



# ВЕСТНИК ПРОГРАМБАНКА

WWW.PROGRAMBANK.RU

МАЙ  
2019

## 30 лет на рынке банковской автоматизации!

ТЕМА НОМЕРА

### Борьба с обналичиванием - инструменты контроля и анализа

*Осенью 2018 года ЦБ РФ распространил среди банков рекомендательное письмо, в котором обозначил новые подходы к борьбе с обналичиванием.*

тельной техники и пропускная способность линий связи. Настает новая эпоха - эпоха финансовой прозрачности. В США уже больше 5 лет действует программа FATCA, в Евросоюзе есть программа CRS.

Ещё 10 лет назад получить сведения об имуществе заемщика было проблемой, сейчас есть база залоговых автомобилей, бесплатная онлайн, есть сведения из Росреестра, доступные в течение нескольких часов за 350 рублей.

Банки наделяются правом и обязанностью контролировать платежи клиентов. Увеличивается число и разнообразие чер-

ных списков.

Помимо списка террористов от РФМ, появились список решений МВК по ПОД/ФТ, список ФРОМУ, ЦБ выпускает списки неблагонадежных компаний и участников сомнительных операций, Правительство опубликовало «украинский» список. Пусть не «ноздря в ноздрю» с европейскими странами и США, а с отставанием в несколько лет, но мы идем к глобальному контролю финансовых транзакций. И этот контроль регулятор возложил на плечи кредитных организаций, им же и разбираться со всеми вытекающими последствиями.

Продолжение стр. 2-3



**Виталий Занин**,  
директор по работе с клиентами компании «ПрограмБанк»

Глубокое исследование банками деятельности клиента, приостановление сомнительных операций, отказ в обслуживании сомнительному клиенту - это не разовая акция, и не региональная специфика нашей страны, это глобальная тенденция. Наличные платежи уходят в прошлое, растет мощь вычисли-

ИНТЕРВЬЮ



У банков две проблемы - сначала раздать кредиты, а потом вернуть денежки себе обратно. По первой проблеме банки, как правило, уже нашли то или

### Как перестать внедрять и начать взыскивать

иное решение, а со сбором просрочки ситуация сложнее. Как пройти между Сциллой финансовых потерь и Харибдой потери клиентов, как добиться синергии консультанта, разработчика и банка обсуждают Президент НКО «Общество защиты прав кредиторов и взыскателей» Александр Матвеев

и Директор по работе с клиентами компании «ПрограмБанк» Виталий Занин.

*Сегодня у нас много тем по взысканию - и методика, и программное решение, и организация процесса в целом. Как вы думаете, в чем уникальность вашего подхода?*

Продолжение стр. 4-6

 **online**

**20 июня**  
с 11.00

Бесплатный online-семинар

**«Автоматизация бизнес-процесса работы с проблемной задолженностью по кредитам на базе решения «ПрограмБанк. Взыскание»»**

Семинар предназначен для сотрудников кредитных подразделений, служб сбора просроченной задолженности, юристов и ИТ-служб банков.

*Для участия необходимо прислать список участников (ФИО, должность, телефон и e-mail) на e-mail: [marketing@prbank.ru](mailto:marketing@prbank.ru)*

НОВОЕ РЕШЕНИЕ 

**Контроль исключений клиентов из ЕГРЮЛ/ЕГРИП**

Для оперативного мониторинга исключений клиентов из реестров компания «ПрограмБанк» разработала новый модуль «Контроль исключений клиентов из ЕГРЮЛ/ЕГРИП».



стр.7

**Проверка на принадлежность к МСП**

Для поддержания в актуальном состоянии в АБС информации о признаках отнесения к МСП компания «ПрограмБанк» создала новый модуль «Проверка по реестру МСП».



стр.8

**11**  
ИЮНЯ

с 11.00

Бесплатный online-семинар на тему:

**«Единый комплекс управления материальными ресурсами и расходами банка»**

Для участия необходимо прислать список участников на e-mail: [marketing@prbank.ru](mailto:marketing@prbank.ru)

# Борьба с обналичиванием - инструменты контроля и анализа

Начало на стр. 1

**Виталий Занин,**  
директор по работе  
с клиентами компании  
«ПрограмБанк»

Осенью 2018 года Центральный Банк РФ распространил среди банков рекомендательное письмо, в котором обозначил новые подходы к борьбе с обналичиванием.

Эти подходы носят революционный характер. Ключевое в новых рекомендациях - переход от послед-контроля совершенных операций к онлайн проверке и приостановке операций в ходе их исполнения.

Есть и еще одна очень важная особенность, не выведенная в письмо напрямую, но следующая из его текста. Критерии сомнительности операций не будут ни закрепляться законодательно, ни проходить согласование и регистрацию в Минюсте, ни даже публиковаться в открытых источниках, а только доводиться до банков в индивидуальном порядке на условиях неразглашения.

И эти критерии будут комплексными, учитывающими одновременно и профиль клиента банка, и характер операции, и использовать их в работе надо будет практически на следующий день после получения.

**Все вместе - новый вызов и для кредитных организаций, и для банковской автоматизации.**

Неисполнение рекомендаций в области контроля сомнительных операций приводит, как правило, к введению ограничений в деятельности банка, дополнителным мерам контроля со стороны Банка России и даже отзыву лицензии.

Почти в половине случаев отзыва лицензий первой (основной) причиной указывается нарушение нормативных актов Банка России в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

Для банка риск неисполнения этих требований можно смело

назвать неприемлемым. Но, с другой стороны, выполнение требований регулятора ведет к дополнительным операционным издержкам, никак напрямую не связанным с банковским бизнесом.

