

Как BPM-система превратила службу безопасности банка в цифровой хаб

Кейс Банка Синара: единый цифровой контур на low-code, ML-скоринги, мониторинг, инциденты, взыскание и аналитика в один клик.



Кто стоит за **цифровым хабом**



№1
в Low-code

01

Лидер среди российских low-code решений для автоматизации бизнеса.



500+
клиентов

02

Лидеры рынка из десятков отраслей — от банков и ритейла до промышленности и фармы.



20+
лет на рынке

03

Российская IT-компания: сами создаём и поддерживаем платформу с 2002 года. В реестре ПО Минцифры.

 **синара банк**



 **спортмастер**

АЭТУАЛЬ



КОРПОРАТИВНАЯ
АКАДЕМИЯ
РОСАТОМ

 **VALENTA**

ВКУСВИЛЛ

ДИАЛОГ
РЕГИОНЫ

 **СКОЛКОВО**

GRAND LINE

Одна платформа вместо **зоопарка систем**

BPM

процессы и маршруты
без кода

CRM

продажи, клиенты, финансы,
KPI

HRM

кадры, найм, адаптация

Заменяет MS Teams,
SharePoint, Dynamics
и Jira. Работает на
PostgreSQL и Astra Linux.

**Одна лицензия
на платформу**

СЭД

ЭДО, КЭДО, архив
и подписи

Проекты

портфели, ресурсы,
бюджеты, аналитика

AI

AI-агенты, транскрибация
и саммаризация ВКС

Что Первая Форма **даёт** бизнесу

● Развивает сам бизнес

После Академии Первой Формы заказчик меняет процессы без программистов.

● Меняется за дни, не за релизы

Маршруты и формы перестраиваются визуальным конструктором — бизнес не ждёт ИТ-разработку.

● Суверенно и под контролем

On-premises, отечественный стек и гибкие права доступа — данные не покидают периметр.

● Точка сборки данных

Объединяет кадровые, финансовые и внешние сервисы в один операционный слой с аналитикой.

Исходная **ситуация**

ДО ВНЕДРЕНИЯ

- Отсутствие единого учета обращений.
- Сложность в распределении нагрузки и контроля сроков.
- «Черный ящик» по аллокациям расходов на бизнес-подразделения
- Формирование аналитики и отчетности в ручном режиме.

ТРИ ЦЕЛИ ПРОЕКТА

- Оптимизировать взаимодействие между подразделениями.
- Автоматизировать рутинные операции службы безопасности.
- Перейти к оперативной онлайн-отчётности и управлению по метрикам.

Почему **low-code** сработал



Развитие без внешней разработки

Команда прошла обучение в Академии Первой Формы и сама настраивает методологию, процессы, миграцию, интеграции и администрирование.



Закрытый контур и права доступа

Система развёрнута on-premises; внешние пользователи изолированы, чувствительные результаты проверок доступны только СБ.



Интеграционный потенциал

ВРМ-модуль постепенно стал ядром цифрового хаба и точкой сборки данных из кадровых, финансовых и внешних сервисов.

Уникальность кейса — проект собран **силами 5 сотрудников** службы безопасности без внешних разработчиков, а опыт затем начал тиражироваться на другие подразделения банка.

Контур **цифрового хаба**



Входной контур

01

Единая точка контакта: проверки
ФЛ и ЮЛ, выезды, инциденты,
запросы в смежные
подразделения.



Процессное ядро

02

Автозадачи, маршрутизация,
SLA, уведомления, акцепты и
цифровой след действий.



Аналитический контур

03

Интеграция с BI: данные
превращаются в дашборды и
отчёты для оперативных решений.



