HOME CREDIT BANK

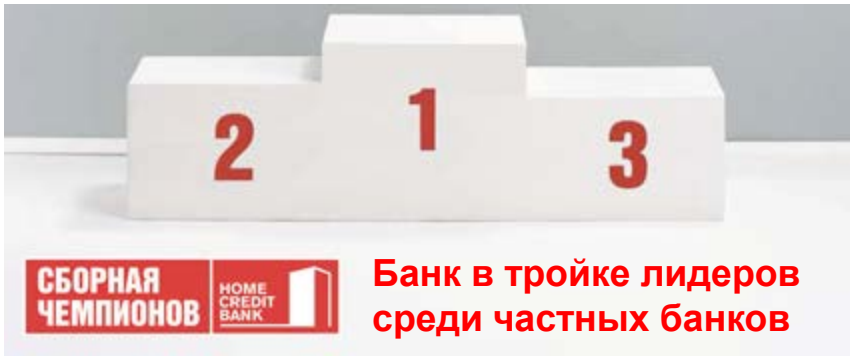
Mobile Financial Services

Cloud & Mobility
CONFERENCE

Ковалев Виктор Александрович

Практические потребности банка в мобильных сервисах

О Хоум кредит Банке и его Блоке ИТ



Банк в тройке лидеров среди частных банков

Входит в **ТОП-30** по размеру активов

Почти **6 000** офисов по всей России

Представлен в **2 000** городах страны

24.3 миллионов клиентов

26 000 сотрудников банка

РБК.Рейтинг

III место Самые потребительские банки

IV место Самые филиальные банки

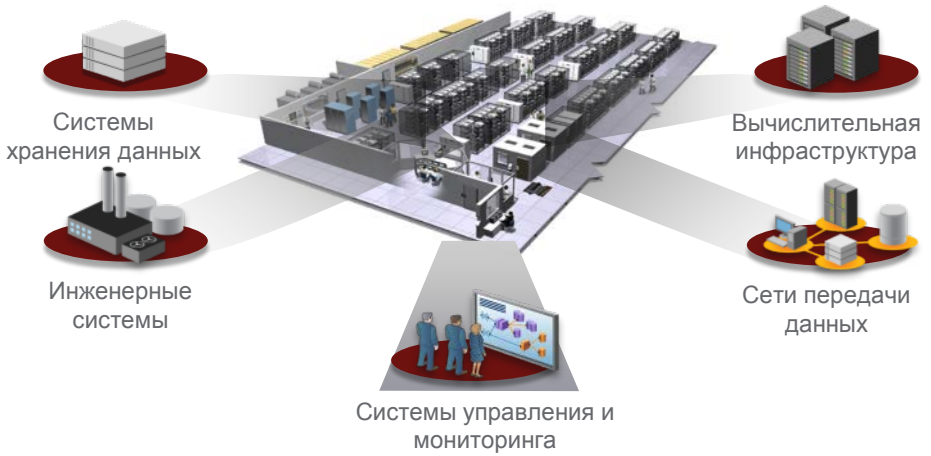
Около **500** сотрудников в Блоке ИТ

Территориальная распределенность ИТ - **Москва, Обнинск, Днепропетровск, Владивосток**

Региональная техническая поддержка пользователей в **95** городах РФ

Гетерогенные команды с привлечением **аутсорсинга** и **аутстаффинга**

Единый Центр обработки данных



Ключевая идея нашего банка

Фаст - фуд

Банковские услуги

Современный «Финансовый Макдоналдс», максимально близкий к клиентам

Просто – Быстро - Удобно

Упростили формы договоров:

- Перевели на «народный» язык
- Убрали звездочки и сноски
- Упростили тарифы

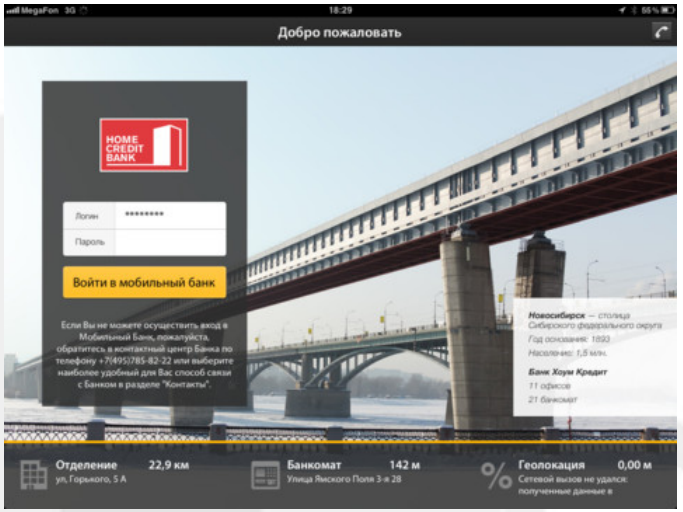
Сократили продуктовую линейку:

