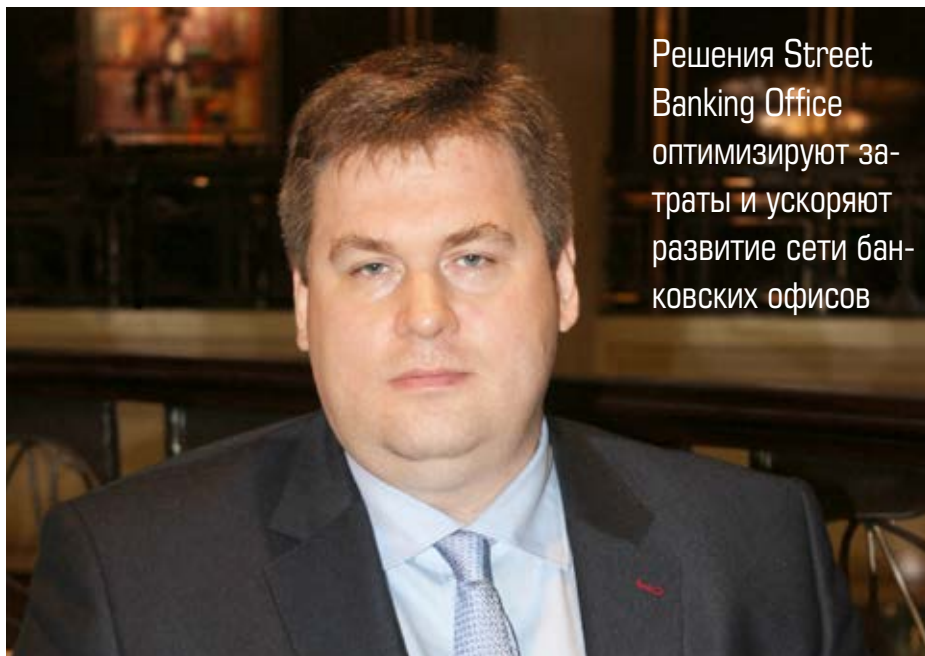


# Банковские павильоны Street Banking Office завоевывают российский рынок



Решения Street Banking Office оптимизируют затраты и ускоряют развитие сети банковских офисов

Алексей Бовырин, генеральный директор компании Smart Continental

А. Бовырин: Street Banking Office, в переводе с английского «уличный банковский офис», это концепция развития банковской сети и комплекс решений, которые позволят оптимизировать затраты на открытие и операционное сопровождение и ускорить развитие сети банковских офисов. Попутно решая задачи продвижения бренда на рынке.

Концепция Street Banking Office родилась в свое время в Канаде, широко распространилась в Европе и сегодня набирает популярность на российском банковском рынке, где впервые была опробована Банком УРАЛСИБ в 2000 г. Востребованность этой концепции диктуется прежде всего теми приоритетами, которые сегодня начинают доминировать в сознании клиентов российских банков. Последние ценят такие качества сервиса банка, как безопасность получения банковских услуг, территориальная доступность офисов, возможность получения услуг в режиме 24x7 и, конечно же, возможность экономии своего личного времени и нервов при получении самих услуг. Таким образом, концепция расширения банковской сети в формате уличных банковских павильонов исходит из текущих потребностей клиентской базы российских кредитно-финансовых учреждений.

**М**одернизация и развитие филиальной сети – одно из главных направлений в современной стратегии банков по расширению своего присутствия на высококонкурентном российском рынке. О том, насколько эффективным инструментом могут служить банковские павильоны Street Banking Office, в своем интервью жур-

налу «ПЛАС» рассказывает Алексей Бовырин, генеральный директор компании Smart Continental.

**ПЛАС:** *Одной из стратегических задач бизнеса вашей компании является развитие проекта Street Banking Office.*

**Не могли бы вы в начале нашей беседы подробнее рассказать о самой концепции решений этого класса?**

## Визитная карточка

### Компания Smart Continental –

поставщик платежных информационных решений и одна из ведущих компаний на российском рынке в сегменте оборудования и программного обеспечения для эквайринга. В числе ключевых партнеров компании: Ingenico,

YARUS Ltd, UL (Нидерланды) Collis™, ОАО «Универсальная Электронная Карта».

