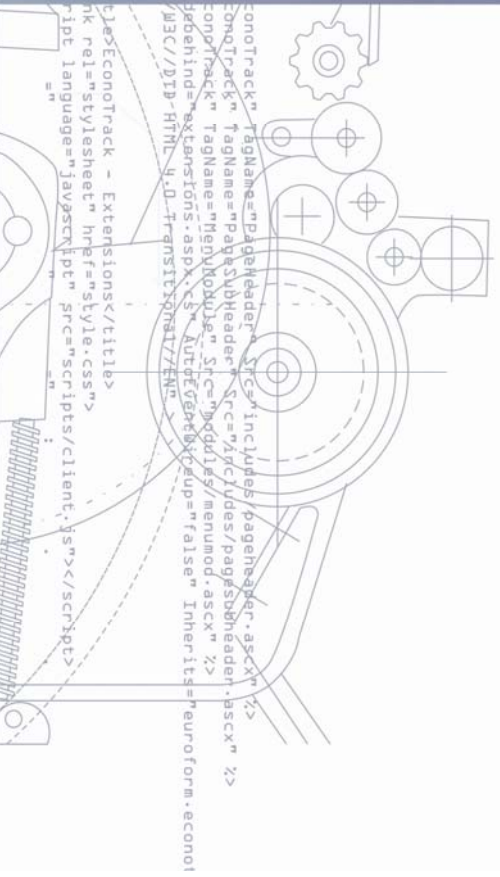


# NICO TECH



## Private Banking System 2.1

## Особенности частного банковского обслуживания VIP клиентов

Private Banking, VIP-Banking, управление частным капиталом, элитное банковское обслуживание - все это разные названия одного из направлений банковского бизнеса, которое, несмотря на короткую историю, быстро стало востребованным на российском рынке.

Частное банковское обслуживание в России существует в том или ином виде уже свыше десяти лет, и большинство банков давно имеют VIP-клиентов (те же акционеры банка), требующих особого подхода. Правда, подход этот был до недавних пор «нетехнологичным»: специальных отделов, занимающихся исключительно обслуживанием «випов», не существовало.

Сегодня в большинстве банков частное обслуживание по причине его продуктивности, прибыльности и, как следствие, перспективности существует как отдельное направление. Некоторые крупные банки уже имеют возможность предложить клиенту набор банковских, инвестиционных и сопроводительных услуг, сравнимый с предложениями ведущих западных банков, работающих в сфере Private Banking.

По мнению российских экспертов, Индия, Китай и Россия попали в число потенциальных лидеров по темпам развития сектора private banking.

Был проведен ряд исследований рисков операций российских банков в сфере индивидуального банковского обслуживания, в ходе которых было выявлено, что наиболее существенные риски, с которыми сталкиваются банки при индивидуальном обслуживании состоятельных клиентов, лежат в плоскости взаимоотношений «банк-клиент». Именно правильно организованные отношения банка с клиентами и наивысшее качество услуг являются залогом успешной работы с крупным частным капиталом.

В диапазоне рисков, с которыми сталкиваются банки при индивидуальном обслуживании частных лиц, немаловажную роль занимают операционные риски. Если банк, специализирующийся на услугах состоятельным частным лицам, входит в состав коммерческого банка или финансовой группы, он имеет больше возможностей по инвестированию привлекаемых средств. Однако это вызывает и новые риски, связанные с взаимоотношениями между различными подразделениями, документооборотом, координацией функций и разделением ответственности, в том числе ответственности за принимаемые риски. Руководство банка должно иметь представление обо всех рисках и контролировать их независимо от того, кто занимается исполнением поручений клиентов – сам банк, другие подразделения в рамках одной финансовой группы или другие финансовые посредники.