- Два вида кредита наличными
- Три депозита (вклады)
- Два вида кредитной карты
- Две дебетовые карты

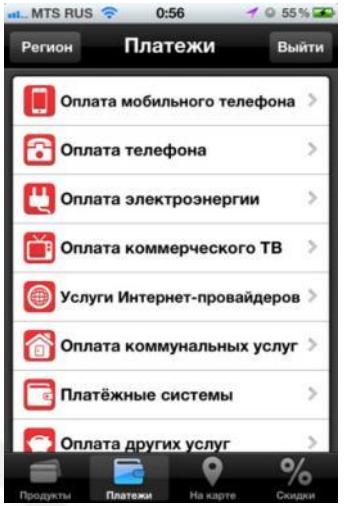
Следующий шаг: максимальная мобильность – скорость и удобство доступа

Мобильное обслуживание клиентов

Интернет-банк



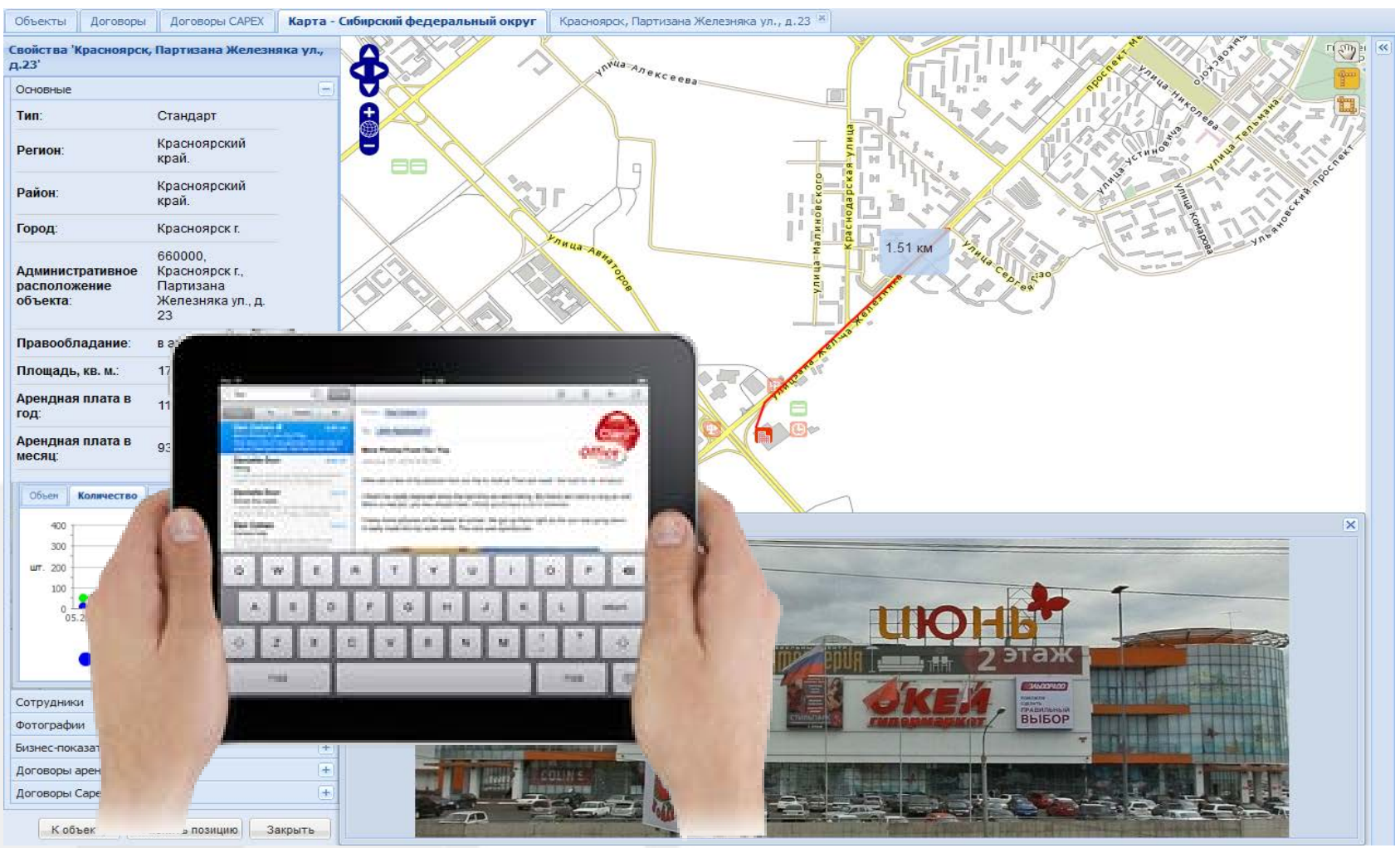
SMS-уведомление



Портал для клиентов

На планшетах и смартфонах, на iOS и Android – мы на любых гаджетах …

Мобильный Sales Performance Mgmt



Оконная зона

Зона 24 часа

Зона консультаций

Клиентская зона

Кассовая зона

Мы знаем всё о каждой бизнес-точке, о каждом сотруднике и о каждой операции

