

УДК 336.7

***ИННОВАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ «ПОЧТА БАНКА» В ОБЛАСТИ  
СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ***

***Залманов А.А.***

*Магистрант*

*Поволжский государственный технологический университет,*

*Йошкар-Ола, Россия*

**Аннотация**

В данной статье проводится исследование роли инноваций в работе «Почта Банка» и экономического эффекта от их использования, изучаются планируемые инновации в ближайшем будущем.

**Ключевые слова:** ДБО, селфи-идентификация, фрод, идентификация, цифровизация, инновации, банк.

***INNOVATIVE ACTIVITY OF THE POST BANK IN THE FIELD OF MODERN  
TECHNOLOGIES OF BANKING ACTIVITIES***

***Zalmanov A.A.***

*Master's Degree student*

*Volga State University of Technology*

*Yoshkar-Ola, Russia*

**Annotation**

This article explores the role of innovation in the work of the «Post Bank» and the economic effect of their use, examines what innovations are planned in the near future.

**Key words:** RM, self identification, fraud, identification, digitalization, innovation, bank.

В период экономической нестабильности важной задачей любого банка является поиск способа удержания имеющихся клиентов и привлечения новых. В условиях жесткой конкуренции ее решение усложняется. Значительную роль

при этом играет оптимизация внутренних бизнес-процессов, направленная на сокращение издержек. Во всех данных областях большое значение имеет процесс внедрения инноваций [6].

Рассмотрим инновационную деятельность современных коммерческих банков на примере «Почта Банка» – универсального розничного банка, созданного в 2016 году группой ВТБ и ФГУП «Почта России» на базе «Лето Банка».

Ключевая цель «Почта Банка» – повышение финансовой грамотности и доступности финансовых услуг для жителей России. В настоящее время банк расширяет региональную сеть на базе отделений Почты России.

Уже сегодня «Почта Банк» занимает второе место по размеру розничной сети (количеству точек присутствия) на российском финансовом рынке, более 80% географии его присутствия приходится на малые города с населением до 30 тысяч человек. Число клиентов «Почта Банка» сегодня составляет более 5 млн человек. К 2023 году банк планирует еще более увеличить клиентскую базу за счет роста количества точек присутствия. К этому времени по планам руководства банка «Почта Банк» станет самым представленным по количеству точек присутствия банком [3].

Еще в самом начале деятельности «Почта Банка» председатель его правления Д. Руденко заявил, что «Почта Банк будет инновационной площадкой для развития дистанционного банковского обслуживания (ДБО) розничных клиентов банков группы ВТБ – онлайн-банкинга» [4]. И уже с начала 2017 года банк начал активно внедрять инновации в свои внутренние процессы. В феврале 2017 года «Почта Банк» сообщил о намерении внедрить селфи-идентификацию пользователей при работе с мобильным банком [5].

Использование биометрической идентификации клиентов банк начал применять в своей деятельности довольно давно (имеется в виду фотографирование клиентов при обращении), в первую очередь в при оформлении кредитов. За счет этого банк предотвратил 100 млн рублей «фрода» (англ. Fraud – мошенничество). «Фрод» – это ситуация, когда один и

тот же человек с разными паспортами, меняя свою внешность, например, за счет изменения прически, пытается получить кредитные средств у банка. Банковская система это распознает, вызывается полиция и мошенник задерживается.

В апреле 2017 года банк внедрил функцию селфи-идентификации и распознавания документов через мобильное приложение в режиме реального времени. Клиентам банка теперь нет необходимости вводить вручную данные паспорта, СНИЛС, водительского удостоверения и банковских карт, достаточно на короткое время навести на соответствующий документ камеру смартфона или планшета. За это время «SmartIDReader» находит объект, определяет его тип и считывает всю необходимую информацию. После этого распознанные данные попадают в автоматически заполняемую форму, после чего появляется возможность проверить корректность их распознавания [5]. Новая функция доступна пользователям устройств на базе iOS и Android, при этом время распознавания документа на продвинутых устройствах может составлять менее одной секунды. Важным достоинством программы является то, что она не хранит, не создает копий и не передает персональные данные на обработку в облако или на внешний сервер, что очень значимо для безопасности использования этой функции.

В марте 2017 года Почта Банк сообщил о еще одном новшестве: распространил на всю розничную сеть техническое решение, позволяющее автоматизировать ручной процесс ввода паспортных данных новых клиентов при оформлении финансовых продуктов сотрудниками банка. Поставщиком технологии выступила компания SmartEngines. Новый сервис обрабатывает скан-копию паспорта клиента, сделанную сотрудником банка с помощью сканера, автоматически считывает информацию с изображения и заполняет поля в соответствующем разделе фронтальной CRM-системы данными второй и третьей страниц паспорта гражданина РФ. Если данные распознаны корректно, то они вводятся автоматически. Если нет, то незаполненные поля будут подсвечены красным цветом, чтобы минимизировать риск дальнейшего

использования некорректных данных. Это сделано для того, чтобы уменьшить риск ввода неверных данных сотрудником банка. После заполнения необходимых форм системой сотрудник фронт-линии сверяет паспортные данные клиента с оригиналом документа. Производительность технического решения по обработке паспортов составляет 7,5 тыс. распознаваний документов в час в расчете на процессорное ядро. При этом на распознавание одного изображения паспорта требуется меньше одной секунды.