Контроль и управление рисками, организованные на должном уровне, позволяют снизить вероятность непредвиденных потерь и, как следствие, затраты на их финансирование (например, стоимость страхования), что обеспечивает стабильный рост прибыли и финансовую устойчивость бизнеса. Кроме того, банк, успешно управляющий своими рисками, может рассчитывать на повышение кредитного рейтинга, снижение стоимости привлеченных средств и рост рыночной капитализации.

Стремясь приобрести конкурентные преимущества на рынке, все больше банков оказывают своим наиболее ценным клиентам дополнительные услуги, выходящие за стандартные рамки расчетно-кассового обслуживания, кредитования и управления активами. Многие привлекают состоятельных клиентов такими услугами как:

- персональный менеджер;
- финансовое и налоговое планирование;
- «управление состоянием клиента» (wealth management).

Существующее на рынке программное обеспечение автоматизации банковской деятельности, отвечающее, прежде всего, контрольным и надзорным требованиям Центрального банка, плохо приспособлено или вовсе не может быть использовано в ситуациях когда:

- клиент имеет счета в различных банках, финансовых и инвестиционных компаниях и осуществляет большой объем операций, подлежащих учету и контролю;
- собственность клиента находится в держании у других лиц (трасты или иные юридические лица под контролем клиента, а также доверенные лица или члены семьи);
- необходимо в короткие сроки и в надлежащей форме предоставлять различные отчеты по результатам деятельности и доходности активов;

Обслуживание VIP клиентов (частное банковское обслуживание) более трудоемко, требует дополнительной ответственности, конфиденциальности, особой аккуратности и индивидуального подхода.

# PBS v2.1 (Private Banking System v2.1)

Частное банковское обслуживание

**Система PBS версия 2.1 (Частное Банковское Обслуживание)** – это информационная система, предназначенная для организации эффективной работы с наиболее значимыми, требующими индивидуального подхода частными клиентами банка.

**Главными задачами, решаемыми системой,** являются:

- обеспечение персонального менеджера полной, оперативной и достоверной информацией о состоянии счетов и операциях клиента, его договорных и финансовых взаимоотношениях с банком;
- автоматизация и контроль взаимодействия фронтфиса и бэкофиса частного банковского обслуживания, использование электронной формы «тикета сделки» для всех видов операций, включая расчетно-кассовое обслуживание;
- накопление информации обо всех операциях клиента и ее использование для управления богатством клиента, налогового планирования и отчетности.

## Функциональные возможности системы

Внедрение системы PBS 2.1, предлагаемой компанией Никотех Интернешнл, помогает повысить эффективность работы подразделения Частного банковского обслуживания VIP клиентов и оптимизировать работу сотрудников различных подразделений банка.

**Персональному клиентскому менеджеру** система PBS 2.1 дает возможность в одном окне собирать:

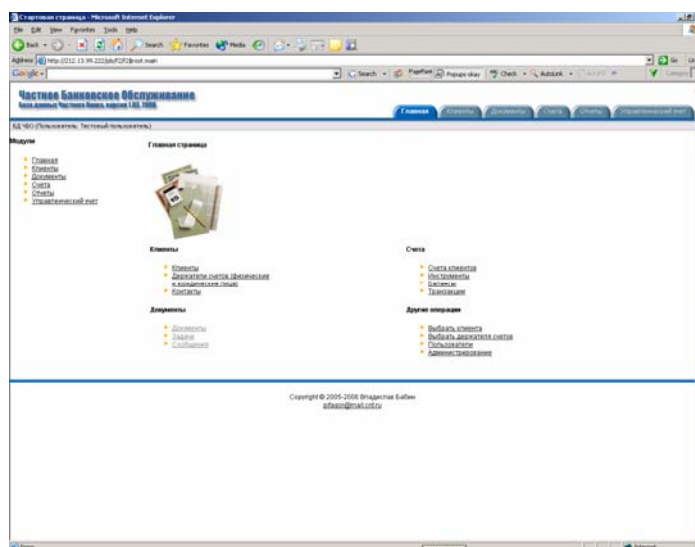
- основную информацию о VIP-клиенте (включая анкетные данные); часть этой информации может носить неформальный характер и храниться в свободной форме
- информацию о держателях счетов клиента и состоянии этих счетов
- информацию о договорных отношениях клиента с банком
- планировать контакты с клиентом и хранить историю и результаты этих контактов
- контролировать осуществление банковских операций
- получать автоматические уведомления при наступлении определенных событий (день рождения клиента, крупный денежный перевод, окончание срока действия доверенности и т.п.)

