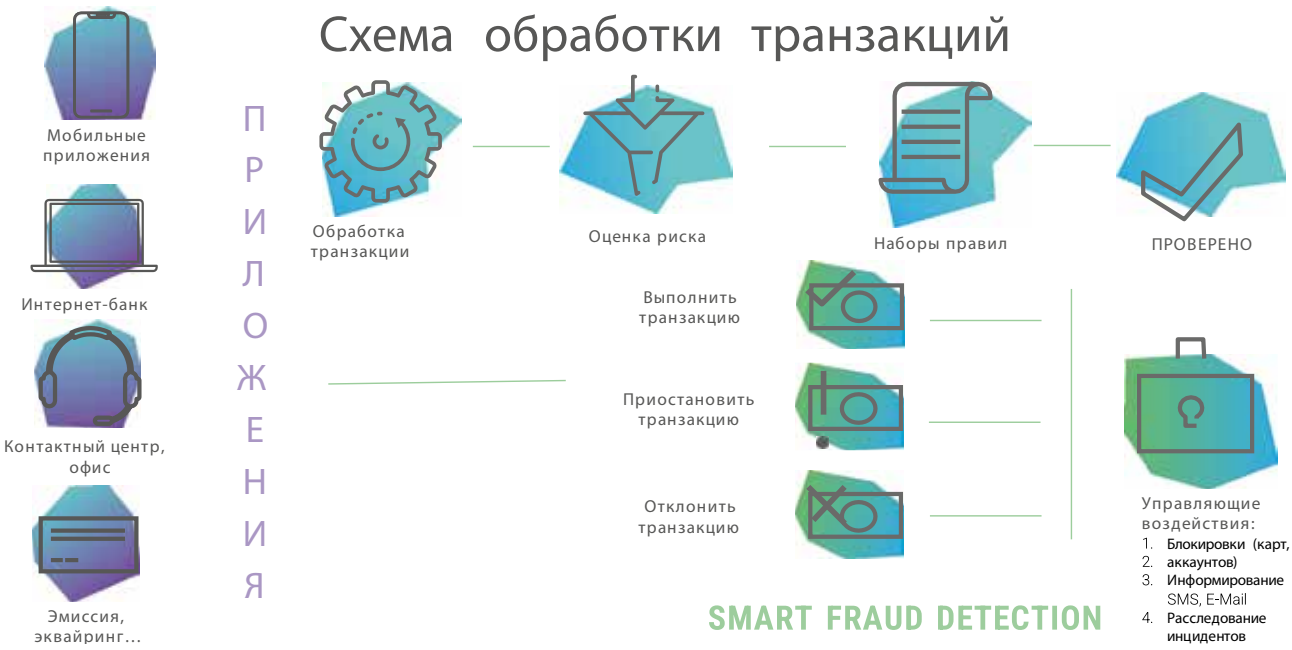
Сергей Парфенов: Создание антифрод-системы Smart Fraud Detection начиналось с разработки математических моделей в 2012 году, когда на базе одной российской компании отдел разработки получил запрос из банка на фрод-мониторинг карточного канала обслуживания клиентов. В дальнейшем поток транзакций в этом банке сильно вырос, и потребовалось уже новое технологическое решение — обработка удаленных каналов обслуживания клиентов: интернет- и мобильный банкинг. После проектов внедрения стало ясно, что для нового продукта нужна отдельная компания. Так появилась компания «Фаззи Лоджик Лабс».

Михаил Дудалев: Название компании «Фаззи Лоджик Лабс» выбрано неслучайно. В переводе с английского fuzzy logic — это раздел математики «Нечеткая логика». В методах эффективного обнаружения кибермошенничества компания делает основной акцент на алгоритмы машинного обучения и выявление сложных закономерностей.

— Как начинались первые проекты по антифроду в «Фаззи Лоджик Лабс»?

Михаил Дудалев: Первые крупные заказы приходили сначала в отдел разработки. Один из вендоров ПО по информационной безопасности запросил реализовать компонент функционального взаимодействия с его продуктом. Задача состояла в доработке математической модели для большого количества событий (до миллиарда) и подготовке первичных данных для максимально быстрой обработки без потери точности. Разработанная у нас математическая модель позволяла быстро обрабатывать и добавлять любое количество дополнительных параметров по профилированию пользователей с обновлением системы практически в режиме реального времени.

Сергей Парфенов: Могу рассказать еще о таком проекте: «пилот» длился несколько месяцев, но решение о покупке не было принято.



Спустя некоторое время у компании-заказчика произошел киберинцидент в отделе бухгалтерии. Это и повлияло на окончательное решение заказчика выбрать нашу антифрод-систему.

— Важно, чтобы антифрод-система была разработана с учетом специфики банковского бизнеса, легко интегрировалась с IT-инфраструктурой банка, была кросс-канальной. Как построено взаимодействие с заказчиками после внедрения?

Тагир Кудашев: С развитием функционала системы процессы техподдержки менялись, оптимизировались. Сейчас мы предоставляем техническую поддержку в режиме 24/7 с оперативным устранением ошибок и анализом логов приложений.

Вопросы по техподдержке возникают и в час ночи, и в четыре утра… Это запросы по конкретным клиентам, по сработавшим или не сработавшим правилам, по моделям оценки риска и многие другие.

Михаил Дудалев: Раз в полгода для компаний-заказчиков выходит бесплатный релиз с новыми разработками в функционале системы и защите от новых типов мошеннических атак.

Одним из источников для обновлений системы служат инциденты из банков. Это похоже на игру в «кошки-мышки» — задача обнаружить фрод и поймать злоумышленника, когда это даже на аномалии не похоже. Поэтому мы не только работаем по запросам, но и отслеживаем гипотетический фрод, отслеживаем открытые новые уязвимости по разным источникам.

— Диджитализация последних лет и пандемия коронавируса существенно изменили многое: то, как люди стали покупать и платить, то, как многие индустрии стали работать. 2020-й можно назвать годом электронной коммерции. Доля фрода и мошеннических операций в России — одна из самых низких в мире, высока доля платежей, которые проходят по самым современным стандартам шифрования и безопасности. Сергей, какие сейчас наиболее приоритетные задачи в «Фаззи Лоджик Лабс»?

Сергей Парфенов: В «Фаззи Лоджик Лабс» защита репутации и спасение денежных средств клиентов — это основные задачи, с которыми мы всегда имели дело. В общей сложности за три года удалось спасти от внутреннего и внешнего фрода более 100 млрд рублей финансовых средств клиентов.

— Сейчас коллектив «Фаззи Лоджик Лабс» составляет всего 50 сотрудников, часть из них работает в компании с начала основания. Наверное, сложно совмещать большой объем работы с отдыхом? Расскажите, как вы «переключаетесь».

Сергей Парфенов: Безусловно, большую часть занимает работа. Если выдается свободное время, то предпочитаю проводить его с семьей, с детьми: прогулки, «велосипедные марши», поездки… Особое место в жизни занимает рыбалка. Выезжаю на несколько дней, что позволяет оторваться от городской суеты, погрузиться в другой, «дикий» мир и полностью «перезагрузиться».

Михаил Дудалев: Я семь лет прожил в Австралии, где работал с машинным обучением в алготрейдинге и других направлениях для австралийских банков. Сейчас пытаюсь доучить китайский, а вот с путешествиями в прошлом году пришлось притормозить…

Тагир Кудашев: Люблю катание на сноуборде, велосипеде, электросамокате, а также… локальные IT-эксперименты: на выходных люблю внедрять релизы (шутка). Но последние два года много свободного времени трачу на воспитание трех дочек, две из которых — двойняшки. Б.О

Залоги «похудеют» на налоги

9 ноября прошел IV Форум «FinLegal_залоги 2021», организованный «Банковским обозрением». В центре обсуждений были вопросы внедрения Залогового реестра (310-я форма); новая практика приоритетного взыскания налогов; финансово-правовые digital-сервисы

Фото: «Б.О» / Елена Сычева

Эта статья на сайте www.bosfera.ru

Текст
ЕКАТЕРИНА КАЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

Налоговые коллизии текущего момента

Директор проектов Сбербанка **Андрей Набережный** поднял тему распределения выручки от работы с залогами. «До недавнего времени нашим деньгам ничего не угрожало, но Верховный Суд РФ (ВС) интерпретировал Закон о банкротстве так, что банки могут получить от реализации залогового имущества копейки или даже не получить ничего. Законодатели молчат», — сказал эксперт.

Негативная практика сложилась по делу банка «Траст»: кредитору и конкурсному управляющему удалось наладить прибыльную деятельность завода-банкрота РЭМЗ, что позволило частично расплатиться по налогам и с другими кредиторами, увеличить стоимость актива. Но в ФНС посчитали, что в первую очередь за счет выручки должны погашаться налоги, отнеся земельные и имущественные налоги к расходам на залоговое имущество. Попытки получить приоритет постоянно предпринимаются, но все должны быть равны, в этом цель Закона о банкротстве, считает банкир.

«Налоговые органы уже направляют в банки уведомления о том, что практика изменилась: вначале погасите все налоги, потом распределяйте конкурсную массу, при этом ВС не ответил на группу важных вопросов», — отметил Андрей Набережный. Банкир опасается, что ФНС начнет ретроспективно применять такую позицию ВС, «который на этот счет ничего не сказал».

Алексей Николаев, арбитражный управляющий, партнер «ЮрТехКонсалт», считает, что по сложившейся практике банки при реализации предмета залога получают 85–90% денежных средств, и пока расходы несла конкурсная масса, а НДС возлагался на других кредиторов, они не спешили продавать залоговое имуще-

ство, но с октября прошлого года ВС рассмотрел четыре дела, которые меняют практику, что хорошо для других кредиторов, но не для банков, сказал Алексей Николаев. Теперь в приоритетном порядке должны погашаться все платежи, а не только налоги. По мнению Алексея Николаева, это будет мотивировать банки быстрее продавать непрофильные активы.

Банки будут строить прогнозы стоимости залогов на несколько лет вперед, считает **Павел Юров***, со-модератор форума.

Справедливость — когда плохо всем

Не менее актуальна для банков тема добросовестности приобретателей залогового имущества. Партнер «Пепеляев Групп» **Роман Бевзенко** рассказал об актуальной практике восстановления залоговых прав после оспаривания сделки должника на основании признания недействительными подозрительных платежей. «Сделать одинаково плохо всем, в этом видится справедливость при банкротстве», — отметил юрист. В качестве примера он привел ситуацию с ипотекой, когда банку пришлось отдать залог в конкурсную массу. При этом ВС «колеблется в оценке ситуации: ипотека восстановится, как птица феникс, или улетит».

«Гражданская коллегия высказалась дважды, защитив граждан: платеж совершен, запись об ипотеке погашена, обеспечение прекращается в отношении залогодателя и поручителя. Экономическая коллегия ВС обсуждает восстановление залога после оспаривания погашения кредита, и там говорят, что залог восстанавливается. Это очень позитивно для кредитора», — считает Роман Бевзенко.

Но возможны и более сложные схемы: кредит погашен, ипотека погашена, заемщик обанкротился, но Росреестр информирует, что третье лицо — добросовестный приобретатель — уже купило залог. Или реестр восстановил ипотеку, но недвижимость уже заложена другому банку, который ВС признает как добросовестного залогодержателя, привел примеры юрист.

Вячеслав Косаков, адвокат, управляющий партнер NOVATOR Legal Group, продолжил тему. У судов встречаются две позиции: согласно одной, сам приобретатель должен доказывать свою добросовестность в сделках с залогами; по другой, доказывать недобросовестность — задача кредитора. Он порекомендовал не только изучать источник происхождения средств у приобретателя, но и прослеживать дальнейшее движение средств по счетам участников оспариваемых сделок, порядок использования имущества после продажи и т.д. «При установлении недобросовестности участников цепочки сделки возможно привлечение их к ответственности, а именно — взыскание убытков с участников таких сделок, в том числе солидарно», — подвел итог юрист.

Записи «с изъянами»

Банкиры сталкиваются с тем, что в моментальной дешевой электронной выписке из ФГИС ЕГРН нет информации о залоге, а в «дорогой бумаге», выдаваемой через неделю, она появляется. **Антон Вовк,** руководитель департамента залогов, старший вице-президент Банка

Фото: «Б.О» / Елена Сычева

Алексей Николаев («ЮрТехКонсалт»)

ВТБ (ПАО), член Общественного совета при Росреестре, призвал писать жалобы в Росреестр, в том числе в случаях приостановки регистрации ипотечных сделок. «Происходит рост приостановок со стороны регистратора. Расширяется перечень причин. Иногда вообще неясно, почему приостановили, или есть излишние требования к комплекту документов. Значительная доля записей в ЕГРН плохого качества, — заявил выступающий. — Жаловаться можно в экспертный совет, который создан в рамках общественного. Жалобы классифицируют как системные или точечные и направляют в Росреестр, где закреплены конкретные исполнители и сроки ответов. Системные проблемы выносят на проработку Совета», — отметил спикер.

Илья Радченко, член комиссии по законодательной и методической работе Московской городской нотариальной палаты (НП), напомнил, что регистрация в системе заложенного имущества не является обязательной, и все же ежегодно туда вносят данные о миллионе новых залогов. По словам нотариуса, доступ к ним для непрофессиональных пользователей ЭЦП действительно возможен только через нотариуса, а вот профессиональные участники, включая банки, могут напрямую подключаться через специальные интерфейсы, получая пакеты уведомлений, которые нотариус просматривает и подписывает.

Фото: «Б.О» / Елена Сычева

Слева направо: Дмитрий Шадский (SmartDeal), Роман Бевзенко («Пепеляев Групп»)

*Позиция эксперта не отражает официальную позицию «Россельхозбанка»

Фото: «Б.О» / Елена Сычева

Слева направо: Николай Вольхин и Павел Юров, модераторы конференции «FinLegal_залоги 2021»

Фото: «Б.О» / Елена Сычева

Вячеслав Косаков (NOVATOR Legal Group)

Фото: «Б.О» / Елена Сычева

Антон Вовк (ВТБ)

Фото: «Б.О» / Елена Сычева

Слева направо: Галина Горшенина (ВТБ), Евгений Щеглов (СберБанк), Дарья Косточко (СберБанк)

Оценка не ради оценки

Вопросы, возникшие при внедрении Залогового реестра (310-я форма), прокомментировала **Дарья Косточко,** исполнительный директор управления корпоративных кредитных рисков Сбера. Эксперт назвала перемены логичными: для внутренних целей в банке ввели пообъектный учет для всех корпоративных заемщиков, включая микробизнес, по всем подразделениям еще в 2015 году. Автоматизированная система обеспечивает непрерывную роботизированную верификацию; ретроспектива работы с залогом понятна на всей территории РФ любому специалисту; осуществляется двойной аудит. Но в Сбере уверены, что некоторые требования ЦБ к предоставлению отчетности чрезмерны и нуждаются в доработке.

Николай Вольхин*, сомодератор мероприятия, обозначил как «глобальные» изменения по введению единообразия по учету залоговых портфелей в соответствии с 310-й формой: на сайте 61 разъяснение по работе с формой. Для передачи данных о кредитах в агрегированном состоянии банкам приходится решать задачи по синхронизации ПО.

«В августе вышло указание ЦБ, как считать справедливую стоимость активов, сейчас оценщикам предлагают новую загадку — равновесную стоимость», — сообщил Николай Вольхин. **Галина Булычева,** председатель Экспертного совета СМАО, член Совета по оценочной деятельности при Минэкономразвития России, пояснила, что в министерстве готовят два документа: новую редакцию федеральных стандартов оценки с учетом международных стандартов и методические рекомендации. Предполагается, что оценщики не будут определять стоимость ради определения стоимости: они будут осведомлены о целях оценки (продажа, банкротство, ликвидация и т.д), о характере сделки и о «сочетании ее вынужденности и рыночности». Данные могут повлиять на результаты, это приведет к снижению количества судебных споров. «Виды стоимости в проекте: рыночная; инвестиционная; равновесная справедливая стоимость», — подтвердила спикер. Также в планах Минэкономразвития — создание единого реестра отчетов.

Цифровизация «в законе»

Галина Каменева, руководитель группы Бизнес-блок ВЭБ.РФ, отметила, что в третьем чтении Закона о банкротстве вводится англо-голландский аукцион с возможностью понижения при отсутствии покупателей, «что позволит на 5-6 месяцев сократить процедуру банкротства и вернуть большую задолженность банку».

Павел Юров сообщил, что и тренд перевода в цифровой формат подписания финансовых документов будет вскоре узаконен. «Росреестр уже принимает только цифровые документы, и банки, начиная с розницы, двигаются в корпоративном бизнесе в направлении цифровизации. Готовится ко второму чтению законопроект Минэкономразвития, дающий банкам возможность

*Позиция эксперта не отражает официальную позицию «Россельхозбанка»

в одностороннем порядке уничтожать документы», — сказал эксперт.

При этом Павел Юров наблюдает активное нежелание клиентов переходить в «цифру», в том числе — из соображений безопасности хранения информации, а главное — из-за отсутствия соглашения при судебных тяжбах.

Николай Вольхин связал рекордную чистую прибыль по банковской системе с изменением подходов к кредитованию: инновационные банки уже не столько финансовые институты, сколько экосистемы. Эксперта волнует, как скажутся на показателях меры ЦБ РФ по ограничению вложений в экосистемы, в то время как в мировой практике экосистемы — уже пройденный шаг, началось создание «метавселенных».

Слева направо: Денис Жуковский (Ростелеком), Сергей Адаев (VIEWAPP), Михаил Березкин («ТЕРРА ТЕХ»), Дмитрий Шадский (SmartDeal)

Фото: «Б.О» / Елена Сычева

Технологии — в фокусе, Земля — в иллюминаторе

Level up подход к контроллингу и мониторингу, практикуемый в залоговых службах, подразумевает высокий уровень цифровизации, включая внедрение VR (дополненной реальности) в строительной экспертизе, дистанционные системы контроля и осмотра залогов, автоматические базы оценки залогов и регистрации обремененного имущества, отметили модераторы форума.

Другие спикеры форума поделились опытом внедрения новых технологических решений, облегчающих работу с залогами на всех ее этапах. Так, **Александр Темников,** руководитель дирекции организации продаж и проведения торгов управления непрофильных активов розничного бизнеса ВТБ, сообщил, что CRM автоматически запускает стратегии работы с непрофильными активами, включая выгрузку активов на интернет-площадки, и даже принимает решения о реализации имущества.

Александр Темников (ВТБ)

Фото: «Б.О» / Елена Сычева

Сергей Адаев, основатель цифровой платформы для осмотра и мониторинга залогов VIEWAPP, поделился практикой работы сервиса с банками и страховщиками.

Директор коммерческой дирекции компании ГЛОНАСС **Леонид Парамонов** рассказал о том, почему для дистанционного мониторинга транспортных средств «не нужен ViewApp, а нужны жучки на транспортные средства».

Сергей Адаев (VIEWAPP)

Фото: «Б.О» / Елена Сычева

Два спикера презентовали доклады о том, как космические технологии помогают в работе с залогами. Денис Жуковский, директор направления отраслевых сервисов департамента по работе с корпоративными заказчиками Ростелекома, показал, как система, основанная на дистанционном зондировании Земли, в сочетании с ИИ в автоматическом режиме предоставляет информацию о реальных границах земельных участков и севообороте. Эксперт по развитию продуктов дистанционного зондирования Земли компании «Терра Тех» **Михаил Березкин** расширил границы применения «космоса», рассказав о том, как банки и страховщики используют технологии компании не только при мониторинге залогов, но и для проверки благонадежности заемщиков. Б.О

Леонид Парамонов (ГЛОНАСС)

Фото: «Б.О» / Елена Сычева

Вячеслав Косаков,
адвокат, управляющий партнер NOVATOR Legal Group

Правоотношения сейчас развиваются настолько быстро, что законодатель не всегда успевает урегулировать их, и юристы часто используют подходы, сформированные судебной практикой, которая, безусловно, более оперативно реагирует на такие изменения. Поэтому при оценке добросовестности сторон в залоговых спорах, когда пытаются прекратить залог и не дать обратить взыскание на имущество, стороны ссылаются на позицию судов в аналогичных спорах. Часто в таких спорах фигурируют цепочки сделок и клиенты-банкроты.

Схемы цепочек сделок, направленные на прекращение залога или определение его старшинства, часто включают в себя лиц (новых покупателей или залогодержателей), которые заявляют о своей добросовестности. Суды тщательно изучают данный довод.

В процессе исследуется ряд вопросов, которые позволяют определить наличие недобросовестности в поведении лиц, совершивших сделки, в том числе: откуда участники сделки узнали об имуществе и публиковалась ли информация о продаже имущества в открытых источниках. Анализируется взаимодействие сторон: как происходили переговоры по сделке? Существует ли аффилированность сторон? Оцениваются финансовые возможности сторон: на какие доходы покупатель приобрел имущество? Какова экономическая целесообразность сделки? Какой вид оплаты использован? Часто при попытке скрыть или вывести имущество используют расписки о передаче денежных средств; схемы с ценными бумагами; внесение наличных денежных средств в ячейку при совершении сделки; отсрочку уплаты. При безналичном расчете надо выяснить, не вернулась ли сумма покупателю или аффилированному лицу. Также важно установить, кто в настоящее время пользуется имуществом.

Когда суд принимает решение по старшинству залогов, исследуется вопрос добросовестности залогодержателя, который взял имущество в залог, в том числе — анализировал ли он споры с участием должника или залогодателя, его долговую нагрузку, признаки неплатежеспособности или недостаточности имущества.

Каждый кейс уникален, комплекс этих факторов в каждом конкретном споре оценивается судом. Понимание этих критериев необходимо в том числе для анализа рисков при выдаче обеспеченного кредита, а также в случае судебных разбирательств, когда банки видят цепочку фиктивных сделок, но не могут это доказать.

Михаил Березкин,
эксперт по развитию продуктов дистанционного зондирования Земли «Терра Тех» (входит в структуру предприятия «Российские космические системы»)

Мы предлагаем участникам финансового рынка большой набор инструментов для решения уникальных задач, не имеющих готовых решений.

Это видно на примере реализованных кейсов для ПСБ. В первом случае стояла задача выбрать из непрофильных земельных активов участки под коттеджное строительство. С помощью космической съемки были определены характеристики самих земель, а также расположенных вокруг участков и объектов — лесов, водоемов, рекреационных зон, полезной инфраструктуры. Сотрудники банка через специально разработанный в «Терра Тех» интерфейс получали доступ к данным по кадастровым номерам и изучали отчеты, изготовленные автоматически либо с привлечением экспертов, что позволило провести рейтингование участков.

По промышленным объектам ПСБ стояла более комплексная задача: оценить, по назначению ли расходуются выделенные банком на строительство промышленных предприятий кредитные средства. Мониторинг позволяет отследить этапы строительства и их соответствие плану работ, используемые материалы и технику. Это была экспертная работа. Подобные же работы проведены по строительным объектам ряда крупнейших банков. Установлено, что погрешность не превышает 5%.

Стоимость зависит от конкретных задач, степени автоматизации и числа объектов мониторинга. Когда много строительных объектов внутри одного города (который закрывается одним снимком вместе с пригородами), это особенно выгодно. Есть технологии, которые позволяют выявлять изменения без использования дорогих данных и могут применяться в рамках регулярных мониторингов с установленным шагом.

У «Терра Тех» есть доступ к крупнейшему архиву космической информации, что позволяет провести анализ данных по выбранной территории в динамике на большом промежутке времени.

Космические снимки позволяют определять распашку земель, группы сельхозкультур, влажность почвы, зарастание полей, распознавать породы древесной растительности и решать многие другие задачи. Также эти данные могут быть востребованы при чрезвычайных ситуациях, когда прямой доступ к объектам кредитования или страхования невозможен.

ПАРТНЕРЫ МЕРОПРИЯТИЯ:

NOVATOR LEGAL GROUP

ТерраТех РОССИЙСКИЕ КОСМИЧЕСКИЕ СИСТЕМЫ

ЮТК ЮРТЕХКОНСАЛТ

Сергей Адаев,
основатель VIEWAPP

Во многих финансовых структурах решаются задачи цифровизации работы с залогами. KPI сотрудников по доле цифровых осмотров в некоторых банках и лизинговых компаниях уже превышает 50%. VIEWAPP — востребованная цифровая платформа для осмотра и мониторинга залогов с защитой от фрода. Интерес к решению проявляют и в страховании.

