

# БАНКОВСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ

02  
2013



**с. 40**

Новое нормативное поле:  
банки в измененных  
условиях

**с. 46**

ПО банкомата:  
защита целостности

**с. 60**

Банк и вендор:  
общение  
на заданную тему



**Эдгарс Пузо (Atos):**

«Аутсорсинг предоставляет дополнительные  
возможности для выбора»



## ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ МОНИТОРЫ NEC Серии P и PA

Реалистичность воспроизведения цветов и четкость деталей изображения для профессиональных применений с высокими требованиями к качеству изображения

- 10-разрядная матрица P-IPS\*
- 14-разрядная таблица пересчета (3D)
- подключение через DisplayPort
- великолепная эргономика

\* серия NEC MultiSync PA



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  
+7(495) 982-3904  
[www.origamic.ru](http://www.origamic.ru)

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

DISTI GROUP  
+7(495) 662-9237  
+7(495) 662-9240  
[www.distil.ru](http://www.distil.ru)

Ланк  
+7(495) 730-2829  
+7(812) 333-0111  
[www.lanck.ru](http://www.lanck.ru)

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

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

**ДИРЕКТОР ПО РЕКЛАМЕ**

О. И. Соловьева (solo@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)

**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)

**СЛУЖБА МАРКЕТИНГА:**

**менеджер**

Е. А. Новак (ekaterina@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:**

Ю. А. Кулакова (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, 119121, Москва,  
2-й Неопалимовский пер., д. 1/12,  
подъезд 1, офис 5.

Тел./факс: (495) 988-71-73

URL: <http://www.int-bank.ru>

Колонка редактора



## Добро пожаловать, или Вход запрещен

Отсутствие комплексности подхода зачастую приводит не совсем к тем результатам, на которые рассчитывали заказчики того или иного проекта при его запуске. Буквально на днях, при подготовке материала в данный номер потребовалось мне позвонить в пресс-службу одного из банков. Хороший банк, довольно крупный, с иностранным участием. Поскольку телефона пресс-службы я не знал, обратился на корпоративный сайт банка, вполне себе насыщенный и информативный, где после недолгих поисков обнаружил раздел пресс-службы с номером телефона и призывающим к серьезности предупреждением: «Только для средств массовой информации!». Правильно, зачем занятых людей от дела отрывать по вопросам, не связанным с их профессиональной деятельностью. Однако сам процесс звонка и его результат поверг меня в некоторое изумление. После набора номера «только для СМИ» услышал я до скрипа зубового знакомый ответ IVR-автомата «Если вы хотите узнать об условиях... нажмите кнопку...». (Возможно, многим из читателей знакомо ощущение, когда звонишь по конкретному вопросу, что этот самый IVR, слегка растягивая слова и паузы, над вами утонченно издевается). Не ожидая такого приветствия от пресс-службы банка и пребывая в замешательстве, я честно дослушал все меню до конца, и, не услышав пункта «связаться с пресс-службой», дождался связи с оператором. Разумеется, девушка из call-центра ничем не могла мне помочь, нет в функциях call-центра, предназначенного для обслуживания клиентов, такой опции — связать журналиста с пресс-службой. Однако остался вопрос, зачем было указывать этот телефон с пометкой «только для СМИ»?

Ирония ситуации в том, что готовящийся материал был посвящен проекту по внедрению в банке системы CRM. Купил банк хорошую (действительно хорошую) систему, успешно ее внедрил, результаты замечательные получил, и захотел об этом рассказать. Только не все в банке об этом знают. Не то, что о планах поделиться успехами, но и о существовании CRM-системы, очевидно.

Многие проекты, красиво задуманные и профессионально исполненные, в итоге натыкаются на неумение или нежелание других структур, не задействованных напрямую в проекте, пользоваться его результатами. И при внедренном эффективнейшем и оперативнейшем скоринге принятое за 10 минут решение забывают донести до потенциального заемщика. Или доставляют заказанную кредитную карточку в течение двух-трех месяцев. Или замечательный и многофункциональный интернет-банк не работает из-за постоянных технических сбоев и плохих каналов связи. И в результате деньги и усилия, потраченные на проект, оказываются потраченными зря.

**Юрий Гордеев**

Главный редактор