В первую очередь, разрастается штат контролирующих подразделений. А это уже новые риски, связанные как с человеческими ошибками, так и с потенциальной подверженностью человека влиянию со стороны, вплоть до коррупционной составляющей. Замкнутый круг - одни риски порождают другие.

Однако, эта ситуация не безнадежна. Решение проблемы, снижающее и риски, и издержки существует.

Оно лежит в плоскости грамотной автоматизации, отвечающей следующим требованиям: минимизация ручного труда и человеческого фактора, масштабируемость под задачи банка, оперативная реакция на новые требования регулятора, которые, как мы видим из мировой практики, будут становиться все более комплексными и глобальными.

Исходя из этих тенденций, компания «ПрограмБанк» разработала решение «ПрограмБанк.ФинМониторинг», отвечающее на все вызовы времени.

Во-первых, предлагаемое решение отделено от АБС банка. Совершенно ни к чему грузить такое, и без того ресурсоемкое, приложение, как АБС, новыми, достаточно серьезными, задачами по обработке и хранению информации.

Здесь важен принцип разнесения вычислительных мощностей - контроль транзакций не должен тормозить работу подразделений, занимающихся вводом информации.

К тому же, огромное количество данных, собранных из многочисленных источников, необходимых для анализа профилей клиентов и платежей, само по себе является *big data* со всеми вытекающими последствиями. Хранение и обработка собранной информации, контроль

платежей осуществляются в «ПрограмБанк.ФинМониторинге». В соответствии с настраиваемыми регламентами необходимая информация (в первую очередь фактически исполненные платежи по счетам клиентов) загружается из АБС и сохраняется в хранилище «ПрограмБанк.ФинМониторинга».

Таким образом, минимизируется обмен информацией между АБС и «ПрограмБанк.ФинМониторингом», а также транзакционные издержки на стороне АБС.

Вынесенное за рамки АБС решение, дополнительно, соответствует рекомендации регулятора отделить системы безопасности и антифрода от систем анализа сомнительных операций.

Такая рекомендация вызывает вопросы, ведь очевидно, что конечный результат мошеннической деятельности - это вывод средств клиента на сомнительные фирмы или счета физических лиц.

Поэтому «ПрограмБанк.ФинМониторинг» может, при соответствующей адаптации, также использоваться и для целей антифрода.

Тем не менее, по умолчанию система настроена именно на контроль платежей с точки зрения финмониторинга, в соответствии с требованием регулятора.

Во-вторых, не зря выше сказано про многочисленные источники данных, из которых можно черпать информацию о клиенте и его контрагентах.

Чем больше источников, тем полнее портрет клиента и точнее анализ. И это тоже тенденция - количество обязательных для использования источников будет только расти.

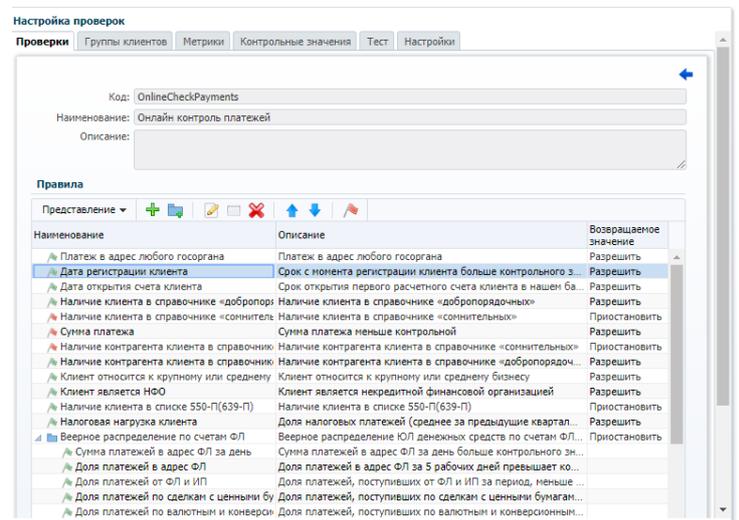
Поэтому в решение «ПрограмБанк.Финмониторинг» заложены гибкие интеграционные возможности. В базовое решение входит интеграция с такими агрегаторами данных, как **Контур-Фокус, Спарк**; интеграция с ФНС через **СМЭВ** (ЕГРЮЛ, ЕГРИП, реестр МСП); импортируется список «отказников», возможен импорт других «черных списков».

И, конечно, основным контрагентом по обмену информацией является АБС банка.

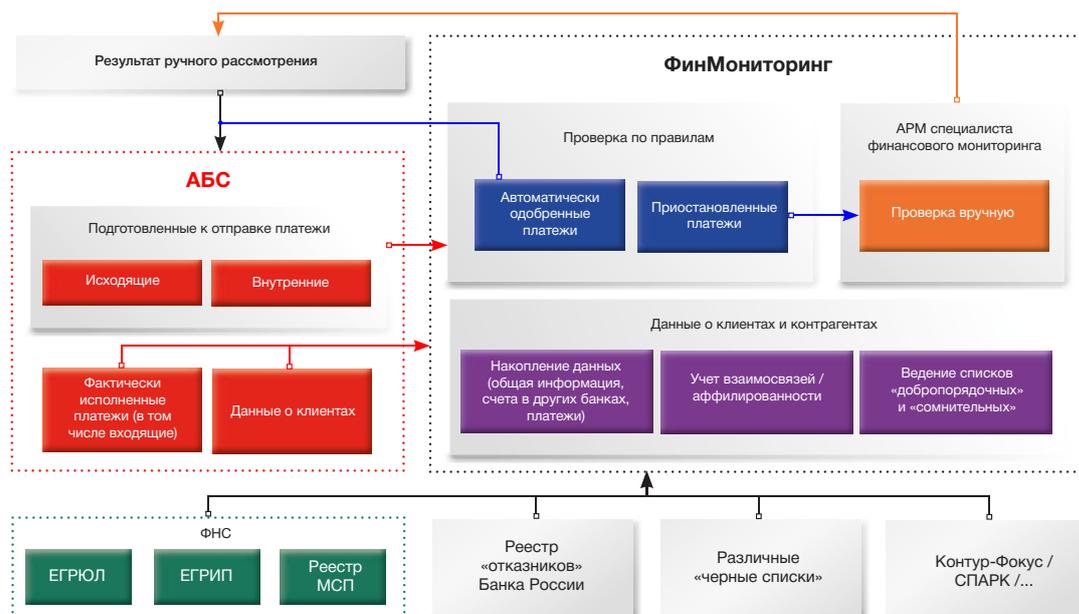
«ПрограмБанк.ФинМониторинг» может работать с любой существующей на рынке АБС.