Начинали мы с осмотра легковых автомобилей, квартир и жилых домов; постепенно удалось перевести в «цифру» осмотры складов, магазинов, офисных и торговых центров. Потом присоединилась сложная техника: самолеты, вертолеты, автопарки, суда, спецтехника. Сейчас появилась возможность осмотра не только предметов, но и бизнеса в целом, включая территорию, здания, работу производственных линий и персонала, склады и системы хранения.

Учитывая огромную территорию страны, цифровой инструмент, которым мы обеспечиваем клиента, — это часто единственная возможность осмотра и мониторинга состояния имущества. При инвентаризации залогов использование нашего продукта дает экономию на издержках плюс форматный сбор данных.

Для работы с платформой сотрудник банка или компании через административный интерфейс создает схемы осмотра под разные объекты, назначает и проверяет осмотры. Клиент получает через sms ссылку на доступ к приложению, делает серию снимков с заданных точек и так называемый видеошаг. Видеошаг необходим для верификации объекта осмотра, его наличие минимизирует риски мошенничества и подмены объекта осмотра. Встроенные в сервис компас, GPS и датчик движения обеспечивают защиту от подмены геокоординат. Модель обслуживания (SaaS) гарантирует, что на протяжении всего цикла жизни контракта мы совместно с заказчиком можем вносить в продукт доработки: добавление новых функций, улучшение интерфейса, защиты и т.п.

Среди наших клиентов банки, лизинговые и страховые компании. Для многих из них выпущены брендированные сборки: например, «Росбанк осмотр», «СберОсмотр», «РГС.Осмотр».

VIEWAPP

Алексей Николаев,
арбитражный управляющий, партнер «ЮрТехКонсалт», к.ю.н.

Расходы, которые вычитаются в банкротстве в приоритетном порядке, до определения доли финансовой компании (залогового кредитора), — важная для рынка тема, поскольку правоприменительная практика меняется. Раньше залоговый кредитор забирал 80–95%, а остальные кредиторы оплачивали такие расходы, как коммунальные платежи, налоги на прибыль и имущество, НДС. За последний год Верховный Суд (ВС) сформировал позицию, что «всевозможные издержки», связанные с предметом залога, должны погашаться преимущественно, до того как залоговый кредитор будет получать какие-либо средства.

Уже есть перечень конкретных расходов, по которым ВС высказался, причем практика меняется ретроспективно. ВС не говорит, что формирующиеся правила применимы только к новым кредитам, поскольку он лишь расширительно толкует существующую в Законе о банкротстве норму. Теперь при выдаче займов нужно учитывать, что перечень расходов будет расширяться и дальше, а при возникновении банкротства банк может получить существенно меньшую сумму, чем планировал.

Важно анализировать новые риски, чтобы понять, какие расходы генерирует конкретный предмет залога и как это может сказаться в случае банкротства залогодателя. Если ВС РФ высказался в отношении НДС, налога на имущество, НДФЛ, взносов в ФСС, ПФР, ФФОМС, то на уровне нижестоящих судов есть примеры отнесения к таким расходам заработной платы бухгалтера, который выставляет счета для оплаты аренды предмета залога, коммунальных платежей, затрат на установку охранной сигнализации, проведение аварийно-восстановительных работ, государственной пошлины на регистрацию права собственности на предмет залога и т.д.

Это позитивные изменения для большинства кредиторов, для них было хуже, когда такие расходы платились за счет имущества, не обремененного залогом, т.е. фактически незалоговые кредиторы в подобных случаях оплачивали расходы, связанные с имуществом, денежные средства от продажи которого направлялись залоговому кредитору, что было несправедливо. Но банкиры, конечно, происходящим недовольны, поскольку процент погашения их требований снижается. Кроме того, длительная продажа предмета залога может привести к тому, что выручки от продажи не хватит даже для покрытия расходов. В таком случае есть риск взыскания недостающих денежных средств с залогового кредитора, если именно его действия стали причиной столь длительной продажи имущества (например, если кредитор очень долго разрабатывал положение о порядке продажи имущества). Теперь, учитывая новые изменения, возможно, кредитору стоит оставить предмет залога за собой, чтобы самостоятельно продавать его, поскольку для некоторых объектов период экспозиции может быть очень длительным.

Банки предпочитают дисциплинированных

Как изменился наем в постковидный период

Вынужденная «удаленка» привела к тому, что банки и IT-компании ввели новые требования к сотрудникам при найме. Но несмотря на то что они могут сэкономить на офисе и технике, большая часть банков все равно предпочитает выводить в офлайн как можно больше людей. При этом лишь небольшая часть признается в использовании программ слежения и контроля рабочего времени на работе

Эта статья на сайте
www.bosfera.ru

Текст
ИРИНА ЛАВРОВА,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

Консерваторы против онлайна

Банки хотят сэкономить на содержании офиса, поэтому большая часть из них выбирает гибридную форму работы или стремится вывести в офлайн как можно больше сотрудников. Как минимум треть, а иногда и 60% сотрудников работают из офиса.

Так, в банке «Зенит» менее 3% сотрудников работают полностью в дистанционном режиме, рассказала директор по персоналу банка **Алия Саматова**, а большая часть — в гибридном формате. Кандидаты, которым домашние условия не позволяют работать из дома, выбирают офис, отметили в банке.

В том числе это связано с тем, что банки — это классический и консервативный бизнес. Например, в пресс-службе банка «Русский стандарт» отметили, что, несмотря на все преимущества интернет-общения, пока рано говорить о полном переходе только на онлайн-обслуживание банковского сектора России, особенно для классических банков с региональными клиентами.

Большинство опрошенных не планируют возвращаться из удаленного формата в офис — по нашим оценкам, вернуться туда на постоянной основе хотели бы только 15–20% штата компании

Возможность удаленной работы в банковской сфере стала обыденностью только после марта 2020 года. «Сейчас мы скорее считаем нашим преимуществом гибкость, когда у сотрудника есть возможность варьировать удаленную и офисную работу», — призналась руководитель департамента по работе с персоналом и административным вопросам МС Bank Rus **Полина Коржевская**.

В банковском секторе внимательно следят за всеми обновлениями и распоряжениями властей, которые касаются COVID-19. В пресс-службе банка «Открытие» отметили, что доля выходящих в офисы ежемесячно пересматривается руководством банка и его структурными подразделениями в зависимости от напряженности эпидемиологической ситуации и решений властей.

Несмотря на данные опросов, выясняется, что не все сотрудники в восторге от «удаленки». Это связано не только с адаптацией квартиры под офис, сложностью коммуникаций и обеспечением непрерывности процессов в банковской сфере. «Ранее “удаленка” не приживалась по банальной причине: сотрудникам просто тяжело работать из дома. У кого-то дети, у кого-то не предусмотрено

рабочее место, ну и, конечно же, не хватает социального взаимодействия», — рассказала «Б.О» **Светлана Ульянова**, директор по продажам RTM Group.

Еще одна проблема — недостаток офлайн-общения, который ощущают многие сотрудники, по крайней мере в банковском секторе. «Несмотря на то что "удаленка" стала распространенным и заманчивым форматом на рынке труда, она может скрывать за собой риск переработок, нехватку живого общения и монотонный образ жизни. Это уже ощущают и понимают многие кандидаты, приходящие на собеседование», — сказала **Ольга Казанская**, председатель правления банка «Оранжевый».

Тем не менее «удаленка» по-прежнему остается одним из преимуществ при найме, особенно в сфере IT. «Согласно результатам проведенного в октябре исследования внутри нашей компании, в настоящее время большинство работников предпочитают гибридный формат работы. При этом большинство опрошенных не планируют возвращаться из удаленного формата в офис — по нашим оценкам, вернуться туда на постоянной основе хотели бы только 15–20% штата компании», — рассказали в компании FIS («Финансовые информационные системы»).

Дарья Касаткина, заместитель руководителя направления рекрутмент ГК «КОРУС Консалтинг», также отметила, что «удаленка» не перестала быть преимуществом при найме: «Мы и сейчас встречаем кандидатов, которые между разными офферами выбирают тот, где можно работать из дома. И есть IT-компании, которые рассматривают только офисный формат — чаще всего это окологосударственная сфера».

Одним из наиболее востребованных качеств в этих условиях стали высокоразвитые soft skills — навыки эффективной коммуникации и социализации в меняющейся среде

Поэтому многие банки и технологические компании выбирают гибридный формат работы. «Офис для нас — это способ сменить обстановку, место встречи коллег. Если удаленный сотрудник хочет познакомиться с командой или поработать в офисе, компания оплачивает ему перелет и проживание в Воронеже», — рассказал **Владимир Макеев**, директор Surf.

Что касается IT-компаний, то многие отмечают, что им стало легче работать, когда на принудительную «удаленку» отправили всех. Хотя бы потому, что IT-специалистам не приходится ходить в пиджаках и «пропикивать» каждый выход и вход с работы и обратно. «С переходом на "удаленку" мы зафиксировали увеличение производительности, особенно в командах, которые ранее сидели на территории заказчика. У них ушел стресс. Приведу банальный пример, для работы из офиса заказчика — крупного банка разработчикам приходилось соблюдать строгий дресс-код, что не очень принято в среде IT-специалистов. Работа из дома определенно добавила комфорта и вовлеченности», — поделился наблюдениями **Дмитрий Скрипкин**, HR-директор компании «Рексофт».

Большинство сотрудников банков и IT-компаний высказались за гибридный формат, однако, например, **Екатерина Максименко**, HR-директор компании «ИнфоТеКС», рассказала, что сотрудники в компании остановились на форматах либо полностью удаленной работы, либо полностью офисной. «Гибридная форма оказалась гораздо менее удобной и для нас, и для сотрудников», — отметила она.

Экономная экономика гибрида

Несмотря на то что банки стремятся вернуться в доковидные HR-времена, их экономия очевидна: большинство удаленных сотрудников работают на собственных компьютерах, и наличие хорошего интернета и компьютера становится одним из требований при приеме на работу.

«В современных условиях для нас очень важна самоорганизованность будущих сотрудников, а также их возможность трудиться удаленно из дома. Мы уточняем наличие компьютера, хорошего интернета и других условий, которые помогают организовать рабочее место. Гибридная форма стала для

нас повседневностью, теперь она касается не только IT-сферы. Мы все чаще делаем выбор, опираясь на компетенции кандидатов, а не на их возможность прийти в определенный офис», — сказала **Ольга Мартынова**, директор департамента персонала СКБ-банка.

Еще одна статья экономии — возможность нанимать сотрудников из регионов, и этим уже давно пользуются IT-компании. Теперь эта тенденция дошла и до банков. **Мария Мосина**, директор по персоналу Росбанка, рассказала, что удаленный наем позволяет привлекать в команду лучших специалистов без привязки к географии, что комфортно для кандидатов и серьезно расширяет возможности банка.

Как показывает практика, удаленный формат работы все-таки является преимуществом, рассказала **Полина Серебрякова**, руководитель департамента по работе с персоналом Citi в России, Украине и Казахстане: «Недавно мы наняли сотрудника в области технологий во Владивостоке. Благодаря разнице во времени с Москвой он выполняет задачи, которыми раньше занимались московские сотрудники в ночную смену. В этом случае "удаленка" стала прекрасной возможностью присоединиться к команде глобального банка с сильной корпоративной культурой», — говорит она.

«Появилась настоящая свобода выбора: "удаленка", офис или возможность совмещать. Нет никакой разницы, где работает сотрудник. Он получит равные условия — от заработной платы до оснащения рабочего места. Это позволило нам за последний год нанимать сотрудников не только в тех городах, где расположены основные офисы», — согласилась с Полиной Серебряковой директор по персоналу Модульбанка **Анастасия Ожогова**.

IT-компании оказались в выигрыше: они изначально затачивали наем сотрудников под работу в распределенной команде. Для них теперь главным преимуществом стали интересные задачи: «Главным преимуществом для кандидата мы всегда считали интересные масштабные проекты с современным стеком, возможность работать в команде профессионалов», — отметила **Мане Фаворская**, директор по персоналу Arcsinus.

Даже в тех IT-компаниях, где 100% сотрудников работают удаленно, ряд работников предпочитают хотя бы раз в неделю посещать офис для смены домашней обстановки. Это позволяет им оставаться в тонусе, поделилась наблюдениями **Светлана Ульянова**, директор по продажам RTM Group.

Большой брат под прикрытием

Одна из главных проблем, с которой столкнулись многие, в том числе банки и даже адаптированные к работе с распределенным офисом IT-компании, — контроль за рабочим временем сотрудников. Мало кто признается в использовании специальных программ слежения, все утверждают, что ориентируются на выполнение задач, а контролируют удаленных сотрудников максимум перепиской в мессенджерах и онлайн-встречами. Основной посыл почти всех банков, околобанковских и IT-компаний — неважно, чем занимается сотрудник, главное — выполнение задач. А контроль с помощью специальных программ демотивирует сотрудников и разрушает корпоративную культуру.

Контролировать выполнение задач сотрудниками на удаленном режиме позволяют организованное наставничество, коллективная работа над проектами, система фиксации рабочего времени, а также сознательность самих работников, рассказали в компании FIS.

Но контроль за сотрудниками — все же не редкость в банках. Так, в пресс-службе Газпромбанка «Б.О» рассказали, что практика управле-

ния территориально распределенными командами была внедрена еще до пандемии в связи с процессами релокации отдельных функций из Москвы в регионы. «В связи с релокацией в банке были внедрены специальные программы управления рабочим временем территориально распределенных работников и контроля исполнения задач, которые активно развиваются и применяются в банке в пандемию», — отметили в кредитной организации.

В IT-компаниях, вероятно, с более богатым опытом работы с удаленными работниками, чаще говорят о контроле рабочего времени. Исполнительный директор eKassir **Дмитрий Голован** рассказал, что для контроля используются периодические статусы и их проверка, программа трекинга рабочего времени Clockify, регулярные отчеты руководителям отделов, ежедневные конференции в Zoom.

Сами IT-специалисты считают очень перспективной разработку программ, которые позволяют контролировать занятость сотрудников в рабочее время. «Специальных средств мониторинга удаленных сотрудников малый и средний бизнес чаще всего позволить себе не может. В настоящий момент мы занимаемся разработкой собственного продукта для этих целей и считаем это перспективным направлением», — заявила Екатерина Максименко («ИнфоТеКС»).

Новая реальность — новые правила

Чтобы было проще контролировать сотрудников, банки и IT-компании нашли выход: уже при найме они стараются отсеять тех, с кем могут быть проблемы.

«Мы стараемся еще на этапе собеседования найти тех специалистов, которые не нуждаются в мониторинге», — сказал **Дмитрий Головко**, руководитель отдела подбора персонала Umbrella IT.

При найме теперь важнее становятся soft skills, потому что на «удаленке» нужны дисциплина и самоорганизованность. Либо это новые требования, либо на них теперь делают бóльший акцент при найме.

«Мы не используем специальные программы контроля сотрудников, поскольку это разрушает психологическую безопасность, которая существует в нашей компании. Вместо контроля мы стараемся использовать доверие и управление со стороны менеджера — считаю, что это почти всегда эффективно. Однако такое управление требует еще на этапе подбора сотрудников не только учитывать навыки и знания, но и внимательнее оценивать уровень ответственности и самодисциплины, — рассказал **Павел Онохин**, директор по персоналу ОСГ «Рекордз Менеджмент» в России и СНГ, компании по управлению корпоративными данными.

«Одним из наиболее востребованных качеств в этих условиях стали высокоразвитые soft skills — навыки эффективной коммуникации и социализации в меняющейся среде. При найме мы уделяем особое внимание умению человека не только быстро обучаться, расставлять приоритеты и работать автономно, но и выстраивать общение с коллегами, партнерами и заказчиками, оперативно предоставлять и получать обратную связь, находить общий язык и взаимопонимание. Дефицит "живых" коммуникаций должен быть компенсирован систематическими виртуальными. Сегодня это особенно ценно», — поделились своим опытом в компании FIS.

Во время собеседований руководители стали больше обращать внимание на soft skills, согласилась **Мария Мосина** (Росбанк). «Таким образом, уже на входе в команду попадают активные и инициативные сотрудники, которые не боятся меняться. Это очень важно при дистанционном формате работы», — сказала она.

Еще одно новшество — более высокие требования к качеству цифровых коммуникаций — отметили в EGAR Technology. Например, нельзя забывать ответить на сообщение в мессенджере или e-mail, так как это вызывает существенные задержки и лишние трудозатраты в выполнении задач. Усиливаются требования к качеству работы с Jira и Git. Практически у всех сотрудников появилась необходимость научиться работать с онлайн-сервисами для веб-конференций, поскольку обучение и многие рабочие встречи перешли на этот формат взаимодействия.

Бизнесу необходимо, чтобы люди соответствовали существующим реалиям: были более гибкими в мышлении, быстро адаптирующимися к постоянным изменениям и форматам работы

«Бизнесу необходимо, чтобы люди соответствовали существующим реалиям: были более гибкими в мышлении, быстро адаптирующимися к постоянным изменениям и форматам работы, имели развитые коммуникативные и digital-навыки, навыки тайм-менеджмента и самоорганизации. Качества, описанные выше, сегодня — must have для кандидатов и сотрудников», — согласилась **Екатерина Григорьева**, директор по работе с людьми РГС Банка.

Еще больше внимания обращается на ответственность кандидатов, отметила **Юлия Каликина**, директор по работе с персоналом РН Банка. Также появилась необходимость каждому сотруднику быть более самоорганизованным, вовлеченным и самостоятельным, добавила **Елена Скволыгина**, начальник отдела обучения, развития и подбора персонала НРД.

IT-компании, которые оказались в чуть более выгодном положении с точки зрения опыта удаленной работы, тоже немного изменили требования. Например, они повышают требования к сотрудникам из регионов: «Когда мы нанимаем сотрудников из других городов, к ним — повышенные требования. Они должны быть еще более организованными и самостоятельными, чем сотрудники из нашего офиса в Нижнем Новгороде. И в целом, мы обращаем внимание на базовые soft skills, на которые мы могли бы закрыть глаза, беря кандидата в нашем городе», — рассказала **Ирина Страхова**, HR-директор VoiceTech-компании Neuro.net.

«При отборе персонала мы стали уделять больше внимания оценке уровня развития двух компетенций — это «Забота о порядке» и «Поиск информации», так как организованность и умение быстро собрать информацию крайне важны при работе в условиях дистанционного рабочего дня», — добавила **Оксана Ткачева**, директор по персоналу группы компаний Angara.

ESG и LWB

Во многих банках отметили, что изменились не только требования к кандидатам, но и наоборот. Кандидаты оценивают, насколько миссия и ценности компании, ее корпоративная культура совпадают с их видением мира, обращают также внимание на успешность работодателя в корпоративном управлении, экологическом и социальном вкладе, поделилась наблюдениями Полина Серебрякова (Citi).

«Кандидаты стали чаще интересоваться, насколько банк вовлечен в ESG-повестку. Наш банк внедряет ESG-практики уже много лет и сегодня является одним из лидеров среди банков в области устойчивого развития — это, безусловно, привлекает специалистов, которым небезразличны вопросы экологии, благотворительности, прозрачности деятельности», — отметила директор по персоналу Московского кредитного банка **Алена Ефремова**.

«Мы получаем от молодых сотрудников большое количество вопросов, связанных с Work and Life балансом. Такая тенденция началась около 10 лет назад и продолжает развиваться», — рассказал **Владимир Химаныч**, управляющий директор по работе с персоналом Райффайзенбанка. Тенденцию к расстановке приоритетов в сторону баланса между работой и жизнью подтвердила и **Ольга Мартынова**, директор департамента персонала СКБ-банка.

Не только снаружи, но и внутри

«Удаленка» привела еще и к тому, что банки и IT-компании начали пересматривать требования к уже работающим сотрудникам. Например, новых требований в связи с переходом на гибридный и удаленный форматы работы у банка «Зенит» не появилось, но зато в планах — регламентация количества онлайн-встреч в календаре, так как сейчас их число существенно возросло, поделилась идеями директор по персоналу банка «Зенит» **Алия Саматова**.

В банке «ДОМ.РФ» рассказали, что сейчас все руководители проходят дополнительное обучение по удаленному управлению командой.

Усилились требования к безопасности рабочего места сотрудника: «Мы регулярно проводим обучение персонала в этой сфере и живые тренинги. Так, мы использовали некоторые техники социальной инженерии внутри компании, для того чтобы обратить внимание сотрудников на то, как легко получить доступ к конфиденциальной информации», — сказала **Светлана Ульянова**, директор по продажам RTM Group.

Банки и IT-компании утверждают, что на текучку кадров пандемия особо не повлияла, однако недавно компания FinExpertiza опубликовала свои выводы по данным Росстата: в России в 2021 году работу меняют чаще, чем в предыдущие семь лет. Второй квартал стал рекордным по числу увольнений на средних и крупных предприятиях, подсчитали в FinExpertiza. Среди причин лидирует уход по собственному желанию. «Волна увольнений» компенсировалась рекордными темпами найма в банках и IT-компаниях. Б.О

МНЕНИЕ ЭКСПЕРТА

Александра Остановская, директор по персоналу SBI Банка

SBI Банк в 2021 году бесповоротно перешел на гибридный режим работы: мы переехали в офис меньшей площади, в котором единовременно могут работать не более 120 человек. Ввели систему букирования рабочих мест и перевели все рабочие встречи в MS Teams. Все регулярные встречи проводим онлайн, а при обсуждении стратегии и других основополагающих тем собираемся в офисе. Также мы нанимаем сотрудников в регионах: в Оренбурге, Калининграде, Казани и других городах России. Дали свободу сотрудникам приезжать в офис по мере необходимости: более половины из них работают из дома на оборудовании, которое они получили в офисе. В соответствии с законодательством мы компенсируем сотрудникам расходы на удаленную работу: оплачиваем электричество и интернет. Коронавирусная инфекция пока не думает отступать, власти регулярно вводят новые ограничения и затем смягчают их, но в этой ситуации мы ощущаем себя максимально комфортно, так как подготовлены к любым ограничениям. Большинство развивающих мероприятий также проводим онлайн, используя множество вовлекающих решений. Например, во время welcome-тренинга для всех новых сотрудников мы приглашаем одного из топ-менеджеров банка принять в нем участие и поделиться своей историей: что его/ее привело в SBI Банк, в соответствии с какими принципами он/она работает и что ценит в сотрудниках. Это помогает переключиться на нашу корпоративную культуру, быстрее понять, как устроена наша жизнь в SBI Банке, и ощутить наши ценности. Тренинг «Основы управления» для менеджеров мы строим вокруг небольших модулей продолжительностью до полутора часов и чередуем их с проработкой навыков и знаний, полученных во время этих интерактивных занятий.

Татьяна Мартовицкая (банк «Уралсиб»):

Талантливых людей мы видим быстро

Татьяна Мартовицкая, директор по управлению персоналом, руководитель службы по работе с персоналом банка Уралсиб, рассказала Павлу Самиеву, генеральному директору аналитического центра «БизнесДром», о масштабном проекте по выстраиванию банком бренда работодателя для действующих сотрудников и потенциальных кандидатов

— Татьяна, на ваш взгляд, «удаленка» останется с нами навсегда или постепенно сойдет на нет?

—Это новая нормальность, которая останется в нашей повседневной жизни даже после окончания пандемии. Хотя я надеюсь, что мы сможем встречаться и общаться так, как раньше, возможности для удаленного формата работы уже никуда не исчезнут, будут только совершенствоваться. «Удаленка» для нас даже выгоднее с экономической точки зрения.

Да, постоянно муссируется тема эффективности сотрудника, работающего в дистанционном формате, но он может быть неэффективным и в офисе. Вопрос в том, как руководитель распределяет задачи, контролирует их и оценивает результат. А методы для этого не изменились никак, они лишь подверглись технологической эволюции. Поэтому у руководителя, который умеет управлять людьми, не возникнет проблем с эффективностью сотрудников.

— Ранее вы отмечали, что главная миссия банка применительно к работе с кадрами — дать сотрудникам возможность раскрыть свой потенциал. Какие инструменты вы используете для достижения этой цели?

— Здесь используются комплекс оценочных инструментов (например, тестирование), а также инструменты обратной связи, что в совокупности помогает сотрудникам понять их зоны развития. Кроме того, у людей есть доступ ко всем актуальным вакансиям банка. Они могут подать заявление на ту или иную вакансию, которое обязательно будет нами рассмотрено.