Маркетплейс услуг



Система
принятия решения



Инциденты и
расследования



Взыскание и
трудозатраты

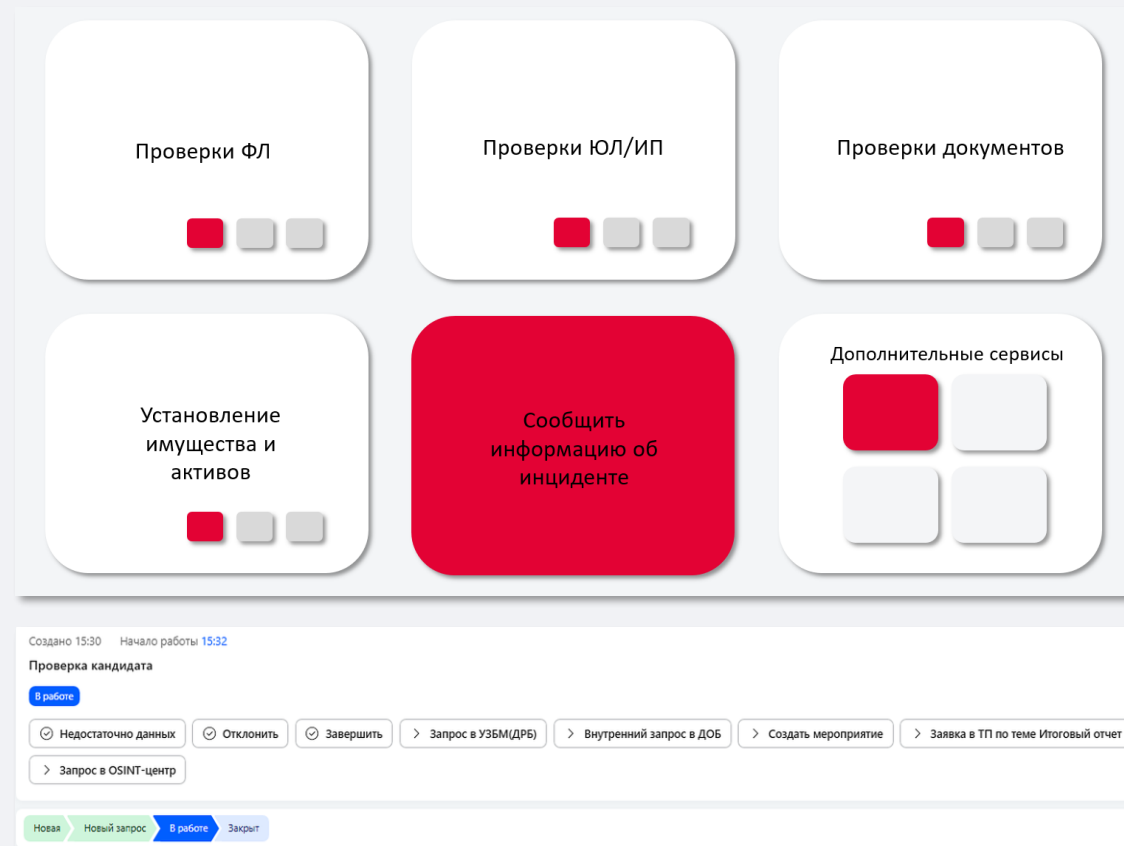
Маркетплейс безопасности

ДЛЯ ВНУТРЕННИХ КЛИЕНТОВ

- Один вход вместо множества каналов.
- Понятные категории услуг и прозрачные статусы запросов.
- Коммуникация с исполнителем и автоформирование ответа в системе.