В-третьих, в «ПрограмБанк.ФинМониторинг» реализованы гибкие подходы к настройке контроля и анализа операций. При этом, инструментарий сделан легким и удобным для банковских методологов.

В целях минимизации ошибок предусмотрены такие удобства, как маркирование метрик и контрольных значений раз



Базовые сущности системы «ПрограмБанк.Финмониторинг». Объекты, метрики, правила, события, триггеры. —>



личными цветами, проверка синтаксиса (подчеркивание нераспознанных выражений), а всплывающие подсказки (описание метрики платежа или клиента, описание контрольного значения и его собственное значение) всегда подскажут назначение применяемых сущностей. И, конечно, ускорят ввод правил подсказки по части слова (автоподстановка). Мы все знаем, что внедрение любого нового программного продукта в банке часто тормозится из-за отсутствия навыков его настройки.

Понимая эту проблему, «ПрограмБанк» в составе решения передает и готовые профили сотрудников банка, и комплект правил контроля, соответствующих букве и духу упомянутого ранее рекомендательного письма Банка России, а также семинара, посвященного применению новых требований в кредитных организациях. В базовой поставке настроены правила, позволяющие «отлавливать» следующие типы операций:

- веерное распределение денежных средств юридических лиц по счетам физических лиц и ИП с их последующим обналчиwанием;
- смена назначения платежа, сопровождаемая «ломкой» НДС;
- смена назначения платежа, направленная на покупку наличной торговой выручки у оптово-розничных предприятий.

Настроенные правила можно использовать *as is*. Но можно применять их и как образец при внедрении собственных методик.

В четвертых, решение «ПрограмБанк.Финмониторинг» призвано максимально автоматизировать процессы контроля – не только рабочие места, но все цепочки необходимых взаимодействий – бизнес-процессы. Необходимое и минимально достаточное количество профилей сотрудников банка в системе – три: администратор, методолог финмониторинга и специалист того же подразделения.

Администратор поддерживает систему в рабочем состоянии, методолог разрабатывает и настраивает правила контроля, специалист обрабатывает задачи ручного контроля.

Почему контроль нельзя отдавать на усмотрение сотрудникам операционного отдела? Приоритетная задача операциониста – наиболее точно ввести информацию, предоставленную клиентом; дополнительная автоматизация контролей финмониторинга при вводе данных может побудить работника невнимательно вводить сведения и, в результате, ввести их с ошибкой.

Срабатывание триггеров финмониторинга может побудить работника к сговору с клиентом, направленному на сокрытие информации.

Методологию нельзя отдавать на откуп техническому работнику (специалисту финмониторинга) – из-за свойственного техническим работникам желания «контролировать все самостоятельно вручную», как правило, происходит раздувание штата и связанные с обилием ручного труда ошибки.

Человеку свойственно ошибаться, это неотъемлемое качество ручного труда, и автоматизированная система должна его учитывать.

Со всей необходимостью получаем разделение ролей – методолог и технический работник. Алгоритмы нельзя менять бесследно.

Должно выполняться правило 4 рук. Следовательно, опять разделение ролей: методолог и администратор. Итого, в системе

три базовых роли.

Но, если банку нужно большее разнообразие ролей, он легко может себе их настроить в рамках предлагаемого решения.

В двух словах, как выглядит весь процесс:

1. «ПрограмБанк.ФинМониторинг» получает из АБС подготовленные к исполнению клиентские платежи и другую необходимую информацию.
2. Информация о клиентах и их контрагентах, обслуживающихся в других банках, автоматически дополняется данными из внешних источников.
3. На основе полученной информации выполняются проверки по правилам, вычисляются метрики по соответствию триггерам и профилю риска клиента.
4. Результат проверки – решение о возможности исполнения операции передается в АБС, таким образом, платежи «вне подозрений» не тормозятся и исполняются практически без задержки.
5. Приостановленные платежи проверяются специалистами финансового мониторинга Банка вручную. Ими же принимаются обеспечительные меры по минимизации рисков ПОД/ФТ.

По платежу, приостановленному системой на основании правил контроля, специалист может как принять решение об отказе в проведении платежа, так и разрешить провести платеж.

Схема бизнес-процесса онлайн контроля

История решений сохраняется в системе для последующего анализа, при необходимости.

**Кстати, о других ролях и неожиданных возможностях.**

Предложенное решение можно задействовать и для других целей, кроме снижения рисков исполнения рекомендаций регулятора.

Например, предлагаемые в базовой поставке модуля «ПрограмБанк.ФинМониторинг» офлайн проверки легко настроить на анализ операций и ведение профиля клиента с целью разработки индивидуальных предложений, а это уже реальная работа на бизнес банка.