Один из основных механизмов для роста внутри банка — это составление индивидуальных планов развития и контроль их исполнения. Хотя иногда случаются интересные ситуации, когда мы как работодатель хотим развивать человека, но он абсолютно счастлив на своей позиции, и вертикальный рост для него неактуален. Поэтому помимо инструментов тестирования обязательно существует обратная связь с руководителями,

для того чтобы понять, куда человек хочет двигаться. И нам как организации сотрудник будет наиболее полезен на той позиции, на которой максимально полно удовлетворяются его амбиции по развитию. Отмечу, что этот подход касается в основном ключевых сотрудников — тех, в ком банк действительно заинтересован.

В течение ближайших двух лет хотим максимально автоматизировать этот процесс. Это один из элементов нашей большой программы по развитию бренда работодателя.

— Как вы развиваете HR-бренд внутри банка и на каких главных особенностях основывается ваше ценностное предложение своим сотрудникам?

— Мы развернули масштабный проект по развитию бренда работодателя со слоганом: «Пройти милю в башмаках кандидата и сотрудника», то есть прочувствовать запросы и потенциальных, и действующих сотрудников. Для этого предусмотрен ряд программ, которые «зашиты» внутрь проекта.

Если говорить о внутреннем бренде, то первое, на чем мы сосредоточили усилия, — это автоматизация сервисов СРП (службы по работе с персоналом). Это первый шаг к тому, чтобы внутри банка сотрудники чувствовали себя комфортно, росла их лояльность организации. Мы работаем над тем, чтобы наши сервисы были доступны, удобны и легки в использовании. За последний год мы автоматизировали 100% всех заявок, относящихся к HR (например, прием сотрудников, повышение зарплаты, переводы на разные должности и так далее). А с июля этого года мы запустили наш небольшой HR-колл-центр, в который могут обратиться сотрудники с любыми вопросами, касающимися кадровой сферы. Здесь же упомяну и разработку чат-бота, помогающего быстрее освоиться новым сотрудникам.

В дальнейшем мы хотели бы иметь полноценный личный кабинет сотрудника (и руководителя), где концентрировалась бы вся необходимая информация о подразделении и людях, работающих в них. Этот проект планируется к реализации в течение следующего года. Да и в целом, мы работаем над созданием нового корпоративного портала. Он должен быть более удобным, дружелюбным и давать возможность сотрудникам общаться между собой.

Другое большое направление — это усовершенствование программы лояльности сотрудников, предусматривающей предоставление им банковских продуктов по льготным тарифам и стоимости.

— А как «на дистанции» поддерживать корпоративный дух сотрудников? Как вы помогаете им ощущать себя частью большого живого организма с богатой корпоративной культурой, традициями?

— Только активной работой над внутренними коммуникациями. Это, например, изменение подачи информации, тона, которым мы разговариваем с людьми. Мы пришли к тому, что, хотя и можем сами придумывать что-то для людей, но лучше отталкиваться от их запросов. Поэтому мы провели опрос сотрудников, чтобы выяснить, как они сами представляют себе внутренние коммуникации. Вплоть до того, как им удобнее общаться — на «вы» или на «ты», нужен ли «протокольный» или более свободный язык коммуникаций и т.д.

Стараемся активнее вовлекать сотрудников в дискуссии по тем или иным темам. Например, сейчас мы привлекаем людей к обсуждению вопросов вакцинации: публикуем интервью с теми, кто перенес заболевание, и с теми, кто привился.

Также мы пересматриваем программу нематериальной мотивации. В частности, готовим виртуальную «доску почета», чтобы процесс награждения лучших сотрудников проходил, пусть и в онлайн-формате, но с массой положительных эмоций.

В целом, в начале следующего года будем готовы стартовать с распространением новых корпоративных ценностей в коллективе. С учетом текущей обстановки будем делать это через наши онлайн-каналы, например через внутренние вебинары.

— Какие шаги предпринимаются по улучшению имиджа банка в глазах потенциальных сотрудников?

— Это и есть те самые «башмаки кандидата», о которых я упоминала. Важно понимать, как мы смотримся «снаружи». Сейчас мы заняты расширением нашей воронки привлечения кандидатов через различные каналы. Например, мы активно идем в вузы. У нас разработана программа «Практика стажировок», теперь работа со студентами выстроена более системно, более структурированно. Мы будем предлагать преддипломные практики по различным направлениям, оплачиваемые стажировки в офлайн- и онлайн-форматах.

Кроме того, мы выступаем на различных профессиональных мероприятиях, например, IT-направленности. Аудитория воспринимает это с интересом, особенно когда выясняется, что у нас есть масса цифровых проектов, в которых можно поучаствовать.

Активно разворачиваем свою маркетинговую программу по тем направлениям, где нам нужно усилить наем сотрудников. Первый пилотный проект — реклама нашего колл-центра в Уфе. Всего за две недели мы смогли собрать около тысячи потенциальных кандидатов. В основном подобная реклама идет через соцсети, а также распространяется в профильных вузах. В следующем году мы планируем распространить эту — пока региональную — практику на весь банк .

— Какую ценность несет ваше предложение будущим сотрудникам банков и в чем, на ваш взгляд, его главное отличие от конкурентов?

— Банк «Уралсиб» — это организация, где человеку достаточно легко проявить себя. С точки зрения самореализации и достижения желаемых результатов у нас очень открытая среда. Здесь нет жесткой иерархии: наши руководители не просто открыты к общению, но и очень вовлечены во все процессы. У нас действует принцип уважения друг друга. и, несмотря на то что в «Уралсибе» работают почти 9 тыс. человек, сотрудникам легко добиться того, чтобы их заметили. Талантливых людей мы видим быстро. В этом наше основное конкурентное преимущество. Б.О

Payment Hub — архитектура платежного контура нового поколения

Как платежный хаб помогает навести порядок в платежных сервисах банка и экономит время его руководителей

Текст
СЕРГЕЙ ДОБРИДНЮК,
РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОДУКТА «РАСЧЕТЫ» ДЕПАРТАМЕНТА «ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ», «ДИАСОФТ»

Эта статья на сайте bosfera.ru

Новая реальность — новые вызовы

Переход на удаленную работу, резкий скачок числа клиентов цифровых платформ (например, таких как e-commerce) привели к значительному росту объема безналичных платежей. По данным ЦБ, в 2020 году онлайн-переводами стали пользоваться 75% россиян (64% — показатель 2019 года), а доля безналичных расчетов выросла до 70,3%. В отчете экспертов компании BCG «Международные платежи в 2020 году: вперед в будущее» приведен прогноз о сохранении в России лидерских темпов развития рынка платежей на уровне 2,8–7,8% в год до 2024 года и далее. До локдауна, в период с 2014-го по 2019 год, эти темпы приводили к росту выручки за платежи не менее 15,6% в год. В связи с падением доходов домохозяйств прогнозные темпы будут ниже, но все равно останутся значительно позитивнее темпов восстановления других отраслей. Ненамного опережают Россию по доле перешедших в 2020 году на безналичные расчеты Великобритания, Канада и Австралия.

Эта ситуация создает новые требования к работе банковских сервисов, прежде всего платежных. На первый план выходит повышение производительности систем класса core banking: масштабируемость и поддержка распределенной сети обслуживания, обеспечение их круглосуточной доступности, проведение кросс-индустриальных платежей в режиме реального времени, бесшовное и безбумажное взаимодействие с приложениями клиентов и партнеров, соблюдение быстро меняющихся регуляторных правил. За счет

роста производительности и централизации достигается «эффект масштаба», существенно поднимающий маржинальность платежного бизнеса банка.

Решения предыдущих поколений, так называемые legacy-системы, уже исчерпали возможности наращивания производительности и интегрируемости, и многие банки, особенно лидеры рынка, рассматривают необходимость кардинальной модернизации core banking. В компании «Диасофт» отмечают, что в 2020-2021 годы подобные проекты побили рекорды по количеству запросов от российских и иностранных банков.

Это стало приятной неожиданностью. Банки — традиционно консервативные организации, а core banking — одна из самых консервативных информационных систем. Отсутствие готовности менять то, что и так работает, несмотря на накопившиеся проблемы и недочеты, — такой мотив до 2020 года был естественным. Ведь разработка и внедрение системы core banking — дорогостоящий и долгий процесс. Во время перехода на новую систему неизбежны неудобства для клиентов, что несет риски для бизнеса. Но весной 2020 года произошел массовый отток клиентов из банков, не предоставляющих качественный дистанционный сервис. Буквально за два месяца банки прошли жесткий урок цифровизации, сравнимый с двумя-тремя годами «обычной жизни». И проблема состоит в том, что за год появились и закрепились новые пользовательские привычки. Когда экономика и жизнь нормализуются, большинство клиентов уже не вернется в офлайн и банковские отделения будут пустовать.

Payment Hub укрепляет платежный бизнес банков

Payment Hub — принципиально новое архитектурное решение для создания единой централизованной автоматизированной системы, осуществляющей процессинг всех платежных документов банка. Оно состоит из нескольких программных продуктов, которые входят в состав платформы развития Digital Q.Payments от компании «Диасофт»: «Расчеты», «Расчетный центр» и нескольких вспомогательных компонентов.

В рекомендациях международной ассоциации BIAN содержится предложение по группировке компонентов IT-систем в сервисы с названиями Payment Execution и Financial Gateway/Correspondent Bank. Но увязка их со сквозным бизнес-процессом неочевидна. Вместе с тем процесс обработки только одного вида платежного документа, платежного поручения, в среднем занимает около 50 шагов. И еще множество шагов нужно добавить, чтобы связать данный процесс со смежными системами — цифровыми платформами партнеров или, например, системами для управления активами банка и его ликвидностью. Серьезные хлопоты могут доставить и регулярные изменения нормативной базы.

Государство как активный субъект экономики стремится сгладить кризисные явления, в том числе за счет коррекции платежной политики банковских правил. К примеру, типовая задача — определение зарплатного платежа или субсидии от государства, на которую запрещено обращать взыскания, — может потребовать в лучшем случае полнотекстного анализа всех полей документа, а в худшем — создания системы искусственного интеллекта, которая учитывает комментарии к документу, естественные человеческие сокращения или опечатки и модель поведения.

Ситуацию усугубляет и то, что систем подготовки платежных документов в банках несколько десятков или даже сотен, поэтому их модернизация — это глобальная задача, сложно выполнимая как технически, так и финансово. Но не актуализировать системы тоже опасно. Это приведет и к значительному росту расходов на зарплату сотрудников, контролирующих эти частично автоматизированные системы, и к прямым штрафам от регулятора за несоблюдение платежной дисциплины в связи с человеческим фактором, когда ответственный сотрудник допускает ошибки.

Решение Payment Hub от «Диасофт» решает эту задачу. Оно не развивает, а просто выключает этот блок функционала в системах ввода, перенося его в централизованный контур. И там на основе централизованных данных, правил и «единой точки интеграции» организуется полноценный процессинг платежных документов. Процессинг будет собран не по принципам минимально возможной интеграции, что обычно бывает при соединении «зоопарка» информационных систем разных вендоров нескольких поколений, а на максимально возможном функциональном уровне, поскольку само ядро Payment Hub принципиально не имеет каких-либо унаследованных ограничений систем прошлых поколений. Архитектура Payment Hub создается с использованием новейших технологий в микросервисной среде и подразумевает сроки активного использования не менее 10–15 лет. Высокая масштабируемость, событийная логика, использование Open Source невозможны для проприетарных систем, но для Payment Hub это норма. Вернее, это и есть «новая нормальность» после 2020 года.

Payment Hub расширяет горизонты развития бизнеса банков

Переход на архитектуру Payment Hub нельзя назвать простым процессом. Если банк 20–25 лет использовал систему другого класса, то проект внедрения будет сопряжен с длительной и сложной организационной проработкой. Ведь в банке к этому моменту уже существуют команды разработчиков, пользователей, методологов, менеджеров, у которых привычки и профессиональная лексика прочно связаны с терминами предыдущей платформы core banking. Одномоментно в «другую нормальность» не переключаются ни технические системы, ни использующие их люди. Поэтому завоевать доверие этих людей и сделать из них союзников, а не критиков, — такая же важная задача, как и последующая технологическая трансформация.

Поэтому переводить системы ввода в архитектуру Payment Hub нужно поэтапно, с учетом множества факторов — технологических, финансовых и методических. Но уже после перевода первых нескольких систем банк получит заметные конкурентные преимущества и возможности для бизнеса. Это позволит убедиться в правильности выбора и повысит точность планирования и качество выполнения проекта по другим направлениям трансформации платежного контура.

УВЕЛИЧЕНИЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ И ЧИСЛА ТРАНЗАКЦИЙ

Payment Hub поможет обеспечить автоматическую обработку миллионов документов в час. Сейчас немногим банкам доступны подобные масштабы. Таким образом, Payment Hub устраняет ограничения по числу транзакций, и банк может предлагать клиентам, для которых этот показатель критичен, лучшие условия обслуживания.

МИНИМИЗАЦИЯ ОШИБОК И ИСКЛЮЧЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ФАКТОРА

В архитектуре решения Payment Hub предусмотрена высокая степень автоматизации контроля ошибок. Проверка платежного документа осуществляется сразу по всем параметрам, и в случае обнаружения несоответствий формируется их полный список. Достаточно один раз устранить замечания, чтобы обеспечить последующую успешную обработку платежа. Система заменяет собой штат тысяч контролеров, существующий в каждом крупном банке.

НЕПРЕРЫВНОСТЬ РАБОТЫ И ОТКАЗОУСТОЙЧИВОСТЬ

Payment Hub обеспечивает обработку платежных документов в режиме 24/7 и при этом в режиме реального времени. Клиенты могут совершать платежи в любое время суток или работать из точек, территориально удаленных от отделений банка. При этом проведение платежей или обмен данными между разными филиалами сети значительно упрощается, так как нет взаимодействия между разрозненными системами, все бизнес-процессы осуществляются централизованно.

ВЫСОКАЯ ИНТЕГРИРУЕМОСТЬ

Имея широкие возможности интеграции и «единую точку подключения» сервисов, Payment Hub позволяет быстро и довольно легко объединять информационные системы внутри банка, а также организовывать электронное взаимодействие с приложениями клиентов и партнеров, их мобильными и стационарными платформами.

Отметим, что внедрение Payment Hub дает много эффектов. Удержать качество и скорость платежного обслуживания клиентов — это только первый шаг на пути к цифровой трансформации банка. Да, это выровняет сервисы банка, подняв их уровень до среднего или даже до лучших примеров в отрасли. Но останавливаться нельзя, конкуренты способны сделать ответный шаг, ведь они могут находиться на пути инновационного развития дольше и накопить соответствующий опыт и ресурсы.

Поэтому следующая цель — опираясь на возможности Payment Hub как решения в архитектуре нового поколения, начать создавать платежные сервисы, принципиально недостижимые для legacy-систем, и быстрее конкурентов выводить их на рынок. Тут заработает синергия функциональных и нефункциональных качеств платежного хаба.

Разработчики решения Payment Hub в компании «Диасофт» считают, что ее внедрение поможет кардинально изменить бизнес-приоритеты и ценности заказчика. Фокус внимания руководства банка перемещается с вопросов, связанных с устранением «узких мест» в текущих процессах, на совершенствование стратегии развития платежного бизнеса и внедрение инноваций. Топ-менеджмент получает больше времени и возможностей для формирования новых идей и концепций развития бизнеса.

В Payment Hub централизованы как сами системы, так и методологическая, статистическая, нормативно-справочная информация, связанная с их работой. Это дает источник исчерпывающей отлично структурированной информации для анализа и принятия решений о следующих шагах развития платежного бизнеса. Ранее эта информация была разрознена, вынужденно хранилась в СУБД разного типа. В Payment Hub она уже имеет «очищенный вид» и приведена «к единому знаменателю». Тут и информация о платежных документах клиентов, и сопровождающие их документы основания, и контекстная информация с отметкой даты, времени, места и многих деталей. Эти данные упрощают процесс принятия решений о разработке новых банковских платежных сервисов и совершенствовании уже существующих. Системы прежнего поколения не предоставляли таких возможностей, одновременно требуя бóльших ресурсов на поддержание своей работы. Но характер деятельности современного банка, как и любой современной организации, трансформируется.

В настоящее время внедрение Payment Hub актуально в первую очередь для крупных банков, где наиболее остро стоят вопросы распределенного обслуживания и проблемы «эффекта масштаба». Вместе с тем по мере выработки стандартизированных решений, наращивания типового коробочного функционала Payment Hub уже доступен и средним по объему бизнеса участникам рынка. Payment Hub могут использовать не только банки, но и другие организации — например, крупные ретейлеры с партнерскими сетями и тысячами ежедневных платежей, органы государственной власти, казначейства, крупные корпорации и холдинги.

Банки, являясь стратегическими партнерами лидеров рынка ретейла и e-commerce, становятся опорными пунктами для дальнейшего развития Payment Hub и в других отраслях. Б.О

КЛАНОВАЯ БОРЬБА ЗА «ФИНТЕХИ»

Текст
АРСЕНИЙ ТРЕТЬЯКОВ,
И.О. ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА
АССОЦИАЦИИ «ФИНТЕХ СТАРТ»,
СПЕЦИАЛЬНО ДЛЯ **«Б.О»**

НА РЫНКЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ СЛОЖИЛАСЬ СИТУАЦИЯ, КОГДА ВТБ, СБЕР И ГРУППЫ КОМПАНИЙ «ГАЗПРОМА» АКТИВНО ЗАНИМАЮТСЯ СКАУТИНГОМ СТАРТАПОВ, ТО ЕСТЬ СОБИРАЮТ ВСЕ ПРОЕКТЫ, ТЕХНОЛОГИИ И НОВЫЕ ПРОДУКТЫ, КОТОРЫЕ УДАЕТСЯ НАЙТИ В ИХ ПЕРИМЕТРЕ. ОТ НИХ НЕ ОТСТАЮТ ТОПОВЫЕ КОММЕРЧЕСКИЕ БАНКИ, ТОРГОВЫЕ СЕТИ, ОНЛАЙН-МАРКЕТПЛЕЙСЫ И IT-КОМПАНИИ, КОТОРЫЕ, В СВОЮ ОЧЕРЕДЬ, ИНТЕГРИРУЮТ СОБСТВЕННЫЕ ПЛАТЕЖНЫЕ И ФИНАНСОВЫЕ СЕРВИСЫ, ЧТО ГОВОРИТ О РАЗМЫТИИ ГРАНИЦ МЕЖДУ МЕРЧАНТАМИ И БАНКАМИ

Топовые банки не ограничиваются финтех-проектами, в их поле зрения попадают не только инструменты цифрового маркетинга и продвинутой аналитики, но и рекрутинг (HR-tech), юридические технологии (LegalTech) и даже дополненная реальность (AR). Например, МКБ тестировал AR-решение в онлайн-квесте, а в ВТБ анонсировали идею рекламных плакатов в офисе, которые будут оживляться анимацией. Финансовые организации трансформируются, предоставляя банковские и небанковские услуги, чтобы стать цифровыми платформами. Внедрение внешних проектов в коммерческие банки показало, что в 3–5 раз возросла скорость масштабирования Digital-рекламы, на 15–20% снизилась стоимость заявки на РКО, до 10% увеличилось количество новых клиентов и на 15% сократился отток действующих. Когда сотрудники Ассоциации искали проекты для одного из коммерческих банков, входящего в топ-30, запрос был преимущественно на цифровой маркетинг и компании из СНГ, которые заинтересованы выйти на российский рынок. В результате руководство банка выбрало проект для самозанятых, речевую аналитику, обучение финансовой грамотности для сотрудников компании и товарный маркетплейс на основе банка-партнера. При этом банк предлагает варианты взаимодействия с проектом: пилотировать стартап с дальнейшим внедрением технологии, стать банком-партнером или включить в перечень b2b-услуги для юридических лиц.

В этой инновационной гонке за новыми решениями для снижения затрат на разработку собственных продуктов и технологий компании прибегают к скаутингу. Это позволяет радикально сократить time to market для новых продуктов и сервисов, расширить продуктовую линейку и быстро проверять продуктовые гипотезы. При этом скаутинг — только один из инструментов, наравне с корпоративными акселераторами и хакатонами. Более крупные корпорации создают собственные отделы под скаутинг, игроки поменьше нанимают внешних исполнителей — агентства или профильные ассоциации. И здесь уже качество определяется тем, кто быстрее сможет предоставить базы проектов: насколько качественные воронка, специализация, методология отбора, работают ли скаутеры с зарубежными проектами или только с российскими. С точки зрения скорости, стоимости и качества профильные организации подходят лучше. За две-три недели они уже смогут предоставить первый результат подразделениям банка по инновациям и цифровизации.

Технологические проекты — это в некотором роде тоже ограниченный ресурс. Если все больше компаний вкладывается в цифровизацию, то все меньше проектов на рынке остаются нетронутыми, а компаниям-заказчикам попадаются одни и те же проекты. В этом случае необходимо определить собственные потребности и вводить точные критерии отбора проектов для их дальнейшего успешного пилотирования в банке.

ПО ВСЕМ ПАРАМЕТРАМ ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ: КОЛИЧЕСТВО РАЗРАБОТЧИКОВ, ОБЪЕМЫ ВНЕДРЕНИЙ, «ПЛОТНОСТЬ» ИННОВАЦИЙ В ПЕРЕСЧЕТЕ НА КОНКРЕТНЫЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ – ФИНАНСОВЫЙ СЕКТОР РОССИИ В ЧИСЛЕ НАЦИОНАЛЬНЫХ ЛИДЕРОВ. «Б.О» И ФОНД «СКОЛКОВО» (ГРУППА ВЭБ.РФ) ВЫЯВИЛИ СПЕЦИФИЧЕСКИЕ ДЕТАЛИ РОССИЙСКОГО ФИНТЕХА

Текст
ЕЛЕНА ПОКАТАЕВА,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

Россия стала одним из лидеров по распространенности финтехуслуг – уровень их проникновения достиг 82%. Об этом на конференции Tech Week сообщил **Павел Новиков,** директор центра инноваций в финансовом секторе Фонда «Сколково», добавив, что этим показателям соответствует третье место в мире. Впереди только Индия и Китай. На данном уровне развития финансовых IT инновации проникают практически во все аспекты деятельности финансовых организаций: необанки и платежные сервисы, финансовые маркетплейсы и кошельки, встроенные финансы, кибербезопасность, а также разнообразные прикладные задачи кредитных организаций, включая управление личными финансами, программы лояльности, безопасность персональных данных и инфраструктурные трансформации: автоматизация банковских процессов и облачные технологии.

Потребление банками инновационных решений стимулирует инвестиционную активность в этом секторе. Так, по данным компании Dsight, резидента «Сколково», весь объем венчурных инвестиций в России за первое полугодие 2021 года составил 1 млрд долларов. Этот показатель особенно впечатляет на фоне 500 млн долларов, которые пришлись на весь предыдущий год. Из нынешнего миллиарда инвестиции в финтех составили 78 млн долларов. В 2021 году, по разным оценкам, в России работают 250–400 финтех-стартапов разных стадий. При этом каждый месяц пять-шесть финтех-компаний проходят экспертизу и получают статус участника «Сколково», заметил Павел Новиков. Общая выручка технологических компаний Skolkovo Fintech Hub в 2020 году составила более 14 млрд рублей, или около 10% выручки всех резидентов «Сколково».

Методы поддержки инновационной активности финтеха

«В России исторически сложилась уникальная среда, в которой банки-лидеры зачастую не уступают стартапам в качестве и наборе сервисов», — сообщил Павел Новиков. Обе стороны в дополнение к собственной инновационной активности получают системную поддержку от венчурных структур в части как тактических действий, так и стратегических консультаций. Например, за последние два года Фонд «Сколково» запустил более 50 программ, направленных на внедрение инноваций в корпорациях и развитие экосистемы инноваций в стране (см. рис. 1).

По оценкам Павла Новикова, из числа стратегических элементов поддержки инноваций наиболее быстрый эффект дают сделки по слиянию и поглощению (M&A). На следующем месте по оперативности — корпоративные акселераторы. Они относятся к числу наиболее популярных механизмов внедрения инноваций, чаще всего в виде запуска пилотного проекта со стартапом. Самые крупные игроки на рынке услуг акселерации — Фонд «Сколково» и Фонд развития интернет-инициатив (ФРИИ).

Например, Россельхозбанк и «Сколково» ведут программу по отбору проектов на стыке финтеха и агротеха. В ходе первого конкурса из 350 компаний-участников было выбрано 10 финалистов, из них шесть компаний уже успешно выполнили пилотные проекты и занимаются дальнейшим внедрением. В настоящий момент идет экспертиза заявок второго набора конкурса с общим бюджетом на пилотирование 50 млн рублей, в котором ожидается участие широкого спектра технологий, включая AR/VR, IoT, точное земледелие, автоматизацию хозяйственной деятельности фермеров.