В мае 2017 года «Почта Банк» внедрил биометрические технологии в процесс идентификации сотрудников (не только сотрудников банка, но и агентов). Изменения касаются следующего: для входа в систему банка всем сотрудникам теперь необходимо ввести не только логин и пароль, но и пройти процедуру фотографирования. Поставщиком и партнером технологии выступила компания VisionLabs. Теперь по новой технологии идентификацию проходят более 50 тыс. учетных записей сотрудников «Почта Банка» и торговых предприятий-партнеров, выдающих продукты банка по агентской схеме. Технология для входа в программу теперь такая же, как и доступ к данным клиентов. При первом входе сотрудника в систему формируется эталонный снимок, с которым в дальнейшем сравниваются следующие изображения в процессе получения доступа к системам банка. Если системе не удалось распознать фотографию, то сотруднику будет отправлено СМС на телефон.

Тем самым банк продолжает наращивать использование биометрических технологий для защиты от мошеннических действий. Система, которая получила название двухфакторной идентификации, не позволит мошенникам подключиться к системе «Почта Банка» от лица сотрудников или агентов банка, узнав их логин и пароль. Сегодня «Почта Банк» является локомотивом среди банков по использованию биометрических технологий в процессе идентификации клиентов и сотрудников.

Техническое решение компании VisionLabs сравнивает биометрические параметры новых клиентов банка с параметрами уже существующих в его базе

клиентов, а также сравнивает их с базой данных мошенников. Ежедневно система обрабатывает сотни тысяч фотографий.

Банк также планирует создать биометрическую идентификацию в терминалах и банкоматах. В настоящее время проводится статистическое исследование с целью определить, какая из моделей более сильная: лицо, отпечаток пальца и так далее. Пока используется идентификация по геометрии лица в связи с тем, что она легко ложится на селфи-фотографию в смартфоне. Следующим этапом развития этого проекта является идентификация при совершении платежей с помощью селфи в мобильном банке.

«Почта Банк» создавался как цифровая компания, поэтому цифровизация позволила снизить затраты в десять раз. Затраты на документооборот и хранение информации снизились в десять раз, повышается эффективность управления. Это не самые очевидные для стороннего наблюдателя статьи расходов, но их минимизация позволяет банку экономить миллиарды рублей, за счет этого Почта Банк может предложить клиентам продукты по лучшей цене. Уже сегодня использование цифровых инструментов способно повысить эффективность экономики не только бизнеса, но и региональных экономик [7].

Начальная точка отсчета в любой экономике – это потребитель. Банк проводил исследование и выяснил, что проникновение технологий в жизнь россиян сегодня довольно высокое, однако 15% клиентов банка не носят с собой или не имеют мобильного телефона. Встречающийся в некоторых регионах низкий уровень цифровизации территорий и населения очень важно учитывать при построении цифровой экономики. Цифровая экономика — это прежде всего механизм эффективного доступа клиентов к товарам и услугам, который позволяет организациям, в том числе кредитным, снижать издержки и поставлять потребителям услуги по лучшей цене в безопасном режиме [2].

#### **Библиографический список:**

1. Казанская Е. А. Инновации в банковской сфере // Молодой ученый. – 2016. – № 15. – С. 297-301.

2. Петров А.Р, Родионова Е.В. Создание цифровой экосистемы как ключевого элемента функционирования современных коммерческих банков // Инновационное развитие. – 2017. – № 12(17). – С. 136-138.
3. «Почта банк» – digital-банк с человеческим лицом». [Электронный ресурс]. URL: <http://www.banki.ru/news/bankpress/?id=10237136> (дата обращения: 10.09.2018).
4. «Почта Банк будет инновационной площадкой для развития онлайн-банкинга» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.banki.ru/news/lenta/?id=9276717> (дата обращения: 10.09.2018).
5. «Почта Банк внедрит селфи-идентификацию при работе с мобильным банком» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.banki.ru/news/lenta/?id=9567986> (дата обращения: 10.09.2018).
6. Прохоров К.Н. Инновации в банковской сфере // Проблемы учета и финансов – 2014. – № 4. – С. 55-58.
7. Шустов А.А. Инновационная деятельность в банковской сфере. Электронные инновации // Молодой ученый. – 2013. – №9. – С. 269-275.