Таким образом, решение «ПрограмБанк.ФинМониторинг» позволяет построить процессы банка, связанные с онлайн проверкой подозрительных платежей без необходимости переобучать операционистов или увеличивать в несколько раз штат отдела финансового мониторинга.

Решение является достаточно гибким, чтобы перенастраивать его для взаимодействия с любой АБС и получения информации из любого источника внешних данных.

Реализованные при поставке системы правила уже соответствуют существующим требованиям Банка России, и могут быть перенастроены под новые правила как силами банка, так и в рамках сопровождения системы.

Это все делает «ПрограмБанк.ФинМониторинг» хорошим подспорьем для банков. ☺

# Как перестать внедрять и начать взыскивать

Начало на стр. 1

**Матвеев:** Дело в том, что если мы посмотрим на большинство продуктов на рынке, то они строятся по принципу – возьмите наш продукт, разрушите свою систему взыскания до основания, а потом выстройте новую. Но истории многих внедрений показывают, что такой подход не работает. И именно поэтому мы предлагаем новый взгляд на старые проблемы. Мы предлагаем не программное обеспечение, мы предлагаем работающий лучше процесс взыскания.

Мы приходим к вам, анализируем ваш багаж, ваш бесценный опыт.

И уже на основании вашего опыта, ориентируясь на ваших клиентов, формируем новую систему работы, как с точки зрения регламента, так и с технической точки зрения.

Мы даем рекомендации, но решение остается за банком. Внедрение не идет по принципу «золотой таблетки» - проглотишь и долги погасились. Внедрение идет как адаптация конкретных программ взыскания (подходов к взысканию) и специализированного программного обеспечения под конкретного заказчика, его возможности и интересы.

**Нет «золотой таблетки», может быть, обратиться к всемогущей «красной кнопке»?**

**Занин:** Как не бывает «золотой таблетки», так и всемогущая «красная кнопка» - расхожий миф. Очень часто при внедрении «ПрограмБанк.Взыскания»

нас спрашивают, например:

- Когда мы должны передавать портфель коллекторам? Что мы можем ответить?

Наше программное обеспечение может подстроиться под любые требования.

- Когда именно вам надо, тогда и передадим! Вы должны решать сами. И банк погружается в раздумья.

**И процесс внедрения начинается буксовать, правильно?**

**Занин:** Буксует, даже если банк нанял консультанта, любого. Тот абстрактно описал какой-то свой подход, научил людей и ушел.

А потом банк с этим описанием идет к автоматизатору. Приходит автоматизатор со своим софтом, в котором все заложено иначе.

И здесь пробуксовка неизбежна.

**Матвеев:** Даже больше.

Если бы банк пригласил не непонятного автоматизатора, а уважаемую фирму «ПрограмБанк», и предложил с этим консультантом создать продукт, много времени ушло бы на притирание друг к другу. Подходы необходимо согласовать заранее. Чтобы методолог и разработчик знали возможности, инструменты и подходы друг друга. Кто кого и где может дополнить и подстраховать.

**И это начало синергии?**

**Занин:** Да, мы анонсировали новый подход на прошлой выставке в октябре, вместе выступили, рассказали, что есть такие методики, такие программы, и люди заинтересовались, стали приходить.

Если раньше просто рассказывали о программе «ПрограмБанк.Взыскание» как таковой, люди спрашивали, например: «А есть у вас скрипты?» На этом все заканчивалось.

А сейчас мы, в первую очередь, рассказываем не о программном обеспечении, а о методике, которая в нем поддержана. Сразу возник интерес. Люди услышали ответы на свои болевые вопросы.

**А в чем, собственно, боль? Какие проблемы встают на пути взыскания? Чему приходится учить банки в процессе сбора задолженности?**

**Матвеев:** В первую очередь, учить уходу от формальностей. Я постоянно привожу статистику, что реструктуризация задолженности гораздо выгоднее, чем передача в суд.

Но попробуйте в банке реструктурировать вашу задолженность. Скорее всего вам откажут. Почему так происходит?

Либо реструктуризация не увеличивает KPI сотрудника, либо вообще не влияет на KPI, то есть, задача у сотрудника взыскать, а не реструктуризировать. Что значит, клиент говорит: «Я готов погасить»? Это значит деньги есть, надо на него надавить. А что значит реструктуризировать - снизится процент взыскания.

**Занин:** С точки зрения сотрудника - надо дожать.

**Матвеев:** Верно. В результате, должник не получает выгодных именно для кредитора предложений, выгодных с точки зрения бизнеса, а не конкретного сотрудника.

Убрать этот субъективный момент, вот в чем задача. И это один из примеров, когда сотрудник формально выполняет обязанности.

Другой пример. Разработали регламент, который предусматривает, что на том или ином этапе надо решать одновременно несколько задач.

А в реальности сотрудник выбирает только одну задачу. Как правило, сделать какое-то количество звонков. Его показатель - количество звонков.

Не количество погашенных денег, а количество звонков. И тогда взыскание переходит от практики к формальности.

Он формально выполняет элементы. Вот тут наша программа возвращает его обратно к выполнению задач.

**Так KPI надо адаптировать или программу настроить на цели?**

**Матвеев:** Мы предлагаем это

делать одновременно - и KPI адаптировать, и настраивать его расчет в программе.

А есть примеры противоположного, неформального поведения, когда приходит клиент, начинает «плакать», ссылается на мнимые обстоятельства. Сотрудник тоже человек - проникается сочувствием, пошло манипулирование.

Сохранить баланс между формализацией и не дать манипулировать сотрудником позволяют программные продукты. И это надо учитывать при взыскании задолженности.

Неформальный подход может дать как плюс, так и минус. И это учитывается в нашей методике. У нас не формализация, а регламентация.

То есть, все-таки предусматривается вот в этой формализации небольшой люфт.