Недавно завершился отбор инновационных проектов в корпоративный акселератор ВТБ, рассказал Павел Новиков. Из 677 заявок отобрано 22 компании-финалиста, которые готовят пилотные проекты по различным направлениям: цифровые клиентские пути и клиентские сервисы, цифровые решения для розничного бизнеса и небанковские сервисы для физлиц, автоматизация внутренних процессов банка, работа с должниками и кибербезопасность.

Собственные R&D-центры открыли все крупные игроки финансового рынка. Причем уже не удивляет наличие у одной организации нескольких центров R&D, заметил Павел Новиков: «Например, у компании Т1, которая входит в группу ВТБ, уже шесть таких центров с различным продуктовым и рыночным фокусом».

Корпорации стали активно осваивать новый формат запуска технологических стартапов — венчурные студии. По оценкам Skolkovo Fintech Hub, пока количество таких структур можно пересчитать по пальцам, но уже заметны громкие венчурные проекты. Например, летом международная венчурная студия Digital Horizon и МТС закрыли сделку по приобретению 51% стартапа Faktorin с одноименной блокчейн-платформой для торгового финансирования за 867 млн рублей. «Сколково» также ведет проект по запуску венчурной студии для одного из крупнейших банков страны.

Всего в России в настоящее время активную деятельность ведет десять венчурных студий. «При создании венчурной студии корпорации сразу берут основной риск на себя, инвестируя в проекты ранних стадий ресурсы и капитал, а мы позволяем значительно снизить этот риск за счет экспертизы, софинансирования и возможностей по продвижению на международных рынках», — отметил Павел Новиков и добавил, что Skolkovo Fintech Hub намерен стать лидером среди операторов венчурных студий РФ для финансового сектора.

Однако доступность венчурных инструментов сильно различается у разных игроков финансового рынка РФ, прокомментировал Павел Новиков: «Топовые компании финансового сектора используют все инструменты. Средние используют частично, а вот банкам за пределами топ-30 перечисленные инструменты практически недоступны». Разрыв между первой пятеркой российских банков и всеми остальными в течение последних нескольких лет нарастает экспоненциально, заметил он.

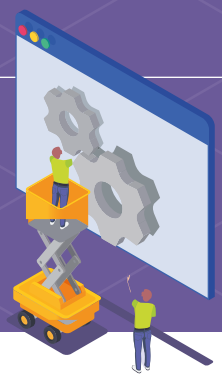
Особенности инновационности топ-банков

Уже несколько лет подряд Skolkovo Fintech Hub каждые полгода проводит исследования инновационности российских банков по 20 критериям, причем для анализа используется информация исключительно из открытых источников. Результаты группируются по трем основным направлениям: инновационное развитие, инновационные сервисы, мобильное приложение (некоторый синтетический индекс, который связывает вместе количество пользователей-физлиц, количество скачиваний и оценки пользователей на всех платформах) (см. рис. 2).

Павел Новиков подчеркнул, что по направлению инновационного развития у всех банков отмечается какая-либо активность (конкурсы, хакатоны, венчурные студии, корпоративные венчурные фонды и т.д.). Инновационные сервисы, в свою очередь, — достаточно редкие продукты, которые реализованы только у 10% банков, например мобильная касса (SoftPOS) или функционал детского банкинга.

Регулярное исследование, которое осуществляет Skolkovo Fintech Hub, позволяет отслеживать детальную динамику инновационной активности банков. Если посмотреть на исторические данные по 10 крупнейшим банкам (см. рис. 3), станет заметно, что только Сбер и «Тинькофф» стабильно держатся на верхних строчках рейтинга. «Ярко выглядит движение банка ВТБ, который буквально ворвался на самые верхние строчки с большим количеством инновационных инструментов и инициатив, которые меняют весь рынок», — сказал Павел Новиков.

Ак-Барс банк эксперт назвал растущей звездой, он терпеливо и целеустремленно запускает и тестирует множество решений в поисках своей уникальной индивидуальности.



Замыкает пятерку динамичных инновационно растущих компаний Совкомбанк. «После череды поглощений, запуска собственного R&D-центра и активизации работы с инноваторами банк ворвался в пятерку лидеров по работе с инновациями», — отметил Павел Новиков.

У остальных участников рейтинга восходящей инновационной динамики не наблюдается. Автор рейтинга призывает правильно относиться к демонстрируемым тенденциям: так ситуация выглядит не с точки зрения клиентов и коммерческого успеха, а с позиций именно активности в сфере инноваций.

Как банки и финтех-стартапы размещаются на карте инновационного развития финансового сектора РФ

По словам **Аркадия Дворковича,** председателя Фонда «Сколково», для многих компаний ключевой проблемой является недостаток финансирования для технологического развития. В то же время инновационные решения, которые разрабатывают участники «Сколково», вполне могут стать тем «рычагом», который позволит даже небольшой компании успешно выйти на рынок. Такие ситуации, полагает Аркадий Дворкович, должны привести в перспективе к серьезным изменениям в расстановке сил на рынке финансовых услуг.

Уже сегодня в «Сколково» работает более сотни финтех-стартапов, причем многие из них захватывают смежные области. Например, создают внутри экосистем крупных банков такие IT-решения, которые позволят малому предприятию минимизировать расходы на ведение необходимой стандартной документации, предлагают полный набор инструментов для бухгалтерского учета, а также делают доступными для небольшого бизнеса такие услуги, как факторинг и страхование.

«Я уверен, что нет ни одного банка в стране, который не работал бы хотя бы с одним резидентом "Сколково", — заметил Павел Новиков, — и среди них немало таких, кто получает престижные отраслевые премии. Так, среди лауреатов XI ежегодной премии FINAWARD, учрежденной медиапроектом «Банковское обозрение», 10 резидентов "Сколково"».

В 2022 году «Сколково» продолжит развивать экосистему стартапов и помогать корпорациям реализовывать инновационную стратегию, но также планирует запуск комплексной программы по культурной трансформации, используя лучшие мировые и российские практики. Кентерберийский взрыв в сфере цифровых активов, этика в использовании ИИ и устойчивое развитие за счет технологий — вот основные темы на ближайшее время, считает Павел Новиков. Б.О

Финтех-пространство 2021

Текст:
ЕЛЕНА ПОКАТАЕВА,
обозреватель «Б.О»
ДМИТРИЙ ОЛЕЙНИКОВ,
обозреватель «Б.О»

«Банковское обозрение» и с Skolkovo Fintech Hub подготовили рэнкинг российских компаний, специализирующихся в сфере финансовых технологий: 261 высокотехнологичная компания распределена по 12 категориям.

Безусловным лидером по количеству участников является категория решений по информационной безопасности и развитию платформы «Знай своего клиента» (ЗСК) — 59 стартапов. На втором месте — категория платформенных и скоринговых решений — 35 компаний.

Первую группу — 27 разработчиков — составляют поставщики решений для автоматизации процессов финансовых организаций. Наряду с разнообразными платформами для создания программных роботов они реализуют перспективные идеи моделирования цифровых двойников бизнес-процессов, оркестрации бизнес-сервисов и других инструментов построения сквозных цифровых процессов. Облачные решения вошли в разряд популярных разработок.

Продолжается развитие платежных решений, стартапы предлагают технологии для цифровых банков и кошельков, страхового сектора и RegTech. Серьезную группу составляют поставщики инвестиционных технологий и решений для маркетплейсов.

Десятки компаний заняты разработкой новых сервисов для финансовых организаций: в фокусе внимания разработчиков — технологии извлечения данных и знаний из текстов и голоса, умные помощники в различных бизнес-направлениях. А тем финансовым организациям, которые полностью вошли в образ цифровой компании, предлагаются инновационные решения для управления цифровыми активами.

Количество финтех-компаний, резидентов фонда «Сколково», зарегистрированных по годам

2000	1
2002	1
2004	1
2005	1
2006	2
2007	3
2008	6
2009	7
2010	6
2011	11
2012	17
2013	13
2014	16
2015	21
2016	23
2017	17
2018	35
2019	41
2020	23
2021	16
ВСЕГО	261

Средний возраст

5 лет 2 месяца

Рспределение финтех-компаний, резидентов фонда «Сколково», по направлениям

Кибербезопасность	59
Цифровые активы	11
Цифровой банк и кошельки	15
Insuretech	9
Кредитование и скоринг	35
Платежи	25
Regtech	10
ИИ в финансах	38
Автоматизация	27
Маркетплейсы	13
Партнерский центр	4
Investtech	15

Маркет-плейсы

Количество зарегистрированных финтех-компаний по годам

БАНКИР.РУ (2004) banki.ru
Сервис подбора и оформления микрозаймов на Банки.ру
banki.ru/microloans

ФИНАНСОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ (2015) Тендертех
Сервис банковских продуктов для бизнеса
tendertech.ru

АРСФИН (2018) BANKIROS
Рекомендательная система для подбора и online-приобретения финансового продукта
bankiros.ru

АЙТИ ЛАБ РЕАЛТИ (2018) ITLabRealty
Информационная система анализа и управления данными рынка недвижимости
itlabrealty.ru

ВРБ (2018) FINTECH
Маркетплейс-платформа, интегрирующая финтех- и регтех-решения для онлайн/офлайн бизнес-моделей
vrbank.ru

ЭЛЬФИН (2018) ELfin
Облачная платформа для реализации финансовых сервисов на базе data driven процессингового центра
elfin.tech

ВБЦ ЛАБ (2019) МАРКЕТПЛЕЙС
Финансовый маркетплейс связывает продажи, скоринг, андеррайтинг и онлайн-мониторинг
vbankcenter.ru

НЬЮ РИВЕР (2019) НЬЮ РИВЕР
Торгующий брокер с собственной AI-платформой
indeepa.com

СРАВНИ.РУ ЛАБС (2019) sravni.ru
CRM-система для агентов с инструментами предиктивной аналитики на базе нейросетей и больших данных
sravni-labs.ru

ФИНФОРТ Р&Д (2019) ФИНФОРТ
Маркетплейс с использованием ИИ и системой управления разветвленной агентской сетью
finfort.ru

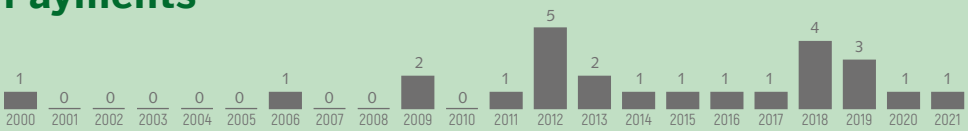
ЮНИКОМ24 (2019) Юником 24
Экосистема Юником24 объединяет финансовый маркетплейс и CPA-сеть
unicom24.ru

ВЫБЕРУ.РУ (2021) Выберу
Программный комплекс пользовательской экосистемы с применением технологий ИИ, нейросетей и обработки больших данных
vbr.ru

ТЕНЧАТ (2021) TenChat
Социальная сеть для работы и бизнеса
tenchat.ru

Payments

Количество зарегистрированных финтех-компаний по годам



ИНТЕРВЕЙЛ (2000) INTERVALE
Разработчик решений для безопасных удаленных банковских транзакций
intervale.ru

БИЛЛИНГОВЫЕ СИСТЕМЫ (2006) ckassa
Цифровая платформа платежных сервисов Ckassa
ckassa.ru/b2b/business

ИНТЕЛЛЕКТМАНИ (2009) intellect money
Платежная платформа в сфере e-commerce
intellectmoney.ru

МОБИ.ДЕНЬГИ (2009) mobiденьги
Платежная платформа, система электронных и мобильных платежей
mobi-corp.ru

МОБИЛЬНЫЕ ПЛАТЕЖИ (2011) ubank
Мобильное приложение для оплаты повседневных услуг и сервисов
ubank.ru/en/

ДЛС (2012) DLS
Предустановленный VAS (сервис, создающий дополнительную ценность) на POS-терминальном оборудовании
d-l-s.ru

ЕИРЦ КВАРТПЛАТА 24 (2012) КВАРТПЛАТА 24
Цифровая платформа для расчетов в сфере ЖКХ
kvp24.ru

МСТ КОМПАНИ (2012) joinpay
Платежная платформа
joinpay.ru

МУЛЬТИПАС (2012)
Разработчик и производитель платежных терминалов для вендинга и транспорта
termt.ru

СМАРТФИН (2012) 2can
Прием платежей по банковским картам мобильными продавцами и страховыми агентами
2can.ru

КАССАКОМ (2013) kassa
Профессиональная система онлайн-платежей
kassa.com

ФИТ (2013) PAYQR
Оплата товаров и услуг мобильным телефоном по QR-коду
payqr.ru

ТЕКО (2014) TEKO
Решения для модернизации рынка финансовых технологий и сферы торговли
teko.io

КИБЕРТОНИКА (2015) cybertonica
Платформа транзакционного фрод-мониторинга и адаптивной аутентификации пользователей
cybertonica.ru

ЕКП ИТ (2016) ecommpay
Провайдер онлайн-платежей и технологическая платформа
ecommpay.com/ru/

ЮНИТЕЛЛЕР ПЛАТФОРМ (2017) uniteller
Комплексные услуги эквайринга
uniteller.ru

БРИСКЛИ (2018) briskly
Оборудование и ПО для торговли без персонала. Ядро сервиса – касса в смартфоне
briskly.online

ЕТ (2018) epayments
Инновационная платформа для процессинга платежей
epayments.com

ИПЦ (2018) wirebank
Интеллектуальная кроссплатформенная система для автоматизации всех видов расчетов и выплат
wirebank.ru

ПИМПЭЙ (2018) PIM SOLUTIONS
Сервисы для интернет-магазинов по оптимизации финансов и логистики
pimsolutions.ru

КОСМОВИЗАКОМ (2019) cosmovisa
Чарджбэк-сервис
cosmovisa.com

ПИМПЭЙ КАССА (2019) PimPay
Платформа для унификации финансовых транзакций и анализа поведенческих моделей в интернет-торговле
kassa.pimpay.ru

СИНТЕЗ (2019) SINTEZ
Универсальная облачная процессинговая система, объединяющая топливный и финансовый процессинг
sintez.llc

МАРС (2020) МЕГАР
Транзакционная цифровая платформа для специализированных платежей
megar.ru/mars

МОДУЛЬКАССА ТЕХНОЛОГИИ (2021)
Программное обеспечение для онлайн-касс
modulkassa.ru

Автоматизация
Automation

Количество зарегистрированных финтех-компаний по годам

ТЕХНО ДИАСОФТ (2008)
Флагманское решение обеспечивает централизованное предоставление всего спектра банковских услуг по обслуживанию физических лиц и поддержку сопутствующей внутрибанковской деятельности
technodiasoft.ru

ФИНАНСОВЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ (2008)
FIS Platform – инфраструктура для создания банковских приложений
fisgroup.ru

ДАМАСК (2009)
Система управления очередью
damask.ru

АУРУС (2011)
Разработка ПО в области корпоративной связи и контакт-центров
aurus5.ru

АКУМАТИКА (2012)
Облачная система управления предприятием
acumatica.com

ГОЛОСОВАЯ ПЛАТФОРМА (2012)
Платформа голосовых диалоговых интерфейсов для автоматизации работы колл-центров организаций разного уровня
s2snext.com

ТАЙМБУК (2012)
Система управления рабочим временем
timebook.ru

ПЕРВАЯ ОНЛАЙН БУХГАЛТЕРИЯ (2013)
Облачный провайдер полноценного автоматизированного сервиса по ведению бухгалтерского учета, расчету налогов и сдаче отчетности для МСБ
modulbuh.ru

ФЛЕКСБИ СОЛЮШНС (2013)
Автоматизация документооборота, CRM, управление мотивацией и сервисом
flexbby.com

ГРИНДАТА (2014)
Платформа для создания BPM-приложений
greendatasoft.ru

ДОКСИНБОКС (2014)
Автоматизация документооборота и работы с поставщиками
docsinbox.ru

КНОПКА (2014)
Облачная платформа для предоставления аутсорсинговых услуг для МСБ
knopka.com

ЮНИТАРИУС (2014)
Платформа для создания и моделирования цифровых двойников бизнес-процессов предприятия
unitarius.ru

АЙФЭЛЛ (2015)
Разработчик платформы управления проектами и ресурсами полного цикла с применением технологий ИИ
ifellow.ru

БЛИЖЕ К ДЕЛУ (2015)
Система обработки потоков клиентских запросов
usedesk.ru

НТ ПРОГРЕСС (2015)
Разработчик и поставщик low-latency для автоматизации операций на финансовых рынках
ntprogress.com

ШТОРМ ТЕХНОЛОГИИ (2016)
Автоматизированная система управления цифровым клиентским опытом
shtormtech.ru

СИПИЭЙ ХАБ (2017)
Программный комплекс для автоматизированного привлечения клиентского трафика финансовыми организациями
cpahub.ru

ДИАСОФТ ДИДЖИТАЛ (2019)
Платформа для построения сквозных бизнес-процессов и оркестрации многочисленных бизнес-сервисов и функций отдельных IT-систем в единую цепочку бизнес-логики
diasoft.ru

ДОКУМЕНТОЛОГ (2019)
Облачная IT-экосистема повышения эффективности бизнес-систем
documentolog.ru

КОНТРЕВА (2019)
Система для анализа эффективности и расчета экономической добавленной стоимости по коммерческим контрактам B2B, B2C, B2G
nida.pro

ПИКС РОБОТИКС (2019)
Платформа роботизации бизнес-процессов
pixrpa.ru

РОБИН (2019)
RPA-платформа
rpa-robin.ru

ШЕРПА РОБОТИКС (2019)
Автоматизация бизнес-процессов с использованием программных роботов и ИИ
sherparpa.ru

ЭЛМА (2019)
Система управления бизнес-процессам BPM
elma-bpm.ru

ВС-ЭКСПРЕСС ИННОВАЦИИ (2020)
Облачная платформа для технологизации предпродажных сервисов при реализации банковских продуктов
bcexpress.ru

ФЕНИКС (2020)
Платформа для цифровых финансовых продуктов
fenixfin.ru

Insurtech

Количество зарегистрированных финтех-компаний по годам

ВИРТУ СИСТЕМС (2008)
B2B2C-платформа для настройки и дистрибуции финансовых и страховых продуктов
virtusystems.ru

АГЕНТ УП (2014)
Агрегатор страховок
agentapp.ru

АГИМА ИНТЕРАКТИВ (2017)
Программный комплекс для индивидуального расчета стоимости страховых продуктов с использованием самообучающейся нейронной сети
pc.agima.ru

СТРАХОВЫЕ ПАРТНЕРЫ (2017)
Сервис для онлайн-оформления страховых продуктов
pampadu.ru

АБСОЛЮТТЕХ (2018)
Страховой маркетплейс
mafin.ru

МК ГРУПП (2018)
Платформа автоматизации работы страховых агентов
inssmart.ru

МЭЙНС ЛАБОРАТОРИЯ (2018)
MAINS Lab-решения на базе ИИ для страховой индустрии и медицины
mainslab.ai

ПЕНГВИНС (2019)
Система для оформления всех видов договоров страхования в режиме общения с чат-ботом
penguins.ru

ИНАПП СТРАХОВАНИЕ (2020)
Онлайн-экосистема страхования жилья и жизни человека
inapp.insure

Regtech

Количество зарегистрированных финтех-компаний по годам

БРЕЙНИСОФТ (2013)
Ведение учета и автоматизация деятельности банков и МФО
brainysoft.ru

ТАСС ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ (2015)
Проверка контрагентов и поиск закупок для МСБ
tassbiz.ru

АЙПИ ВЕБ-СЕРВИСЫ (2018)
Онлайн-платформа для управления интеллектуальной собственностью
ip-id.ru

АТРЕТЕК (2019)
Защита от неправомерных сделок и несоблюдения требований регулятора
тафс.рф

КОМПЛАЕНС ТЕХНОЛОГИИ (2019)
Решения в сфере Legal Tech
compliancetech.ru

САМОЗАНЯТЫЕ (2019)
Платформа для автоматизации процессов сотрудничества с самозанятыми
Самозанятые.рф

ЮРРОБОТ (2019)
Автоматизация деятельности по работе с дебиторской задолженностью с использованием машинного обучения и ИИ
urrobot.net

ЗЕТ-ТЕХНОЛОДЖИ (2021)
Контроль задолженности на основе кластеризации профиля пользователя по оптимальным стратегиям воздействий на залоговые устройства
za-prosto.ru

ПРОКОМПЛАЕНС (2021)
Автоматизация процессов внутреннего контроля
forecsys.ru

АЙДИТЕХ (2021)
Доставка и подписание юридических и финансово значимых продуктов
findostavka.online

Инвестиционные технологии Investtech

Количество зарегистрированных финтех-компаний по годам

СБОНДС.РУ (2002)
Терминал с ИИ агрегирует доступную информацию об активах, выявляет тренды и угрозы для их стоимости
cbonds.ru

КИБЕРВЕСТ (2011)
Сервис количественной оценки настроений инвесторов в отношении ценных бумаг, основанный на алгоритмах машинного обучения
sentellion.com

КОФИТЕ (CoFiTe) (2011)
Разработчик специализированного ПО для участников торгов на финансовых площадках
cofite.ru

АРТКВАНТ (2014)
Разработчик программного обеспечения для анализа финансовой и макроэкономической среды
artquant.com

СТАРТТРЕК (2014)
Инвестиционная платформа для покупки акций компаний МСБ
starttrack.ru

КЛАУДФЭКТОРИ (2016)
Разработчик мобильных приложений и веб-сервисов для инвестиционных, брокерских, управляющих, страховых компаний, НПФ, МФО, а также сервисов ДБО
cloudfactory.ru

МОДУЛЬДЕНЬГИ (2017)
Инвестиционная краудлендинговая площадка для выдачи займов на исполнение госконтрактов
mdfin.ru

ШАРЕСПРО (2017)
SharesPro – ИИ для мониторинга и персонализации стратегии по управлению инвестиционным портфелем на основе анализа рыночных показателей
sharespro.ru

ВИНВЕСТОР (2018)
Платформа с моделью дистанционной дистрибуции для поставщиков финансовых продуктов с использованием витрин партнеров
winvestor.ru

ДИСАЙТ (2019)
Решение для поиска информации, необходимой для принятия решения по инвестиционным проектам
dsight.ru

КРЕДИТ.КЛАБ (2019)
Инвестиционная платформа залогового кредитования
credit.club

ПЛАТФОРМА N1 (2019)
Online P2B/B2B-платформа биржевого типа для организации финансирования МСП
pln.one

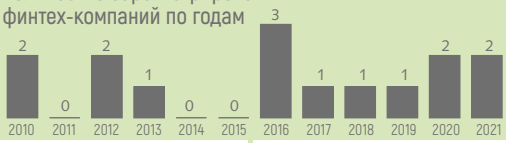
АСПК ТЕХНОЛОГИЯ (2020)
Интеллектуальная аналитическая система для повышения эффективности управления инвестиционным портфелем на рынке ценных бумаг
aspk.ru

Т2МТ (2020)
Рекомендательная платформа для поиска в технопроектах (стартапы) научных команд и инструментов финансирования

ФИНИС (2020)
Разработчик и поставщик решений автоконсультирования и автоследования на основе ИИ
aisfin.ru

Цифровые банки и кошельки Digital bank & Wallets

Количество зарегистрированных финтех-компаний по годам



ЕКАССИР - БАНКОВСКИЕ СИСТЕМЫ (2010)
Единая интегрированная IT-платформа для построения многоканального обслуживания клиентов в цифровом банке
ekassir.com

А3 (2010)
Платежный сервис
a-3.ru

АКОММЕРС (2012)
Платформа для построения дистанционных банковских экосистем
abanking.ru

БЕСКОНТАКТ (2012)
Мобильное приложение для удобных и выгодных покупок и сервис бесконтактной оплаты
cardsmobile.ru

КЭШОФФ ЛАБ (2013)
Облачный сервис, позволяющий физлицам видеть все свои финансы в едином месте и распоряжаться ими
cashoff.global

М СОФТ (2016)
Программная платформа для предоставления интеллектуальных сервисов в области управления программами лояльности
manzanagroup.ru

СКБ ЛАБ (2016)
Платформа для интеграции банков и поставщиков дополнительных финансовых и нефинансовых сервисов
skblab.ru

ТОЛКФИНАНС (2016)
Виртуальный банк-платформа, в котором взаимодействие клиента и банка осуществляется через кросс-платформенные мессенджеры
talkbank.io

ПЕРЕДОВЫЕ МУЛЬТИМЕДИЙНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ (2017)
Платформа для продвижения и управления финансовыми продуктами в виртуальной реальности
pmt.ru

