

БАНКОВСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ

03
2012

ISSN 2011-7296



с. 33
Свинья
в облаках, или
Конец эволюции

с. 50
Станет ли
мобильный
телефон
кошельком?

с. 58
CRM — лицом
к юридическому
лицу

с. 65
Технологии
Speech
Analytics
для банков

АЛЕКСЕЙ ГРИЦИНА (АЙТАКС):

«Мы адаптировали нашу идею под задачи Сбербанка»

14 июня 2012 г.

МОСКВА, MARRIOTT GRAND HOTEL

ТРЕТИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ ФОРУМ

ДИСТАНЦИОННЫЙ БАНКИНГ REMOTE BANKING 2012



Дистанционное банковское обслуживание – одна из ключевых тем, которая находится в зоне внимания как розничных, так и корпоративных банков. Использование дистанционных каналов оказания финансовых услуг не только дает финансово-кредитным институтам новые возможности организации взаимодействия с потенциальными и существующими клиентами, но и создает новые угрозы и риски. Развитие дистанционных каналов приводит к глубокой трансформации рынка банковских услуг.

Темы Форума:

- Мировые тенденции и прогнозы развития дистанционных каналов банковского обслуживания.
- Банки и телекоммуникационные компании: конкуренция и сотрудничество.
- Лучшие практики внедрения систем дистанционного обслуживания в банках.
- Экономика и эффективность дистанционного банкинга.
- Дистанционный банкинг и новая парадигма информационной безопасности.

Язык Форума: русский/английский.

Контакты:

Тел./факс: +7 (495) 988-71-73,

Программа Форума: Денис Сальников, DenisMS@int-bank.ru

Партнерское и спонсорское участие: Дмитрий Логунов, Log@int-bank.ru

Регистрация на Форум: Полина Белкина, Belkina@int-bank.ru

Генеральный спонсор



Серебряный спонсор



Партнеры



КОМПЛЕКСНАЯ АВТОМАТИЗАЦИЯ БАНКОВ И ПРЕДПРИЯТИЙ

ГРУППА КОМПАНИЙ



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

П. С. Белкина (belkina@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:

А. Д. Макарова (secretar@int-bank.ru)

Издание зарегистрировано в Минпечати РФ.
Рег. свидетельство ПИ № 77-12333

Научно-техническое издание

Печать офсетная. Формат 60x90/8. Печ. л. 10.
Тираж 6000 экз. Цена свободная.

ISSN 0201-7296

© «Финанс Медиа», 2012

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>



Банки без денег

Активное внедрение или развитие систем самообслуживания является безусловным трендом для всех российских кредитных учреждений. Формируя стратегию своего развития до 2014 г., Сбербанк РФ прямо объявил о намерении перевести 75% клиентских транзакций на обслуживание по удаленным каналам. Другие банки не отстают, а некоторые и опережают главный российский банк в своем стремлении избавиться от непосредственного общения с клиентами. Пожалуй, самый яркий пример этого — банк «Тинькофф. Кредитные системы», который полностью отказался от взаимодействия с клиентами в отделениях.

Причины этого представляются очевидными и неоднократно озвучивались самими представителями кредитных учреждений: совершение операций в отделениях — дорого, неэффективно, просто неинтересно банкам. Отделения должны стать местом для консультаций, расширения сотрудничества банка с клиентом, для развлечения в конце концов (есть и такие идеи), но не для проведения оплаты коммунальных услуг или даже получения кредита. В большинстве случаев даже кредитные средства уже перечисляются на пластиковые карточки, а как, когда и где клиент будет их обналичивать — это дело клиента. Желательно, не в том же учреждении, где он их получил. И принимать наличные банки не так уж любят. Неоднократно звучали жалобы, что прием денег через кассира стоит клиенту некоторых банков дополнительных платежей, и при каждом удобном и неудобном случае его отправляют в терминалы и банкоматы cash-in.

Ситуация выглядит так, будто банки изо всех сил стремятся в максимальной степени отойти от своих истоков, от тех скамеек (итал. banco) со стопками монет для обмена, которые и дали название всей финансовой отрасли. Общение с клиентами предлагается перевести в плоскость обсуждения финансовых проблем, совместного поиска путей дальнейшего развития (все-таки с выплатой соответствующих процентов за предоставленные возможности, но — безналичным путем). Может быть, банкам надоели деньги? Наличные.

Юрий Гордеев

Главный редактор