



# Связной Банк:

## in-house для банка новой формации

### ■ Не "храм денег", а банк для людей

Бренд Связного Банка появился на российском банковском рынке в 2010 году (ранее кредитная организация носила название Промторгбанк). Для развития розничного бизнеса банк с первых дней работы задействовал инфраструктуру группы компаний "Связной" – более 3 тысяч центров мобильной связи по всей России.

Связной Банк быстро стал завоевывать позиции на рынке карточных платежей со своим флагманским продуктом – универсальной банковской картой; всего за 14 месяцев был преодолен рубеж в 1 миллион карт. На сегодняшний день Связной Банк является универсальным банком федерального масштаба, последовательно развивая современные финансовые продукты и сервисы – уже не только для частных потребителей, но и для компаний.

Миссия Связного Банка как нельзя лучше характеризует его рыночную позицию и подходы к работе с клиентами: "Мы меняем философию банкинга. Привычный образ банка – солидный и труднодоступный "храм денег" – не для нас! Связной Банк – это сервис для людей. Для наших клиентов мы делаем финансовый мир близким, дружелюбным и простым для понимания".

### ■ В гостях хорошо, а in-house лучше

Изначально карточные продукты Связного Банка обслуживались в процессинговом центре стороннего вендора; его функциональных возможностей и производительности было достаточно для обеспечения развития банка на первом этапе. Однако уже на втором году проекта в повестке дня все чаще стала появляться тема о создании собственного процессинга, и причин тому было несколько.

Во-первых, планы банка по дальнейшему совершенствованию и расширению спектра продуктов и сервисов (особенно в части дистанционного обслуживания) предполагали наличие таких интеграционных механизмов и возможностей кастомизации продуктов, которых не мог предоставить сторонний процессинг. Во-вторых, масштабы карточного бизнеса банка (эмиссия в 2012 году превысила 1,5 миллиона карт) заставляли по-новому оценивать экономическую модель, а



также риски, связанные с качеством обслуживания клиентов и конкурентным окружением.

Бизнес-аналитики и технологи банка были солидарны в необходимости контроля над технологической базой, управляющей карточной программой – ключевой в рыночной стратегии банка. Бизнес-план по созданию инхаус-процессинга также убедительно демонстрировал экономическую эффективность проекта. В итоге руководством банка было принято решение о создании собственного процессингового центра, и дан старт процедуре выбора поставщика.

В результате Связной Банк пришел к выводу, что решение компании Compass Plus наилучшим образом соответствует задачам банка. Одним из наиболее важных критериев выбора стала гибкость решения – набор интеграционных инструментов и возможности кастомизации, заложенных в продуктах TranzWare, не имеет аналогов в решениях других поставщиков. Также был отмечен подтвержденный опыт Compass Plus в реализации сложных проектов, связанных с масштабной миграцией.

Для создания своего процессингового центра Связной Банк приобрел лицензии на основные программные продукты Compass Plus: front-end систему TranzWare Online, карточный back-office TranzWare CMS, клиринговое решение TranzWare Interchange, а также систему анализа и противодействия мошенническим операциям TranzWare Fraud Analyzer. Развитые интеграционные инструменты – в частности, протоколы взаимодействия и встроенные средства разработки – позволили уже на первом этапе реализовать онлайн-взаимодействие процессингового центра с розничной системой банка и системой дистанционного обслуживания QBank.

## ■ Операция "Миграция"

Вопросу миграции карточной программы из стороннего процессингового центра в Связном Банке придавалось чрезвычайно важное значение. Полуторамиллионная аудитория банка сформирована исключительно на рыночных принципах, то есть за счет "людей с улицы" – в отличие от многих банков, где держатели карт являются работниками корпоративных клиентов и по сути привязаны к конкретному банку. Поэтому возможная недоступность услуг сколько-нибудь длительное время во время миграции была весьма серьезной потенциальной угрозой не только для репутации банка, но могла спровоцировать вполне реальный отток клиентов.

Для минимизации этих рисков был разработан детальный план, в котором нашел отражение большой опыт Compass Plus по проведению миграции в проектах различной специфики и масштаба. Специалисты компании умеют обеспечить четкую и безболезненную миграцию, что было неоднократно доказано – в том числе в сложных проектах миграции со стороннего процессора в Народном банке Грузии (Liberty Bank), Капитал Банке (Азербайджан), Агроинвестбанке и других.

Для проекта Связного Банка был выработан алгоритм постепенной миграции эмиссионной и эквайринговой программ. На первом этапе в собственный процессинг была перенесена небольшая эмиссия карт Visa. После того, как команда банка убедилась в корректности работы процессинговой системы, проверила работу интеграционных взаимосвязей и сопутствующих бизнес-процессов, была запущена основная фаза миграции. Эмиссия карт MasterCard, составляющая основной объем карточного портфеля, переехала на собственные процессинговые мощности четко по плану, практически незаметно для клиентов банка.

## ■ Фрод – не пройдет!

Угроза мошенничества с использованием данных банковских карт остается чрезвычайно актуальной для всей банковской отрасли, и Связной Банк в проекте собственного процессингового центра очень серьезно подошел к вопросу противодействия мошенническим рискам.

"Ранее сторонний процессор обеспечивал нас некоторым стандартным набором инструментов для мониторинга и выявления карточного фрода, предоставлял возможность изменять существующие и конфигурировать новые правила по нашей заявке, – рассказывает Юрий Чибисов, директор департамента платежных систем Связного Банка. – Однако со временем мы пришли к выводу, что для реализации действительно эффективной стратегии противодействия мошенникам банку нужна более функциональная и



мощная автоматизация. В лице Compass Plus мы нашли поставщика не только процессинга, но и комплексной антифрод-системы, в которой сочетаются функции обнаружения и предотвращения мошенничества, а также управления бизнес-процессами. Благодаря такому комплексному подходу мы получили действенное оружие против мошенников, позволяющее оперативно и гибко выстраивать тактику обороны: создавать сложные правила, выявлять новые угрозы, комбинировать автоматическую и ручную реакцию на сигналы системы, и многое другое".