ЦБП (2018)
API-платформа
apibank.online

ДИДЖИТАЛ ПАРТНЕРС (2019)
Платформа по предоставлению банковских продуктов и финансовых услуг
dp-moex.com

КАЗНАЧЕЙСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ (2020)
Мультибанк для корпоративного казначейства
corpbank.su

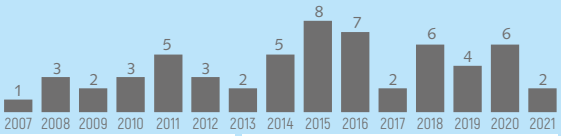
ПОДАРИ МЕЧТУ (2020)
Платформа для выпуска виртуальных карт
givedream.ru

АБСОЛЮТКАРТА (2021)
Платформа для автоматизированного управления лояльностью потребителей
abka.su

ЭВРИПЕЙ (2021)
Автоинформирование о поступлении платежей
everypay.io

Кибербезопасность и «Знай своего клиента»
Cybersec&KYC

Количество зарегистрированных финтех-компаний по годам



ПЕРИМЕТРИКС (2007)
Защита данных ограниченного доступа
perimetrix.com/ru

АНДАТА (2008)
Оптимизация рекламных кампаний
passport.andata.ru

ЛАБОРАТОРИЯ ИНФОВОТЧ (2008)
Разработчик решений по защите и анализу корпоративных данных
searchinform.ru

ОВИЖН (2008)
Технологии распознавания лиц
ovision.ru

КОЛОРАЙЗ (2009)
Платформа для моделирования цифрового двойника
coloreyes.ru

НТБ (2009)
Мониторинг, запись, управление сеансами доступа
newinfosec.ru

АВ СОФТ (2010)
Система защиты от целенаправленных атак
avsw.ru

ГЕНПЛЕЙС (2010)
Онлайн-бухгалтерия
genplace.ru

ИНФОВОТЧ АРМА (2010)
Обеспечение ИБ в технологических сетях АСУТП и IoT/IIoT
iwarma.ru

МСК МОБАЙЛ (2010)
Автоматизированная идентификация личности
id.world

ИНТЕГРА-С (2011)
Интегрированная интеллектуальная платформа безопасности
integra-s.com

СМ (2011)
Сервис получения электронной подписи
sign.me

СЭЙФТЕК (2011)
Защита дистанционного банкинга и электронного документооборота
safe-tech.ru

ЦЕЗУРИТИ (2011)
Технологии для защиты от вредоносных программ и хакерских атак
cezurity.com

ЭЙЧ-ЭЛЬ-ЭЛЬ (2011)
Разработчик систем кибербезопасности
qrator.net

АТОМ БЕЗОПАСНОСТЬ (2012)
Обеспечение ИБ и контроль действий персонала
staffcop.ru

ВИЖНЛАБС (2012)
Продукты и решения в области распознавания лиц и объектов, дополненной и виртуальной реальности
visionlabs.ai

НИЦ «ПРОСОФТ-СИСТЕМЫ» (2012)
Биометрическая идентификация по венам ладони, отпечаткам пальцев
bio-smart.ru

ОНСЕК (2013)
Защита веб-приложений и API
wallarm.ru

ЭШЕЛОН ИННОВАЦИИ (2013)
Платформа облачного аудита программного кода
npo-echelon.ru

АКРИБИЯ. ИССЛЕДОВАНИЯ И РАЗРАБОТКИ (2014)
Управление уязвимостями и инцидентами. Оценка состояния ИБ в динамике
acribia.ru

САЙТСЕКЬЮР (2014)
Защита web-сайтов от потерь и простоев
sitesecure.ru

СОЛИДСОФТ (2014)
Сетевой экран для защиты веб-приложений
solidwall.ru

СТАХАНОВЕЦ (2014)
Инструмент профилирования персонала
stakhanovets.ru

ЮЗЕРГЕЙТ (2014)
Разработчик ПО и микроэлектроники для ИБ корпоративных сетей
usergate.com

АСП ЛАБС (2015)
Межсетевой экран
asplabs.ru

ГРУППА АЙБИ ТДС (2015)
Предотвращение и расследование киберпреступлений и мошенничеств
group-ib.ru

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ (2015)
Центр мониторинга и управления информационной безопасностью
securityvision.ru

КУРЭЙТ (2015)
Технологии квантового шифрования
goqrate.com

НТЕХ ЛАБ (2015)
Распознавание лиц, силуэтов и действий людей
findface.pro

Р-ВИЖН (2015)
Разработчик систем кибербезопасности
rvision.pro

СЕРЧИНФОРМ (2015)
Комплексная защита от внутренних угроз на уровне IT-инфраструктуры, СУБД, файловой системы, рабочих станций пользователей и каналов передачи информации, рисков со стороны человеческого фактора
searchinform.ru

УАЙХЭППЕН (2015)
Решения по противодействию мошенничеству
whyhappen.ru

ИНЛЕКСИС (2016)
Облачный мониторинг качества информационных сервисов и отчетности в области промышленных потоковых и агрегированных больших данных
inleksys.ru

КИБЕРПРОТЕКТ (2016)
ПО для защиты данных, резервного копирования и восстановления виртуальных, физических и облачных сред
cyberprotect.ru

МАЙНДСКОР (2016)
Сервис автоматизированного психометрического скоринга пользователей на основе алгоритмов машинного обучения
mindscore.ru

РУСИЕМ (2016)
Мониторинг и анализ сетевой активности
rusiem.com

СОВРЕМЕННЫЕ РЕШЕНИЯ (2016)
Распознавание лиц в потоке любой интенсивности
fsense.ru

ФИШМАН (2016)
Автоматизированная система тестирования и обучения сотрудников ИБ
phishman.ru

ЭДМОН (2016)
Фрод-мониторинг
admon.ai

АТАК КИЛЛЕР (2017)
Активная защита критических веб-приложений от внешних атак
infowatch.ru/products/attack-killer

ВАРИТИ+ (2017)
Защита от ботов, кражи данных, DDoS-атак
variti.io/ru

ВИЗОРЛАБС (2018)
Системы видеоаналитики
vizorlabs.ru

КЛАУДТЕХ (2018)
Управление затратами на цифровую инфраструктуру
лукрум.рус

ПАНГЕО РАДАР (2018)
Оснащение центров мониторинга информационной безопасности
pangeoradar.ru

ПОЛИСИГНАЛ (2018)
Система мониторинга и управления IT-инфраструктурой предприятия с геораспределенной архитектурой
polysignal.com

СЕРЧИНФОРМ ПРОФАЙЛИНГ (2018)
Управление персоналом и учет кадровых рисков
searchinform-profiling.ru

ФОКУС ТЕХНОЛОГИИ (2018)
Wi-Fi- и видеоаналитика
focus.bi

АЙРИС ДЕВАЙСЕЗ (2019)
Биометрическая идентификация по радужной оболочке глаз
irisdevices.com

КСЕЛЛО (2019)
Обнаружение, анализ и защита в режиме реального времени от направленных APT-атак
xello.ru

ЭНДЖИАР СОФТЛАБ (2019)
Разработчик средств информационной безопасности, обработки и анализа данных, а также роботизации бизнес-процессов
ngrsoftlab.ru

АВАТЕК СОФТ (2020)
Безопасность сетевой инфраструктуры
avatecsoft.ru

КИТР (2020)
Интеллектуальная платформа оркестровки средств защиты и автоматического реагирования на инциденты ИБ
eplat4m.com

КОНТРОЛХАК (2020)
Оценка защищенности информационных систем и тренировка подразделений кибербезопасности
ctrlhack.ru

СТИНГРЕЙ ТЕХНОЛОДЖИЗ (2020)
Поиск уязвимостей и автоматизации регрессионного тестирования ИБ в мобильных приложениях
stingray-mobile.ru

МЕТРИКА Б (2020)
Система идентификации по лицу
inoface.bio

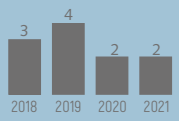
ПРО-ТЕК ИНЛАБ (2020)
Аутентификация пользователей мобильных устройств
1Lay.com

АЙТИ ПРОВАЙД (2021)
Система управления процессами защиты персональных данных
itprovide.pro

МОБИЛЬНЫЕ БИОМЕТРИЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ (2021)
Регистрация и проверка демографических и биометрических данных
mbs-sk.ru

Цифровые активы
Digital Assets

Количество зарегистрированных финтех-компаний по годам



КРАКК (2018)
Хранение криптоактивов и управление ими
cracc.io

РУНА БТ (2018)
Инвестиционная площадка для инвесторов и криптовалютных управляющих
nousplatform.com

ЦИФРОВЫЕ ПЛАТЕЖИ (2018)
Платежный сервис расчетов за товары и услуги в национальных и цифровых валютах
joys.digital/ru/

B41 (2019)
Блокчейн-фреймворк решает задачу цифровизации и кибербезопасности
b41.io

ВЕБ3 ИНТЕГРАТОР (2019)
Блокчейн-платформа для бизнеса и государства
wavesenterprise.com/ru

КИК ЭКОСИСТЕМА (2019)
Финтех-инструменты, формирующие «сервис одного окна» для криптовалют
kickecosystem.com

КРЕДЕНЦИЯ (2019)
Инструмент для выпуска, хранения и проверки цифровых пожизненных документов
credentia.ru

B4 (2020)
Маркетплейс для заключения факторинговых сделок с использованием ЦФА и EDI-факторинга
b4all.ru

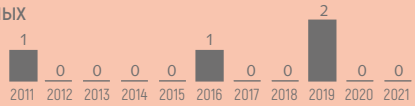
БЛОКЧЕЙН ХАБ (2020)
Децентрализованная блокчейн-платформа для автоматизации взаимоотношений покупателей, продавцов и финансовых провайдеров
factorin.io

УНИВЕРСАЛЬНЫЕ СМАРТ-КОНТРАКТЫ (2020)
Смарт-контракты для бизнеса
enligent.io

ЦЕНТР БЛОКЧЕЙН-ТЕХНОЛОГИЙ (2021)
Система протоколов и приложений, основанная на специализированном блокчейне, разработанном специально для индустрии DeFi
blocktec.center

Партнерские центры

Количество зарегистрированных финтех-компаний по годам



Сбертех (2011)
Исследовательский корпоративный центр
sber-tech.com

Тинькофф Центр разработки (2016)
R&D-центр
tinkoff.ru/software

БКС ФИНТЕХ (2019)
Исследовательская деятельность в сфере big data, ИИ и нейросетевых технологий
bcs-bank.com

ТС-ИННОТЕХ (2019)
Стратегические компьютерные технологии и ПО
bcs-bank.com

Lending&Scoring

Количество зарегистрированных финтех-компаний по годам

ХФ ЛАБС (2005)
Повышение качества клиентских данных
hflabs.ru

ФИЛКОС (2006)
Программный комплекс для автоматизации выдачи кредитов и займов на базе ИИ
algomost.com/ru

БАНКИ.РУ ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ (2007)
Программный комплекс для автоматизации процесса выбора и выдачи кредитов с использованием ИИ
banki.ru/services/calculators/credits

ЭБК (2009)
Облачная платформа для комплексной автоматизации работы онлайн и офлайн кредитных брокеров
Exbico.com

ДИРЕКТ КРЕДИТ (2011)
Комплексная платформа автоматизации POS-кредитования
lk.direct-credit.ru

ДАБЛ (2012)
Программные продукты, в основе которых лежат методы и алгоритмы для поиска, хранения и интеллектуального анализа Big Data и Data Mining
doubledata.ru

ЭСАРДЖИ-АЙТИ (2012)
Оценка имущества и выдача ипотечных кредитов полностью онлайн
srg-it.ru

БЖР (2013)
Онлайн-брокер по банковским кредитным программам
banki.shop

СЕВЕН ПРОЦЕССИНГ (2013)
Платформа для оформления рассрочки/кредитов онлайн на покупку конкретных товаров и услуг
happylend.ru

СКОРИСТА (2014)
Онлайн-сервис для оперативного принятия решений о выдаче кредита заемщикам
scorista.ru

ФАЗУМ (2014)
Экосистема эффективных продаж и магазин приложений для банков
farzoom.com

АДВ ТЕХНОЛОГИИ (2015)
Мультиотраслевая платформа для автоматизации и реализации персонального взаимодействия с пользователями
adv.ru

ГАРАНТ КОНТРАКТ (2015)
Программный комплекс для автоматизации деятельности лизинговых компаний
leasing-komissar.ru

ПОТОК.ДИДЖИТАЛ (2016)
Краудлендинговая платформа для выдачи займов P2B и автоматизированного выпуска коммерческих и биржевых облигаций
potok.digital

НЬЮТОН ТЕХНОЛОГИИ (2016)
Платформа цифрового обслуживания клиентов для инвестиций, которая встраивается в существующую систему финансовых институтов
nwtn.io

ФИНСТАРЛАБС (2016)
Облачная платформа управления сервисами финтех-оператора МФО
finstarlabs.ru

РОБОФИНАНС (2017)
Совершенствование скоринговых моделей и формирование индивидуальных условий для заемщика
robo.finance

ТЕНДЕРХАБ (2017)
Мультибанковская система предоставления кредитных и гарантийных услуг и экспресс-оценки заемщиков
tenderhub.ru

АКСИОМА ФИНАНС (2018)
Цифровой брокер, платформа, которая автоматизирует процесс рефинансирования и помогает заемщикам дистанционно перекредитовать ипотеку, уменьшив процентную ставку
refin.online

ДЖЕТЛЕНД (2018)
Инвестиционная краудлендинговая платформа
jetlend.ru

ОНЛАЙН СЕРВИС (2018)
Выдача электронных банковских гарантий
ignetik.ru

МАНДАРИНЛАБ (2018)
Платежная платформа для ведения глобального онлайн-бизнеса
mandarin.io

МЕТРИКС ОНЛАЙН (2018)
Облачная финтех-платформа для предоставления сервисов в области банковских гарантий и факторинга
metrix-online.ru

ФИНМАРКЕТ (2018)
Облачный сервис для ипотечных агентов с виртуальным рабочим местом
ipoteka.center

ФИНОМАНСЕР ЛАБС (2018)
Автоматизация сбора и подготовки финансовой отчетности юридических лиц
finomancer.ru

АЙ ДИ ЭФ ЛАБ (2019)
Платформа для разработки программ по оптимизации и автоматизации бизнес-процессов кредитного конвейера
idfinance.com

ДАТАФИНН КОНСАЛТИНГ (2019)
Платформа для продажи банковских продуктов и управления рисками
datafinn.ru

СДЕЛКАРФ (2019)
Платформа для ведения сделок с недвижимостью
сделка.рф

ЛИЗПОЙНТ (2020)
Автоматический сервис предоставления лучшего предложения по лизингу
leasepoint.ru

ОРБИТА ТЕХНОЛОГИИ (2020)
Платформа для автоматизации и онлайн-оформления всех этапов лизинговой сделки
orbita.center

СЕЙЛЗ ЧЕЙН ЛАБ (2020)
Платформа для работы агентов/партнеров банков
saleschain.ru

ФИНДАТА (2020)
Автоматическая платформа подбора кредитных продуктов
findata.su

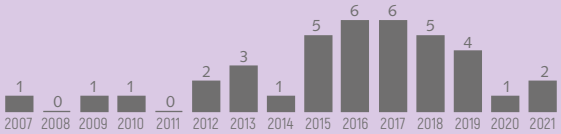
ФИН ПЭЙ (2020)
Автоматизированная скоринговая платформа для кредитования физлиц
finpay.team

МПС ТЕХНОЛОДЖИ (2021)
Скоринговая платформа прогнозирования поведения заемщиков
mpstech.ru

СМАРТФОКС (2021)
Платформа для управления сервисами факторингового финансирования

Искусственный интеллект в финансах (AI in finance)

Количество зарегистрированных финтех-компаний по годам



ДЕЙТА КЬЮ (2007)
Облачный сервис для нормализации, проверки и обогащения контактных и иных данных
dadata.ru

МОЕ ДЕЛО (2010)
Облачный бэк-офис для бизнеса с функционалом для различных категорий пользователей и широким использованием прогностических алгоритмов
moedelo.org

ЛАБОРАТОРИЯ НАНОСЕМАНТИКА (2012)
Речевые технологии на базе искусственного интеллекта
nanosemantics.ai

НДФЛКА.РУ (2012)
Налоговый консьерж
ndflka.ru

АЛГОМОСТ (2013)
Платформа по интеллектуальному анализу больших объемов данных (BigData Mining)
algomost.com/ru

РИТЕЙЛ РОКЕТ (2013)
Удержание клиентов, наращивая LTV и повторные продажи
retailrocket.ru

СОРСДАТА (2013)
Сервис рассрочки
mokka.ru

АТС (2014)
Голосовые роботы-помощники для обработки входящих и исходящих вызовов
atsaero.ru

ВИДЖЕТ (2015)
Интерактивный робот-оператор с системой распознавания речи на нескольких языках
zvonobot.ru

НЕЙРО (2015)
Голосовой ИИ для коммуникаций
neuro.net/ru

ПРОМОБОТ (2015)
Сервисный робот
promo-bot.ru

РЕДХЕЛПЕР (2015)
Онлайн-консультант
redhelper.ru

СИНЕРДЖИ БОТ (2015)
Система автоматизации коммуникации в мессенджерах
synergy.bot/ru

БИОРГ (2016)
Интеллектуальные сервисы в области распознавания документов и оцифровки изображений с помощью нейросетевых алгоритмов
beorg.ru

ДИАЛТЕХ (2016)
Платформа для ускоренной разработки интеллектуальных текстовых и голосовых ботов
dialtech.io

ДИАЛОГ (2016)
Мессенджер Dialog Enterprise для защищенных внутренних коммуникаций
dlg.im

ДИПХАКЛАБ (2016)
Сервис для роботизации службы поддержки в цифровых каналах
autofaq.ai

СМАРТ ЭНДЖИНС СЕРВИС (2016)
Безопасное распознавание типовых документов
smartengines.ru

УРАЛИННОВАЦИЯ (2016)
Построение омниканальных автоматизированных коммуникаций с клиентом
twin24.ai

АЙВОЙС ТЕХНОЛОДЖИ (2017)
Конструктор для создания голосовых помощников и облачный провайдер сервисов
ivoice.tech

ГРИДФОР (2017)
Решение для комплексной аналитической обработки больших данных в реальном времени
gridfore.com

ИНФОБОТ (2017)
Платформа по созданию голосовых помощников
infobot.pro

КРАФТ-ТОЛК (2017)
Чат-центр с ИИ
crafttalk.ru

МАИНД КРАФТ (Just AI) (2017)
Продукты и решения для создания разговорных интерфейсов
just-ai.com

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА (2017)
Сервис речевой аналитики
speechanalytics.ru

ДАША АИ (2018)
Автоматизация звонков колл-центра
dasha.ai

ДИБРЕЙН (2018)
Сервис извлечения данных из документов по API
dbrain.io

КВИНТ (2018)
Голосовые роботы для обработки сложных диалогов на входящей и на исходящей линии телефона
kvint.io

СОЙКА (2018)
Платформа для автоматической обработки и аналитики документов
soica.ru

ЦФТ БАЗИС (2018)
Распознавание, проверка и анализ клиентской и иной документации
basis.center

АПЭРБОТ (2019)
Сервис распознавания, анализа и извлечения информации из документов
aprbot.com

ЕОРА 1ЧАТ (2019)
Сервис для анализа ключевых метрик работы ботов
onedash.cc

РОБОВОЙС (2019)
Проектирование и запуск роботизированных, омниканальных и мультиязычных коммуникаций
robovoice.ru

ФЛАЙГО ГРУПП (2019)
Личный финансовый помощник
flygo.ru

БУХГАЛТЕРИЯ И РОБОТЫ (2020)
RPA-помощник для повышения эффективности по аутсорсингу бухгалтерских и финансовых услуг

ДИПВОЙС (2021)
Обработка входящих звонков и передача информации абоненту в мессенджер
deepvoice.ru

КРЕДИТАНЕТ (2021)
Юридическая помощь гражданам России по освобождению от кредитов и долгов
kredita.net

Михаил Ефремов («ФИНФОРТ Р&Д»): Маркетплейсы — это альтернатива экосистеме банка

О том, чем уже сегодня цифровые финансовые платформы, реализующие концепцию Open Banking, полезны банкам разных масштабов и сегментов, а также страховым компаниям и МФО и что еще предстоит сделать для развития этих финансовых технологий, «Б.О» рассказал Михаил Ефремов, генеральный директор компании «ФИНФОРТ Р&Д»

Текст
АЛЕКСАНДРА КРЫЛОВА,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

— Михаил Николаевич, сегодня в России наблюдается бум маркетплейсов, они уже «перетянули на себя» значительную долю рынка онлайн- и офлайн-продаж. Как вы оцениваете готовность потребителей пользоваться финансовыми услугами в интернете?
— Люди пока только привыкают к новой модели потребления финансовых услуг, и мы наблюдаем поступательное движение вперед, но не такое стремительное, как многим хотелось бы. Тому есть две причины.

Первая — это незавершенный процесс цифровизации банков. Лишь некоторые из них могут называться «цифровыми». Это, конечно же, «Тинькофф», Альфа-Банк и Сбер. А всем остальным предстоит пройти еще очень длинный путь. В первую очередь необходимо решить проблему, связанную со скоростью принятия ключевых решений, а также с внутренними бизнес-процессами, благодаря которым они принимаются. Процесс привыкания россиян к новой модели потребления проходит чрезвычайно медленно, в силу того что банки не могут предложить достаточный уровень комфорта и качества клиентского сервиса, присущий цифровым платформам. Эту мысль мы и пытаемся донести до наших партнеров.

Вторая причина, к сожалению, кроется в недостаточном уровне финансовой грамотности населения. Что такое кредит и депозит, люди знают, но, увы, на этом знания большинства из них заканчиваются. У нас есть несколько банков-партнеров, которые не входят в первую десятку самых популярных среди физических лиц. Они готовы с точки зрения бизнес-процессов выдавать через нас кредиты в режиме онлайн в тех регионах, где они даже не представлены. Но у клиентов такое пред-

ложение вызывает опасения. Они не знают, как можно погасить взятый в онлайне кредит, боятся, что у них это не получится, к ним явятся злые коллекторы и все заберут. Так что приходится разъяснять людям, что никаких проблем с погашением не возникнет: для этого можно воспользоваться любым банкоматом, это законно и прекрасно работает.

Так что, с моей точки зрения, должно пройти еще года два-три до того момента, когда получение финансовых услуг в интернете войдет в моду. А вот тогда уже потребителей от них, можно сказать, за уши не оттащишь.

— Какие плюсы для потребителя в получении финансовых услуг в режиме онлайн на интернет-платформах можете выделить?
— На этот вопрос каждая платформа ответит по-своему. Мы скажем, что это возможность получения финансовой услуги «банк на диване», к который человек впервые обращается. Причем велика вероятность, что эта услуга будет предоставлена на выгодных для потребителя условиях. Платформа как минимум, мне кажется, должна транслировать запрос пользователя на получение кредита сразу на большое количество банков, чтобы у потребителя возникло право выбора.

— А насколько сами поставщики финансовых услуг готовы работать со сторонними платформами?
— Банки, как мне видится, на данный момент не готовы ни технологически, ни политически. Они опасаются той новой цифровой реальности, которая создается на наших глазах. Наши партнеры видят, что не могут больше держать в руках процесс коммуникации с клиентами, и понимают неотвратимость их ухода на цифровые платформы, как это уже произошло на товарном рынке.

Другое дело — страховые компании. Они обладают высоким уровнем цифровизации сделок и обслуживания клиентов, поэтому никто не опасается ни агентских, ни цифровых продаж. Правила игры понятны, и все по ним уже работают.

Что касается чуть менее привычного, например брокерской истории, то благодаря новому тренду у многих сейчас есть API, и для них это вполне нормально. Можно еще вспомнить МФО. Они в принципе ушли почти целиком в онлайн-продажи, насколько нам известно. Так что в сфере оказания услуг в интернете банки пока выглядят догоняющими.

— На вашей платформе доступны финансовые услуги только банков или страховых компаний тоже?
— Из поставщиков на нашей платформе сегодня присутствуют банки, которые предлагают потребительские кредиты, кредитные карты, дебетовые карты, расчетно-кассовое обслуживание МСБ. Также есть микрофинансовые организации, есть страховые компании с полисами ОСАГО. В целом, наша концепция подразумевает объединение всех связанных с финансами продуктов на платформе ФИНФОРТ в течение будущего года. А к началу 2023-го мы полностью должны закрыть линейку, включая нетрадиционные сервисы — краудлендинг, p2p-кредитование, ПИФы, готовые инвестиционные продукты для россиян, которым не хочется разбираться в тонкостях работы на фондовом рынке.

