

МИР КАРТОЧЕК

информационно-аналитический журнал

03 2006

Моделирование остатков на карточных счетах
в коммерческом банке

Европа готова отказаться от наличных.
Новое исследование MasterCard



Пространство SEPA

с. 14

1-я международная конференция

Банковские карты: эффективный бизнес

Практическая информация для практикующих специалистов

**Москва,
29–30 мая,
Renaissance
Moscow Hotel**

Российский рынок пластиковых карт сегодня и завтра

Каких успехов достигли российские банки за 15 лет существования карточного рынка в количественном и качественном отношении? Что ждет нас в среднесрочной перспективе? Каковы наиболее вероятные сценарии развития рынка в свете событий, происходящих

От зарплатных карт к розничным проектам

Как получить дополнительные доходы в рамках зарплатных проектов? Как использовать зарплатных клиентов и созданную в рамках зарплатных проектов инфраструктуру в качестве стартовой площадки для розничного направления?

Маркетинг банковских карт

Какое место карточные проекты занимают в бизнес стратегии банков? Каковы наиболее эффективные пути продвижения карточных продуктов на рынок? Как сегментировать клиентскую базу для наиболее эффективного предложения карточных продуктов? Какого эффекта можно добиться, используя

ИТ-инфраструктура карточного бизнеса

Как правильно увязать ИТ-стратегию со стратегией бизнеса? Как не ошибиться в выборе поставщика? Как достичь максимальной эффективности использования информационных систем? Какие проблемы возникают при слияниях и поглощениях карточных

Карты, банки и торгово-сервисные предприятия

Чему и как обучать персонал торгово-сервисных предприятий? Как повысить качество обслуживания держателей карт в торговле? Как превратить акцептантов в союзников и партнеров по бизнесу? Как использовать новые технологические возможности для освоения

Банкоматный эквайринг и системы банковского самообслуживания

Как сделать так, чтобы банкоматы не только выдавали зарплату, но и зарабатывали для банка деньги? Где устанавливать банкоматы? Как эффективно использовать устройства самообслуживания для поддержки розничного банковского бизнеса? Нужны ли нам независимые коммерческие банкоматные сети?

Организаторы:

Ассоциация
региональных банков
«Россия»
(Ассоциация «Россия»)



Компания «Финанс Медиа»

Информационная поддержка:

МИРКАРТОЧЕК

**БАНКОВСКИЕ
ТЕХНОЛОГИИ**

Информация об участии:

Тел./факс: (495) 785-29-88, (495) 785-29-93, e-mail: cpk@asros.ru, mts@asros.ru, <http://www.asros.ru>



Недавно натолкнулась на цитату, которой 111 лет, и необычайно прониклась, несмотря на некоторую банальность.

Дж. С. Фарго (J.C. Fargo), президент компании American Express, 1895 год: «Необходимо быть максимально предупредительным и вежливым с любым клиентом компании — будь то мужчины, женщины или дети, богатые или бедные, белые или черные, занимающиеся даже самым незначительным бизнесом. *Никогда нельзя забывать, что от этих людей зависит успех нашего бизнеса*».

Старые истины, как говорится, на то и истины, что никогда не теряют своей актуальности.

Вот данные некоторого не совсем репрезентативного, однако весьма показательного опроса.

Из 23 опрошенных держателей дебетовых карточек:

- 23 из 23 используют свою карточку 1 раз в месяц — для снятия наличных;
- 18 из 23 используют свою карточку за границей для совершения покупок, для чего пополняют карточный счет перед выездом из страны;
- 21 из 23 предпочитают по возможности не общаться с сотрудниками банка непосредственно в отделениях, так как это «долго и бесплодно»;
- 22 из 23 отметили «недоброжелательность» и «невежливость» как общую характеристику сотрудников «своего» банка;
- 19 из 23 отметили, что сталкивались с обращением, которое могли бы квалифицировать как «хамство»;
- 17 из 23 отметили, что им «хамят постоянно»;
- 23 из 23 не намерены держать деньги в «своем» банке в ближайшем будущем;
- 5 из 23 уже имеют дебетовую карточку класса Gold в другом банке;
- 7 из 23 готовы открыть дебетовую карточку (3 из них — класса Gold), чтобы держать деньги на картсчете, однако это будет другой банк;
- только 2 из этих 7 уже выбрали банк;
- 4 из 23 имеют также и кредитную карточку другого банка.

Были опрошены журналисты, работающие в бизнес-изданиях на ведущих позициях — редактор отдела, заместитель главного редактора, главный редактор — в возрасте от 32 до 47 лет.

Ирина Квателадзе
Главный редактор