

безбумажный банк

передавая на аутсорсинг ведение документооборота, банк не только сокращает расходы, но и снимает с себя операционные риски

беседовала Валентина Хохлова

Национальная банковская премия «За вклад в развитие системы документооборота в банковской сфере России и стандартизацию бизнес-процессов управления и хранения банковских документов» вручалась в 2009 году впервые. Тем более почетным было ее получение. Лауреатом в этой номинации стала небанковская организация – компания ОСГ. О том, как ей удалось добиться признания на банковском рынке, рассказал президент группы компаний ОСГ Рекордз Менеджмент Центр Кшиштоф БОБРОВСКИ.

НБЖ: Приходилось ли вам получать подобные награды ранее?

К. БОБРОВСКИ: Компания ОСГ работает в Центральной и Восточной Европе более 70 лет. За это время компания была удостоена различных наград за оказание инновационных услуг, внедрение новых решений и технологий и пр. Однако награду такого высокого уровня компания ОСГ получает впервые не только в России, но и в мире. Мы благодарны Ассоциации российских банков за то, что она оценила нашу работу в области внедрения стандартного документооборота и развития банковских технологий. Хочу отметить, что, несмотря на наличие большого опыта работы в зарубежных странах, российское представительство не пошло по пути копирования стандартных решений, а предложило собственные разработки, в которых учло требования и особенности именно российского рынка. Например, нам удалось синхронизировать документооборот в электронных и бумажных архивах, которые, как правило, «живут» отдельно друг от друга. «Обособленное» ведение архивов значительно усложняет работу с документацией. Так, например, в электронной версии документа обычно не содержится никаких ссылок на то, где искать бумажную версию документа, поэтому на ее поиск может уйти не один час.



НБЖ: Система документооборота формируется вместе с банком, а потому у каждого она уникальна и неповторима. Как вам удается внедрять единые стандарты работы?

К. БОБРОВСКИ: Основываясь на опыте работы с несколькими десятками банков, мы научились, с одной стороны, выделять общее, а с другой – сохранять индивидуальное.

Таким образом, нам удается совмещать стандартный подход, который придает системе мобильность и гибкость, с персональным, который позволяет сохранить конкурентные преимущества компаний.

НБЖ: Какова эффективность внедрения современных систем документооборота?

К. БОБРОВСКИ: Она напрямую зависит от объема документации. Несколько лет назад мы обрабатывали десятки тысяч документов, и тогда, конечно, себестоимость операций была достаточно высокой. Сейчас речь идет о миллионах документов, и, соответственно, стоимость операций существенно снижается. Кроме того, необходимо понимать, что при больших объемах документации кредитная организация

не сможет эффективно выстроить свой бизнес без использования современных технологий, так как в определенный момент наступит хаос. Недавно мы провели специальное исследование, результаты которого показали, что, работая в нашей системе, банки сокращают затраты на организацию и обеспечение документооборота на 40–60%.

НБЖ: К аутсорсингу банки всегда относятся осторожно, так как опасаются риска утечки или потери информации. Существуют ли основания для подобных опасений?

К. БОБРОВСКИ: Я могу сказать, что аутсорсинг не только не противоречит нормам безопасности, но и, наоборот, снижает риск утечки или потери информации. Дело в том, что при ведении внутреннего архива всегда существует человеческий фактор: при смене сотрудников меняется система идентификации и систематизации документов. В результате некоторые документы теряются, другие не имеют юридической силы, так как некорректно составлены. В компании ОСГ используется система штрих-кодирования. Согласно этой технологии каждому документу присваивается индивидуальный номер, который вносится в общий реестр. После прохождения этапа проверки на соответствие поступившего документа принятым стандартам он помещается в специальный короб и отправляется в хранилище. При этом с момента поступления документа и до прекращения его жизненного цикла за ним ведется постоянное наблюдение: если документ берется «на руки», специальные сканеры фиксируют его местонахождение (благодаря этому мы можем точно сказать, где находится документ в любой момент), во всех помещениях установлено видеонаблюдение, а существующая система контроля доступа исключает проникновение в архив неавторизованных лиц, и так далее. То есть нами выстроен защитный комплекс, который полностью исключает возможность утечки информации.

Реализация подобного проекта потребует от банка значительных инвестиций. Поэтому оптимальным решением в данном случае является передача документооборота на обслуживание аутсорсинговой компании.

НБЖ: Аутсорсинг, наверное, прежде всего интересен для крупных банков?

К. БОБРОВСКИ: Действительно, нашими клиентами являются практически все крупнейшие российские банки. Однако мы работаем и со множеством мелких банков, которые только выходят на рынок и у них даже нет документации. Специально для «новичков» ОСГ предлагает решения, которые позволяют уже на стартовом этапе выстроить современную систему документооборота и, таким образом, создать технологическую базу для будущего развития. У нашей компании есть мечта: перевести банк на безбумажный принцип работы. Кстати, в Польше эта мечта уже стала реальностью. Там один из крупнейших банков мира практически полностью отдал документооборот на аутсорсинг: когда клиент пишет заявление, например, на предоставление кредита, документы поступают на обработку не в операционное отделение банка, а в офис ОСГ. Сотрудники компании, имея прямой доступ в банковскую систему, вносят в программу все данные. Кредитному специалисту информация поступает в виде таблицы, и ему остается только принять решение.

НБЖ: Вы сопровождаете документ всю его «жизнь»?

К. БОБРОВСКИ: Да, мы оказываем полный спектр услуг: от внесения данных в систему до уничтожения носителей информации. Замечу, что наше направление бизнеса – организация системы документооборота – прошло эволюцию от аутсорсинга до аутстаффинга. То есть если раньше мы только осуществляли обработку, хранение и уничтожение документации, то сейчас полностью осуществляем внешнее управление опе-

ративной и архивной документацией на протяжении всего ее жизненного цикла. Для банка такая организация работы часто позволяет не только снизить расходы, но и минимизировать риски. У кредитных организаций, порой по объективным причинам, не хватает ресурсов для детальной проверки всей входящей документации. Поэтому во время проведения проверок Центральным банком часто обнаруживаются какие-нибудь нарушения, за которые предусмотрены наказания вплоть до отзыва лицензии. ОСГ осуществляет защиту не только от внешних угроз, но и позволяет исключить подобные риски. Дело в том, что прежде, чем поступить в архив, документация досконально проверяется нашими специалистами на соответствие всем существующим стандартам и нормативам. В случае обнаружения каких-то критичных или некритичных ошибок документ ставится на заметку или отправляется на доработку. Так как мы берем на себя обязанность по ведению документооборота, мы несем и ответственность в случае возникновения подобных казусов.

НБЖ: Как часто банки допускают ошибки?

К. БОБРОВСКИ: Ошибки (*смеется*) существуют приблизительно в 3–5% документов от общего массива. Понятно, что в разных банках эти показатели могут отличаться в разы. Многое зависит от специфики деятельности кредитной организации. Замечу, что мы направляем реестр полученной документации в банк и прикрепляем к нему отчет с информацией о том, в каких отделениях были допущены ошибки при оформлении документации.

Таким образом, при систематизации документооборота банку удастся решить не только технические и организационные вопросы, но и управленческие. Внедрение современных технологий компании ОСГ Рекордз Менеджмент Центр будет способствовать повышению эффективности бизнеса и конкурентоспособности банка. **НБЖ**