В числе стратегических направлений деятельности и задач Smart Continental:

- разработка и внедрение инновационных инфокоммуникационных продуктов;
- снижение затрат на обслуживание и информационную поддержку клиентов;

- увеличение скорости обслуживания населения;
- развитие инфраструктурного проекта Street Banking Office;
- организация обслуживания клиентов банка в режиме самообслуживания;
- сервисное обслуживание и поддержка поставляемого оборудования и программного обеспечения.



◀ **Банковский павильон площадью от 5,8 м<sup>2</sup>, с открытой клиентской зоной и закрытой сервисной зоной для устройств банковского самообслуживания (банкоматов/терминалов)**

т. к. в случае неудачного первоначального размещения павильон можно перевезти и установить на новом, более удачном месте. В целом, общаясь с представителями российских банков, мы выяснили, что стоимость открытия традиционного офиса банка как минимум в два-три раза выше установки банковского павильона Street Banking Office, оборудованного для решения аналогичных задач (не считая кассовой комнаты).

**ПЛАС: Какие решения Street Banking Office сегодня предлагает компания Smart Continental?**

**А. Бовырин:** Сегодня мы представляем три основных концепта банковских павильонов. Концепт номер один – это, по сути, мобильная и защищенная оболочка с броннекапсулой для размещения в павильоне устройств банковского самообслуживания.

**ПЛАС: Насколько формат Street Banking Office актуален сегодня для развития российской банковской сети? Какие задачи он помогает решить отечественным банкам?**

**А. Бовырин:** С нашей точки зрения, данный комплекс решений крайне актуален для банков, и в первую очередь для увеличения точек присутствия. Во-первых, существуют давно известные проблемы с подбором подходящих помещений для банковских отделений. Как правило, эти проблемы связаны либо с отсутствием требуемых площадей в привлекательных точках с достаточным трафиком, либо с высокими ценами на аренду, либо с длительностью и сложностью согласований. Банковский павильон как альтернативное решение позволяет уйти от части этих проблем либо минимизировать их. Во многих случаях банку проще арендовать просто земельный участок, не тратя время на массу согласований с владельцами помещения и надзорными органами города.

Во-вторых, концепция развития сети банковских павильонов решает вопрос обеспечения надлежащей безопасности установленного оборудования – за счет самой конструкции банковского павильона. Так, в предлагаемых нами решениях уровень безопасности павильона может варьироваться от 1 до 3-го класса защиты – в зависимости от требований заказчика, связанных с месторасположением павильона (включая такие факторы, как характеристика криминогенной ситуации

в районе, наличие близости к месту установки отделений полиции и т. п.).

В-третьих, что немаловажно, банковские павильоны, которые производит компания Smart Continental, не относятся к стандартным банковским офисам в части требований, предъявляемых к таким офисам

## Решения Street Banking Office – удачное и важное дополнение к основному формату развития филиальной сети банка

Центробанком. Соответственно, решения Street Banking Office не подпадают ни под недавние требования о минимальном размере площади офиса банка, ни под требования, предъявляемые к кассовым комнатам (в наших павильонах их просто нет, все операции с наличными осуществляются только на устройствах самообслуживания).

В то же время мы не предлагаем рассматривать банковские павильоны Street Banking Office как прямую альтернативу классическим форматам традиционных офисов. Решения Street Banking Office – это хорошее дополнение к основному формату развития филиальной сети банка. Применение решений Street Banking Office, как показывает мировая и отечественная практика, позволяет банкам существенно сократить сроки открытия новых точек присутствия при минимальных финансовых инвестициях, снизить стоимость операционных расходов банка на инкассацию, страхование и сервисное обслуживание. Кроме этого, обеспечивается сохранность инвестиций,