HOME CREDIT BANK

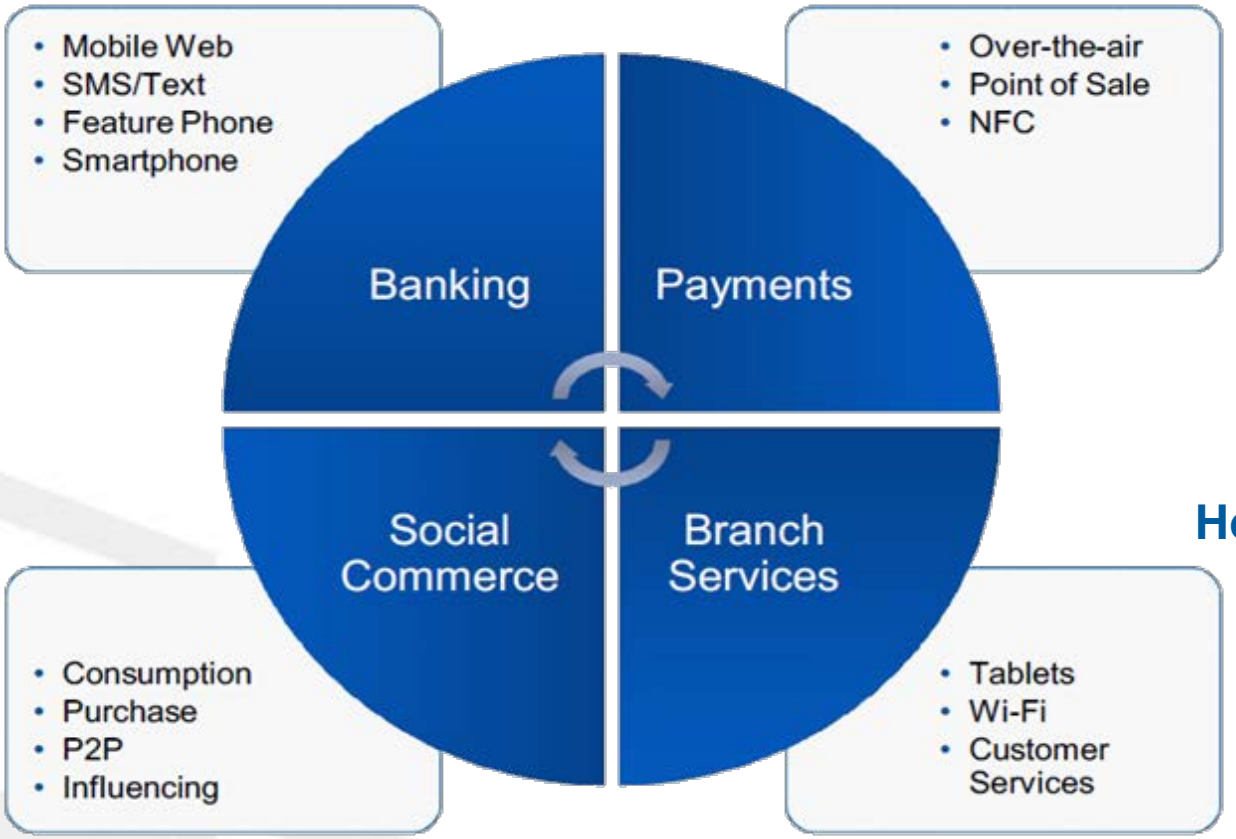
Что такое Mobile Financial Services

Мобильный банкинг

Банкинг через:
• Web телефонов
• SMS уведомления
• Смартфоны и планшеты

Мобильные платежи

Платежи через:
• Операторов связи
• Мобильные POS
• Near Field Communication



Новые услуги

Бытовые операции:
• Социальные платежи
• Покупки
• Частные платежи

Новые технологии

Новые для банков:
• Touch интерфейсы
• Wi-Fi сети
• Сервисы на стороне клиента

Source: Gartner «Mobile Financial Services Definition» (August 2012)

