

Андрей Купцов (РСХБ): у нас началась новая эра ДБО

О том, как меняется в технологическом плане Россельхозбанк (РСХБ), какие интересные сервисы и решения он предлагает розничным клиентам в системе ДБО, рассказал «Б.О» Андрей Купцов, директор Департамента карточного бизнеса и дистанционного банковского обслуживания Россельхозбанка



Текст
ВАДИМ ФЕРЕНЕЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ «Б.О»

— Андрей, расскажите о том, когда и для чего внедрялось ДБО в Россельхозбанке.

— ДБО является обязательным элементом любого современного финансово-кредитного учреждения. Банков без ДБО в настоящий момент не существует, а если и существуют, то в розничном секторе о них никто не знает. Система ДБО сегодня по факту является основным элементом фронтальных решений и предназначено для самообслуживания клиентов. Мало того, в большинстве банков это уже доминирующий канал обслуживания как юридических, так и физических лиц.

Еще четыре года назад в РСХБ в эксплуатации была не самая современная система ДБО, разработанная программистами нашего процессингового центра. В основном ДБО предоставляло клиентам минимальный набор карточных процессинговых операций: переводы между картами, с карты на карту другого банка, а также оплату услуг небольшому количеству поставщиков (около 400). Среди них — ключевые операторы мобильной связи и интернет-провайдеры, небольшое количество ЖКХ. Собственно, на этом ДБО заканчивалось. А главное, в тот момент вся инфраструктура в Банке была настроена на обслуживание клиентов в офисе. Ни о каком real-time в системе ДБО речи не могло идти. Практически любая операция с текущими счетами, включая проводимую в ДБО, совершалась на следующий рабочий день.

Однако с 2016 года в РСХБ началась новая эра, можно сказать — «эра ДБО»!

— Кому в итоге был доверен «фронт» для работы с физлицами? Что было сделано с внутренней IT-инфраструктурой Банка?

— Проект внедрения новой системы ДБО стартовал в январе 2015 года, и уже летом 2016-го система стала доступна клиентам. Новую, современную, удобную для клиентов систему мы сделали совместно с компанией R-Style Softlab, которая обладала опытом реализации серьезных проектов по созданию интернет- и мобильного банка в крупных кредитных учреждениях.

Параллельно были проведены большие работы с core-системами (в частности, ручные проверки операций были переведены в автоматический режим, был изменен режим обмена между процессинговым центром и банковской системой) для предоставления клиентам максимально широкого перечня услуг в режиме онлайн.

В это же время в Банке была внедрена Единая система приема платежей — процессинг для управления платежами во всех каналах, был выстроен централизованный процесс организации приема платежей, подключения поставщиков услуг и агрегаторов. Теперь при заключении договора с новым поставщиком услуг платежи становятся доступны сразу во всех каналах. Вследствие этого количество поставщиков услуг в канале ДБО увеличилось с 400 до более чем 10 тыс. Также была внедрена система антифрода для операций в ДБО, защищающая клиентов от мошеннических действий.

Напомню, все это было сделано параллельно (!) с внедрением системы ДБО. Благодаря огромной проделанной работе РСХБ стал значимым игроком на рынке дистанционных услуг.

— Скорость и удобство часто создают проблемы с информационной безопасностью (ИБ). Как выстраивается работа с «безопасниками»?

— Для Банка безопасность — один из важнейших аспектов. Мы уделяем повышенное внимание защите операций наших клиентов, и основным критерием при этом является оптимальное соотношение между удобством использования ДБО и уровнем безопасности.

С «безопасниками» мы работаем одной эффективной командой. ИБ-специалисты Банка высокопрофессиональны в своей области и принимают активное участие на всех этапах жизненного цикла системы — от проектирования до промышленной эксплуатации, регулярно проводится аудит защищенности системы.

— Расскажите подробнее о том, как развивается система в части защиты операций клиентов?

— Когда мы искали баланс удобства и безопасности с точки зрения клиентского опыта, встал вопрос выбора способа и механизмов подтверждения операций. На старте было внедрено традиционное для рынка подтверждение операций при помощи одноразовых паролей, направляемых клиентам в СМС-сообщении. В качестве следующего, более защищенного способа мы реализовали «программный токен» в приложении «Мобильный банк». Вместо пароля в СМС клиент мог создать одноразовый пароль в этом приложении.