**Бэкофису частного банка** система позволяет:

- формализовать взаимодействие с клиентскими менеджерами через систему электронных тикетов сделки
- иметь единую базу клиентских операций и документов
- иметь контролируемую очередь задач
- создавать установленную отчетность клиенту презентационного качества
- вести базу данных о клиентских операциях для создания отчетности

**Руководству частного банка** система обеспечивает:

- контроль активности клиентских менеджеров
- контроль финансовых результатов от частного банковского обслуживания<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Требуется кастомизация под требования внутреннего управленческого учета, принятые в банке

PBS 2.1 состоит из нескольких связанных между собой подсистем:

- Подсистема справочников
- Подсистема документооборота
- Подсистема учета и отчетности
- АРМ Администратора

### **Подсистема справочников**

PBS 2.1 включает в себя большое количество функций, обычно относимых к области CRM-систем, в частности:

- Редактируемые справочники клиентов и держателей счетов (поиск, просмотр и редактирование информации, данные об адресах и документах, удостоверяющих личность лица, возможность загрузки произвольных файлов для составления профиля клиента и контекстного поиска и т.д.)
- Информацию о контактах с клиентами (отчеты о контактах с клиентами для руководства Частного банка и календарь встреч с напоминанием по электронной почте, планирование продаж продуктов клиентам)
- Настраиваемый модуль уведомлений (уведомления о днях рождения клиентов, о запланированных контактах, крупных переводах денежных средств, об окончании срока действия доверенностей и т.д.)

### **Подсистема документооборота**

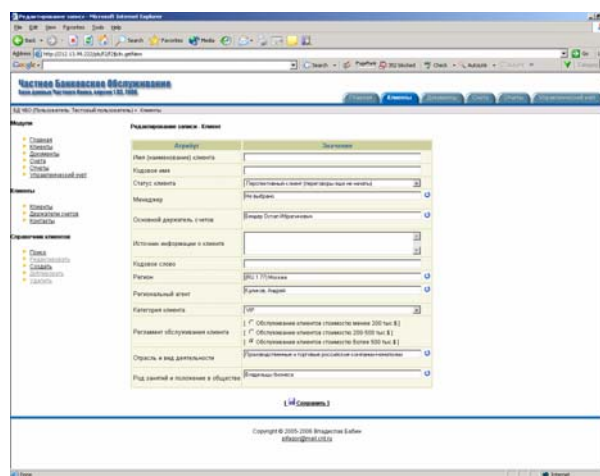
Подсистема документооборота основана на технологии электронных тикетов для автоматизации взаимодействия персонального менеджера и бэкофиса в ходе обслуживания клиентов. Реализованный на ее основе бизнес-процесс является выгодным для бэкофиса и для фронтфиса, так как позволяет, с одной стороны, вовлекать клиентских менеджеров в технологический процесс обслуживания клиентов, а с другой, позволяет реализовать принцип «четырёх глаз» при исполнении клиентских поручений.

В настоящее время Система поддерживает следующие виды операций:

- расчетно-кассовое обслуживание клиентов
- текущие счета, депозиты до востребования и срочные депозиты
- платежные карты, кредиты
- другие операции (банковская выписка, запрос информации о транзакции и т.д.)

Кроме того, Система позволяет готовить другие документы:

- доверенности, завещательные распоряжения
- договоры комиссии, услуг, консультационные договоры
- рамочные договоры о сотрудничестве
- документы, связанные с обслуживанием на рынке ценных бумаг: открытие счетов, покупка-продажа ценных бумаг, доверительное управление и т.д.

