

АЛГОРИТМЫ ЭМИССИИ БАНКОВСКИХ КАРТ

Ламчановский А.Г.

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь*

Бахтизин В.В.– к.т.н., профессор

В докладе рассматривается вопрос автоматизации заказов банковских карт, построены алгоритмы эмиссии банковских карт.

Эмиссия (выпуск) и обслуживание банковских карт является ключевым процессом банка в сфере обслуживания клиентов. Подразделением банка, отвечающим за работу карточных процессов, является процессинговый центр (ПЦ) – структурное подразделение банка или внешняя организация, осуществляющее информационное и технологическое взаимодействие между участниками расчетов и обеспечивающее проведение внутрибанковской обработки операций с банковскими картами. Основным программным обеспечением ПЦ является карт-система. Для заказа карт разработана система учета заявок на выпуск карт, представляющая собой отдельное ПО, взаимодействующее с карт-системой, SMS-системой банка и мобильным банковским приложением.

В докладе рассмотрены алгоритмы эмиссии карты для банка, пользующегося услугами внешней процессинговой компании (алгоритм 1), и для банка с внутренним процессинговым центром (алгоритм 2). Алгоритм 1 состоит из следующих шагов.

Шаг 1: получить от клиента письменное заявление или телефонный звонок с просьбой выпустить платежную карту. Перейти к шагу 2.

Шаг 2: сотрудник отделения регистрирует обращение клиента в системе учета заявок. Перейти к шагу 3.

Шаг 3: сотрудник департамента процессинга формирует реестр на выпуск карт и передает его внешней процессинговой компании. Перейти к шагу 4.

Шаг 4: внешняя процессинговая компания изготавливает карты и передает их в департамент процессинга банка заказчика. Перейти к шагу 5.

Шаг 5: департамент процессинга сортирует карты по отделениям и передает их курьерам специальной связи, доставляющим карты в целевые отделения. Перейти к шагу 6.

Шаг 6: целевое отделение получает карты и информирует клиента о возможности получить карту посредством SMS-сообщения. Если клиент приходит для получения карты в течение 90 дней, перейти к шагу 7. Иначе перейти к шагу 8.

Шаг 7: сотрудник отделения выдает карту клиенту. Завершить алгоритм.

Шаг 8: карта уничтожается. Завершить алгоритм.

Данный алгоритм выгоден для небольших банков, не имеющих возможности содержать собственный процессинговый центр. Кроме того, данный алгоритм позволяет выпускать клиентам срочные карты, оперативно доставляемые курьерами спецсвязи в отделения.

Переход банка на собственный процессинговый центр позволяет сократить расходы на обслуживание карт, сократить время на настройку новых карточных продуктов и ускорить взаимодействие за счет более глубокого доступа к настройкам процессингового центра и отсутствия необходимости подстраиваться под промежуточное звено в виде банка поставщика услуг. Это позволяет предоставлять более качественный сервис и вводить новые продукты раньше конкурентов. Для этого в систему учета заявок добавлена интеграция с почтовой системой, что позволяет клиентам отслеживать этапы доставки конверта через мобильный банк.

Алгоритм 2 состоит из следующих шагов:

Шаг 1: клиент в банковском мобильном приложении формирует заявку на выпуск карты, указывает желаемый продукт, тип карты и адрес для доставки. Перейти к шагу 2.

Шаг 2: система учета заявок передает заявки в карт-систему. Перейти к шагу 3.

Шаг 3: сотрудники персобюро (подразделения банка, отвечающего за нанесение на заготовки пластиковых карт их реквизитов) департамента процессинга печатают карты. Перейти к шагу 4.

Шаг 4: персобюро передает карты курьеру почтовой службы. Если почтовый ящик по указанному адресу существует, перейти к шагу 5. Иначе перейти к шагу 6.

Шаг 5: карты доставляются клиенту в почтовый ящик. Перейти к шагу 7.

Шаг 6: почтовая служба возвращает карты в банк для уничтожения. Завершить алгоритм.

Шаг 7: клиент забирает конверт с картой из почтового ящика и активирует её в мобильном банковском приложении. Завершить алгоритм.

Помимо сокращения накладных расходов на производство и обслуживание карт, алгоритм позволяет снять нагрузку с отделений банка, специалистам не нужно заказывать и выдавать карты клиентам. Клиентам не нужно посещать отделения банков, карты будут доставлены сотрудниками почты к ним домой. Минусом алгоритма является то, что он не позволяет изготавливать карты клиенту день в день, так как почтовые службы выполняют доставку в течение семи дней.