Мобильные технологии в банкинге

Четыре мобильные технологии, оказавшие наибольшее влияние на инновации в дистанционном обслуживании клиентов банка:

Улучшение качества мобильных камер позволяет активно их использовать. Например, у заемщиков появляется возможность сфотографировать документы, необходимые для кредита и представить их банку в электронном виде.

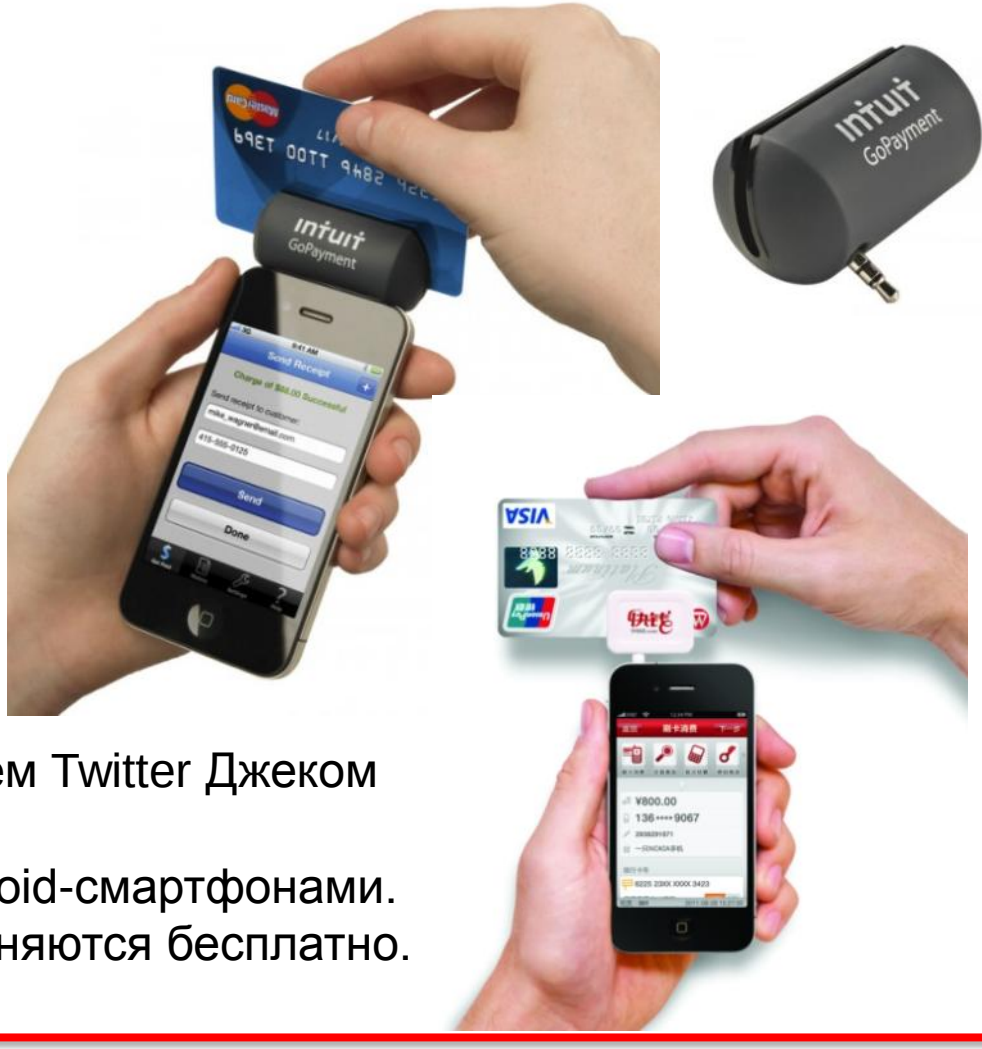
GPS функциональность, получившая распространение во всех современных смартфонах, дает возможность целевой привязки предлагаемых услуг не только в целях информирования, но и изменения условий их предоставления клиентам

Проникновение смартфонов в ряде стран уже превысило критическую массу - более чем 50% на душу населения (например в США и Китае). Это означает, что банки теперь имеют реальную возможностью перенесения от умеренных до сложных операций на мобильные устройства.