— Сколько банков уже подключено к вашей платформе?
— На сегодняшний день чуть больше 30. В их числе Альфа-Банк, «Тинькофф», Райффайзенбанк, СКБ-банк, «Точка», «Открытие». На сегодняшний день мы пытаемся наладить сотрудничество с банками среднего и малого сегмента, но с ними есть определенные сложности. Главная из них — восприятие этих банков потребителем.

— Чем вы объясните заинтересованность крупных банков, обладающих собственными цифровыми платформами, в сотрудничестве с игроками Open Banking?
— Им нужно расти, и мы как платформа, а также как аутсорсер услуг финансовых представителей в разных регионах страны можем им помочь в привлечении клиентов. При этом банки платят нам только за результат — за нового проверенного клиента. Если они будут решать эту задачу своими силами, то будут вынуждены заплатить за рекламу, стараться избегать операционных ошибок, что довольно часто, к сожалению, случается. А подключаясь к нам, они уходят от этих затрат.

Маркетплейс — это не альтернатива экосистеме банка, а скорее платформа, которая предоставляет дополнительный спектр возможностей для развития банковского бизнеса, среди них — развитие клиентских отношений и повышение качества сервиса, усиление IT-потенциала банка, повышение качества продаж и расширение географии деятельности. Они не исключают, а скорее, наоборот, взаимодополняют друг друга. То есть они могут спокойно сосуществовать, совершенно не мешая друг другу, поскольку у них разные задачи.

— В чем история win-win для всех участников взаимодействия в рамках концепции Open Banking?
— Я начну с крупных банков, для которых Open Banking сейчас — это ужас, это потеря идентичности бренда. Для того чтобы разглядеть его преимущества, таким банкам нужно понять, что клиентская масса в России небесконечна, и ее рост рано или поздно закончится. Кредитовать того, у кого уже пять кредитов, довольно сложно и неинтересно. И одна из основных задач сервисов Open Banking — помочь таким клиентам с этим разбираться.

Кроме того, на мой взгляд, платформы несут в себе очень важную для крупных банков ценность. Это создание новых сервисов, которые сами они разработать не могут. и только предоставление API, возможности что-то создавать сторонним командам могут дать таким кредитным организациями то, что сейчас им необходимо.

Для малых и средних банков, которые в силу разных причин — отсутствия IT-кадров, бюджета, еще чего-то — неспособны дать клиенту качественный цифровой сервис, в частности обеспечить необходимую скорость реакции, платформы Open Banking — это инновационный канал продаж, соответствующий ожиданиям потребителей.

К тому же такое сотрудничество дает весомую экономию. Платформа обеспечивает малому или среднему банку верификацию, комплаенс, проверки, необходимые для принятия решения. Более того, она освобождает банк от постоянных затрат: на офис, на представителей в каждом регионе, на логистику, на IT-департамент с дорогими разработчиками. Это все предоставляет ему маркетплейс, причем денег за это не берет, банки платят только за совершенную сделку.

Потребители, обратившись к таким цифровым сервисам, получают доступ сразу к предложениям нескольких банков, возможность собрать все свои финансовые услуги в одном месте и там управлять ими.

А для платформы как основного цифрового канала удовлетворенность клиента, его долгий путь повышает шансы заработать в будущем, постоянно предоставляя клиенту услугу, которая ему в данный момент нужна. При этом с его разрешения платформа видит, сколько у человека кредитов, и может подсказать ему, что не надо сейчас брать еще один кредит, а надо немножко потерпеть. Это некая экологичность.

— Иными словами, финансовый консалтинг вы также можете предоставить своим клиентам?

— Мне кажется, платформа обязана предоставлять автоматизированный финансовый консалтинг или какое-то личное консультирование. Повышение финансовой грамотности россиян открывает дополнительные возможности для продаж на платформе. Я имею в виду не мисселинг, когда клиенту навязывают, к примеру, ИСЖ с обещанием ставки 20%, а на выходе он получает 0,1%, а помощь клиенту в принятии осознанного решения по инвестированию или кредитованию. Для этого у платформы есть множество возможностей. Их реализация способствует экологичности отношений с клиентом и увеличению срока его жизни в бизнес-периметре.

— Когда, на ваш взгляд, банки осознают экономическую выгоду взаимодействия с потребителем на платформах Open Banking?

— Поскольку правил игры еще нет, можно сказать, что это произойдет тогда, когда клиенты начнут переходить из банковских каналов на эти платформы. В принципе, сейчас, когда некоторые платформы активно вкладываются в широкий маркетинг, это уже начинает происходить. Нам очень хотелось бы, чтобы уже в 2023 году платформы стали неотъемлемой частью отрасли. Мы к этому моменту готовимся.

— Бытует мнение, что финтех-компании обогнали средние и малые банки по уровню внедрений новых технологий. Вы с ним согласны?

— Абсолютно согласен. Малым и средним банкам внедрять инновации очень тяжело. Кредитные организации такого масштаба не могут себе позволить ДБО за несколько миллионов долларов, потому что за счет их клиентских баз такие системы никогда не окупятся. Получается, что им доступно то, что они используют. И это широкое поле деятельности для финансовых платформ, готовых по комиссионной модели предоставить таким банкам высокотехнологичные, качественные сервисы.

— Как вы подключаете к вашей платформе банки, разные по степени своего технологического развития, с не самыми развитыми информационными системами и инфраструктурой?

— Я так отвечу: молодецкой удалью и фантазией. Приходится что-то выдумывать, каждый раз какие-то странные конструкции выстраивать на своей стороне, подстраиваться под наших партнеров. В этом году нам удается правильно выстраивать процессы подключения: у банков появилась потребность с нами разговаривать.

— Сколько времени занимает подключение к платформе одного малого или среднего банка?

— Если все делать по правилам, то требуется не менее двух-трех месяцев для размещения кредитной карты, потребительского кредита и дебетовой карты. А если брать какой-то совсем неправильный процесс (который мы сейчас не поддерживаем) вроде перехода по реферальным ссылкам, при котором клиент переходит на сайт банка, то это довольно быстро происходит. Если же выстраивать идеальный процесс, то можно потратить и полгода.

> **С лидерами цифровизации все хорошо: они знают, что это такое, понимают, что нужно сделать, для того чтобы все прошло быстро и гладко**

— А крупные банки вы тоже за полгода подключаете?

— С лидерами цифровизации все хорошо: они знают, что это такое, понимают, что нужно сделать, для того чтобы все прошло быстро и гладко. Если говорить про банки, которые менее развиты с точки зрения цифровизации, то там основная сложность — поддержка этого самого API при возникновении каких-то проблем. Самые характерные ситуации — это обновление банком справочников. Зачастую банки это делают, но забывают об этом сообщить, и у нас все заявки сразу уходят в ошибку. Приходится самим эти ошибки выявлять, снимать продукт с продажи и выяснять, что же там произошло.

— Как вы оцениваете удобство сегодняшнего технологического подключения к платформе ФИНФОРТ для банков разных масштабов?

— Пока это неудобно. Каждый раз и мы, и банк мучаемся в определенном смысле. Мы берем то API, которое нам предоставляет банк. Если его нет, то вместе разрабатываем этот открытый интерфейс, но все равно, поскольку привычки у банков работать через API нет, подключение каждого следующего продукта к платформе для них — это что-то новое.

Сейчас Ассоциация ФинТех разрабатывает серию стандартов нескольких API. В пакете

их то ли семь, то ли девять. И это далеко не предел, стандартов нужно значительно больше. Но если даже этими стандартизированными API начнут пользоваться, это уже будет большая поддержка.

Я знаю, что некоторые платформы предоставляют свои API, интересно, что у коллег получится. Если получится, буду только рад, значит, мы тоже можем так. Но сам, честно говоря, не верю, что сейчас банки захотят играть в игру: «Берите наше API, заходите». По разным причинам.

— А регулятор может здесь сыграть какую-то роль?

— Он ее и играет, поскольку именно с подачи Центрального банка АФТ реализует стратегию Open Banking.

— Какие еще правила игры, на ваш взгляд, нужны финтех-платформам и другим взаимодействующим с ними участникам рынка?

— Главное, что необходимо регулировать, — это сообщения, которые платформы доносят до клиента. Здесь я абсолютно согласен с Банком России: мисселинг — это явление, которое может похоронить любую инициативу в сфере Open Banking, и его нельзя допускать. Более того, мы надеемся в следующем году со своей стороны предложить регулятору инициативу разработки стандарта качества и стандарта коммуникации с клиентом. Иными словами, должно быть регламентировано то, что мы говорим, и то, что мы не говорим клиенту, как мы это говорим и как мы понимаем, что хорошо, а что плохо.

Правила игры должны быть, потому что сейчас стать финансовой платформой довольно легко, и появление нового недобросовестного «игрока», который не хочет быть экологичным, бросает тень на всю формирующуюся сферу. Это будет минус доверия клиентов, минус доверия банков; регулятор тоже будет недоволен и начнет постфактум закручивать гайки, что ни к чему хорошему не приведет. Вот почему, мне кажется, сама отрасль должна стараться не допустить формирования неправильного тренда.

— Каким для группы компаний ФИНФОРТ был уходящий 2021 год?

—Я бы обозначил 2021-й для нашей компании как год некой перестройки процессов, это главное, что происходило. Мы перешли на продуктовый подход. Это было непросто, зато позволило нам намного ускорить разработку. Сейчас у нас восемь команд разработчиков, большая часть которых разбросана по всей стране и работает из дома. Центр разработки у нас в Краснодаре, но в 2021 году для сотрудников это не имеет особого значения.

— Как ваш бизнес чувствует себя после пандемии?

— Мы снова вышли на показатели 2019 года с точки зрения продаж и подготовили большой технологический задел, который с первого квартала следующего года начнем реализовывать.

А еще у нас наконец-то скоро появится клиентское приложение, которое будет нести значительную ценность для пользователя. Оно задумывалось как отправная точка реализации концепции Open Banking.

Как я уже говорил, с точки зрения погашения кредита и понимания клиента, что такое кредит и почему банки одобряют или отказывают, люди не умеют считать свою нагрузку. Обычная логика такого клиента: «Я получаю 100 рублей, значит, я могу взять в кредит 100 рублей». Но это ошибка, потому что у него из 100 рублей остается 30. И мы вынуждены ему это подсказывать и предоставить возможность гасить кредиты любых банков без всяких комиссий. Тут в первую очередь наиболее активны наши партнеры, малые и средние банки.

— А что вам дает статус резидента фонда «Сколково»?

— После его получения нам гораздо проще стало общаться с инвесторами, появилась возможность пользоваться налоговыми льготами. Это, как мне кажется, и есть та причина, по которой вообще создавалась подобная структура. Налоговые льготы для нас очень важны, поскольку бизнес финансовых платформ еще довольно долго будет находиться в стадии инвестирования. С точки зрения технологий есть еще очень большое количество вещей, которые нам только предстоит создать, и наличие таких льгот дает возможность на разумном горизонте рассчитать прибыль.

— Поделитесь, пожалуйста, планами развития платформы на ближайшие годы.

— Мы рассчитываем договориться с несколькими банками о реализации Open Banking, планируем нарастить нашу постоянную клиентскую базу до 5 млн человек и хотим предоставлять своим клиентам качественный сервис — такой, который будет позволять им работать на нашей платформе с различными банками. Б.О

Александр Генцис («Техно Диасофт»): У нас идеальное место работы для тех, кто хочет быть на гребне развития финансовых IT

О траектории развития компании «Техно Диасофт», входящей в группу компаний «Диасофт», и широких возможностях для роста и самореализации в профессии, которые компания предоставляет начинающим программистам и зрелым разработчикам, рассказал Александр Генцис, ее генеральный директор

Текст
АЛЕКСАНДРА КРЫЛОВА,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

— Александр, на кого ориентированы продукты компании «Техно Диасофт», какая у них специфика?
— Компания «Техно Диасофт» была создана как совместное предприятие двух известных разработчиков финансового программного обеспечения — «Технос» и «Диасофт» — специально для решения вопросов автоматизации сверхкрупных банков вскоре после того, как новая команда Сбербанка взяла курс на консолидацию IT-платформ и цифровизацию.

Компания «Технос» к тому времени уже 20 лет развивала разработанную для Сбербанка базовую ретейловую систему. Она была установлена в нескольких его территориальных банках, но имела один существенный недостаток: не была централизована. В компании «Диасофт» в то время была выпущена первая версия Diasoft Framework в сервис-ориентированной архитектуре (SOA) с открытыми интерфейсами. Мы осознали, что синергия инновационного подхода «Диасофт» и опыта «Технос» позволят поддержать новые требования Сбербанка. Так появилась компания «Техно Диасофт», которая за полтора года выпустила уникальный продукт — централизованную платформу для автоматизации обслуживания клиентов — физических лиц. В ней с минимальной задержкой (до 100 мс) могли работать 100 тыс. пользователей одновременно. Это был большой успех: и архитектурный, и функциональный.

Достигнув этого успеха, мы подали заявку на статус «Участника проекта “Сколково”», в которой в качестве

интеллектуальной собственности представили централизованную платформу для автоматизации обслуживания физических лиц. Эту платформу можно развивать как с помощью специалистов «Техно Диасофт», так и силами программистов IT-департамента банка или же с привлечением других подрядчиков.

— Какие задачи решает компания «Техно Диасофт» сегодня? Появились ли у нее новые клиенты?
— Всем известно, что Сбербанк развивает свою экосистему самостоятельно, но масштаб этой задачи таков, что даже ему не хватает собственных ресурсов. Так что сейчас компания «Техно Диасофт» на 80–90% сосредоточена на проектах цифровизации крупнейшего банка нашей страны. Помимо этого мы адаптировали нашу платформу к решению задач участников экосистемы Сбербанка, предоставляющих небанковские продукты, поддерживаем их развитие, цифровизацию и экспансию.

Платформа от «Техно Диасофт» изначально была предназначена для финансовых организаций с большими объемами собственной разработки программного обеспечения. Но таких финансовых организаций в России не так уж и много. Поэтому сейчас мы находимся в поиске новых клиентов и сфер применения нашей платформы и ее компонентов.

— Почему для вас было важно получить статус участника проекта «Сколково»?
— Во-первых, это открытая среда для взаимодействия инноваторов. В ней есть место и для менторства, и для кураторства, и для обмена новыми идеями, и для сотрудничества. Во-вторых, статус участника «Сколково» дает определенные налоговые льготы, долгое время недоступные для остальных IT-компаний в России. Для нас это действительно очень существенное подспорье, которое позволяет направить высвобожденные средства на дальнейшее развитие платформы и перспективные инновационные разработки.

— Как вы преодолеваете дефицит IT-кадров? Как привлекаете и удерживаете разработчиков?
— В сфере финансов у программистов есть выбор между IT-департаментом банка и внешней IT-компанией, которая его обслуживает. Но при этом надо понимать, что в финансовой организации у программистов и разработчиков одна задача — поддерживать основной бизнес, а для нашей компании, которая работает с несколькими банками, главное — это IT.

В IT-компании перед программистом открываются широкие перспективы формирования собственного понимания жизни, взгляда на профессию и понимания своего места в ней. И траекторий для профессионального роста здесь, на мой взгляд, намного больше, чем внутри банка, где разработчик будет годами занимать определенную ячейку и где за право ее сменить на другую придется серьезно побороться.

Мы работаем с банками, у наших специалистов есть доступ к новейшим технологиям и практикам, и при этом у них намного больше свободы и больше маневра в карьере, в развитии своих профессиональных знаний и навыков, накоплении опыта. Это наше основное конкурентное преимущество, которое мы стремимся донести до программистов. Помимо широких перспектив мы предлагаем достойную, конкурентоспособную оплату труда.

— Вы предпочитаете нанимать зрелых IT-специалистов или растить молодых?
— Мы, конечно, были бы рады брать готовых, опытных разработчиков, но такие сейчас на рынке в дефиците. Конкурентная ситуация требует, чтобы мы были готовы взять как квалифицированного человека и показать ему его road map внутри организации, так и джуниора и сделать так, чтобы ему было интересно развиваться именно в нашей компании. Отдельная история — это работа со студентами, которые станут джуниорами через год, два, три. Им нужно помочь к этому времени постепенно погрузиться в специфику отрасли и накапливать опыт.

— Не будут ли со временем, по мере распространения low-code подхода, снижаться требования к квалификации разработчиков?
— Сегодня многие задачи в сфере промышленной разработки программного обеспечения реализуются в автоматическом режиме, и я считаю, что это хорошо. Пока еще сложные программные продукты не пишутся автоматически, в них достаточно много труда программистов, но если глубоко развивать эту тему, можно прийти к тому, что будут найдены подходящие технологии для автоматизации чего угодно. Однако я не верю, что повсеместное внедрение low-code заменит труд программиста. Программирование — это настолько большой мир, что, как только какие-то его аспекты будут комодитизироваться и упрощаться, взамен им будут открываться новые пространства для использования именно человеческого интеллекта, человеческой работы и человеческого времени.

— Какие планы у компании «Техно Диасофт» на следующий год?
— Во-первых, мы продолжим совершенствовать нашу платформу, потому что она позволяет нам эффективно выполнять свои обязательства перед клиентами. Во-вторых, нам очень важно привлекать еще больше молодых, интересных и заряженных на IT людей. В-третьих, мы хотим найти еще двух-трех клиентов с большим объемом собственной разработки и уверены, что сможем быть им очень полезны.

В road map развития нашей платформы все больше места занимает мобильность. Мы планируем погрузиться в новейшие технологии в сфере носимых устройств и в новейшие платежные технологии. Есть планы по-новому посмотреть на мобильные банки, точнее — на прорывные технологии, которые находятся у них «под капотом» и позволяют в одну систему включить весь банковский бизнес, чтобы она быстро распознавала запросы миллионов клиентов и так же быстро и без ошибок их выполняла. Это крайне сложные задачи, за решением которых — большое будущее, а уникальные компетенции специалистов «Техно Диасофт» помогут нашим клиентам сделать это будущее настоящим. Б.О

Екатерина Гришина (Corp.bank): продвинутое казначейство — все банки в одном окне вашей ERP-системы

О том, каким образом компании могут создать эффективное корпоративное казначейство с помощью универсальной платежной системы, рассказала Екатерина Гришина, CEO & Co-founder Corp.bank

Текст
ЕЛЕНА ПОКАТАЕВА,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

— Екатерина, почему всем компаниям сегодня стоит задуматься о создании такого специализированного блока, как корпоративное казначейство?
— Казначейство за последние лет десять прошло серьезный путь трансформации: внедрение инновационных продуктов, автоматизация процессов способствовали снижению трудозатрат, обеспечению безопасности, прозрачности процессов, совершенствованию казначейской функции и корпоративных финансов в целом. В период цифрового развития перед корпоративным казначейством возникает потребность в автоматизации платежного процесса, в том числе планирования и исполнения платежей, стандартизации процессов, автоматизации управления банковскими и небанковскими счетами. Компании, осуществляющие ВЭД, нуждаются в автоматизации валютного контроля. Корпоративное казначейство сегодня — это не только платежный процесс непосредственно, но и управление ликвидностью, финансовыми сделками, рисками и, конечно, оперативное формирование казначейской отчетности.

Внедрение инновационных технологий в корпоративное казначейство — это переход на высокоскоростные, безопасные, функциональные платежные системы, которые обеспечат в компании надежный обмен данными с десятками финансовых учреждений одновременно, их сохранность и неизменность.

— Каким образом Corp.bank помогает решать эту задачу?
— Основная функция казначейства — оперативное управление денежными потоками. Платежей может быть огромное количество ежедневно или в платежные дни, в разных банковских ПО; это огромное количество токенов, риск человеческого фактора, ручной труд. В целом, это огромная работа и немалые риски для компании.

Наша команда работает на российском рынке более 18 лет. За это время реализовано значительное количество проектов по автоматизации казначейства крупных компаний и госкорпораций. В конкурсах есть очень жесткие требования для вендоров: опыт реализованных крупных проектов с количеством пользователей не менее 2 тыс., наличие экспертизы, высокий

Реклама

уровень знаний методологии. Также требования предъявляются и к команде — она должна иметь экспертов, опыт которых подтвержден сертификатами высшей ступени в иерархии сертификатов 1С.

Располагая соответствующим опытом и знаниями, мы создали собственную продуктовую линейку тиражируемых высококлассных решений, которые включают в себя лучшие практики реализованных проектов. Это продукты «Автоматизация корпоративного казначейства», «Валютный контроль для корпоративного казначейства», «Финансовые сделки», «Управление ликвидностью», а также система для прямой интеграции с банками Corp.bank.

Наше финтех-решение — система Corp.bank — обрела форму стартапа в 2019 году, но сама идея этого продукта и первые проекты в этой области появились еще в 2012-м. Мы точно понимали, что казначеям необходима безопасная система (без посредников, от сервера к серверу), в которой они работали бы оперативно. А если при этом работа будет вестись из одного окна собственной ERP-системы компании на основе открытых банковских API, то будут обеспечены безопасность платежей, получение информации в режиме онлайн, высокая скорость обмена данными, автоматическая отправка документов валютного контроля, то есть полноценная функциональность при работе с банками. В целом, это дает снижение ручного труда на 90% и поддерживает работу с банками в удаленном режиме в период самоизоляции.

В следующем году в ГК «Россети» планируется переход на исполнение платежей напрямую из своей казначейской системы с помощью Corp.bank

— Приведите, пожалуйста, примеры реальных проектов.

— К системе Corp.bank активно подключаются крупные компании, госкорпорации, проходят платежи на десятки миллиардов рублей в месяц и собираются остатки по тысячам счетов в режиме онлайн. Например, для компании «УРАЛХИМ» обеспечиваются интеграция с семью банками, автоматизация платежей и выписок ОЦО. В «Объединенной судостроительной корпорации» полностью автоматизирован процесс загрузки в свою казначейскую систему выписок по компаниям группы, по четырем банкам, то есть на 100% снижены трудозатраты на загрузку и обработку банковской выписки. В компании «Красцветмет» на 90% сократились трудозатраты на обслуживание функций обмена с банками. Группа «ГАЗ» также получила заметный экономический эффект от использования системы для обмена сообщениями с крупнейшими банками.

В ГК «Россети» на 80% сократились трудозатраты на подготовку управленческой отчетности. В течение трех лет здесь автоматически получают выписки из пяти банков по своим дочерним обществам, в следующем году планируется переход на исполнение платежей напрямую из своей казначейской системы с помощью Corp.bank. Также на Corp.bank переводит платежи своего казначейства ГК «Самолет».

В Госкорпорации «Ростелеком» рассказали о впечатляющей производительности при отправке рублевых платежей на продуктивный стенд Fintech API Сбербанка.

— Какие ключевые особенности функциональности играют при этом решающую роль?

— Автоматизация операций (автоматическая загрузка промежуточных выписок), высокая скорость передачи данных, обмен документами одновременно по всем компаниям холдинга (поддерживается до 1000 юрлиц) дают 50–80% экономии времени. В первую очередь за счет единого окна для отправки и получения документов для всех подключенных банков. При этом обеспечивается максимальная производительность системы (она написана на C++ и Go), которая ограничивается мощностями банка. А за счет открытых API поддерживаются собственные банковские технологии.

На мой взгляд, главное преимущество Corp.bank заключается в том, что система учитывает специфику корпоративного казначейства, обеспечивая прямой обмен с банками при условии выполнения всех корпоративных требований, с одной стороны, и всех требований банков — с другой. При этом Corp.bank не имеет ограничений по видам и объемам документов, которыми можно обмениваться с банками, так как для подключения к банку используются существующие в нем API и документация. Таким образом, Corp.bank поддерживает все, что поддерживают банки, и не требует создания в банке отдельного канала для работы по данной технологии — в отличие от конкурентных решений. Иными словами, с помощью Corp.bank клиенты могут на свой выбор подключаться к любому банку, у которого есть открытое API.

На стороне компании решение может быть встроено в любую ERP-систему и предоставляет продвинутый пользовательский интерфейс. При этом у Corp.bank есть возможность работать с банками из одной или нескольких ERP-систем клиента на разных платформах (1С, SAP, Oracle и других), в том числе для холдингов.

Отмечу также, что система Corp.bank эффективна во всех трех моделях работы с дочерними обществами: для мониторинга, для контроля онлайн согласованных платежей и как инструмент централизации платежной функции. Переход от одной модели к другой максимально упрощен.