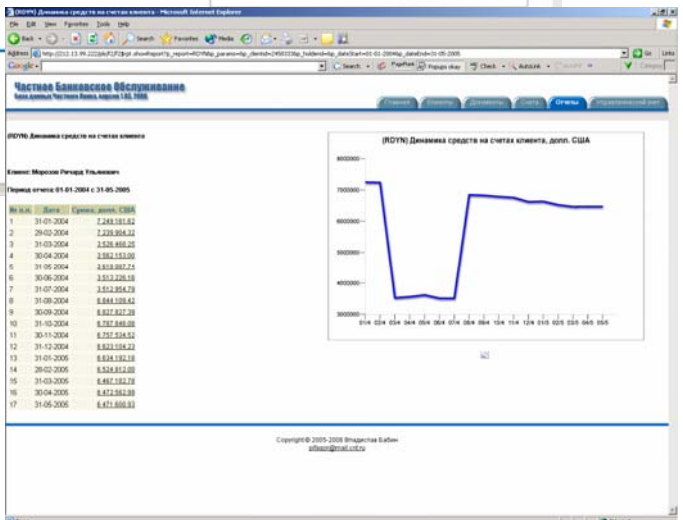
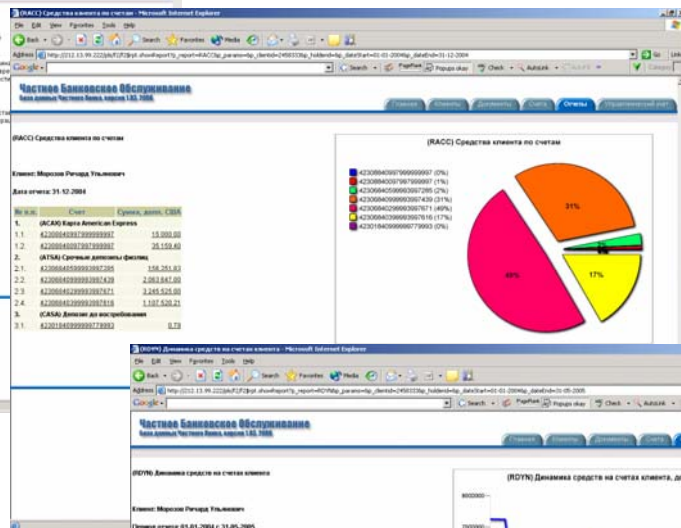
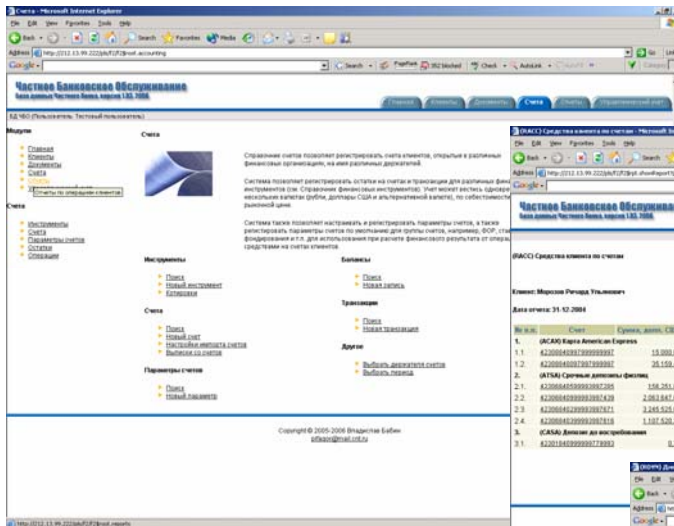
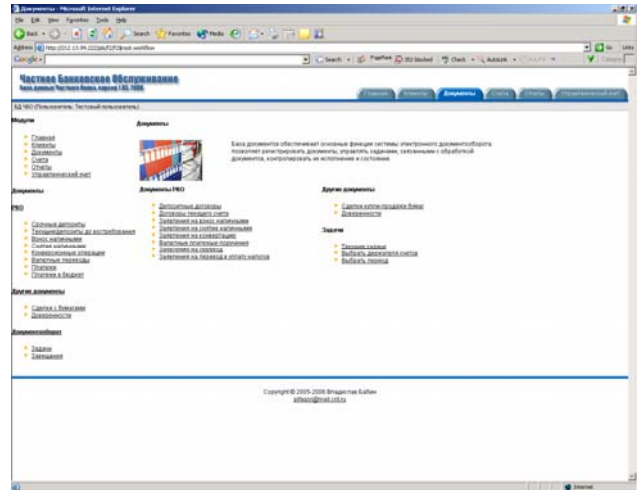


