

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ОФИС «РАЙФФАЙЗЕН БАНКА АВАЛЬ» ДОСТИГАЕТ УСПЕХА В ОБЕСПЕЧЕНИИ БЕЗОПАСНОСТИ БЛАГОДАРЯ СИСТЕМЕ «ИНТЕЛЛЕКТ»

НОВАЯ СИСТЕМА БЕЗОПАСНОСТИ ЦЕНТРАЛЬНОГО ОФИСА «РАЙФФАЙЗЕН БАНКА АВАЛЬ», ПОСТРОЕННАЯ НА БАЗЕ ИНТЕГРИРОВАННОЙ ПЛАТФОРМЫ «ИНТЕЛЛЕКТ», НЕСРАВНИМА С ПРЕДЫДУЩЕЙ, КОТОРАЯ РЕДКО РАБОТАЛА СТАБИЛЬНО. СЛУЖБА БЕЗОПАСНОСТИ БАНКА НАКОНЕЦ-ТО СМОГЛА ЗАНИМАТЬСЯ СВОИМИ ПРЯМЫМИ ОБЯЗАННОСТЯМИ – ВЕСТИ МОНИТОРИНГ И ПРОФИЛАКТИКУ. РАНЬШЕ БОЛЬШУЮ ЧАСТЬ ВРЕМЕНИ ПЕРСОНАЛ ТРАТИЛ НА «БОРЬБУ» С СИСТЕМОЙ БЕЗОПАСНОСТИ, ЕЕ ОПТИМИЗАЦИЮ, «ПОДЪЕМ», ПЕРЕЗАГРУЗКУ, ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.

ЗАКАЗЧИК

Открытое акционерное общество «Райффайзен Банк Аваль» зарегистрировано 27 марта 1992 года (до 25 сентября 2006 года – Акционерный почтово-пенсционный банк «Аваль»). С октября 2005 года банк стал частью банковской холдинговой группы «Райффайзен Интернациональ Банк-Холдинг АГ» (по состоянию на 1 января 2007 года группа владела 95,73% акций банка).

«Райффайзен Банк Аваль» продолжает занимать лидирующую позицию по объему активов среди украинских банков. Услугами банка на начало 2007 года пользовались 3,9 млн частных клиентов и свыше 240 тыс. юридических лиц.

Широкий перечень стандартных и современных банковских услуг предоставляется клиентам банка через общенациональную сеть, в которую входит более 1300 структурных подразделений в крупных городах, областных и районных центрах, городах областного подчинения и отдельных селах во всех регионах Украины.

Банк создал эффективную структуру управления, построенную на четком разделении на бизнес-линии (корпоративная, розничная, малый и средний бизнес, а также казначейство) и вертикали поддержки (информационные технологии и операционная поддержка, счета, контроллинг, безопасность и другие), созданные на уровне центрального офиса и региональных дирекций банка. Как и все международные банки, «Райффайзен Банк Аваль» четко разграничивает функции фронт-офиса и бэк-офиса с целью повышения качества обслуживания клиентов и уменьшения рисков.

Высокое качество работы «Райффайзен Банк Аваль» на протяжении всех лет его деятельности неоднократно отмечали и клиенты, и эксперты банковского рынка. В частности, ведущие деловые издания Украины – газеты «Бизнес» и «Инвестгазета», журнал «Компаньон» – в разные годы причисляли банк к числу лучших по различным показателям: по объему активов (рейтинг «Топ-100. Лучшие компании Украины»), по уровню доверия клиентов (рейтинг «Банк, в котором вы разместили бы депозит»), по профессионализму менеджмента (рейтинги «Топ-100 менеджмент»,

«Топ-100. Лучшие топ-менеджеры в банковском секторе», «Банкир года» и «10 наилучших топ-менеджеров Украины»), по динамике развития (рейтинг «20 компаний, которые вдохновляют»), по узнаваемости бренда и другим показателям. Профессионализм банка отмечают также многие его украинские и иностранные партнеры.

По итогам 2006 года читатели еженедельника «Kyiv Post» назвали банк «Наилучшим банком Киева 2006 года» в рамках рейтинга «Best of Kyiv 2006». Банк также получил награду «Выбор года – 2006» за наилучшую ипотечную программу и вошел в тройку самых лучших работодателей среди всех украинских банков, согласно с рейтингом, составленным маркетинговой компанией «ГФК Юкрейн» специально для журнала «Корреспондент».

Банк стремится и далее повышать качество обслуживания клиентов, используя свой опыт и опыт банков – членов группы «Райффайзен Интернациональ», а также самые современные технологии, в том числе и в области обеспечения безопасности.

СИТУАЦИЯ

Администрация банка всегда уделяла особое внимание безопасности и созданию такой охранной системы, которая бы максимально снижала риски, связанные с преступными и противоправными действиями.

Однако два года назад центральный офис «Райффайзен Банк Аваль» в Киеве столкнулся с проблемой обеспечения собственной безопасности. Установленная на тот момент система вызвала много нареканий у руководства банка. Проблема заключалась в нестабильной работе и частых отказах – система полностью выходила из строя по 3-4 раза в месяц. Как следствие, образовывались «дыры» в обеспечении контроля и видеонаблюдения. Кроме того, компания, которая устанавливала и обслуживала предыдущую систему, стала предоставлять некачественные услуги, необоснованно повышая их стоимость, и в конце концов объявила о прекращении технического обслуживания.