Система Corp.bank реализует прямую интеграцию с банками, то есть отсутствует

оператор-посредник, который может получить доступ к данным клиента. Высокая безопасность платежей помимо прямого обмена между клиентом и банком обеспечивается также шифрованием трафика и фрод-мониторингом. Еще одна уникальная возможность системы — поддержка различных способов размещения сертификатов электронной подписи для управления банковскими счетами, в частности интеграция с HSM, размещение на рабочем месте пользователя или на сервере. Система Corp.bank позволяет разместить на одном сервере до 120 сертификатов. Также система обладает функционалом сверки с эталоном и проверки достоверности выписки. Для мониторинга событий информационной безопасности поддерживается интеграция с SIEM-системами.

Отмечу, у Corp.bank для решения отдельных бизнес-задач есть разработанные подсистемы, которые можно установить: Мультибанк на 1С, «Валютный контроль», «Финансовые сделки», «Единое казначейство». Это продвинутые продукты, которых нет больше ни у одного конкурентного решения в России.

— Насколько эффективно решение Corp.bank способно поддерживать развитие бизнеса компании с учетом постоянно меняющихся условий на рынке?

— Система Corp.bank отлично зарекомендовала себя в условиях существенного изменения организационной структуры и бизнес-моделей компаний, например во время пандемии COVID-19. Для корпоративного казначейства очень важно обеспечить безопасность платежного процесса, оперативно получать и обмениваться информацией с банками, предоставлять данные руководству компании, и система Corp.bank стала решением проблемы безопасного удаленного взаимодействия с банками, обеспечив бесперебойную работу с ними напрямую из своих ERP-систем.

Corp.bank учитывает специфику корпоративного казначейства, обеспечивая прямой обмен с банками при условии выполнения всех корпоративных требований, с одной стороны, и всех требований банков — с другой

Еще один важный момент — быстрое подключение к банкам, в том числе иностранным. Например, в настоящее время наша команда реализует интеграцию с иностранными банками ING Group (крупнейшая банковская группа Нидерландов) и банком Luminor (был основан в августе 2017 года на основе объединения отделений банков Nordea и DNB в Прибалтике) для одного из ведущих производителей минеральных удобрений в России и мире. Так как интеграция с банками — прямая, необходимо лишь наличие открытых API у зарубежных банков.

Надо сказать, что самостоятельное использование открытых API — непростой процесс в силу того, что у участников рынка — разные требования к безопасности, к использованию криптографии, разные форматы документов, разное количество и виды подписей, которые компания должна накладывать на документы. Все эти проблемы решает универсальная система Corp.bank.

— Ваша компания — резидент «Сколково». Каким образом это сказывается на ее разработках и бизнесе?

— Проект Corp.bank стал резидентом Фонда «Сколково» на основании решения международный экспертной комиссии и 31 июля 2020 года был включен в реестр участников проекта создания и обеспечения функционирования инновационного центра. Статус резидента «Сколково» — это существенные налоговые льготы, получение грантов. Компании-резиденты обладают репутацией надежных и перспективных участников рынка. Они получают доступ к инвесторам со всего мира.

Наша команда регулярно проходит питч-сессии в России и мире, выступает на конференциях, активно развивается система менторской поддержки. Как следствие — отличные результаты: первое место в Школе стартапов Skolkovo, компания VISA отобрала Corp.bank в топ-5 проектов по региону CEMEA (Центральная и Восточная Европа, Средний Восток и Африка) в рамках своего глобального конкурса Visa Everywhere Initiative-2021 Global. Также Corp.bank был отобран для участия со стендом и питчем на Российском венчурном форуме в Казани 7-8 апреля 2021 года и вошел в топ-20 проектов по итогам голосования экспертов, а на GITEX Technology Week 2021 (GTW) финтех-решение Corp.bank было представлено от России.

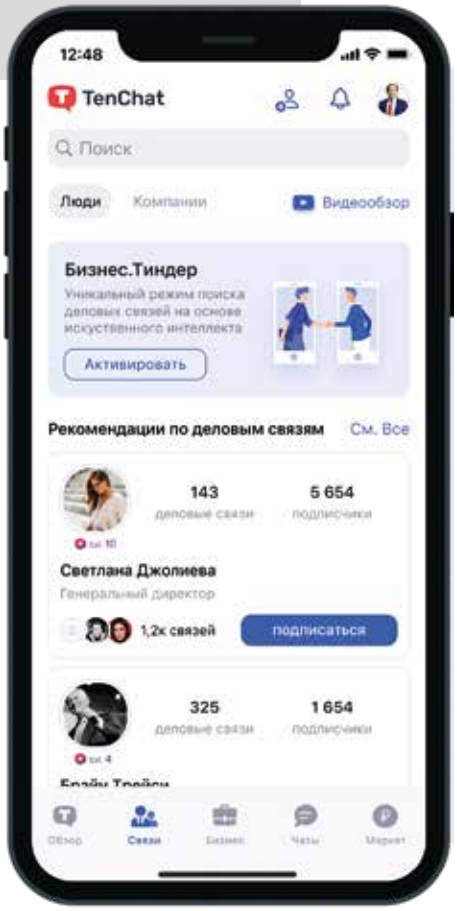
В июле этого года в рамках seed-раунда мы привлекли инвестиции через комьюнити стартапов и инвесторов в России Adventureland (проект технопарка «Сколково»). Полученные инвестиции позволили ускорить разработку продукта, обеспечить его развитие и продвижение, а также реализовать ряд технологических инноваций, которые обеспечат лидерство продукта на рынке в России. Б.О

Реклама

TenChat — первая деловая соцсеть от россиян для россиян

Основатель финансового маркетплейса ВБЦ и соцсети TenChat Семён Теняев рассказал «Б.О» о первой российской соцсети для бизнеса

Текст
ДМИТРИЙ ОЛЕЙНИКОВ
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**



— Семён, на кого рассчитана социальная сеть TenChat?

— Приложение TenChat впервые в России объединило в соцсети три ключевые для бизнеса аудитории: предпринимателей, сотрудников и фрилансеров. Взаимодействуя они решают в приложении базовые бизнес-вопросы: поиск деловых партнеров, инвесторов, клиентов, подрядчиков, работы; нетворкинг, профразвитие, прокачка личного бренда и т.д.

По сути, мы строим «русский LinkedIn», так как TenChat — это первая деловая соцсеть, созданная россиянами для россиян с учетом менталитета и нюансов ведения бизнеса в нашей большой стране. В деловом сообществе давно существует «слепое пятно» — у нас нет единой информационной среды, платформы для бизнес-знакомств и нетворкинга. Доступные в России соцсети отчасти закрывают эти потребности, но в них слишком много людей, сервисов и инфошума. Важное отличие TenChat состоит в том, что это приложение исключительно для делового общения, без спама и котиков, только по делу. За этим следят и алгоритмы, и штат модераторов.

— Какие сервисы доступны сейчас пользователям?

— Приложение TenChat архитектурно спроектировано, как суперапп. В основе — деловая соцсеть с профилями, связями, лентой и полнофункциональный мессенджер. Их дополняют миниаппы для работы и заработка.

На старте мы интегрировали в приложение миниаппы давно известных на рынке проектов нашей группы: крупнейший финансовый маркетплейс ВБЦ (резидент «Сколково») и сервис «ВБЦ. Проверка контрагентов». Плюс в приложении есть миниапп по подбору гостендеров (известный как «ГосТиндер») и миниапп для поиска лотов на торгах по банкротству.

Это только начало. В разработке новые миниаппы: торги муниципальным имуществом, маркетплейс товаров и услуг, подбор коммерческих закупок, поиск работы и сотрудников, тематические каналы, брендовые страницы и др.

Мы открыты к коллаборации. Например, сейчас идут переговоры с несколькими резидентами «Сколково» об интеграции в TenChat их решений в формате отдельных миниаппов. Мы всегда рады новым предложениям!

— Как реализованы алгоритмы рекомендаций в TenChat?

— В основе сервисов — самообучающиеся нейросети, которые анализируют профили пользователей и их поведение в приложении, определяют, насколько они могут быть полезны друг другу, и создают рекомендации деловых связей, продуктов и услуг.

Интерфейс — чисто соцмедийный и интуитивно понятный. В большинстве миниаппов можно включить режим свайпа, известный пользователям по популярным сервисам знакомств: влево — неинтересно, вправо — понравилось, в избранное. Это позволяет быстро пролистывать профили людей, карточки торгов, товаров и услуг, выбирая нужное. Можно включить push-подписку на изменения: события, лоты, тендеры, публикации и тому подобное для мониторинга.

— Какую аудиторию вы планируете охватить?

— До соцсети мы в прошлом году запустили бета-версию приложения с набором сервисов для заработка — это было открытое тестирование. На этом этапе только на «сарафанном радио» мы получили около 60 тыс. активных пользователей. Соцсеть мы запустили в конце сентября, и сейчас у TenChat уже 125 тыс. регистраций на AppStore и Google Play со средней оценкой 4,6 из 5.

Потенциальной аудиторией TenChat мы считаем все работающее население России, использующее соцсети, то есть около 30 млн человек. **Б.О**

Б.О
БАНКОВСКОЕ ОБОЗРЕНИЕ

ЭВОЛЮЦИЯ МОНЕТ РОССИЙСКИХ

Лонгрид о колекционных монетах

Если вдруг у вас завалялись старые советские или дореволюционные монеты, самое время проверить их нумизматическую ценность

Реклама

Ольга Кириллова («СберЛизинг»):

Субсидирование — важнейший инструмент для лизинговых компаний

«СберЛизинг», одна из крупнейших лизинговых компаний на российском рынке, находится в процессе трансформации, параллельно развивая партнерскую сеть, новые продукты и электронные сервисы. Своим видением настоящего и будущего лизинговой отрасли с «Б.О» поделилась член правления, директор департамента корпоративного бизнеса «СберЛизинга» Ольга Кириллова

Текст
ЕКАТЕРИНА КАЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

Эта статья на сайте
www.bosfera.ru

— Ольга Игоревна, вы недавно вошли в состав правления компании. Как это повлияло на ваш функционал, поставленные задачи?
— Включение в состав правления компании предполагает не столько изменение функционала, сколько более широкий взгляд на управление бизнесом. Как руководитель корпоративного блока я отвечаю за выполнение бизнес-целей подразделения, а как член правления — за эффективность работы компании в целом, рост и развитие нашего бизнеса.

— «СберЛизинг» регулярно занимает высокие позиции в рейтингах «Эксперт РА» по объемам нового бизнеса. Как выглядят показатели в динамике на растущем и консолидирующемся рынке? Какие категории товаров являются лидерами в структуре сделок вашей компании?
— Компания динамично развивается в реализации всех типов предметов лизинга. При этом максимальный прирост показали сельскохозяйственная техника (+79%), городской транспорт (+72%), дорожно-строительная техника (+58%) и автотранспорт (+36%). Исторически мы сильны в реализации специальной и грузовой техники, доля этих направлений совокупно составляет около 60%. В следующем году мы намерены продолжить развитие, наша амбиция — вырасти более чем на 50% относительно 2021 года.

— В этом году отмечается дефицит легковых автомобилей на рынке и рост цен на них. Как трансформируются спрос и соответственно предложение со стороны участников рынка? Насколько сильно это сказалось на вашем бизнесе?
— Действительно, спрос на рынке значительно опережает предложение, проблемы с комплектующими отразились на дефиците всего автомобильного рынка, но в большей степени — на рынке легковых автомобилей. Сейчас важнейшую роль играет скорость в работе с поставщиком и клиентом, данную задачу мы решаем за счет возможности работы через электронный документооборот. Сегодня с помощью электронного документооборота мы подписываем более 90% договоров. Для наших клиентов доступно финансирование автомобилей с пробегом и автомобилей в поставке. Спрос на технику с пробегом растет кратно, мы расширяем продуктовое предложение в этом сегменте и с 1 ноября запустили обновление линейки.

— В вашем ведении региональная сеть компании. «Эксперт РА» отмечает, что «СберЛизинг» лидирует в Северо-Кавказском, Уральском и Сибирском федеральных округах. Как получилось, что в этом списке нет столичных регионов и конгломераций? На развитии каких территорий делается акцент сегодня?
— Наша региональная сеть растет ежегодно. Мы увеличиваем численность клиентских менеджеров в регионах, наращиваем свои компетенции и отраслевую экспертизу. По итогам девяти месяцев текущего года доля нового бизнеса региональной сети в компании составляет более 80%.

Акцент в развитии региональной сети делаем на всю страну, не выделяя отдельные регионы. Наша задача — создавать одинаково востребованный и удобный для клиента продукт от Калининграда до Владивостока. Что касается столичных регионов, то, безусловно, это самые емкие с точки зрения потенциала рынки. При этом сейчас мы планомерно наращиваем долю присутствия на них и рассчитываем расти и далее.

— В чем задача расширения сети компании, когда 90% договоров подписывается дистанционно?
— Сделать удобный сервис для клиента. Мы видим потребность в личных встречах, консультациях и работе с менеджером. Сеть присутствия позволяет коммуницировать с клиентом, помогать ему с выбором. Но без перехода в электронные каналы сделать сервисы быстрыми, удобными и технологичными невозможно. Важно, чтобы пакет документов был минимальным или в принципе не запрашивался, и чтобы сделку можно было заверять электронной цифровой подписью.

Сейчас наша территориальная сеть состоит из 11 региональных филиалов и более 70 городов физического присутствия менеджеров компании «СберЛизинг». При этом мы готовы обслуживать клиентов из любого региона нашей страны. Если в городе нет нашего офиса, можно оставить заявку на сайте либо обратиться к менеджеру Сбербанка. Сеть Сбера — крупнейшая в стране, ее банковские отделения есть в каждом уголке России, соответственно в любой точке доступны и услуги «СберЛизинга».

— Есть ли у вас намерения самостоятельно или совместно со Сбербанком создавать маркетплейсы, дилерские центры в регионах?
— «СберЛизинг» уже является частью большой экосистемы Сбера, цель которой — создавать для клиентов ценностное предложение в коллаборации, участвовать в развитии широкой линейки востребованных продуктов, в том числе продвигая их через дочерние компании. Например, у нас есть совместный с «Ситимобил» продукт для партнеров таксопарков.

Создавать собственные дилерские центры мы не планируем. Выбрать новый автомобиль можно в дилерском центре в любом городе, а затем через все доступные каналы подать заявку на оформление сделки.

— Как в количественном и финансовом отношениях распределены объемы в компании между крупными, средними клиентами и МСБ?
— Если говорить про объемы, то 2020 год мы закрыли с небольшим перевесом в пользу крупных клиентов, на долю клиентов сегмента малого и среднего бизнеса пришлось 44%, или 60 млрд нового бизнеса. При этом за первое полугодие 2021 года доля клиентов МСБ выросла и составила уже 49% общего объема нового бизнеса. В целом, мы видим положительную динамику в финансировании субъектов МСБ, и до конца года этот тренд сохранится.

— Малый и средний бизнес в кризис оказался в сложном положении и нуждался в поддержке. Как обстоят дела сейчас (в том числе с просрочкой)? Какие прогнозы по сегменту?
— Все верно, мы активно шли навстречу клиентам и поддерживали их в непростой период пандемии. Самой востребованной мерой была отсрочка по платежам. За счет этого уровень просрочки компании не превысил плановый, при этом многим компаниям эти меры поддержки помогли пережить кризис.

— Какие последствия кризиса вы до сих пор ощущаете? Толчок каким направлениям развития он дал?
— На фоне прошлого года в первом полугодии 2021-го рынок показал существенный рост, который произошел прежде всего за счет сегмента автолизинга. При этом события прошлого года сформировали дефицит автомобилей на рынке. Сейчас ожидание поставки авто доходит до полугода, что значительно сдерживает дальнейшее развитие рынка. Больше всего от кризиса пострадали крупные корпоративные сегменты, такие как авиа- и железнодорожные перевозки.

— Насколько важна господдержка для развития лизинга, в том числе в плане внедрения новых услуг и сервисов?
— Субсидирование — важнейший инструмент как для лизинговых компаний, так и для конечных пользователей. Господдержка всегда стимулирует лизингополучателей обновлять свой парк, приобретать технику на наилучших условиях. Каждый год мы видим, что появление господдержки приводит к существенному росту спроса, клиенты спешат воспользоваться этим окном возможностей. Большим спросом пользуются программы Министерства промышленности и торговли РФ с субсидированием части авансового платежа. Мы рассчитываем, что и в следующем году государство выделит средства на поддержку, поскольку серьезный рост цен оказывает существенное влияние на бизнес.

— Статистика на середину октября показывает, что в ЕС резко упал спрос на автомобили: в зависимости от страны — на 15% и даже 30%, и прогнозы негативные. Может ли это позитивно повлиять на динамику цен на российском авторынке?
— У нас нет таких ожиданий: как правило, меняющиеся обстоятельства не ведут к снижению цен. Тем более что дефицит автомобилей на рынке сохранится как минимум до середины следующего года.

— Готовитесь ли вы к массовому спросу на электромобили в России?
— Наша компания уделяет большое внимание ESG-повестке, одной из составляющих которой является экологический транспорт, включая электромобили. Популярность данного вида транспорта в мире с каждым годом набирает обороты. На 1 января 2021 года в РФ было зарегистрировано более 10 тыс. электромобилей, что на 71% больше, чем в аналогичный период прошлого года.

— ESG-тренд в развитии автотранспорта означает создание масштабной инфраструктуры с постепенным ее распространением на всю территорию страны, что будет способствовать созданию спроса на электромобили. Обсуждаются ли внутри группы Сбера проекты, направленные на финансирование инфраструктуры?
— Мы, безусловно, ведем работу с производителями оборудования для альтернативной энергетики в целях создания коробочных продуктов лизингового финансирования. Этот вопрос обсуждался представителями Сбера в рамках Российской энергетической недели.

— Как вы оцениваете динамику изменения моделей потребления — переход с владения на шеринг в автосегменте?
— Нельзя не отметить, что каршеринг плотно вошел в жизнь всех крупных российских городов относительно недавно, но уже обрел свою аудиторию. Пока данный рынок находится в стадии становления, однако с учетом спроса имеет потенциал для дальнейшего развития.

— «СберЛизинг» активно развивает и рекламирует сервис подписки. Как устроен этот сервис?
— Мы предлагаем подписку для всех категорий клиентов: юридических лиц, ИП, физических лиц. Подписка — новая для нашего рынка услуга, которая стремительно развивается. Для клиента она привлекательна доступным порогом входа: например, платеж за авто эконом-класса обойдется пользователю примерно в 20 тыс. в месяц с полным пакетом обслуживания в период эксплуатации. «СберАвтоподписку» мы запустили в мае этого года, и за это время уже выдано более 1000 автомобилей. Б.О

Евгений Гуревич («Капитал Лайф Страхование Жизни»): Страховщики жизни заинтересованы в повышении клиентской ценности своих продуктов

Евгений Гуревич, генеральный директор «Капитал Лайф Страхование Жизни», в беседе с Павлом Самиевым, генеральным директором аналитического центра «БизнесДром», оценил основные показатели рынка страхования жизни, рассказал о тенденциях, которые будут определять его развитие в ближайшее время, а также о построении страховщиками экосистемы здорового образа жизни

— Евгений, какие тенденции на рынке страхования жизни вы можете выделить?

— Рынок за девять месяцев этого года вырос на 25% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, до 400 млрд рублей, что не может не радовать. По некоторым прогнозам, по итогам года рынок достигнет полутриллиона рублей сборов, что станет историческим рекордом. Растут все его сегменты, но активнее всего — кредитное страхование жизни, которое выросло почти на 43%. Понятно, что здесь страховщики следуют за опережающим ростом объемов кредитования населения.

Растет инвестиционное страхование. Инструмент на рынке — уже семь лет, и мы видим, что сегодня большинство покупок делается осознанно. Люди понимают, где можно извлечь дополнительную доходность.

Что касается накопительного страхования жизни, которое выросло на 16%, то это понятный, простой, классический

продукт. Наша компания традиционно занимает в этом сегменте лидирующие позиции с долей рынка около 40% по действующим договорам. Мы любим и активно развиваем НСЖ — в первую очередь через агентский канал. На фоне пандемии НСЖ стало еще более востребовано, так как позволяет не только создавать семьям с любым доходом финансовую подушку безопасности, но и защитить благосостояние в случае смерти застрахованного по любой причине — в том числе и от коронавируса.

— За три квартала этого года выросли не только взносы, но и уровень страховых выплат. Почему произошел такой мощный рост выплат и продолжится ли он в дальнейшем?

— В первую очередь этот рост связан с выплатами по дожитию, согласно договорам инвестиционного страхования жизни, заключенным 4-5 лет назад. Сроки договоров закончились, и сегодня люди приходят за своими деньгами. Этот период пройдет, выплаты, на наш взгляд, в следующем году стабилизируются. Но с точки зрения их конечных объемов это не предел, что можно назвать очень позитивной динамикой, потому что люди сохраняют свои деньги и зарабатывают на них, если говорить про ИСЖ. Кроме того, мы наблюдаем достаточно большой прирост (около 50%) рисковых выплат. Это наглядно демонстрирует социальную значимость накопительного страхования жизни: практически 42% всех выплат по страхованию жизни (по их общему количеству) — это рисковые выплаты.

— Ваше мнение по поводу долевого страхования жизни — нового потенциального сегмента рынка. Какие у него перспективы?

— Страховое сообщество говорит о необходимости появления ДСЖ последние 15 лет. Этот вид страхования есть на многих развитых страховых рынках, он простой, понятный и дает возможность прозрачного инвестирования. С появлением ДСЖ страховщики смогут предложить клиентам новые инструменты, но о том, как именно будет вводиться долевое страхование жизни и каким оно будет, говорить пока рано. Тот законопроект, который сейчас опубликован, во многом спорен, потому что затрагивает и сильно видоизменяет существующие виды страхования с инвестиционной составляющей. И нам предстоит большая совместная работа по поиску оптимальной конфигурации данного вида страхования.

— Если вернуться к теме кредитного страхования, то каковы перспективы таких продуктов с учетом роста ставок и некоторого замедления темпов розничного кредитования? Насколько важным сдерживающим фактором здесь могут быть изменения, касающиеся регулирования продаж заемщикам этих продуктов?

— Понятно, что, когда темпы роста кредитования замедлятся, это сразу скажется на кредитном страховании как на связанном продукте. Что же касается усилий регулятора, направленных на то, чтобы банкострахование стало более клиентоориентированным, то это можно только приветствовать. И сами банки прекрасно понимают, что это продукт, который обеспечивает им не только комиссионный доход, но и защиту, потому что по части договоров страхования жизни и здоровья заемщика выгодополучателями являются именно банки. Поэтому все стороны заинтересованы в том, чтобы продукт был абсолютно прозрачным. Не думаю, что указания регулятора, регламентирующие процесс продажи банкострахования, направлены на торможение рынка.

— Что будет способствовать дальнейшему росту популярности продуктов страхования жизни с точки зрения их наполнения?

— Накопительное страхование жизни — это длинный инструмент (5, 10, 15 и более лет). Здесь очень важными становятся дополнительные опции, которые позволяют клиентам постоянно чувствовать нужность этого продукта. Поэтому в НСЖ включаются прежде всего различные медицинские опции (телемедицина, лечение за рубежом и т.д.). То есть это комплексные, большие продукты, которые позволяют защитить здоровье и повысить частоту общения с клиентом и ощутимую клиентскую ценность продуктов.

Мы не раз говорили, что страховщики заинтересованы в том, чтобы клиенты жили долго и счастливо, потому что, если нет страховых случаев, значит, человек получает деньги не только по дожитию и все довольны. Поэтому многие страховщики сегодня строят экосистемы здорового образа жизни, а страхование жизни будет развиваться в комплексный вид заботы о человеке.

— Вы как раз находитесь в авангарде этой темы, развивая собственную экосистему здорового образа жизни. На каком этапе ее построения вы сейчас находитесь, какова ее нынешняя конфигурация?

— Мы развиваем эту историю достаточно давно. Три года назад мы запустили свой стартап-акселератор медицинских проектов, чтобы искать точки развития, которые можно применять именно к нашему ключевому продукту — НСЖ. Ряд сервисов, «выращенных» в нашем акселераторе, уже включен в наши продукты. Например, это медицинские роботы, сервисы для дистанционной диагностики, позволяющие предупредить заболевания. В ближайшее время мы запускаем обновленное мобильное приложение, в нем будут собраны вместе все дистанционные сервисы в дополнение к удаленному урегулированию убытков, которое у нас работает с конца 2019 года, то есть было внедрено еще до пандемии в рамках стратегии цифровой трансформации.