## Подсистема учета и отчетности

Система поддерживает импорт остатков и операций по счетам клиентов из разных источников (АБС), а также обеспечивает возможность ручного ввода информации и ее редактирования. Загруженная информация используется для создания разнообразной отчетности, в том числе:

- оперативной (выписка со счета, реестр счетов с остатками на счетах);
- аналитической (динамика остатков на счетах клиента за период времени, структура остатков по срочности и т.д.);
- презентационной (ежемесячный отчет клиенту в PDF-формате).

Данные учета также используются для классификации сделок клиента в целях налогового учета и отчетности.



## АРМ администратора

Система обеспечивает настройку прав пользователя на доступ к информации о клиентах и держателях счетов (включая счета, договора и т.д.). Для каждого клиента или группы клиентов/держателей счетов могут быть определены три уровня доступа:

- супервизор (только просмотр информации);
- менеджер (просмотр и редактирование информации, регистрация операций);
- владелец (полные права с возможностью предоставления полномочий другим пользователям).

Гибкая настройка позволяет персональным менеджерам передавать свои полномочия на период отпуска или вынужденного отсутствия.

Другие возможности АРМ администратора:

- изменение разметки и внешнего вида html-страниц
- настройка правил импорта счетов и проводок
- редактирование системных справочников

## Внедрение системы

ООО «Никотех Интернешнл» является разработчиком программного обеспечения PBS 2.1 и оказывает полный спектр услуги по внедрению и техническому сопровождению системы.

В рамках проекта по внедрению системы компания проводит:

- **обследование бизнес-процессов** заказчика в области частного банковского обслуживания клиентов с целью определения функционального места системы PBS 2.1 как в иерархии информационных систем подразделения, так и банка в целом;
- **интеграцию системы** PBS 2.1 с АБС, финансово-бухгалтерскими системами, системами класса CRM и другими информационными системами, используемыми в банке;
- **адаптацию системы** под специфические нужды заказчика
- **развертывание системы**, обучение персонала банка (клиентских менеджеров, руководства, технического персонала) и опытная эксплуатация системы;
- ввод системы в **промышленную эксплуатацию** и ее техническое сопровождение.

## Техническая информация

Система PBS 2.1 реализована на базе технологий и разработок корпорации Oracle. Идеологически система создана по технологии "тонкого" клиента, что не требует разворачивания приложения на рабочих местах сотрудников подразделения. В качестве сервера базы данных используется промышленная масштабируемая СУБД Oracle9i и веб-сервер Apache.

Для работы с системой пользователю требуется MS Internet Explorer версии 5.0 или более поздняя версия с установленным MSXML 3.0 и выше.

Для печати документов в MS Word необходим MS Office 97 или более поздняя версия.



ООО «Никотех Интернешнл»

Россия, 105122, г. Москва,

Щелковское шоссе, дом 5, офисный центр «СОКОЛ», офис 512.

Телефон: (495) 739-87-27,

<http://www.nicotech.ru>

E-mail: [pbs@nicotech.ru](mailto:pbs@nicotech.ru)