

Виктория Денисова (Банк «Открытие»): Мобильная подпись пришла в private



Фото: Елена Сычева/ «Б.О.»

О том, почему для банкиров, работающих с состоятельными клиентами, так важны инновации и финансовые технологии, «Б.О» рассказала Виктория Денисова, старший вице-президент, директор департамента «Открытие» private banking

— **Виктория, что такое private banking сейчас?**

— Private banking — это работа с крупными, состоятельными клиентами. По нашим правилам мы сотрудничаем с теми из них, кто обеспечивает минимальную сумму свободных остатков на счете от 30 млн рублей в Москве и Санкт-Петербурге и от 15 млн рублей в остальных регионах.

Наша основная экспертиза в private — это управление частным капиталом посредством подбора релевантных для каждого конкретного клиента инвестиционных продуктов. Естественно, в нашем портфеле сопутствующих нефинансовых услуг можно подобрать и Lifestyle-сервисы, которые включают организацию путешествий, обучение детей, открытие бизнеса, налоговое консультирование.

Помимо этого, поскольку мы в полном объеме пользуемся IT-платформой, общей для банка «Открытие», мы предоставляем каждому клиенту весь спектр классических банковских продуктов, а также им доступна вся инфраструктура для осуществления операций. По сути, это daily banking, в котором представлены карточные продукты и транзакции по ним, а также всевозможные переводы и платежи посредством ДБО, кредитование — как обычное потребительское, так и ипотека, кредитование под залог ценных бумаг и т.д.

— **В чем ваше отличие от конкурентов?**

— Конкуренция на рынке есть, скрывать не буду. Поскольку мы все работаем в едином юридическом пространстве, понятно, что

рынок оперирует одними и теми же базовыми принципами предоставления услуг клиентам, определенными Банком России. В этом смысле, конечно, отличий мало. Но дьявол, как известно, кроется в деталях. На двух основных наших различиях, как раз связанных с технологиями, могу остановиться чуть подробнее.

Во-первых, то, каким образом мы выстраиваем взаимоотношения с клиентами, оптимизируем клиентский путь и повышаем Customer Experience каждого из них. Это достигается в том числе персональным обслуживанием. Мы знаем, кто наш клиент, и обеспечиваем каждому индивидуальное решение его задач. Любому клиенту private banking доступен «персональный банкир», глубоко знающий особенности и потребности каждого. В частности, Банк предлагает комфортный доступ к своей инфраструктуре с возможностью оперативного решения повседневных задач там, где это удобно клиенту. Технологически это достигается посредством использования электронной подписи и Интернета. Например, продви-

нутым и динамичным клиентам, которые всегда на связи и всегда в пути, мы предлагаем мобильные средства общения с Банком, используя в своих решениях удобные, современные и безопасные технологии «цифрового» рынка.

Во-вторых, это активное включение в инструментарий взаимодействия Банка с клиентом как отдельных современных технических решений, так и полноценных платформ от классических многоопытных вендоров и молодых дерзких финтехе. Мы внимательно следим за событиями на IT-рынке и стараемся выбирать наиболее интересные и технологичные решения для регулярной работы как внутри Банка, так и персонально для наших клиентов.

Помимо удобства для клиентов немаловажным фактором внедрения новых технологических решений является внутрибанковская экономия ресурсов, которая позволяет снизить издержки на документооборот, транспортировку и хранение документов, а также сокращает время персонального банкира на простейшие операции, увеличивая тем самым его продуктивность в обслуживании клиентов.

Отмечу, что digital не просто проник в private banking, он уже коренным образом изменил ряд банковских бизнес-процессов и внес радикальные обновления в продуктовую линейку, а также сделал банкинг более безопасным. С учетом величины сумм, на которые порой совершаются транзакции, это представляется крайне важным преимуществом нашего Банка.

— **Вы хотите сказать, что «цифра» уже глубоко проникла в private banking?**

— Конечно! В целом, наш клиент молодеет. На смену основному владельцу бизнеса, который его начинал, приходят сыновья и внуки, которые, что называется, родились со смартфоном в руках. Они постоянно используют все новые средства коммуникаций, включая ДБО.

Мы, со своей стороны, стараемся соответствовать этим запросам в полном объеме. Что-то создается собственными разработчиками, а где-то мы являемся заказчиками продуктов и услуг, которые разрабатываются вне Банка. Для нас это важно, поэтому мы внимательно следим за IT-рынком и в курсе текущего ландшафта финтеха. Конечно, любые новые технологии требуют внутренних доработок IT-платформ Банка. Поэтому для нас одним из ключевых факторов выбора конкретных решений является простота интеграции и последующего использования — разумеется, без ущерба для качества обслуживания клиентов.

— **Можете ли вы привести пример проекта, который был доверен финтеху?**

— На мой взгляд, проектом, в котором сочетается многое, о чем я говорила выше (повышение Customer Experience, обеспечение должного уровня ИБ и т.д.), стало внедрение мобильной электронной подписи для физических лиц от компании SafeTech.

