

# БАНКОВСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ

11  
2013



**с. 28**

Банки и клиенты:  
любить, дружить  
или ненавидеть?

**с. 44**


7 секретов  
построения  
единого центра  
обслуживания

**с. 52**

ВІ в России:  
запросы, тренды,  
перспективы

**с. 62**

Корпоративная  
мобильность  
в банках



**Вячеслав Благирев:**  
«Банковскую среду не покидает  
«инновационная лихорадка»»



Empowered by Innovation

NEC



$$1280 \times 1024 + 1280 \times 1024 = 2560 \times 1080$$

Потребляет на 29% меньше электроэнергии, чем два 19-дюймовых монитора



## NEC EA294WMi, возможности двухэкранной системы в одном мониторе

Ультрасовременный монитор премиум-класса для офисов нового поколения — лучший выбор для корпоративного сектора, финансовых учреждений, систем Digital Signage.

Экран монитора NEC MultiSync® EA294WMi имеет диагональ 29 дюймов, создан на базе матрицы с технологией IPS со светодиодной подсветкой. Благодаря разрешению 2560 x 1080 и соотношению сторон 21:9 этот новый монитор является прекрасной альтернативой конфигурациям с двумя эквивалентными 19-дюймовыми экранами традиционного формата, потребляя при этом на 29% меньше электроэнергии чем два 19" монитора.

## НОВЫЙ ФОРМАТ 21:9

NEC MultiSync EA294WMi — первая модель настольного монитора, соответствующая новому критерию сертификационной программы TCO в отношении оптимального баланса между эргономичным дизайном и экологичностью.

Разнообразные возможности подключения дополнены новой технологией **Mobile High-Definition Link (MHL)**, которая позволяет вам подключить ваш смартфон непосредственно к монитору.

Подробная информация

[www.nec-display-solutions.ru](http://www.nec-display-solutions.ru)

Copyright 2013 NEC Display Solutions Europe GmbH. Все права соблюдены в пользу соответствующих владельцев. Данный документ предоставляется «как есть», без каких-либо подразумеваемых или явно выраженных гарантий.

Подробная информация: [www.nec-display-solutions.ru](http://www.nec-display-solutions.ru)

Представительство в Москве: Тел.: (495) 937-8410, Факс (495) 937-8290

Реклама

ORIGAMI Computers  
+7(495) 774-3667  
[www.origamic.ru](http://www.origamic.ru)

Легион  
+7(495) 601-9040  
+7(812) 327-3129  
[www.legion.ru](http://www.legion.ru)

Ланк  
+7(495) 730-2829  
+7(812) 325-6666  
[www.lanck.ru](http://www.lanck.ru)

AUVIX  
+7(495) 797-5775  
[www.auvix.ru](http://www.auvix.ru)

Treolan  
+7 (495) 967-6684  
+7 (499) 261-1542  
[www.treolan.ru](http://www.treolan.ru)

ИЗДАТЕЛЬ

Д. М. Сальников (denisms@int-bank.ru)

ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР

Ю. Н. Гордеев (yugord@int-bank.ru)

ЗАМЕСТИТЕЛИ ГЛАВНОГО РЕДАКТОРА

О. В. Кузина (olgavk@int-bank.ru)

А. Ф. Алборова (agunda@int-bank.ru)

КОРРЕКТОР

О. Р. Тумановская

ТЕХНИЧЕСКИЙ РЕДАКТОР

В. Н. Ефросимова

ДИЗАЙНЕР

О. В. Царева

Издатель – компания «Финанс Медиа»

Финанс  
Медиа

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

Д. Н. Логунов (log@int-bank.ru)

ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ДИРЕКТОР

Э. М. Пройдаков (eduard@int-bank.ru)

ФИНАНСОВАЯ СЛУЖБА

финансовый директор Г. П. Павлова

бухгалтер Е. М. Сердюк

КОММЕРЧЕСКАЯ СЛУЖБА:

коммерческий директор

Г. И. Фурсман (genaif@int-bank.ru)

зам. коммерческого директора

Т. П. Емельянова (tatyana@int-bank.ru)

М. Н. Логунов (max@int-bank.ru)

СЛУЖБА МАРКЕТИНГА:

менеджер по развитию бизнеса

Ю. В. Максимова (yumax@int-bank.ru)

СЛУЖБА РАСПРОСТРАНЕНИЯ:

менеджер

Т. С. Бородина (borodina@int-bank.ru)

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СЛУЖБА:

директор

В. Н. Ефросимова (valentina@int-bank.ru)

ИТ-СЛУЖБА:

Р. В. Заргаров

РЕФЕРЕНТ:

М. М. Ломакина (secretar@int-bank.ru)

Издание зарегистрировано в Минпечати РФ.

Рег. свидетельство ПИ № 77-12333

Научно-техническое издание


Печать офсетная. Формат 60х90/8. Печ. л. 8.

Тираж 6000 экз. Цена свободная.

ISSN 0201-7296

© «Финанс Медиа», 2013

Полное или частичное воспроизведение или размножение каким бы то ни было способом материалов, опубликованных в настоящем издании, допускается только с письменного разрешения компании «Финанс Медиа».

Редакция не несет ответственности за сведения, содержащиеся в материалах без значка , и за содержание рекламных объявлений.

Редакция принимает к публикации статьи, нигде ранее не опубликованные и не планируемые к публикации в других изданиях.

АДРЕС ДЛЯ ПЕРЕПИСКИ:

Россия, 127018, Москва,  
ул. Стрелецкая., д. 6, подъезд 3, офис 29.  
Тел./факс: (495) 689-81-50, 602-63-88  
URL: <http://www.int-bank.ru>



## Банкиры будущего

При обсуждении темы «Банк будущего» участники рынка чаще всего говорят о новых офисах — футуристических, самостоятельно опознающих клиента едва ли не по скрипу башмаков, и просто уютных, в которые хочется приходить снова и снова. Чуть реже, но тоже довольно активно рассуждают о технологических новинках в области удаленного обслуживания, о предоставлении всевозможных услуг по всевозможным каналам, от голубиной почты до телепатии.

Но очень редко разговор заходит о персонале, который непосредственно контактирует с клиентом. Тема не то чтобы неприятная, но рассказать про нее ничего захватывающего не получается. Операционист в банке — одна из самых низкооплачиваемых фигур, и увеличивать расходы на нее экономически нецелесообразно. То есть она такой и останется. Отношение их к работе, как правило, соответствующее. Можно создавать какие угодно функциональные системы, позволяющие получить максимум информации о клиенте одним прикосновением пальца к экрану компьютера. Но если нет желания шевелить этим пальцем, то вся эта информация так и останется невостребованной.

Как отмечают многие представители банков, в нашей стране очень долгое время отсутствовало само понятие сервиса. Поколение, которое выросло в таких условиях, должно «уйти», тогда ситуация изменится. Однако есть проблема, что молодые люди, которые слово СССР знают только по учебникам истории, тоже почему-то не горят желанием овладевать искусством обслуживания клиентов.

На конференции, посвященной вопросам взаимоотношений банков и клиентов, представитель одного из банков сказал, что когда появится банк, который действительно будет обслуживать клиентов так, как они этого ждут, он «взорвет» рынок. Вот только ключевое слово тут «когда». Или «если». Возможно, это случится, только когда весь персонал банка заменят симпатичные человекообразные роботы. Впрочем, пожалуй, и клиентов тоже.

Юрий Гордеев

Главный редактор