ДЛЯ РУКОВОДСТВА СБ

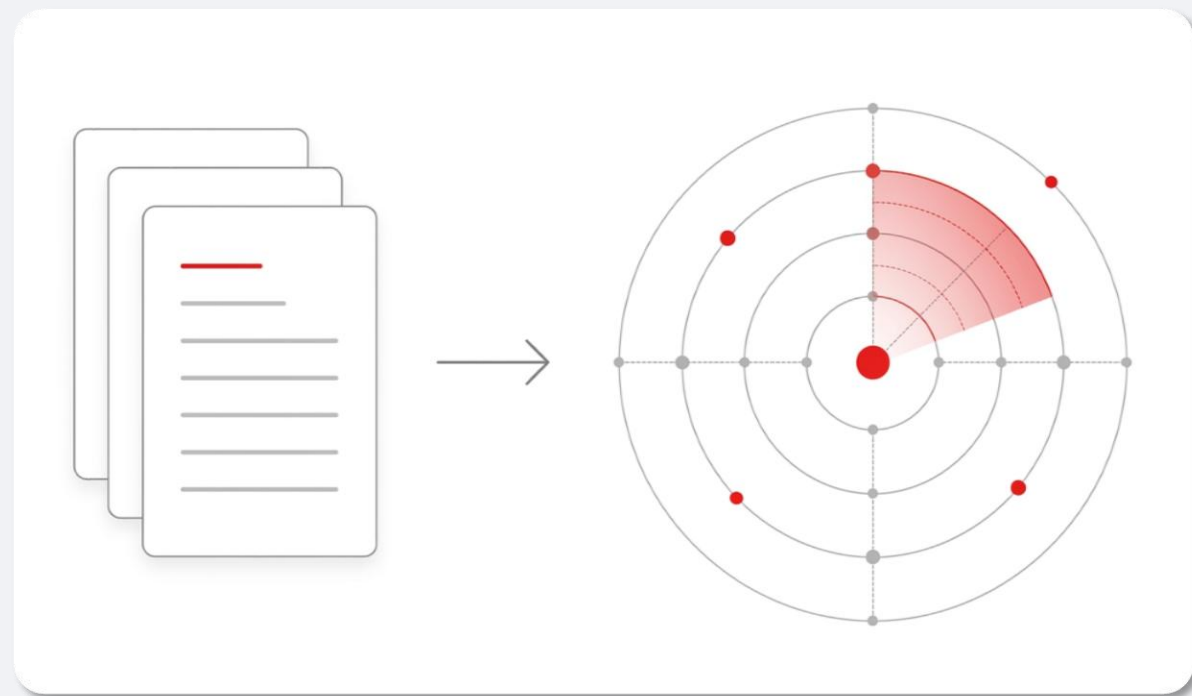
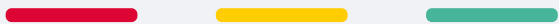
- Прозрачная загрузка сотрудников и приоритеты.
- Контроль дедлайнов и напоминания о приближении SLA.



Маркетплейс и карточка проверки: действия, маршрут статусов и контроль выполнения прямо в системе.

От ручных проверок — к ML-упреждению

Самое важное изменение —
не в автоматизации заявок,
а в переходе от реакции на события
к прогнозной оценке риска.



Скоринговая модель **риска клиентов**

ЧТО ИЗМЕНИЛИ

- Пересмотрели оценку риска клиентов по ПОД/ФТ на стадии открытия счёта.
- Провели ретроанализ данных и собрали датасет для модели.
- Реализовали методику проверки и алгоритм скоринга на BPM.

ПОЧЕМУ ЭТО ВАЖНО

- Проверка строится не только по ЮЛ, но и по связанным ЮЛ и ФЛ.
- Данные обогащаются источниками; модель дообучается на обезличенных данных.

Калькулятор

Итог

[{"requestId":"53522d7a-e1e3-4816-e064-00144fb0d1e","status":"success","result":{"response":"red","scoringResponse":77,"responseBreakdown":{"0:77":{"15601:Ф1(1),Ф4(2),Ф5(8),Ф6(1),Ф7(3)}}

Уровень ДОБ: Высокий (77)

Объект | Объект (265)

Все записи ▾ 🔍 📄 ✎ ⋮

Объект	Связь	Источник	Род объект (PROD)	textSt
Иванов Иван Иванович	Руководитель, Учредитель, Бенефициар, Е...	ИБДО		
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТ...	Основной	ИБДО		

Факторы | Факторы (266)

Все записи ▾ 🔍 📄 ✎ ⋮

Объект (PROD)	Статус	Фактор	Баллы ДОБ ⁺	Ответ
Иванов Иван Иванович	Формирование запроса	Score ДОБ по ФЛ	77.0	77.0
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "...	Подсчет баллов	Возраст ЮЛ (месяцев)	5.0	42

Скоринговый расчёт: итоговый балл, уровни риска и факторы по объекту и связанным лицам.