В целом, наша экосистема рассчитана на то, чтобы сопровождать человека на протяжении всей жизни и его близких в момент его ухода. То есть наши сервисы включают в себя как планирование семьи, когда человек только появляется, так и продукты, которые помогают обеспечить достойные похороны. Меняются потребности человека, но при этом меняется и наш продукт, подстраиваясь под каждую жизненную ситуацию. **Б.О**

Публикуется с сокращениями. Полную версию читайте на сайте bosfera.ru

Иван Чубарь («Росгосстрах Жизнь»):

Это будет рекордный год для рынка

Иван Чубарь, директор по стратегическому анализу компании «Росгосстрах Жизнь», в беседе с Павлом Самиевым, генеральным директором аналитического центра «БизнесДром», объяснил возросшую популярность инвестиционного страхования жизни, оценил влияние на рынок регуляторных новаций, в том числе законопроекта, предусматривающего появление нового продукта — долевого страхования жизни

— Иван, судя по статистике, опубликованной ВСС, основным драйвером роста рынка в этом году является кредитное страхование жизни. Но отдельно отмечу и вернувшийся спрос на продукты ИСЖ, которое по темпам прироста за девять месяцев года обогнало прежнего лидера по этому показателю — НСЖ. Как бы вы объяснили рост ИСЖ?

— Объясню очень просто: если мы посмотрим на структуру рынка ИСЖ, то увидим наиболее существенный прирост у двух компаний-лидеров. В прошлом году они на какое-то время сбавили активность в этом сегменте, что сразу же сказалось на общих сборах по рынку. Скорее всего, это было решение головных банков.

Но свою роль в приросте ИСЖ также сыграло то, что страховщики не стоят на месте. Появляются новые продукты, например с регулярными купонными выплатами. Кроме того, в прошлом, да и в этом году наблюдается бум частных инвесторов на фондовом рынке, что также работает на рост популярности инвестиционных продуктов.

При этом нетто-приток (собранные премии минус страховые выплаты) на рынке страхования жизни находится около нуля, то есть выплаты по завершающимся договорам примерно равны премиям по новым.

— По вашим оценкам, с какими показателями рынок закончит этот год?

— Уже сейчас, по состоянию на конец ноября, очевидно, что это будет рекордный год

для рынка. Мы уже стали свидетелями двух рекордных кварталов, и можно ожидать, что в отсутствие потрясений (например, локдауна, которого не случилось), в целом, будет показан отличный результат.

— Есть ощущение, что долго эти рекорды не продлятся. Основным локомотивом рынка является кредитное страхование, обусловленное ростом объемов потребительского кредитования. При этом ЦБ уже предпринял ряд мер, чтобы сдержать темпы роста этого рынка. Соответственно замедлится и прирост страховых взносов?

— Да, при этом регулятор может ужесточить не только правила выдачи кредитов, но и условия заключения договоров страхования жизни заемщиков. Нельзя не заметить кратное повышение внимания Банка России к проблемам защиты прав граждан на финансовых рынках. Сборы в этом сегменте могут упасть, но это не наш целевой сегмент. Мы при анализе, как правило, выделяем инвестиционно-накопительные виды как основу рынка.

— Серьезные последствия для рынка может иметь законопроект Минфина о долевом страховании жизни (ДСЖ). Готова ли компания «Росгосстрах Жизнь» к запуску такого продукта?

— Похожие на ДСЖ продукты находятся у нас в высокой степени готовности, мы рассчитываем на них. Долевое страхование ценно для компании тем, что в этих продуктах очень низкая нагрузка на капитал страховщика. Если весь риск изменения стоимости базового актива ложится на страхователя, то компании не нужно держать запас капитала под эти инвестиции, чтобы при их обесценивании покрыть разницу за свой счет.

— Но документ, подготовленный Минфином, встретил критику страхового сообщества. Так, в ВСС назвали его «полным изменением существующего регулирования страхования жизни». В чем состоят основные претензии страховщиков к документу?

— Пока это скорее первый набросок, потому что все, что в нем содержится, — это внедрение ДСЖ не наряду с ИСЖ или НСЖ, а вместо них. То есть ДСЖ становится единственно возможным страховым продуктом с инвестиционной составляющей. Все остальные просто убиваются. Непонятно, кстати, что при этом будет с действующими полисами, что делать в переходный период…

Мы находимся в постоянном контакте с Минфином и Банком России и обсуждаем, как в итоге должна выглядеть эта конструкция. Мы очень надеемся, что в этом диалоге придем к консенсусу. У Банка России свое видение концепции ДСЖ, регулятор понимает, что это довольно сложный механизм, который необходимо тщательно продумать.

— Банк России намерен внести изменения в стандарты добровольного страхования жизни. По мнению регулятора, в краткосрочной перспективе это приведет к сокращению объема премий в страховании жизни. Готов ли страховой рынок к выполнению этих требований? Нет ли здесь угрозы конкуренции из-за усреднения продуктов?

— Безусловно, это сильное ограничение и регуляторный арбитраж по сравнению с теми же, например, инвестиционными компаниями, которые должны лишь соблюдать квалификационные требования (тестирования инвесторов). Страховщиков же хотят загнать в жесткие рамки. Это не только ограничение нас как бизнеса, но и ограничение волеизъявления граждан. То есть, если человек хочет приобрести этот продукт, у него должно быть такое право, пусть для этого он и должен предпринять некоторые усилия, как в случае с покупкой каких-нибудь ценных бумаг, рассчитанных на квалифицированного инвестора. Кстати, страховщики еще в прошлом году начали разрабатывать собственные формы тестирования. Была проделана большая работа, не хотелось бы, чтобы она прошла впустую.

— По законопроекту Минфина продажа ДСЖ потребует наличия у страховщика лицензии управляющей компании. А от УК, если она захочет продавать долевое страхование, потребуется лицензия страховщика жизни. Как вы относитесь к этому совмещению видов деятельности?

— Как раз совмещение видов деятельности — это один из шагов на пути появления в России долевого страхования жизни. Потому что, например, в Великобритании, где впервые появились продукты unit-linked, страховщики создают собственные паевые инвестиционные фонды, которые используются как наполнение для страховых полисов. Соответственно для того, чтобы мы могли создавать такие фонды в России, и для управления ими нужна определенная лицензия.

Не думаю, что у нас возникнет конкуренция с УК, потому что существующие требования к платежеспособности и капиталу страховых компаний, наверное, неподъемны для управляющих.

Мы уже стали свидетелями двух рекордных кварталов, и можно ожидать, что в отсутствие потрясений (например, локдауна, которого не случилось), в целом, будет показан отличный результат

— Что можно ожидать от рынка страхования жизни в будущем году?

— Я бы сказал, что сейчас существует множество сценариев, по которым может развиваться ситуация. От очень хороших, до очень плохих. Мы как оптимисты всегда надеемся на лучшее: на то, что совместно с Минфином и Банком России в следующем году выведем на рынок долевого страхования жизни наш аналог продуктов unit-linked. Рассчитываем на то, что ИСЖ в основном перетечет в ДСЖ. При этом хочется верить, что нам все же оставят возможность продавать накопительные продукты, потому что далеко не все люди готовы самостоятельно инвестировать в ценные бумаги и нести риск изменения их стоимости. Б.О

Маркетинг устойчивости

О каналах коммуникации, основных трендах года, о том, куда и на что нужно смотреть директору по маркетингу, и почему креативные идеи надо патентовать, главреду «Б.О» Яне Шишкиной рассказала Софья Яблочкина, директор по маркетингу и внешним коммуникациям Экспобанка

Яна Шишкина: Соня, ты работала и в пиаре, и в маркетинге. Расскажи о качественных различиях, о том, как эти службы взаимодействуют между собой.

Софья Яблочкина: Основные различия — продажи и аналитика. PR — это как золотой ключик для сложных механизмов: ты находишь нужный подход, интонацию, площадку, время и место и не продаешь, а формируешь образ. Репутация для компании — это чаще всего важная и долгосрочная инвестиция. Маркетинг и реклама — инструмент продаж, выбор ниши, рынка, своего целевого потребителя. Самое важное — получить синергию от всех инструментов, поставить клиента в центр вашей коммуникации. Форма может быть любой, важна последовательность, как мне кажется, от этапа осведомленности — к этапу действия/покупки. В идеале после действия должен быть еще этап адвокации бренда со стороны человека. Ведь общество, по большому счету, — это тоже средство массовой информации. Интернет и социальные сети дают возможность формировать репутацию бренда и вести диалог с потребителем в режиме онлайн. Поэтому, чем бренд более дружелюбно и открыто общается с человеком, тем больше у него шансов на успех.

Яна Шишкина: Как ты думаешь: пиар должен входить в маркетинг или это самостоятельное подразделение?

Софья Яблочкина: Пиар входит в маркетинг и является одним из его инструментов — важным, самостоятельным и осмысленным. Мы же говорим всегда про эффективность: в меняющейся экономике синергия инструментов дает основу для результата.

Яна Шишкина: Расскажи про портфель инструментов, которым вы пользуетесь и который ты считаешь оптимальным сейчас для маркетинга.

Софья Яблочкина: Во главе угла — клиент и Tone of Voice (ToV), возможность коммуницировать дружелюбно, быстро, оперативно, с выстроенной обратной связью в режиме 24/7. Это то, к чему должна стремиться любая сервисная компания. Отсюда и собирается портфель инструментов: возможность покупок как офлайн, так и онлайн, инфраструктура и бесшовный процесс, обработка данных, сегментация, персонализированный подход. К этому добавьте переход от стандартизированного ценообразования к динамическому: когда, например, клиент, который давно с брендом, получает персонализированные условия и бонусы. Очень важны креатив, свежие идеи и создание баланса между экономической выгодой, пользой для общества и сохранением природы — все это основа осмысленного маркетинга.

Яна Шишкина: Как вы работаете с обратной связью?

Софья Яблочкина: Мы пока в начале пути, пригласили команду, которая профессионально выстраивает систему. Надеемся уже в следующем году получить первые результаты.

Яна Шишкина: Директор по маркетингу должен обладать большой «насмотренностью». На чьи кейсы и готовые решения ты обращаешь внимание и какие компании в этом смысле интересны для постоянного мониторинга?

Софья Яблочкина: Маркетолог — визионер с аналитическим мышлением, творческим началом и креативными навыками, при этом хорошо оперирующий цифрами и чувствующий рынок. В России очень много профессионалов, особенно в e-commerce. Из хороших примеров — Ozon и «Яндекс»; на европейских рынках, например, — шведский стартап Klarna, крупная компания по платежам в рассрочку. Я смотрю и на стартапы, на новые экосистемные решения в Латинской Америке, Индии.

Яна Шишкина: Из кого состоит ваш отдел маркетинга, кому подчиняется и как вы внутри коммуницируете?

Софья Яблочкина: Мы очень серьезно подходим к управлению издержками, поэтому в департаменте работает небольшое количество людей, но это слаженный механизм. Есть несколько проектных офисов, agile-команд, которые интегрированы и работают в связке с нами.

Яна Шишкина: На какие концептуальные подходы банк сейчас делает упор для сегментов b2c и b2b?

Софья Яблочкина: Для b2c у нас сейчас основная задача — это работа с брендом банка, усиление узнаваемости на рынке. В b2b главный инструмент прежний — это точечная работа с клиентами и доверительный маркетинг. Наши постоянные клиенты — основные проводники бренда.

Яна Шишкина: Какие тренды в интернет-маркетинге можно выделить на рынке в этом году?

Софья Яблочкина: Супераппы, омниканальность, умение бесшовно сочетать офлайн- и онлайн-каналы, построение эконометрических моделей, оптимизация маркетинговых кампаний, модели атрибуции, умение работать с мобильными приложениями, предоставлять все сервисы через одно окно входа. Еще нужно уметь отличаться от других, быть индивидуальностью, иметь собственное лицо.

Раньше, если у тебя был охват на ТВ, ты был лучшим. Теперь залог успеха — это умение эффективно комбинировать, создавать коллаборации, слышать потребителя и говорить с ним на одном языке, создавая востребованный продукт.

Планка эффективности на финансовом рынке постоянно растет, важно каждый год становиться «лучше себя самого».

Яна Шишкина: Digital-маркетинг традиционно — это создание и настройка продуктов и контента о них, лиды, воронка продаж,

аналитика, удержание аудитории и всякий UX/CX, работа в CRM, прочий набор стандартных подходов и практик. А что еще, что на слуху у всех и важно, на твой взгляд?

Софья Яблочкина: Я бы посмотрела на современный digital-маркетинг немного с другой стороны, не с технологической. Это — про визионерство, креатив, умение видеть культурные тренды, новые площадки. Я, например, ищу вдохновение в современном искусстве, смотрю, чем творцы увлекаются, чем живут, какие проблемы поднимают и как они транслируют это обществу в своих работах. Это то, чего ты не прочитаешь в Google Trends. Коммуникации со смыслом — это тоже определенный тренд: когда есть осмысленный подход с заботой о потребителях, об экологии. Мне нравится, что наш банковский сектор заботится о сотрудниках, поддерживает бережливое производство. Маркетинг — это как раз одна из сфер деятельности, где тренды можно быстро интегрировать в свои бизнес-процессы.

Маркетолог — визионер с аналитическим мышлением, творческим началом и креативными навыками, при этом хорошо оперирующий цифрами и чувствующий рынок

Яна Шишкина: Вернемся к технологиям и их проблемам. Среди самых распространенных проблем в маркетинге обычно называют ограничения в таргетинге, повышение стоимости лидов, нехватку квалифицированного персонала. Иногда еще называют неудобные интерфейсы рекламных платформ и сервисов. А что еще?

Софья Яблочкина: Прежде всего это, конечно, нехватка специалистов. В перфомансе, наверное, — одни из самых дорогих профессионалов. Ценник на хороший креатив очень высокий, не все могут себе это позволить, И сформированного рынка креатива нет. Многие компании не готовы платить за креатив. Мне бы хотелось, чтобы рынок был более открытым к тому, что идея — это ценность, и она материальна. Мне очень нравится, что стали появляться курсы по обучению креативу, должно быть больше таких проектов, больше творческих людей, которые умеют нестандартно мыслить. Этого очень не хватает в финансовом секторе, где все привыкли к холодным цифрам.

Яна Шишкина: Да, как раз хотела тебя спросить про запуск Expo Invest.

Софья Яблочкина: Выбор стратегии и программы, создание методологии, разработка и запуск мобильного приложения, интеграция и масштабирование клиентской базы, набор эдвайзеров — мы все

Ценник на хороший креатив очень высокий, не все могут себе это позволить. И сформированного рынка креатива нет

успели в течение года. Сейчас набираем клиентскую базу по этому направлению, к 2023 году планируем охватить около 50 тыс. клиентов. Кстати, к запуску и презентации мобильного приложения мы совместно с мастерской Verhoff разработали эксклюзивную линейку шоколадных плиток «Портфель инвестора». Каждая плитка — это палитра эмоций, которые инвестор испытывает на пути к успеху. Идея родилась из концепции синестезии. Мы постарались представить, каким было бы на вкус утро инвестора, когда тот просматривает котировки акций или получает первые дивиденды.

Топ-5 художников современного искусства

1. Ив Кляйн
2. Марина Абрамович
3. Герхард Рихтер
4. Recycle (арт-группа)
5. Григорий Орехов

Список YouTube

- Ещенепознер
- Nota Bene (NB)
- Роман Тарасенко
- Скажи Гордеевой
- РН
- Forbes
- вДудь

Список подкастов

- TED искусства
- Котлера не читал
- Синдром Льва Толстого
- Деньги пришли
- Чай с психологом
- про маркетинг — абсолютно разные

Шорт-лист книг. Каналы и литература для работы

- Эстетический интеллект
- 100 хаков для интернет-маркетолога
- Заразительный маркетинг
- Экономика впечатлений
- Zag. Манифест — сила мгновенных решений

Шорт-лист фильмов и сериалов

- «Ход королевы»
- «Утреннее шоу»
- «О. Джей: сделано в Америке»
- сериалы об искусстве Netflix (Абстракция: искусство дизайна)
- «Неортодоксальная»

Город: Нью-Йорк (где не была), Вена (где была).

Эпоха: Время, в котором сейчас живем.

Фильм: «Документалка», фестивали короткого метра, мини-сериалы.

Яна Шишкина: Какие из конкурентов — твои любимые?

Софья Яблочкина: Если брать банковский сектор, то мне нравится, как в этом году представлена первая пятерка: это и рекламные кампании, и новый стандарт качества цифрового продукта. Были очень смелые решения, я бы даже сказала — холодный душ для консервативного и традиционного банкинга. Многие под влиянием нового тренда пересмотрели свои стратегии и стали смелее, ярче, кто-то, наоборот, внимательнее к PR и антикризисным коммуникациям. В любом случае тренд был задан.

Яна Шишкина: Вы недавно перезапустили сайт и планы на мобильное приложение. С какими трудностями ты столкнулась при этом и какие количественные и качественные показатели тебя больше всего обрадовали?

Софья Яблочкина: При перезапуске сайта важно сохранить доверие и метрики, причем как у людей, так и у роботов: не растерять поисковый трафик. Нам удалось не только сохранить, но и значимо нарастить показатели и конверсии сайта, и возвращаемости, и SEO-метрик.

Яна Шишкина: А какие свои ошибки за этот год ты могла бы назвать?

Софья Яблочкина: С точки зрения управленческого навыка нужно было своевременно увидеть проблему узнаваемости бренда. По отдельным кампаниям были ошибки по перфомансу. Для меня ошибки — это возможности. Быстро исправить и сделать еще лучше.

Яна Шишкина: Вы работаете с внешними агентствами? Если да, то как оцениваете эффективность?

Софья Яблочкина: Да, у нас есть агентство по перфомансу, агентство по креативу. По пиару по-прежнему все делаем инхаус. Я бы сказала, что у агентств сейчас очень высокий уровень, особенно у топ-20: есть экспертиза, знание рынка, трендов, умение работать с разными клиентами, новые модели атрибутики. Хорошее агентство с квалифицированными кадрами — это добавленная стоимость к любому продукту, просто нужно с ними работать, уметь относиться к ним, как к партнерам.

ПЯТЬ СОВЕТОВ начинающему маркетологу.

1. **Смотрите на компании и людей, которые совпадают с вами по ценностями.** Не выбирать то, что противоречит вашим.
2. **Не бойтесь пробовать и, даже если ошибаешься, продолжать.** Ошибки — лучший фундамент для новых возможностей и открытий.
3. **Учите матчасть.** Будьте уверены в цифрах и аргументируйте свою позицию.
4. **Расширяйте кругозор, но в одной узкоспециализированной сфере будьте неповторимы.** Если вы таргетолог или креатор, пусть это будет ваша суперкомпетенция, в которой вы — как рыба в воде и можете это делать своими руками.
5. **Чем больше сфер будет в вашем арсенале,** тем интересней применять разные маркетинговые инструменты и учиться новому каждый день.

У меня три залога успеха: любить то, что ты делаешь, любить того, с кем ты это делаешь, и понимать, зачем ты это делаешь. Если рядом с тобой хорошая команда, ты всегда можешь достичь задуманного

Яна Шишкина: Какой типичный рабочий день Софьи Яблочкиной?

Софья Яблочкина: Встаю в 6:00–6:30. Пока тишина, составляю план на день, время с семьей. С 8 до 9 — это час на то, чтобы разобрать почту в тишине без звонков с Дальнего Востока, Новосибирска, но это удается не всегда. Дальше — мониторинги, проверка поля, дашборды по компаниям, обновление продуктовой линейки и каждый день созвон с командой, так как часть команды работает на «удаленке», часть — в других городах. Мы всегда ориентированы на результат, сверяем реперные точки по каждой задаче.

Когда я к тебе шла, мои коллеги, посоветовали рассказать две вещи про рабочий день. Типичный отдел маркетинга похож на тот горящий велосипед из мемов, все едут быстро, вокруг огонь, огнетушитель есть, но чтобы до него дотянуться, надо преодолеть еще кучу препятствий и не сгореть. Это каждодневная история. Если выжил — это Wow! А если выжил, всё потушил и на этом месте затем проросли ростки, это двойной Wow. Главное, чтобы клиенту было комфортно и, конечно не были видны все усилия для его спокойствия.

Яна Шишкина: Как избежать профессионального выгорания?

Софья Яблочкина: Делать что-то новое каждый день. Быть лучше себя прежнего. У меня три залога успеха: любить то, что ты делаешь, любить того, с кем ты это делаешь, и понимать, зачем ты это делаешь. Если рядом с тобой хорошая команда, ты всегда можешь достичь задуманного. Б.О

15 лет (2006)

Многие банки выделили ретейл в качестве приоритетного направления своего бизнеса. Борьба с отмыванием и обналичкой денег создает парадоксальную ситуацию на банковском рынке: сегодня практически нет операций противозаконных, но есть сомнительные, и у банков нет законных оснований на отказ, но и регуляторам, и самим банкам понятно, что таким образом можно выводить деньги из безналичного оборота.

5 лет (2016)

В России наконец заработали мобильные платежные приложения Apple Pay и Samsung Pay на основе NFC и токенов. В чем отличие Pay от традиционного банковского обслуживания, рассказал **Михаил Батуев** из компании Visa. За девять месяцев 2016 года объем лизингового бизнеса вырос на 17%. Но, несмотря на восстановление, отрасль еще не оправилась от дефолта крупных клиентов, что привлекло внимание регулятора и подтолкнуло его к регулированию рынка.

1 год (2020)

Рост количества новых брокерских счетов является следствием активной работы банков по привлечению клиентов в этот сегмент. Но открытия счета недостаточно, следует вовлекать физлиц в процесс инвестирования, а главное, проводить работу по повышению финансовой грамотности. Только в этом случае получится переломить существующую ситуацию, когда владельцы более двух третей новых счетов не завели на них средства и не приступили к активным операциям.

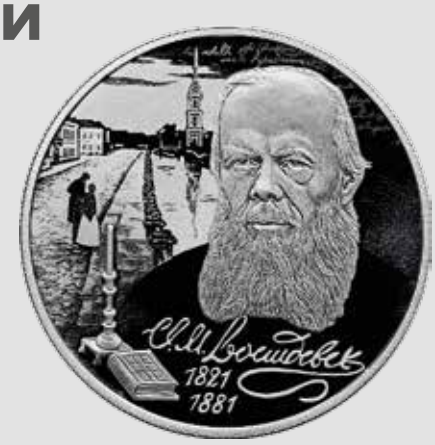
УГОЛОК НУМИЗМАТА

Федор Достоевский — память в монетах Банка России

Литературоведы России и всего мира под эгидой ЮНЕСКО отмечают 2021 год как год **Федора Михайловича Достоевского**. Специально к 200-летнему юбилею великого писателя ЦБ РФ выпустил в обращение памятную серебряную монету «Писатель Ф.М. Достоевский, к 200-летию со дня рождения» в качестве proof. Ее номинал — 2 рубля, тираж — 3 тыс. штук. Монета имеет массу серебра в чистоте 15,55 г, 925-ю пробу и диаметр 33 мм, рельефный гурт и выступающий с двух сторон кант.

На оборотной стороне памятной монеты изображен рельефный портрет писателя на фоне выполненных в технике лазерного матирования видов Санкт-Петербурга XIX века — здесь можно разглядеть Крюков канал и колокольню Никольского собора. Перед портретом медальеры изобразили свечу, книгу и рукописный текст над головой писателя. Внизу — факсимиле подписи Достоевского и годы жизни в две строки: «1821» и «1881». Монета 2021 года пополнила коллекцию серии «Выдающиеся личности России», посвященную известным российским писателям, ученым и деятелям культуры. В той же серии в 1996 году вышла двухрублевая серебряная монета «175-летие со дня рождения Ф.М. Достоевского». Она была отчеканена тиражом 50 тыс. экземпляров в серебре 500-й пробы. Масса чистого металла составляла не менее 7,78 г, диаметр — 33 мм.

На ее реверсе Достоевский изображен на фоне церквей, а слева от писателя расположены надпись: «КРАСОТА СПАСЕТ МИР» и фрагмент картины Рафаэля «Сикстинская мадонна». Под ними художники-медальеры



разместили кандалы, справа — даты: «1821» и «1881», а внизу — факсимиле подписи писателя.

Обе монеты отчеканены на Санкт-Петербургском монетном дворе, их реверс, изображающий великого русского писателя, принадлежат авторству художника **Александра Бакланова.**