Таков наш банковский павильон площадью от 5,8 м<sup>2</sup>, который характеризуется наличием открытой клиентской зоны и закрытой сервисной зоной для устройств банковского самообслуживания. В таком павильоне могут быть размещены банкоматы и/или информационно-платежный терминал общим количеством до трех устройств. Закрытая сервисная зона банковского павильона позволяет специалистам производить обслуживание техники быстрее, без остановки работы самого



▲ **Защита сервисной зоны павильона представляет собой броннекапсулу взломостойкостью от 1 до 3-го класса**



▲ По желанию заказчика любой павильон нашего производства может быть оснащен остановочным модулем. Установку такого павильона проще согласовывать с муниципальными органами

устройства (АТМ или платежно-информационного терминала), и, что не менее важно, более безопасно. За счет этого повышается безопасность работы самих сотрудников банка, сервисных инженеров и инкассаторов, соответственно, сокращается стоимость инкассации и стоимость сервисного обслуживания.

Второй момент, на который необходимо обратить внимание, – функция автоматического поддержания в сервисной зоне оптимальных климатических условий, за счет чего увеличивается межсервисный пробег устройств банковского самообслу-

живания и инженерных систем павильона: так как оборудование работает в максимально комфортных для него условиях, оно реже выходит из строя и, соответственно, реже нуждается в плановом и внеплановом обслуживании, при этом повышается коэффициент готовности устройств и, в результате, инфраструктуры обслуживания банка в целом.

Опционально для всех типов наших банковских павильонов разработано специальное решение, которое обеспечивает дополнительную пылезащиту сервисной зоны, что позволяет сократить расходы на сервисное обслуживание оборудования.

Другой тип издержек, которые минимизирует наше решение, – расходы на

## Открытие «традиционного» офиса банка в два-три раза дороже установки банковского павильона Street Banking Office

вом обслуживании, при этом повышается коэффициент готовности устройств и, в результате, инфраструктуры обслуживания банка в целом.

страхование устройств самообслуживания. Силовой корпус павильона плюс бронезащита придают установленному банковскому оборудованию повышенную степень взломостойкости. Это позволяет страховым компаниям снижать страховые тарифы. Отмечу, что защита корпуса павильона представляет собой «бутерброд» из различных слоев: внешняя декоративная обшивка, металл (силовой каркас), сэндвич-панели (утеплитель), бронезащита (от 1 до 3-го класса взломостойкости). С учетом того, что банкомат обладает сейфом как минимум 1-го класса взломостойкости, взломостойкость в комплексе уже соответствует минимум 3-му классу.

**ПЛАС: Если сравнивать этот вид банковского павильона с установкой «банкомата-чрезстенника» в здании, какие преимущества обеспечивает выбор данного решения?**

### КАЛЕЙДОСКОП

#### БПЦ Банковские Технологии и HP: глобальный альянс в области электронных платежей

Благодаря высокой производительности решение SmartVista выбрано HP для включения в специальное пакетное предложение для процессинга для организаций, занятых в сфере электронных платежей. SmartVista – единая масштабируемая безопасная платформа, поддерживающая все аспекты платежного бизнеса. В результате партнерства БПЦ и HP многие организации – от нишевых

игроков с небольшими терминальными сетями до крупных международных банков с десятками тысяч банкоматов – ощутили преимущества работы на совместных решениях БПЦ и HP. Одна из крупнейших инсталляций switch-решения в мире обеспечивает более 1500 транзакций в секунду при пиковых нагрузках. Решения БПЦ полностью совместимы с рядом платформ HP: от HP/Linux и HP-UX до HP NonStop. В 2013 г. во время нагрузочных тестирований SmartVista на HP NonStop с использованием SQL/MX была продемонстрирована производительность свыше 6100 транзакций/сек.