**И какие новые горизонты открывает внедрение процессов в соответствии с предлагаемой методикой?**

**Матвеев:** Она и есть новый горизонт.

В первую очередь, наша программа разработана на основе тенденций развития нормативной базы. Не на текущей базе, не из того, что на подходе и находится в Госдуме. Мы анализируем общие тренды и ориентируемся на них.

Наша технология, изначально, уже адаптирована ко всем тенденциям защиты должников. И даже если в последующем будут приниматься какие-то нормативы, то они будут регулировать не сам подход ко взысканию, а какие-то количественные параметры.

**Будет работать предложенный подход без автоматизации процесса?**

**Матвеев:** В наше время это уже невозможно. Мы переходим в электронный документооборот, электронное государство. Методика может работать и без ИТ, но она не будет отвечать требованиям времени. Автоматизация ускоряет процессы. И освобождает многих сотрудников.



**Виталий Занин,**  
директор по работе  
с клиентами компании  
«ПрограмБанк»

**Занин:** Стратегически – методика не будет работать полноценно, если не накопит всю информацию по заемщику и не будет ее анализировать. Без программного обеспечения это не получится.

**Матвеев:** Да. Контрагент всегда разный. Сегодня он может гасить задолженность, завтра уже не может. И надо применить тот или иной инструмент. Надо продолжать собирать информацию на всем протяжении работы с заемщиком. Программное обеспечение, просигналит на оперативном уровне: состояние заемщика изменилось.

Например, вчера я готов был реструктуризировать, а сегодня возбуждается уголовное дело и надо менять тактику.

Я не в состоянии каждое утро отслеживать своих клиентов по разным базам данных. Мне нужно оперативное получение информации по конкретному клиенту.

**Фирма «ПрограмБанк» - известный на рынке разработчик АБС с почти 30-летним стажем, огромным опытом. Почему Вы решили не вкладывать эту информацию в АБС, а разработать специальный программный продукт?**

**Занин:** Именно потому, что у нас накоплен опыт внедрения и сопровождения АБС, мы это и поняли. Все АБС делались для другого. Чего нет в АБС - учета информации о взаимодействии с заемщиком. А в предлагаемой методике - это ключевой момент, чтобы на каждом этапе правильно работать с конкретным заемщиком. В АБС только финансовые движения. И совсем немного о том, кто этот заемщик.

Безусловно, необходима интеграция с АБС. По крайней мере, мы должны знать, какие доходы у этого человека, если у нас есть его счета, какие расходы, это все видеть очень полезно.

Но утяжелять АБС, которая сама по себе достаточно тяжелое приложение, ни к чему!

Мы даем уже специализированное решение, адаптированное к процессам работы с кредитами, с задолженностью, интегрированное с многочисленными внешними справочниками и источниками информации, такими как **СПАРК, Интегрум**, базами налоговой и т.п.

Мы можем интегрироваться с

любими АБС, с IP-телефонией и чужими контакт-центрами – мы можем связываться со всем. Но, мы принципиально не дублируем ни бухгалтерский учет, ни колл-центр в составе «ПрограмБанк.ФронтОфиса» («ПрограмБанк.Взыскание» - один из модулей платформы «ПрограмБанк.ФронтОфис»). Потому что, если банк работает, то у него уже все это есть. А если у него этого нет, то скорее всего, ему это и не надо. По крайней мере, на первом этапе. Наша задача не ввести все новое, а использовать то, что уже есть у самого банка.

**Давайте пробежимся по предлагаемой технологии. Как выглядит идеальный процесс запуска в банке процедуры сбора задолженности?**

**Матвеев:** *Первое.* Предпроектное обследование.

*Второе.* Параллельная работа по разработке регламента и техническое задание к ПО. ПО делается не в конце внедрения, оно отстает всего на один этап. Начинает разрабатываться регламент, и он же формирует техзадание. Начинается внедрение регламента и ПО.

Сотрудник должен понять, с чем работать, потрудиться руками по регламенту без ПО, а затем получить инструмент. Тогда будет мотивация, чтобы его использовать.

*Третье.* Обучение. По двум направлениям - самому регламенту и обучение в программе. Одновременно.

Сотрудник, соблюдая регламент, тут же работает с программой. Ты делаешь что-то с должником, смотришь доки и одновременно нажимаешь такие-то кнопки.

*Четвертое.* Доработка. Как бы мы не старались на основании своего опыта, инструментария, создать или модернизировать систему, мы превращаем практику в теорию.

И потом теорию надо адаптировать к практике.

Любая физическая выкладка сталкивается с практическими проблемами, с реализацией, человеческим фактором, неучтенными технологическими факторами. Все это требует доработки.

И хотя мы и просчитываем тренды, развитие законодательной базы, просчитываем технологии работы с должниками, но все-таки, при определенных обстоятельствах требуются кор-

ректировки.

Например, если начнет меняться законодательство. Вот не было закона о защите прав физических лиц при взыскании долгов, и каждый делал, что хотел.

И вот уже старые программы потребовали или модернизации, или доработки.

**Сколько времени занимает весь процесс?**

**Матвеев:** Зависит от банка. От того, что он хочет.

Если мы говорим о вводном этапе, я думаю, это от трех месяцев.

**Прилично, если только вводный этап занимает 3 месяца. С чем это связано?**

**Матвеев:** Исследования. Если мы говорим с нуля, это как минимум три месяца.

Даже если мы сейчас придем в банк и, скажем, у него нет регламента, но есть взыскание.

Он говорит: я хочу так и оставить. Вопрос в следующем: мне надо пробежаться по его процессу от начала до конца, и просто переложить с практики на бумагу.