— **Давайте поговорим об этом проекте немного подробнее. Кто в Банке был его заказчиком?**

— Клиенты нашего сегмента отличаются тем, что достаточно активно перемещаются, причем не только по нашей стране, но и за ее пределами. При этом они интенсивно используют банковскую платформу. Наши клиентские менеджеры услышали четкий запрос о необходимости решения, обеспечивающего подтверждение волеизъявления отправителя платежа в мобильных каналах ДБО в любой точке мира с высочайшим уровнем безопасности, контролем авторства и целостности документа, которые гарантируются полноценной электронной подписью.

От решения хотелось бы получить реальную омниканальность, которая крайне востребована в случае, когда платежное поручение оформляет персональный банкир, а подтверждение транзакции осуществляет клиент со своего смартфона.

Обсуждение требований к будущему решению с нашими юристами и офицерами службы информационной безопасности дало понимание того, что наличие отечественной криптографии непосредственно в телефоне или его SIM-карте крайне желательно. Дело в том, что у клиентов private banking при пересечении государственных границ даже в теории не должны возникать проблемы с таможенной службой. С другой стороны, чтобы достичь такого уровня безопасности транзакций, как при использовании полноценной электронной подписи, подтверждение посредством sms и push-уведомлений недопустимо. Впрочем, как и использование классических USB-токенов и смарт-карт, так как решение должно работать на мобильных устройствах без USB-разъемов.

Кроме того, желательно было предусмотреть возможность сохранения уже сделанных инвестиций в IT-инфраструктуру и использования выбранных технологий формирования электронной подписи для решения других задач. Ведь электронная подпись в смартфоне создает фундамент для разработки множества новых клиентских сервисов: как банковских, так и нефинансовых. Естественно, в будущем в случае успеха проекта решение должно быть масштабировано как на работу с юридическими лицами, так и на другие подразделения банка «ФК Открытие». По крайней мере, я на это надеюсь.

Вот такой непростой набор требований мы получили путем коллективного мозгового штурма. В роли заказчика от Банка выступил соответствующий product-менеджер при поддержке нашей команды IT, ИБ и юристов.

— **Как в техническом плане выглядело предложение победителя конкурса?**

— Решение PayControl компании SafeTech, которое было выбрано, отвечало сформулированным требованиям и решило множество проблем. Естественно, в нашу IT-инфраструктуру необходимо было внести некоторые изменения. Но, насколько я знаю, особенных проблем не возникло — менее чем за три месяца все было уже готово к использованию. Для работы на смартфоне у клиента должно быть установлено приложение, скачанное из AppStore или Google Market. Но это вообще не проблема.

Как это работает? Наш клиент может подать в Банк разного рода поручения. Возьмем простейшую транзакцию: сделать перевод. При этом клиент может давать поручение любым удобным для себя образом: посредством электронной почты, мессенджера или голосом по телефону, т.е. это элементы той самой омниканальности, о которой мы говорили. Наш операционист заводит в систему полученные реквизиты и отправляет на смартфон клиента запрос на подтверждение.

Клиент видит сообщение, в котором указаны реквизиты платежа. Если данные верны, он нажимает на экране кнопку «подписать» (или «отклонить»). Банк сразу же получает это подтверждение и проводит транзакцию. Все предельно просто.

— **Но за простоту приходится платить некоторыми ограничениями?**

— Это не слишком высокая цена с учетом того, что на клиентов топ-уровня совершается достаточно много весьма продуманных с технологической точки зрения атак. И, например, подмена sim-карты и замена телефона — не самые сложные из них. Люди знают цену информационной безопасности и достаточно спокойно относятся к тому, что приложение можно установить только на один аппарат, а для его активации надо просто отсканировать QR-код. Поэтому какого-то негатива в этой части у нас не было, тем более что всегда на связи с клиентом его private-банкир и IT-поддержка всего Банка.

— **Работа с финтех-командой будет продолжена?**

— Мы сейчас в начале пути. Но факт есть факт: запуск пилотного проекта состоялся, **решение PayControl сейчас успешно работает и отвечает нашим требованиям и ожиданиям наших клиентов**. Мы, безусловно, будем в дальнейшем добавлять допол-

нительные опции и возможности, планируем развивать его. Для нас это достаточно существенный шаг вперед.

Не секрет, что в сегменте private banking какое-то время назад клиенты активно пользовались бумажными доверенностями, возлагая тем самым ответственность по управлению своими финансами на кого-то еще. Благодаря этому продукт «бумага», как я надеюсь, полностью уйдет. Уйдут и другие проблемы, поскольку между клиентом и банкиром исчезнут посредники.

— **Вернемся к началу беседы. Можно ли сказать, что digital и private «подружились»?**

— Мы поверили в digital, мы вообще за технологический прогресс! Мы не можем быть «против», и мы не можем безусловно отрицать положительных качеств многих инноваций. Весь мир движется в направлении удобства, оптимизации клиентского пути.

Для нас как для представителя сегмента private, в котором доминируют персональный подход и движение навстречу клиенту, а также предвосхищение его желаний и потребностей, инновации являются безусловным плюсом. Кстати, еще одно наше отличие от коллег по цеху — в технологическом плюсе использования мобильной электронной подписи!

Б.О