

# Филипп Литвиненко (МКБ): Юрлица оценили мобильную подпись



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

— Филипп, какова стратегия развития дистанционных услуг банка?

— У нас в банке несколько лет назад был выработан и успешно проводится в жизнь курс, направленный на цифровизацию услуг.

Примерно год-полтора назад мы выделили несколько ключевых векторов развития электронных каналов продаж в МКБ. Изменения коснулись и нашей основной системы интернет-банка «Ваш Банк Онлайн», которая используется корпоративными клиентами и клиентами из сферы малого и среднего бизнеса (МСБ). Изменения привели и к старту разработки абсолютно новой версии мобильного приложения для корпоративных клиентов, отвечающего в том числе еще более высоким требованиям информационной безопасности. Над данной разработкой мы сейчас трудимся и предполагаем в середине августа этого года выпустить первый релиз этого решения.

Изменился и набор альтернативных каналов коммуникаций с клиентами. Речь идет об использовании так называемых хостовых решений, позволяющих клиенту через API, которые мы предоставляем, соединить сервисы банка непосредственно со своей учетной или бухгалтерской системой, которой может быть 1С, Oracle, SAP ERP и все что угодно. На рынке сейчас уже появился ряд универсальных, с нашей точки зрения, хост-шлюзов. Одно из решений предлагает НРД — Платформа передачи финансовых сообщений («Транзит 2.0»). Мы к ней уже подключились, несколько наших крупных клиентов из «нефтянки» и пищевой промышленности

Фото: МКБ

**Директор департамента транзакционного бизнеса и привлечения ресурсов дирекции корпоративного бизнеса МКБ Филипп Литвиненко рассказал «Б.О» об инновациях в работе с юридическими лицами**

работают в режиме промышленной эксплуатации с «Транзит 2.0».

По понятным причинам львиная доля клиентов сконцентрирована сейчас на использовании интернет-банка. Но после запуска обновленного мобильного приложения мы ожидаем, что значительный поток клиентов, особенно из сегмента МСБ, полностью перейдет на обслуживание в мобильный банк. **Для решения задач обеспечения безопасности средств на счетах клиентов нам очень пригодились технологии компании SafeTech в области мобильной подписи.**

— Не поделитесь некоторыми деталями перехода на новую АБС?

— Ни для кого не секрет, что вопросу ускорения времени выхода продукта на рынок (time to market) в любом банке уделяется огромное внимание. МКБ в этом плане не исключение. Наша предыдущая АБС перестала справляться с текущей нагрузкой, которая резко выросла, а процесс реализации вновь разработанных банковских продуктов был в ней весьма растянут во времени. Поэтому у нас пару лет назад и начался проект по внедрению нового решения, использующего микросервисную архитектуру, что в дальнейшем позволит нам гораздо быстрее обеспечивать достаточное значение time to market и создавать новые продукты для омниканальных сред.

Проект с АБС, надо признать, потребовал от банка немалых усилий. В него были вовлечены если не все, то огромное количество служб банка. Это касается в первую очередь ИТ и бэк-офиса. Задействовались также бизнес-подразделения, работающие и с физическими лицами, и с корпоративными клиентами. В проекте было задействовано значительное количество человеческих ресурсов.

— Реализация этого проекта была в зоне ответственности вашего департамента?

— Я возглавляю «продуктовую фабрику», которая отвечает за корпоративный бизнес и за МСБ. В МКБ в отличие от многих других банков нет конфликта на уровне бизнес-линий, у нас единая фабрика. В то же время существуют другие блоки: розничный, Private Banking, инвестиционный бизнес; там есть свои «продуктовики», свои задачи и т.д. Но на уровне именно корпоративного бизнеса у нас общая фабрика и для «корпоратов», и для МСБ.

— Ваша задача делится на две части: внедрить современные каналы продаж и разрабатывать соответствующие продукты для них?