Вот тебе и регламент. Сколько на это надо? Неделю, ну две недели.

А если он хочет развиваться дальше, то надо понять, куда он хочет развиваться. Предложить ему варианты развития. И тогда, безусловно, первый этап - это три месяца. Более-менее реальный срок.

Еще надо учитывать количество продуктов. Если у банка один продукт, он работает с одним типом заемщиков, то это займет неделю.

У него много продуктов, но он решил попробовать на одном - неделя на продукт! Но если он хочет более детально, углубленно, с учетом не только того, что мы сделаем, но и процесса внедрения этих разработок, тогда это, конечно, займет больше времени.

Когда ты делаешь проект, ты должен предполагать результат. А результат у нас не ПО или регламент.

**Результат - это работающая технология.**

Хотя клиент может нас остановить на любом этапе. Он может дать регламент свой. У него уже есть регламент и услуги в этом не нужны.

Тогда просто делается ПО.



**Александр Матвеев,**  
Президент НКО «Общество защиты прав кредиторов и взыскателей»

**Занин:** Хотя в этом случае риски тоже есть. Вот регламент от заказчика. Сделай мне по этому регламенту ПО. Мы делаем это ПО, запускаем, но результата нет. Взыскание не идет. Не снижаются невозвраты. Кто виноват? Неужели их регламент? Нет, конечно. Это программа плохая.

Поэтому мы заинтересованы, чтобы все-таки не регламент выполнять, а реально улучшать качество процесса.

**Ранее вы сказали, что не предлагаете банкам «золотую таблетку», что любое ваше внедрение - это адаптация программ под заказчика. А если банку нужна такая таблетка: я хочу заняться сбором задолженности, но не знаю, как. Вы можете предложить готовую технологию? Быть может, такое внедрение будет и быстрее - по накатанным рельсам?**

**Матвеев:** Давайте я проведу аналогию. Я доктор, у вас температура, и не спрашивая про аллергию, про другие симптомы, я назначаю вам лекарство. Как вы к этому относитесь?

Так же и с банком, когда я приношу стандартное решение, стандартную программу работы с должником.

И первый вопрос, с каким должником? На этот вопрос могут быть разные варианты ответа: юридические лица, физические лица. Среди физических лиц кого больше пенсионеров, работников, индивидуальных предпринимателей?

Последних часто проводят как физических лиц - так удешевляется страховка. И для каждого варианта свое решение.

Нет стандартной технологии, нет универсального рецепта, есть процесс изготовления золотой таблетки под вас.

**Занин:** Вы привели очень жизненный пример, когда при внедрении нам банк говорит: «Я вообще не знаю, как взыскивать. Приведите нам консультанта, который поставит процесс». Как раз для таких случаев наше взаимодействие и ценно. Мы не просто даем программу и говорим, взыскивайте, как хотите. А мы приводим партнера, который беседует, выясняет физики-юрики и другие существенные детали, которые человеку непозволительно, а в голову не придет спросить, а затем отвечает на вопрос: «Как?»

**Хорошо – 3 месяца предпроектное обследование, но, затем, наверное, идет внедрение ПО? Каковы сроки внедрения?**

**Занин:** Сроки внедрения поэтапные, можно говорить о характерной длительности одного этапа.

Мы уже говорили, что нужно три месяца, чтобы построить модель, это будет первый этап – формирование технического задания для программы.

Для внедрения программы нужно еще примерно столько

же. Один общий этап – полгода. Стоит ли сразу переходить к следующему этапу? Или запустить и начать накапливать информацию.

Итогом накопления информации на этом этапе будет портрет заемщиков, как они реагируют на воздействие.

И после этого надо уже формулировать следующий этап. Работать не просто с фактами неплатежей, а с причинами этих неплатежей. А для этого надо накопить фактическую информацию для анализа за несколько месяцев.

Не надо внедрять сразу все. Надо идти поэтапно.

Если этап слишком быстрый, это тоже плохо, будет путаница, поспешные решения. Нормальная длительность – полгода.

**Матвеев:** Мы всегда говорим о реальных сроках. Старый как мир треугольник – время, цена, качество. На самом деле все происходит несколько быстрее. Реальная отдача начинается уже через три месяца, когда регламент начинает работать, потому что он уже разработан.

**А есть ли сложности при ра-**

**боте с «ПрограмБанк.Взысканием»? Кого и как надо долго учить?**

**Занин:** Работать несложно, из-за того, что программа, в первую очередь, для удобства работы. Поэтому все лишнее убирается с экрана, остается только то, что помогает работе.

**Матвеев:** Всегда есть проблема с новым. Даже если новая программа более удобная, один из элементов – это привыкание.

**Занин:** Для этого есть тестовые дни, какие-то доработки. Опять же плюс работы в тандеме с консультантом – программа в данном случае не некий чужеродный инструмент, который мешает работать: «Раньше я работал вот так в своем excel, а тут мне подсвывают нечто корявое, в котором все неудобно». Если же мы сразу ставим процесс, в котором человека учат не работе с программой, а решению реальных задач с помощью программы, то сотрудник уже по-другому относится к этому делу. Это обучение совмещено с предметным, здравым смыслом.

**Матвеев:** Приведем наглядный пример: у вас есть задача разместить чай. И тут же я даю ложку. Сразу понятно, что к чему. Когда же дается просто ложка, то она остается просто ложкой, которую непонятно как применять.

Поэтому при нашем подходе внедрение программного обеспечения и отстает на один

этап: у нас сначала появляется чашка, в которой надо размешать чай, а потом появляется ложка.

Т.е., сначала формулируется задача, потом для нее пишется программа.

