ПРЕДОСТАВЛЕНО ПРОМСВЯЗЬБАНК

Андрей Овсянников (третий слева) с победителями хакатона PSB BATTLE — форума разработчиков прототипов новых банковских продуктов и решений

либо исследования на этот счет? Какие инструменты наиболее комфортны, а какие вы поняли, что внедрять не имеет смысла, потому что ваши клиенты к ним пока не готовы?

— В первую очередь мы опираемся на наш опыт развития цифровых сервисов внутри классического банка. На мой взгляд, наши клиенты готовы к любым форматам с учетом развития цифровых технологий как в России, так и за рубежом. Вопрос в другом — что мы можем предложить нашим клиентам с учетом ограничений регулятора. Но, например, все наши сервисы по быстрому принятию решений о выдаче кредита, по максимально быстрому обслуживанию финансовых потребностей клиента — это тот функционал, который на данный момент крайне востребован. Никто уже не хочет ждать решения своих финансовых вопросов по два-три дня. Клиент хочет закрывать свои потребности максимально быстро. А мы стремимся к тому, чтобы эту потребность закрыть в течение минуты-двух, принять решение о кредите и перечислить денежные средства в удобном для клиента формате. Это если мы говорим про розницу. Для малого и среднего бизнеса ситуация примерно такая же — курс на максимально быстрое принятие решения, например, по выдаче кредита. Депозиты — это уже классический банкинг. От того, что он уходит в электронный канал, ничего особо не меняется.

— Это потому, что у вас такая передовая клиентура?

— Не только. Это потому, что в России, как и везде, уже произошло достаточно глубокое проникновение гаджетов в повседневную жизнь: соцсети, онлайн-магазины и сервисы и т. д.

— Не могу не задать вопрос о надежности. Все же вопрос финансов — он такой, щепетильный. Вместе с диджитализацией растет и уровень киберугроз. Периодически появляются вирусы, происходят хакерские атаки на банки, взломы. Как в этих условиях укрепить доверие клиентов? Ведь наверняка многим кажется, что если они придут ногами в отделение, то это надежнее, чем если они свои данные будут отправлять по интернету.

— Здесь ситуация достаточно простая. Угрозы от человеческого фактора гораздо выше, чем от цифрового. Объективно современные IT-системы лучше защищены и допускают гораздо меньше ошибок в сравнении с бумажным документооборотом и действиями персонала. Но в любом случае на нас лежит большая ответственность и обязанность проверять свои сети на уязвимость. И мы, как крупный банк, всегда проходим все проверки как в соответствии с требованиями регулятора, так и свои внутренние. Для нас это норма. В этой связи выделение отдельной цифровой платформы ничего не изменит в плане надежности работы. Любой крупный банк — и мы не исключение — очень сильно озабочен возможными рисками. Мы научились с ними работать, предотвращать возможные угрозы, работать на опережение. От всего, конечно, обезопасить себя раз и навсегда нельзя, но быстро среагировать и устранить уязвимость — это наша задача.

— Давайте поговорим о новых IT-продуктах. Какие сейчас новые интересные решения у вас внедряются и в чем их значимость?

— Новые платформы дистанционного банковского обслуживания — это то, на чем мы в этом году особенно фокусировались и реализовали для наших клиентов и в корпоративном, и в розничном сегменте. В частности, хочу рассказать про кредитный конвейер по потребкредитованию онлайн, который мы запускаем в ближайшее время. Мы рассчитываем, что этот сервис станет доступен всем нашим клиентам с середины декабря. Конвейер построен на микросервисной архитектуре, соответственно, доработку и изменения этого сервиса можно будет при необходимости обеспечить в считаные дни. А для клиента это в первую очередь скорость принятия решения. С использованием больших данных и полностью цифрового принятия решения по клиенту, без участия андеррайтеров (сотрудников банка). Исключая участие персонала, мы получаем моментальное принятие решений. Также в декабре запустим новую систему дистанционного банковского обслуживания для юрлиц. Для себя мы высоко оцениваем этот сервис.

— Как лично вы видите развитие банковского сектора с точки зрения IT-продуктов, сервисов и услуг?

— Сочетание цифровых технологий и привычных классических офлайн-услуг сохранится. Все в той или иной мере пойдут в диджитал, вопрос только в конкуренции инфраструктуры. Любые устройства самообслуживания должны улучшать качество обслуживания и сокращать для клиента стоимость услуг банка. Мы, как банк, у которого хорошо развита и с точки зрения клиентов востребована филиальная сеть, не планируем полностью уходить из офлайна в диджитал. Вопрос, в какой пропорции перераспределить задачи, продукты и сервисы. ●

«В первую очередь мы опираемся на наш опыт развития цифровых сервисов внутри классического банка»

АНДРЕЙ ОВСЯННИКОВ
вице-президент по информационным технологиям Промсвязьбанка

В 2003 году окончил Московский институт инженеров транспорта по специальности «информационные системы в экономике». В 2006 году — Академию народного хозяйства при Правительстве Российской Федерации по специальности «IT-менеджмент».
До прихода в 2014 году в Промсвязьбанк занимал должность стратега по технологиям корпорации «Майкрософт» (Россия), а также работал в «Сбербанк-Технологии» (Россия) на должности руководителя управления внутренней автоматизации. Имеет степень MBA.