Мониторинг **клиентов и персонала**



Сегментация по риску

Группы по уровню риска: глубина и периодичность контроля различаются.



Автоматические триггеры

При появлении негативной информации ответственный получает уведомление и переходит к отработке.



Постоянный цикл

Раньше мониторинг был точечным и ручным; теперь это системный, регулярно исполняемый процесс.

Сообщение о выявлении факторов риска

Объект мониторинга: Тестов Тест Тестович, 01.06.1989 г.р., ИНН 012345678912, тел. 79876543210, Test@test.ru, паспорт 0123456789

Сведения по исполнительным производствам ИП/ФЛ на основе данных Spectrum Data

Текущее значение: Имеются сведения об исполнительных производствах ФЛ / ИП

Предыдущее значение: Задолженность отсутствует

Дополнительно: Действующие ИП: 4 на сумму 399 844,41 руб.

№196959/25/31004-ИП, 23.12.2025, Судебный приказ, Задолженность по кредитным платежам (кроме ипотеки), взыскатель ИНН 7710140679, Действующее ИП, сумма 77 637,27

№185824/25/31004-ИП, 19.12.2025, Исполнительная надпись нотариуса, Задолженность по кредитным платежам (кроме ипотеки), взыскатель ИНН 7707083893, Действующее ИП, сумма 224 500,48

№168940/25/31004-ИП, 24.11.2025, Исполнительная надпись нотариуса, Задолженность по кредитным платежам (кроме ипотеки), взыскатель ИНН 7728168971, Действующее ИП, сумма 49 940,96

№116920/25/31004-ИП, 26.08.2025, Исполнительная надпись нотариуса, Задолженность по кредитным платежам (кроме ипотеки), взыскатель ИНН 7728168971, Действующее ИП, сумма 47 765,70

Пример автоматического уведомления об изменении уровня риска. Интеграция с кадровым модулем и внешними источниками формирует поток сигналов, который можно приоритизировать.

Инциденты и **служебные проверки**

ИНЦИДЕНТ КАК ПРОЦЕСС







- Любой сотрудник сообщает о нарушении через портал.
- Система определяет критичность, уведомляет группу и ставит задачи.
- Из карточки инцидента можно начать служебную проверку.

Событие	
Является инцидентом	Фактор риска
<input checked="" type="checkbox"/>	критичный

Ущерб	
Наличие ущерба жизни и здоровья сотрудников	Наличие материального ущерба
Отсутствует	Есть
Сумма полученного ущерба банка	Предотвращенный ущерб банка
500 000	0

ПОЛНАЯ ФИКСАЦИЯ УЩЕРБА

- Задача не закрывается без указания компенсации или причины невозможности взыскания.
- Для расследований работает система акцептов и контроль рекомендаций.

Ущерб		
Возмещенный ущерб		
<div>       </div>		
Сумма	Дата	Комментарий
7 783	26.02.2025	возмещен лицом нанесшим ущерб добровольно
Итого возмещенный ущерб		
7 783	Категория возмещенного ущерба	
	по административно-хозяйственной и договорной деятельности	

Взыскание как **цифровой поток**

- Единый цифровой профиль должника вместо таблиц, почты и бумаги.
- Фиксация всех действий: звонки, письма, встречи, выезды.
- Централизованное хранение документов с разграничением прав.
- Обогащение данных и учёт платежей в реальном времени.
- Голосовой робот: разговоры и транскрипции сохраняются автоматически.

Итоги взаимодействия

05.12.2025 09:34



Иванова Марьян Маратовна: договор 18...

Способ общения

Голосовой робот

Комментарий

В рамках отработки голосовым роботом, должница просит связаться с ней по тел. +7909111111 06.12.2025 с 12-00 до 13-00 для переговоров по задолженности.