Загрузка в телефоны, смартфоны или планшеты клиентов банковских программ и обновлений теперь может гарантировано осуществляться через мобильные магазины приложений, такие как ITunes от Apple или Google Play.

По оценкам Gartner 2012 года

Мобильные Point of Sale



Технология была предложена основателем Twitter Джеком Дорси, и реализована в 2009 году.
Карт-ридеры совместимы с iPhone и Android-смартфонами.
Устройства и ПО как правило распространяются бесплатно.

Превращение телефона в POS терминал

Near Field Communication

NFC – технологии отработаны в разных вариантах (карты, телефоны, MicroSD flash...)

Для банков наиболее интересны инициативы **VISA PayWave** и **MasterCard PayPass**.
Эти технологии обеспечивают проникновение пластиковых карт не только в оплату проезда на общественном транспорте, но и в сферу быстрых продаж (торговые автоматы, счетчики стоянки, розничные киоски и т.д.)

Бесконтактные контакты - «коммуникация ближнего поля»

Мобильные рабочие места

Компания Gartner назвала 10 главных технологических трендов. Это такие стратегические технологии, которые будут оказывать влияние на рынок в долгосрочной перспективе. **Из них**:

1. **Повсеместное проникновение мобильных устройств -** На смену эре ПК с доминирующей Windows придет пост-ПК эра, где Windows 8 будет на третьем месте по популярности после Android и iOS. Предприятия не смогут диктовать своим работникам выбор платформ мобильных устройств.
2. **Мобильные приложения -** произойдет значительный скачок от «десктоповых» приложений в пользу веб-приложений, Разработчикам придется серьезно поработать над Touch-интерфейсом, корректным для большинства платформ.
3. **Частные облака -** Частные облачные системы во многом заменят ПК в качестве места хранения большинства персональных файлов, являясь одновременно точкой доступа к сервисам
4. **Корпоративные магазины приложений -** компании обзаведутся собственными «Application Store», которые будут снабжать работников необходимым софтом
5. **«Интернет вещей» -** интернет расширяет свое влияние на физические устройства и обеспечивает их связь с глобальной сетью посредством NFC, Bluetooth и Wi-Fi

Что изменится по отношению к ПК на Windows

Риски мобильного бизнеса

Mobile Banking

Мобильный банкинг фокусируется на клиентах, управляющих своими счетами в банке. Тут классическая опасность - вирусы для кражи финансовых данных. Они научились слушать все входящие сообщения SMS и направлять их на удаленный веб-сервер.

Mobile POS Payments

Мобильный POS упрощает злоумышленнику снятие информации с карточки, Защита от этого только 3D-secure с подтверждением операций по SMS

Mobile NFC Payments

При краже телефона с чипом NFC не поможет и SMS, которая придёт на этот же телефон. Рекомендуется только для проведения простых и незначительных платежей

Mobile GPS

Злоумышленники имеют возможность отслеживать местоположение владельца мобильного устройства, в том числе ответственных сотрудников банка

Wi-Fi сети и Частные облака

Угроза конфиденциальности как со стороны внешнего проникновения, так и Inside.

Новые угрозы и потенциальные риски информационной безопасности

Перспективы мобильного бизнеса

- В 2015 году в мире будет продано более **1.6** миллиарда смартфонов и планшетов.
- К 2016 году **40%** рабочих ресурсов будут мобильными и две трети мобильных рабочих устройств будут смартфонами
- В 2016 году **50%** рабочих устройств (не ПК) будут приобретены сотрудниками
- К 2016 году **60%** крупных компаний организуют зоны с лимитированным доступом для персонала со своих мобильных устройств
- К 2017 году, около **90%** крупных компаний будут вынуждены поддерживать две или более мобильных ОС
- К 2020 **50%** всех устройств в бизнес–сегменте будут приобретены сотрудниками
- По мнению аналитиков Gartner, в следующие пять лет **65%** компаний будут иметь проблемы с безопасностью во время доступа к данных с планшетов и смартфонов

Шквальный рост мобильных устройств по оценкам Gartner (Symposium/ITxpo)

Идём в Mobile Financial Services

Вопросы ?

Ковалев Виктор Александрович