Для банка проблемы с существующей системой безопасности влекли за собой не только финансовые издержки и прямые материальные убытки. Доверие клиента является немаловажным фактором привлекательности банка. Клиент, пользуясь услугами банка или банкомата, должен быть уверен, что его деньги находятся под надежной охраной. Это является не только лучшей рекомендацией, но и самым убедительным отзывом о банке. Нестабильность работы системы безопасности центрального офиса могла повлечь за собой падение доверия к банку, снижение его репутации, отток актуальных клиентов и уменьшение количества потенциальных клиентов.

Учитывая все это и понимая серьезность последствий, в 2005 году технические специалисты центрального офиса провели тестирование нескольких систем безопасности для дальнейшего перехода на оптимальную платформу. В результате был выбран интегрированный комплекс «Интеллект» компании ITV.

«На стадии выбора системы безопасности нам, конечно, хотелось найти некое интегрированное решение, – говорит главный специалист отдела технической охраны департамента безопасности и администратор технических систем банка Олег Пронько. – Несомненным достоинством «Интеллекта» является то, что он представляет собой интегрированное решение».

РЕШЕНИЕ

«Райффайзен Банк Аваль», являясь сложным, динамично развивающимся и растущим банком, предъявляет высокие требования к системе безопасности. Чтобы эффективно защитить банковскую систему, необходим многоуровневый, распределенный, масштабируемый, динамично развивающийся механизм безопасности, обладающий возможностью объединения всех отделений и филиалов в единый комплекс. Именно такой платформой, по мнению технических специалистов банка, оказалась интегрированная система безопасности «Интеллект».

В апреле 2006 года компания «Габитус», партнер ITV в Киеве, установила «Интеллект» в трех зданиях центрального офиса. «Работа велась качественно и быстро, – вспоминает Олег Пронько, – специалисты «Габитуса» понимали, что от надежности и безупречности работы системы будет зависеть решение о том, выберет ли руководство банка интегрированную платформу безопасности «Интеллект» как базовую для всей сети «Райффайзен Банк Аваль». В свою очередь, к компании-инсталлятору никаких вопросов не возникало, как и к самой системе. «Интеллект» полностью соответствовал всем потребностям банка в области безопасности».

«Стратегическая задача нашего банка – это единообразие системы безопасности, и поэтому «Интеллект» оптимален для нас, – говорит главный специалист отдела технической охраны департамента безопасности «Райффайзен Банк Аваль» Валерий Мажора. – Единая система позволяет экономить деньги, поэтому она приносит очевидную выгоду. На сегодняшний день «Интеллект» работает в 14 областных филиалах банка».

«В сравнении с предыдущей системой, использовавшейся в банке, «Интеллект» намного проще в изучении, – подчеркнул Олег Пронько, отметив, что процесс работы системы «Интеллект» организован нагляднее, чем в других системах. – Именно поэтому даже у человека, который лишь более-менее знаком с компьютером, не возникает сложностей в освоении данной системы. Все это повлияло на принятие банком решения об оснащении комплексов «Интеллект» своих отделений в регионах».

РЕЗУЛЬТАТЫ

«Интеллект» помогает обеспечивать безопасность, решать все задачи по комплексной защите и аргументированно защищать интересы банка в спорных ситуациях», – считает Олег Пронько.

Он рассказал о случае, когда в банк обратился пенсионер с жалобой на то, что у него со счета исчезли деньги. Пожилой легко возбудимый человек обвинил банк в халатности, некомпетентности и непрофессионализме. Сложилась довольно неприятная ситуация, бросающая тень на репутацию банка. В итоге все разрешилось довольно просто: сотрудники банка обратились к «Интеллекту», точнее, к его видеотеке, и нашли нужную видеозапись. Что же произошло на самом деле? Оказалось, что деньги через банкомат сняла дочь этого пенсионера. Таким образом, благодаря «Интеллекту» была подтверждена безупречная репутация банка.

«Таких случаев действительно много, – подтверждает Валерий Мажора, – к нам даже обращались правоохранительные органы с просьбой оказать помощь в поимке мошенников. «Интеллект» участвовал в милицеейской операции и справился на отлично! Задержали мужчину и женщину, которые хотели снять крупную сумму с чужого счета в нашем отделении. А сколько мелких нарушений было раскрыто с помощью «Интеллекта»! И, вообще, народ у нас такой – если видит камеру видеонаблюдения, то сразу становится законопослушным и культурным».

ПАРТНЕР

Киевская компания «Габитус», партнер ITV на Украине, имеет разносторонний и богатый опыт внедрения самых современных и передовых систем безопасности и представляет на рынке выверенные, прогрессивные и динамично развивающиеся решения. Основным направлением деятельности компании являются проектирование, инсталляция, обслуживание и сопровождение систем цифрового видеонаблюдения, видео/аудиорегистраторов, систем контроля доступа, систем дистанционного управления с видеоконтролем.

В число наиболее значимых заказчиков «Габитуса», помимо центрального офиса «Райффайзен Банк Аваль», входят также металлургический комбинат «Криворожсталь», сеть магазинов «Велика кишеня» и СП «Эпицентр».

Москва (495) 775-6161 Новосибирск (383) 334-0886
Санкт-Петербург (812) 441-3322 Нальчик (8662) 400-698
Ростов-на-Дону (863) 200-30-24

Казань (843) 519-4686 Киев +38(044) 482-19-91
Краснодар (861) 221-5829 Самара (846) 273-3540
Омск (3812) 433-141

www.itv.ru