**А. Бовырин:** Во-первых, в нашем случае отсутствует необходимость договариваться с владельцем здания относительно внесения изменений в конструктивную схему здания. Во-вторых, не нужно согласовывать установку банкомата с длинным списком надзорных органов – от бюро технической инвентаризации до градостроительного комитета мэрии (если здание, например, представляет собой историческую или культурную ценность). Наконец, банковский павильон позволяет установить устройство самообслуживания в местах, привлекательных по трафику, но в которых вообще отсутствуют какие-либо подходящие здания, в чьих стенах можно установить устройство банковского самообслуживания (например, оживленная площадь и т. д.).

**ПЛАС:** *Как я понимаю, кроме описанного вами концепта, есть и другие варианты конфигурации павильонов?*

**А. Бовырин:** В рамках второго концепта среди типовых проектов в нашей линейке присутствуют павильоны общей площадью от 11 м<sup>2</sup> с закрытой клиентской зоной и сервисной зоной для оборудования и инкассации. Такие павильоны дают возможность населению воспользоваться услугами банка в комфортных и безопасных условиях, т. к. клиентская зона в этом случае может быть оборудована системой контроля и управления доступом (СКУД).

Что касается третьего концепта в нашей линейке, то он подразумевает увеличенную площадь и расширенную функциональность банковского павильона. Этот класс решений Street Banking Office представлен павильоном, в котором предусмотрена возможность размещения двух рабочих мест для сотрудников банка. Площадь такой модели павильона – от 16 м<sup>2</sup>. у павильона есть сервисная зона для оборудования и инкассации, закрытая клиентская зона и пространство для организации полноценных рабочих мест для банковских сотрудников. Используя такое решение, банк получает возможность оказывать клиентскую поддержку в режиме 24x7

и осуществлять как прямые продажи банковских продуктов, так и кросс-продажи (в том числе страховых полисов и пр.). Отмечу также, что площадь такого специализированного павильона может меняться в зависимости от бизнес-задач конкретного заказчика. Модульность конструкции позволяет изменять конфигурацию павильонного пространства. Такие павильоны могут собираться из нескольких блоков

## Решения Street Banking Office минимизируют расходы на страхование и сервис

стандартных размеров непосредственно на месте установки.

Что немаловажно, по желанию заказчика любой павильон нашего производства может быть оснащен останочным модулем. Такой павильон дает возможность населению, ожидающему наземный общественный транспорт, быстро и удобно воспользоваться банковскими услугами. Кстати, установку таких конструкций проще согласовывать с муниципальными администрациями, поскольку они улучшают внешний облик города.

**ПЛАС:** *Какова стандартная комплектация павильонов Street Banking Office и какие дополнительные меры защиты могут быть опционально использованы в рамках данной концепции?*

**А. Бовырин:** Все поставляемые нами павильоны Street Banking Office в базовой комплектации оснащены системами элек-

троснабжения, в т. ч. резервного (ИБП), системами автоматически регулируемого освещения и поддержания необходимого микроклимата. В комплектацию павильонов могут быть включены дополнительные опции: система охранно-пожарной сигнализации, система СКУД, система видеонаблюдения, коммутационное оборудование и дополнительная защита сервисной зоны (3-го класса взломостойкости),

бронестекла или бронепленка в элементах остекления, а также система удаленного мониторинга оборудования павильона.

Отмечу также, что оснащение наших банковских павильонов конфигурируется как по типу устанавливаемого оборудования (банкомат, информационно-платежный терминал и т. п.), так и по количеству устройств. В случае необходимости установленное в павильоне оборудование и системы можно полностью обновить или изменить.

**ПЛАС:** *Все перечисленные варианты являются типовыми? Какие изменения могут быть внесены заказчиком в конструкцию павильона?*

**А. Бовырин:** Сразу отмечу, что в этом плане у заказчика существует практически полная свобода действий: все, что он пожелает, – разумеется, технически возможное в рамках этого класса решений, –



► Павильон, в котором возможно размещение 2-х рабочих мест для сотрудников банка. Площадь такой модели павильона – от 16 м<sup>2</sup>



▲ Специалисты Smart Continental, исходя из требований банка, готовы внести изменения в типовые решения либо разработать принципиально новое, нестандартное решение

будет нами реализовано. Помимо элементов внешней отделки, тонировки и бронирования остекления, внутренней отделки клиентской зоны и систем внешнего и внутреннего освещения, под требования заказчика может быть изменена конструкция самих павильонов, площадь, степень защиты и т. п.