## История

# СВЯЗНОЙ БАНК

### Клиент:

Связной Банк  
www.svyaznoybank.ru

### Задача:

- Адекватная IT-поддержка активного развития розничного бизнеса.
- Контроль за бесперебойным обслуживанием держателей карт.
- Создание эффективной системы противодействия мошенническим операциям.

### Реализация:

- Создание собственного процессингового центра на платформе TranzWare.
- Миграция 1,7 миллиона карт из стороннего процессинга.
- Использование инструментария пакетной и онлайн-интеграции процессинга для взаимодействия с другими информационными системами.

### Результат:

- Онлайн-интеграция процессинговой системы с АБС и системой дистанционного обслуживания QBank.
- Использование ресурсов собственного процессингового центра для развития продуктовой линейки банка, внедрения комплексной системы ДБО.
- Создание высокоэффективной user-friendly системы противодействия мошенничеству.

## Продукты Compass Plus

### TranzWare Online

Уникальное по набору функциональных возможностей решение, обеспечивающее эффективное процессинговое обслуживание систем электронных платежей, межсетевой свитчинг и поддержку неограниченного количества устройств и каналов обслуживания. TranzWare Online обладает такими расширенными возможностями, как: разработка прикладных алгоритмов (TranzWare Online Algorithmix), позволяющих влиять на логику обработки транзакций, в частности – обнаруживать и предотвращать мошеннические операции; удаленный доступ к процессинговому центру через web-интерфейс (TranzWare Online FIMI).

### TranzWare Card Management System

Одно из наиболее эффективных комплексных решений из представленных на рынке предоставляет набор инструментов для эффективного управления эмиссией и жизненным циклом карт, поддержки банковского и торгового эквайринга. TranzWare CMS позволяет разработывать широкий спектр финансовых продуктов, поддерживать управление сберегательными счетами, револьверным кредитом, платежами, займами, скоринговыми системами и другими продуктами. Решение предлагает как готовые шаблоны финансовых продуктов и услуг, так и средства кастомизации, тем самым обеспечивая финансовому институту преимущество перед конкурентами.

### TranzWare Fraud Analyzer

TranzWare Fraud Analyzer представляет собой мощную аналитическую платформу для выявления потенциально опасных операций, которая позволяет финансовому институту принимать адекватные и своевременные меры по предотвращению мошеннических операций.

Версии продукта регулярно обновляются и функционально дополняются, поэтому пользователи продукта могут быть уверены в надежности своего контура защиты от злоумышленников. Развитый инструментарий системы позволяет создавать правила для конкретного рынка или для видов мошенничества, характерных для определенного региона. TranzWare Fraud Analyzer полностью соответствует требованиям стандартов фрод-мониторинга, предъявляемым платежными системами, а также требованиям стандартов обеспечения безопасности платежных приложений и сервисов PA DSS и PCI DSS.

Главным элементом антифродовой инфраструктуры Свяznego Банка является аналитическая система TranzWare Fraud Analyzer, которая использует набор инструментов на основе predetermined правил, автоматически выявляющих потенциально опасные операции. Система анализирует данные из хранилища данных по факту поступления транзакций (в режиме онлайн и квази-онлайн). Анализ производится на базе данных о транзакциях как эмитента, так и эквайера, по локальным и внешним транзакциям, а также – клиринговых данных платежных систем.

Пользователю TranzWare Fraud Analyzer доступен обширный инструментарий с использованием GUI, позволяющий настраивать систему в соответствии с требованиями рынка и текущими потребностями, что позволяет оперативно реагировать на возникающие угрозы и даже предотвращать их. Открытые документированные интерфейсы позволяют загружать в хранилище данных информацию не только из процессинга, но и от других IT-систем – эта возможность также была востребована Связным Банком.

Кроме того, борьбу с фродом поддерживают возможности алгоритмического модуля Algorithmix в составе фронт-офисной системы TranzWare Online, развитые модули отчетности и управления бизнес-процессами. Так, благодаря модулю ведения расследований, в Связном Банке реализована интеллектуальная user-friendly система противодействия мошенничеству. Например, если транзакция совершается из географического местоположения, не свойственного клиенту, оператор банка оперативно связывается с держателем карты для подтверждения операции. Это позволяет держать под контролем риски мошенничества, при этом не раздражать клиентов такими кардинальными мерами, как блокировка карты при каждом подозрительном случае.

### ■ Больше, чем карты

"Универсальная карта стала нашим флагманским продуктом, в то же время сейчас Связной Банк старается предоставить своему клиенту – современному продвинутому пользователю – полный спектр финансовых услуг, – говорит Юрий Чибисов, – однако, карточный процессинг является одним из наиболее ответственных звеньев технологической базы".

Сотрудничество Свяznego Банка и Compass Plus развивается в новых проектах, в списке которых – выпуск обновленной версии универсальной карты, эмиссия и обслуживание бесконтактных карт MasterCard PayPass, сервис мобильного эквайринга SumUp, поддержка технологии безопасных расчетов в Интернет 3D Secure и многое другое. В августе 2013 года Связной Банк стал участником платежной системы OPC (Объединенная расчетная система), техническое подключение было выполнено через процессинговый центр Compass Plus.