**Итак, у нас есть работающая методика, давшая положительные результаты в банках, у нас есть успешные внедрения «ФронтОфиса». Но пока все работает по-отдельности?**

**Занин:** Да, вопрос взаимодействия, это новый вопрос. Целиком продукт мы только выведем на рынок, но главную его часть – методику, мы уже апробировали, методика сама по себе давала результаты по улучшениям.

**Матвеев:** Несмотря на положительные результаты самостоятельных внедрений, мы осознали, необходимость идти совместным единым пакетом. Отличное решение в синергии консалтинга и технического решения, когда можно не только рекомендовать ту или иную стратегию поведения, но и оперативно подкреплять ее своевременной автоматизацией.

**Занин:** Эффект усиливается благодаря еще и тому, что мы понимаем друг друга, у нас согласованный подход.

Мы знаем, как реализовать ту или иную часть методики, а методологи не думают об ограничениях ПО, заранее зная, что мы умеем реализовывать все, что им надо. ☺



20 ИЮНЯ

**«Автоматизация бизнес-процесса работы с проблемной задолженностью по кредитам на базе решения «ПрограмБанк.Взыскание»»** **с 11.00**  
Бесплатный online-семинар

НОВОСТИ

**МФК «МигКредит» лауреат премии FinAward Поздравляем клиента!**

Клиент компании «ПрограмБанк», МФК «МигКредит», одна из крупнейших российских МФО, стал лауреатом премии FinAward за первое внедрение сервиса Payment-IVR (Interactive Voice Response) среди микрофинансовых организаций. С помощью Payment-IVR клиент самостоятельно регистрирует реквизиты карты при помощи автоответчика для последующей

верификации карты. Внедрение Payment-IVR является частью технологической стратегии компании «МигКредит», которая предусматривает комплексный ИТ-ландшафт, состоящий из лидерских решений в своей области.

«МигКредит» использует промышленное решение компании «ПрограмБанк» для микрофинансовых организаций – «ПрограмБанк.КредитМикро».

Специализированный комплекс автоматизирует в МФО бухгалтерский и налоговый учет, отчетность для банка России по ОСБУ, планирование и контроль расходов.

**Единая система операционной работы уже используется**

Компания «ПрограмБанк» разработала единый комплекс управленческого, оперативного и бухгалтерского учета материальных ценностей и операционных расходов банка.

Управленческий контур охватывает бюджетирование всех операционных расходов и анализ план-факт. В системе реализован весь документооборот по закупкам и расходам: создание заявок, их согласование, контроль на соответствие бюджету, контроль оплаты и факт поступления и постановки на учет.

Далее ведется учет всех материальных ценностей банка, ведение договоров с поставщиками и подрядчиками, учет расходов, включая расходы будущих периодов. В бухгалтерском контуре ведется и анали-

# Контроль исключений клиентов из ЕГРЮЛ/ЕГРИП



По 115-ФЗ на банки возложена ответственность за противодействие отмыванию доходов и финансированию терроризма (ПОД/ФТ) в кредитно-финансовой сфере.

Один из элементов ПОД/ФТ – уменьшение использования «фирм-однодневок».

Для этого банки обязаны регулярно проверять нахождение организаций в Едином Государственном Реестре Юридических Лиц (ЕГРЮЛ), а индивидуальных предпринимателей – в Едином Государственном Реестре Индивидуальных Пред-

принимателей (ЕГРИП).

Для оперативного мониторинга исключений клиентов из реестров компания «ПрограмБанк» разработала новый модуль «Контроль исключений клиентов из ЕГРЮЛ/ЕГРИП».

Основной функционал нового модуля – регулярная проверка данных о юридических лицах и индивидуальных предпринимателях в ФНС, выявление организаций и ИП, исключенных из реестров и блокировка операций по ним.

В решении «ПрограмБанк.ФронтОфис» реализована отправка в ФНС информации обо всех действующих клиентах банка – юридических лицах и индивидуальных предпринимателях. Отправка информации осуществляется в автоматическом режиме по настроенному расписанию через СМЭВ.

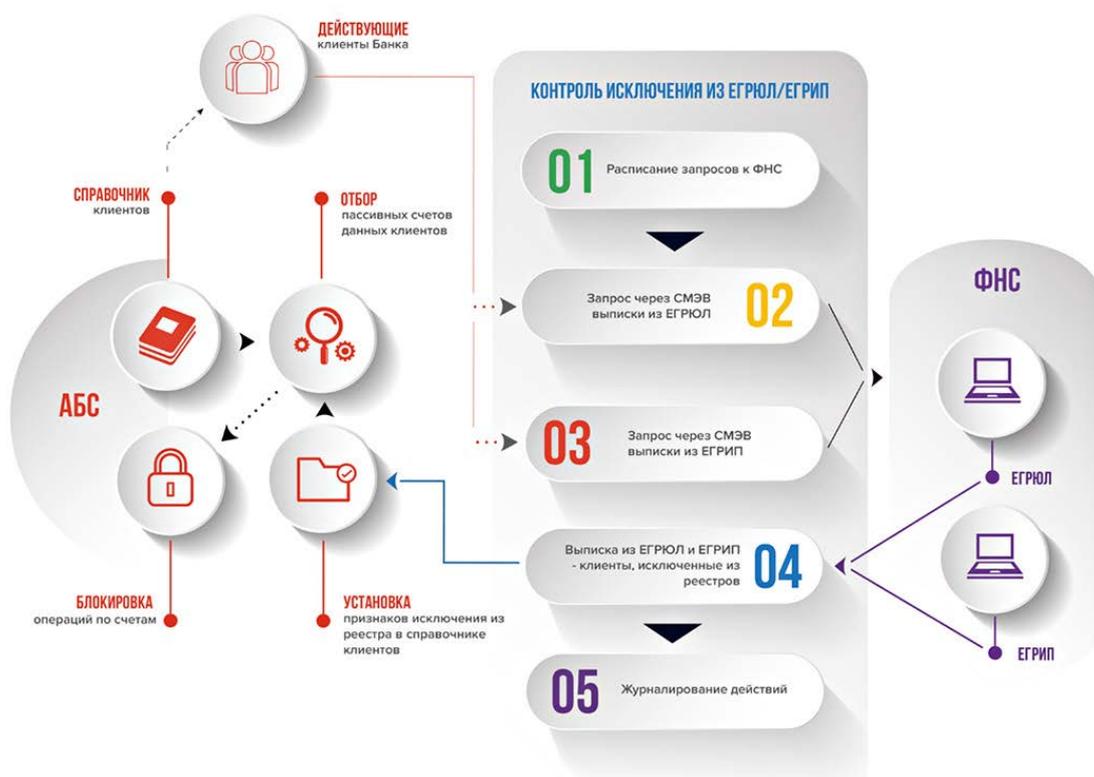
Далее производится сверка с реестрами – ЕГРЮЛ и ЕГРИП. Сверка проводится на основе ИНН клиента.