Что касается перечисленных мной типовых решений, то они были разработаны и сконструированы с тем расчетом, чтобы закрыть основные потребности банка. На наш взгляд, возможности, заложенные в этих трех типовых моделях павильонов, охватывают достаточно широкий спектр таких задач. Тем не менее мы всегда готовы внести существенные изменения в эти типовые решения, либо разработать, исходя из требований банка, принципиально новое, нестандартное решение и воплотить этот проект в жизнь.

**ПЛАС:** *Сколько времени занимает изготовление павильона и его монтаж?*

**А. Бовырин:** У компании собственная производственная база, и это положительно влияет на вопрос оперативности изготовления павильонов Street Banking Office. В случае нестандартного проекта с момента постановки задачи клиентом до момента получения клиентом готового продукта проходит максимум три месяца. Для типовых же проектов, согласно нашей практике, подготовка к производству и из-

готовление павильона занимает в среднем до двух месяцев с момента согласования банком технического задания и дизайн-проекта. Что касается монтажа, то здесь сроки составляют от одного до трех дней, монтаж осуществляется специалистами Smart Continental.

**ПЛАС:** *Кто в схеме отношений «клиент – заказчик» отвечает за подбор земельного участка под банковский павильон, за логистику и сервисное обслуживание объектов?*

**А. Бовырин:** Если говорить про подбор земельных участков для установки банковских павильонов, то мы предлагаем клиентам два пути решения данного вопроса. В первом случае банк

Второй случай подразумевает оказание услуги по консалтингу клиента в отношении выбора участка для установки того или иного типа банковского павильона. Здесь мы можем самостоятельно, в соответствии с исходными требованиями банка, осуществить такой подбор, проанализировав трафик и другие факторы, и в итоге предложить банку подходящие варианты земельных участков, различных по цене, месту и длительности аренды.

В обоих случаях всю логистику осуществляет наша компания, равно как и шеф-монтаж павильонов. В зависимости от пожеланий клиента сервис может быть передан соответствующей службе самого банка или осуществляется силами специалистов нашей компании или наших партнеров. Хочу отметить, что в стандартные условия

## Smart Continental занимается и консалтингом клиентов в отношении выбора участка для установки банковского павильона

уже проанализировал, где именно ему необходимо расширение филиальной сети с помощью павильонов, определил адреса установки и просто сообщает их нам. Тем не менее, если мы считаем, что данное место выбрано банком неудачно, опираясь на свой опыт, наша компания обязательно прокомментирует для клиента возможные минусы и риски такого выбора с соответствующей профессиональной аргументацией.

договора с клиентом входит не только гарантийное обслуживание сданного объекта в течение года, но и десятилетняя гарантия на элементы силового каркаса павильона, а также доставка и шеф-монтаж.

**ПЛАС:** *Какова на сегодняшний день ценовая ниша ваших решений?*

**А. Бовырин:** Компания Smart Continental позиционирует банковские павильоны Street Banking Office как комплексные решения для развития банковской сети. Мы пред-

лагаем сегодня не просто технологичный и качественный продукт, разработанный исходя из современных требований самих банков к обеспечению безопасности, комфорту и условиям надлежащего клиентского сервиса в банковских мобильных павильонах, но и полный комплекс связанных с ним услуг – от консалтинга по подбору мест расположения павильонов до их сервисного и гарантийного обслуживания.

**ПЛАС:** *В каких еще сферах розничного обслуживания могут быть востребованы решения Street Banking Office? Планирует ли компания расширять рынок сбыта за пределы банковской отрасли?*

**А. Бовырин:** Решения этого класса сегодня востребованы, по нашим оценкам, в сфере страхования, включая банковское страхование. Для этих целей могут использоваться наши павильоны, предполагающие рабочие места для сотрудников страховщика. Следующий сегмент, которому будет интересен спектр наших продуктов, это, несомненно, компании, которые занимаются микрокредитованием физических лиц. Для них также актуальны павильоны-офисы в местах с хорошим трафиком и мобильные пункты погашения займов через банкоматы и платежные терминалы.