— Все верно. Так называемый расчетный бизнес — это далеко не только каналы продаж. Если говорить про МСБ, то там в первую очередь требуются пакетные или коробочные решения из линейки РКО. Большими компаниями востребованы решения из семейства кэш-менеджмента, требуются пулы (как физические, так и виртуальные), востребован контроль бюджетов корпораций. Нельзя забывать о карточных продуктах, таможенных картах, торговом эквайринге и много о чем еще!

К нам относятся и пассивные продукты — привлечение ресурсов и депозитов, всевозможные инструменты по начислению процентов на остатки. Поэтому у меня в подразделении есть люди, которые занимаются исключительно разработкой продуктов: генерируют новые идеи, составляют бизнес-требования, плотно работают с ИТ-командами и с другими подразделениями, которые вовлечены в эти процессы.

Также есть сотрудники, которые вместе с клиентскими менеджерами, как правило, работающими с клиентами из крупного либо среднего бизнеса, продают расчетные продукты и привлекают клиентов на расчетно-банковское обслуживание, на размещение средств у нас. То есть занимаются всем тем, что не связано с кредитами. В моем подразделении работает около 60 человек.

— Вы упомянули о повышенных требованиях к ИБ. Какие из этих подразделений заинтересованы в ней больше и выступают «внутренними заказчиками»?

— В первую очередь «безопасники». Но не только — в итоге заинтересованы все. Мы хотим, чтобы клиенты пользовались, например, самыми современными технологиями мобильной электронной подписи. Заинтересованы в этом и сами клиенты, отлично разбирающиеся сегодня во многих технологических вещах. Поэтому мой ответ: во всем, что касается ИБ, «внутренний заказчик» в МКБ — все те, кто заинтересован в успешном бизнесе и клиента, и банка.

Другое дело, что требуется наладить бизнес-процессы так, чтобы современные идеи с рынка незамедлительно попадали на рассмотрение в банк. Важно также, чтобы внутренняя служба ИБ была союзником бизнес-подразделений. Тогда, как в случае с внедрением продукта PayControl от SafeTech, можно будет в сжатые сроки внедрить новое решение.

Особенностью внедрения я бы назвал то, что пилотный проект тут неприменим. Пока не внедришь — пробовать нечего. Если уж сделал, то сделал. Поэтому сработал элемент доверия друг к другу.

— Очевидно, на достигнутую скорость внедрения повлияла пандемия COVID-19?

— И да, и нет. К началу самоизоляции и перехода бизнеса на удаленный режим работы сотрудников мы практически были готовы к старту. У нас, к сожалению, несколько раз переносились сроки. В итоге «запустились» в начале июня.

Что касается COVID, то эксперты по ИБ в своих исследованиях неоднократно отмечали, что с началом пандемии кибермошенники многократно увеличили число атак на пользователей дистанционных сервисов. Чтобы защитить средства клиентов от потенциальной угрозы, руководство МКБ подняло приоритет проектов в области информационной безопасности и потребовало ускорить внедрение в цифровых каналах нового решения для безопасного подтверждения транзакций и подписи электронных документов.

Цель проекта формулируется довольно просто — решение стратегической для нас задачи по усовершенствованию каналов коммуникации с клиентами. Это касается и обновления интерфейса, и появления ряда дополнительных функциональных возможностей. **На наш взгляд, внедрение мобильной электронной подписи, точнее даже нового подхода к подписанию документов, — одно из важнейших направлений развития, которое необходимо реализовать для совершенствования цифровых каналов обслуживания клиентов.**

Сначала внедрение PayControl состоялось в нашем корпоративном интернет-банке. Там мы все «обкатали». С выпуском нового мобильного приложения там тоже появится подпись. Внедрение, точнее та его часть, которая связана с ПО и «железом», длилось всего два месяца.

А что касается пандемии, то она потребовала от нас максимально быстро перевести в «цифру» значительное количество операций. Но мы уже умели эффективно работать в небольших командах из разных подразделений банка. В частности, над внедрением PayControl трудились мои сотрудники, представители бизнес-подразделений, разработчики и тестировщики — все в духе чистого Agile. Поэтому нам удалось резко ускориться в своей работе по многим направлениям. И не забывайте, что параллельно у нас шел переход на новую АБС, который завершился 8 марта 2020 года. После этого можно честно сказать, что у нас набран настоящий темп, и мы не собираемся его снижать, у нас много проектов.