Если ИНН не указан, то проверка проводится на основе ОГРН клиента.

После сверки в «ПрограмБанк.ФронтОфис» передается информация о юридических лицах и ИП, исключенных из реестров.

На основании полученной информации обновляется справочник клиентов в «ПрограмБанк.АБС», и, главное, блокируются операции по пассивным счетам клиентов, исключенных из реестров.

В «ПрограмБанк.ФронтОфисе» ведется автоматическое журналирование всех проведенных проверок и их результатов.



тический и синтетический учет всей операционной деятельности. Единая система уже эксплуатируется в одной из ведущих микрофинансовых организаций России.

## «ПрограмБанк» позволит выявить распространителей ОМУ!

В соответствии с Федеральным Законом № 90-ФЗ банки должны обрабатывать информацию об организациях и физических лицах, «в отношении которых имеются сведения об их причастности к распространению оружия массового уничтожения (ОМУ)».

Для реализации требований 90-ФЗ «Про-

грамБанк» разработал модуль «Проверка по реестру ОМУ». В модуле реализован весь документооборот по проверке контрагентов банка на причастность к распространению ОМУ.

Прежде всего, производится автоматизированная сверка справочника контрагентов банка и перечня контрагентов, загруженного из Росфинмониторинга.

Затем специалисты банка принимают решение по контрагентам, совпавшим со списком ОМУ.

Система позволяет снизить трудозатраты специалистов ПОД/ФТ, минимизировать количество ошибок и ложных срабатываний, использовать информацию в рамках других процессов ПОД/ФТ.

## «ПрограмБанк.Финмониторинг» представили банкирам

22 марта состоялся семинар Института банковского дела, посвященный актуальным вопросам ПОД/ФТ.

На мероприятии обсудили новые рекомендации Банка России, а также автоматизацию подразделений ПОД/ФТ.

Компания «ПрограмБанк» представила участникам систему «ПрограмБанк.Финмониторинг» – промышленное решение для онлайн-контроля клиентских платежей. ☎

# Новый модуль «ПрограмБанк. ФронтОфис» – «Проверка на принадлежность к МСП»



С 1 января 2019 года вступил в силу закон 322-ФЗ, который вносит изменения в Федеральный Закон 177-ФЗ, регулирующий страхование вкладов физических лиц в России.

Теперь обязательное страхование вкладов физических лиц дополняется страхованием вкладов малого бизнеса.

К малому бизнесу относятся юридические лица и индивидуальные предприниматели, входящие в Единый реестр субъектов малого и среднего

предпринимательства (Реестр МСП).

С 1 января 2019 кредитные организации обязаны проводить регулярную сверку справочника клиентов с реестром МСП и обновлять признак принадлежности к малому и среднему бизнесу.

Информация о клиентах малого и среднего бизнеса используется при формировании Реестра обязательств банка перед вкладчиками и формы 040934.

Для поддержания в актуальном состоянии в АБС информации о признаках отнесения к МСП компания «ПрограмБанк» создала новый модуль «Проверка по реестру МСП».

Новые клиенты проверяются в момент внесения информации в базу. По текущим клиентам модуль с заданной периодичностью производит сверку данных с Реестром и обновляет информацию о принадлежности к малому бизнесу. Проверка производится на основе ИНН

клиента.

По итогам выполненных проверок модуль «Проверка на принадлежность к МСП» формирует журнал с описанием выполненных проверок, их результатов и изменений в справочнике клиентов.

Модуль «Проверка по реестру МСП» реализован на платформе JavaEE, позволяющей проводить установку решения не только на АБС компании «ПрограмБанк», но и на системах других производителей АБС. ☎

**Группа компаний «ПрограмБанк»**

Телефон горячей линии:  
+ 7(495) 651-84-84 (многоканальный)  
+ 7(495) 772-06-53, 772-06-57

**Для почтовой корреспонденции:**

Почтовый адрес: 115191, Москва,  
Гамсоновский пер. дом 2, стр. 2  
Телефон/факс: +7(495) 651-84-91 (многоканальный)  
Дополнительный телефон: +7(495) 772-06-17

**Для электронной корреспонденции:**

Вопросы продаж и участия в семинарах: [marketing@programbank.ru](mailto:marketing@programbank.ru)  
Вопросы пресс-службе: [press@programbank.ru](mailto:press@programbank.ru)  
Вопросы по работе веб-сервера: [webmaster@programbank.ru](mailto:webmaster@programbank.ru)  
Претензии и пожелания: [info@programbank.ru](mailto:info@programbank.ru)