В ходе переговоров установлено, что в настоящее время должница в декрете, двое детей. В 2024 году предлагали закрыть КД за 30% от ПЗ, сделка сорвалась. Учитывая все обстоятельства, предложен дисконт 20%, обещает переговорить с близкими, возможно найдут необходимую сумму. Контрольный звонок 09.12.2025 в первой половине дня.

Результат голосового робота и хронология мероприятий по должнику.

ROI – **192%** по проекту внедрения голосовых роботов по взысканию дебиторской задолженности РКО МСБ

Управление ресурсами и аналитика



Трудозатраты

Каждое мероприятие связано с проектами и направлениями бизнеса.



BI в реальном времени

Данные передаются на BI-платформу и возвращаются дашбордами и отчётами.

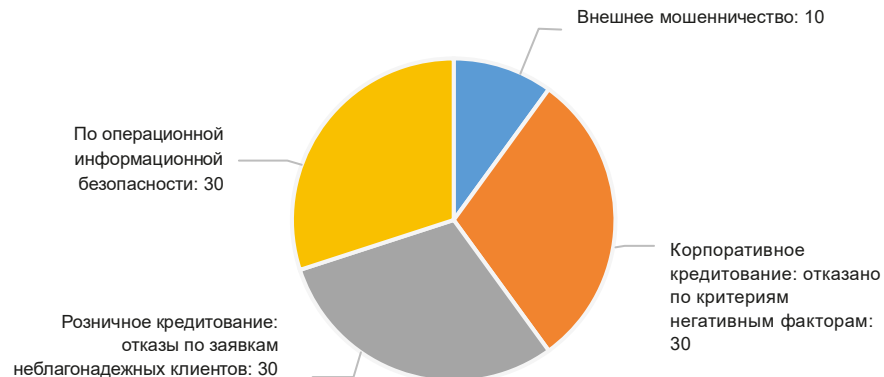


Проектный офис

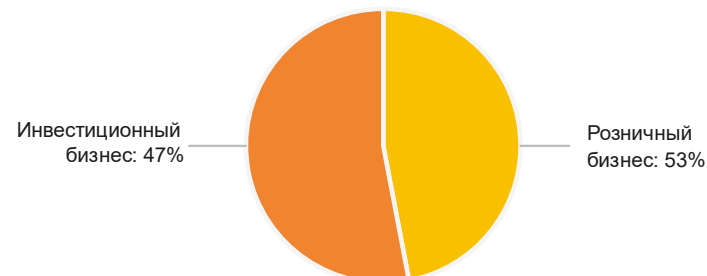
Планирование загрузки, спринты и баланс текущей с проектными задачами.

Предотвращенный ущерб, млн руб. 100

За период с 01.01 по 31.03 текущего года



Аллокации



Аналитика больше не готовится «к совещанию» — она живёт внутри операционного контура и помогает принимать решения по факту, а не постфактум.

Результаты проекта

до 90%

сокращение времени
обработки заявок

15% → 2%

снижение ошибок
в отчётности

8 ч → 1 клик

формирование
отчётности

Фактическая
оптимизация
бюджета
за 3 года

Более 20%

+55%

рост скорости реакции
на инциденты

192%

Коэффициент возврата
инвестиций по проекту
«Голосовые роботы РКО»

18 мес

окупаемость инвестиций
(ROI)

Что важно **вынести** из кейса

● Не автоматизация ради автоматизации

BPM дал эффект потому, что стал не ещё одной системой, а операционным слоем, объединяющим людей, процессы, данные и аналитику.

● ML даёт упреждение

Самая ценная точка роста — переход от проверки «по запросу» к раннему обнаружению сигналов и прогнозной оценке рисков.

● Low-code меняет роль безопасности

СБ перестаёт быть только контрольной функцией и становится цифровым сервисом и источником управленческих данных для бизнеса.

● Команда — ключевой актив

Без вовлечённой внутренней команды, способной развивать платформу самостоятельно, цифровой хаб не становится устойчивым.

Служба безопасности как цифровой хаб

Когда процессы, данные и аналитика собираются в одном контуре, безопасность начинает не только защищать банк, но и ускорять его управленческие решения.