— **На какую категорию клиентов ориентирован интернет-банкинг?**

— И на малый, и на крупный бизнес. МСБ пользуется отчасти и мобильным приложением. Однако в новом приложении клиентам будет доступно больше операций и услуг, оно будет гораздо более продвинутое, совершенное и более функциональное. Полагаем, МСБ оценит!

— **Наверняка в новом приложении будут и новинки от SafeTech?**

— Безусловно! Помимо стандартных функциональных возможностей PayControl предусмотрены сюрпризы. Во-первых, это вход в личный кабинет клиента без ввода логина и пароля — по QR-коду. Во-вторых, всем пригодится возможность отображения и подписи электронных транзакций в интерактивных уведомлениях на мобильных устройствах. Она придает простоту и повышает скорость подписания документов, что очень упрощает работу. Когда кто-то из уполномоченных лиц клиента создает в интернет-банке операцию, приходит интерактивное уведомление на смартфон, при этом не нужно открывать само мобильное приложение. На экране разворачивается Push-уведомление, в котором есть вся информация по платежу. И тут же тем же самым ключом подписи с Face-ID или код-паролем подписывается операция.

Новинкой является и возможность «групповой» подписи транзакций, что повышает качество клиентского опыта юристами, совершающими множество операций. Пользователь последовательно просматривает реквизиты сразу нескольких транзакций, после чего всего один раз нажимает кнопку «Подписать». Замечу, при этом мобильная электронная подпись формируется для каждой операции отдельно.

Новшеством стала поддержка смарт-часов, включая Apple Watch. Бизнесмены стараются идти в ногу со временем, а банкам необходимо предоставить им эту возможность. Что называ-

ется, омниканальность в действии! Человек больше не привязан к конкретному девайсу у себя в офисе и даже за его пределами.

— **Любопытно узнать, насколько юристы готовы к этим и другим новшествам?**

— А вот сейчас мы все вместе на это и посмотрим, мы ведь только-только запустились. Но определенную образовательную работу мы проводили и будем проводить, потому что пока на рынке далеко не все компании знают и о подобном решении, и о его функциональных возможностях.

Но при этом долгое общение с клиентами из крупного бизнеса показало, что наши визави со стороны клиента — а это казначей либо финансовые директора — неплохо разбираются в современных банковских решениях. Общение с ними приносит море позитива и укрепляет желание продолжать заниматься внедрением инноваций.

В любом случае, когда мы запускаем какие-то новые продукты и услуги, в банке проводится целая серия семинаров для сотрудников, которые вовлечены в клиентскую работу: это и клиентские менеджеры, и люди, занимающиеся поддержкой, и сотрудники колл-центра. Цель очень простая — каждый сотрудник, который общается с клиентом, должен отлично разбираться в сервисах Банка, знать, что у нас появилось нового, чем мы отличаемся от конкурентов и так далее.

Мы изучаем опыт коллег из других банков, примериваем его на себя. Если клиентом востребован продукт, то необходимо заниматься им, например, внедрять квалифицированную электронную подпись. Сейчас у нас подпись неквалифицированная, т.е. неусиленная. Переход непрост технологически, однако он резко расширит спектр бизнес-возможностей банка. Но, повторю, это пока планы на начальном этапе рассмотрения.

— **Вы упоминали проект с НРД, в чем его суть?**

— Дальнейшее развитие электронных каналов — задача не только банка, но и его партнеров, в частности депозитария, потому что одними рублевыми платежами современного клиента сложно удивить. Те коммерческие компании, которые ведут внешнеэкономическую деятельность, крайне заинтересованы в быстром прохождении документов валютного контроля, валютных переводов, заявок на конверсионные операции и пр.

Так что корпоративный блок, впрочем, как и весь МКБ, «набрал темп». Нам есть что предложить нашим клиентам. Перефразируя цитату из известной книги Редьярда Киплинга, хочу пожелать: «Всем удачного бизнеса!»