Но мы понимали, что для развития безопасности сервисов необходимо двигаться дальше — к полноценной электронной подписи транзакций на мобильном устройстве, что должно обеспечить дальнейшее повышение конкурентоспособности, качества и наполнения ДБО все большим количеством самых сложных продуктов.

Как и во всех случаях при выборе IT-решений, рассматривался ряд поставщиков — корифеев рынка. Эту гонку выиграла отечественная компания SafeTech с решением PayControl, а также PayControl Inform для обеспечения дополнительных информационных сервисов.

В результате мы получили встроенную в ДБО электронную подпись транзакций в очень удобной для клиентов форме. Клиент просто подтверждает операцию в мобильном приложении привычным для него способом — либо вводом ПИН-кода приложения, либо отпечатком пальца, либо Face-ID. Система сама создает электронную подпись операции, выполняя все необходимые криптографические преобразования параметров транзакции, и направляет ее в Банк.

При формировании операции в интернет-банке на смартфон пользователя приходит Push-уведомление. Примечательно, что Push не доставляет пользователю никакого пароля. Это не дублирование СМС с паролем, который клиенту необходимо ввести в соответствующее поле на экране компьютера. Push-уведомление только сообщает клиенту о том, что у него есть операция для подтверждения. Пользователь на своем смартфоне акцептует Push, переходит в наше мобильное приложение, где принимает отображенные реквизиты платежа и подтверждает транзакцию в мобильном приложении привычным образом; далее операция автоматически исполняется без дополнительных действий клиента.

Таким образом, с внедрением PayControl мы получили существенное повышение защищенности транзакций в системе ДБО и обеспечили при этом максимальный комфорт и удобство для пользователя.

— Информационная безопасность — крайне важный элемент и ДБО, и банкинга в целом. Давайте вернемся к проекту. Чего удалось добиться в итоге?

— РСХБ — особенный банк, поскольку изначально был ориентирован на обслуживание сельского хозяйства, многие наши клиенты проживают в сельской местности и на удаленных территориях. Поэтому нам важно обеспечить клиентов дистанционными финансовыми услугами. И именно с новой системой ДБО началась трансформация Россельхозбанка в современный «цифровой банк».

В целях удовлетворения потребностей широкого спектра клиентов мы создали многофункциональную мультисканальную систему ДБО для физических лиц на микросервисной архитектуре. По результатам 2018 года система ДБО РСХБ была отмечена наградами FinAward, GlobalCIO и Retail Finance.

Клиенты могут не только выполнять в системе ДБО базовые функции — платежи и переводы, управлять своими счетами и вкладами, оформлять заявления на кредит, но также осуществлять переводы по всему миру через международные системы денежных переводов («Вестерн Юнион», «Юнистрим», CONTACT) и собственную систему денежных переводов «РСХБ-Экспресс». Клиент может заказать банковскую карту. Хотите получить карту UnionPay International? Пожалуйста!

Мы стремимся сделать систему ДБО РСХБ для клиента частью Life Style. Клиентам уже доступны элементы управления персональными финансами (структура расходов, постановка целей накопления, платежный календарь), клиенты могут приобрести паи ПИФов. В ближайшее время станет доступно брокерское обслуживание и продукты партнеров Банка — консерджервис, медицинское обслуживание, страховки. Среди наших клиентов достаточно большая доля пенсионеров, поэтому многие полезные сервисы мы создаем специально для них.

Естественно, в ДБО мы построили транзакционные сервисы Системы быстрых платежей Банка России и запустили переводы по номеру телефона внутри Банка.

Из системы ДБО клиенты бесшовно переходят в личный кабинет программы лояльности «Урожай» для приобретения на накопленные баллы авиа- и ж/д-билетов, бронирования гостиниц, покупки товаров.

С момента старта летом 2016 года новой системы ДБО клиенты начали интенсивно ее использовать. В настоящее время темп роста количества клиентов, подключенных к ДБО, увеличивается, при этом почти половина клиентов активно пользуется системой.

Таким образом, РСХБ семимильными шагами движется в Full Digital. И, заметьте, речь сейчас шла только о работе в дистанционных каналах с физическими лицами. В других подразделениях Банка идут не менее грандиозные преобразования, о чем, мы обязательно расскажем через некоторое время.

Б.О