Кроме того, в числе своих будущих клиентов мы видим различные сервисные компании, оказывающие услуги населению и принимающие регулярные платежи, – от ТСЖ и ЕИРЦ до компаний-провайдеров телекоммуникационных услуг.

В заключение я хотел бы подчеркнуть, что при выводе на рынок любых новых продуктов, при общении с любым потенциальным заказчиком мы всегда опираемся на обратную связь с нашими существующими клиентами. В дальнейших предложениях мы всегда учитываем полученный опыт, потребности и замечания, поступившие от них. Это позволяет компании «держать руку на пульсе» рынка, оперативно и профессионально формировать новые интересные предложения для разных сегментов рынка.

ПЛАС



### Digital Security: существенное число российских банков до сих пор не уделяет должного внимания безопасности мобильного банкинга

Компания Digital Security, предоставляющая консалтинговые услуги в области ИБ, объявляет результаты нового исследования «Безопасность мобильного банкинга: возможность реализации атаки MiTM (Man-in-The Middle, Человек посередине)».

В 2013 году компания постаралась систематизировать сферу мобильного банкинга и подход к анализу ее безопасности, а также провела статистический анализ безопасности около 40 приложений для iOS и Android. В рамках данного исследования было рассмотрено уже не по 40 приложений для двух ОС, а примерно по 60, включая банк-клиенты Альфа-Банка, банка «Авангард», банка «Балтика», ВТБ, Газпромбанка, Промсвязьбанка, РайффайзенБанка, СИАБ, Ситибанка, Уралсиб, Ханты-Мансийского банка и других.

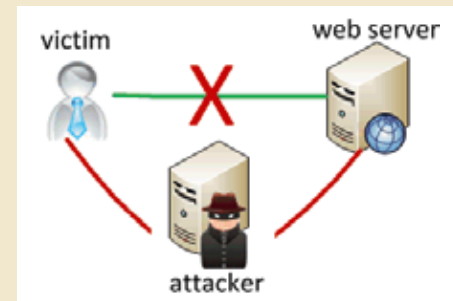
Комментирует Дмитрий Евдокимов, директор исследовательского центра Digital Security, автор исследования: «На этот раз мы решили сосредоточиться на поиске одной из самых опасных уязвимостей в сфере мобильного банкинга, связанной с недостаточной защитой транспортного уровня или ее отсутствием. Данная проблема может привести к реализации атаки MiTM и краже денег со счетов клиентов».

В рамках исследования рассматривались ОС Android и iOS как наиболее распространенные и имеющие наибольшее количество приложений для мобильного банкинга. Эксперт Digital Security выяснил, что из всех

рассмотренных мобильных банк-клиентов с iOS 14% подвержены краже денег только с помощью MitM-атаки, а с Android 23%. Сочетание других уязвимостей может также привести к краже денег со счетов клиентов. При этом стоит отметить, что только один банк из 60 изученных имеет одновременно уязвимое приложение для iOS и Android.

В ходе исследования эксперт Digital Security сделал также ряд интересных находок, напрямую не связанных с основной темой. Например, в ответах сервера иногда приходят отладочные трейсы, раскрытие внутренней банковской информации (даже информация об АБС, автоматизированной банковской системе). Или можно провести атаки User Enumeration – получение списка действующих логинов пользователей.

Опираясь на приведенные выводы исследования, а также на другие подробные факты и находки, можно со всей уверенностью заявить, что



существенное число российских банков до сих пор не уделяет должного внимания безопасности мобильного банкинга. Между тем с развитием мобильных банковских технологий со временем все больше транзакций будет совершаться онлайн. И если уязвимости будут существовать и множиться, их эксплуатация будет приводить к массовым хищениям финансовых средств со счетов клиентов.