



Арно Шевалье,
Ingenico Mobility:
«Мы наблюдаем исключительно
высокий спрос на mPOS»

082013



Новый этап
в развитии
Private Banking

с. 32

Марат Ганеев, АК БАРС, о лидерстве в области инноваций

Петр Морсин, БИНБАНК, о новых подходах в работе с розничными клиентами

Подписные индексы: 47743 по каталогу «Распечать», 40917 по каталогу «Пресса России», 99720 по каталогу «Почта России»



АССОЦИАЦИЯ
РЕГИОНАЛЬНЫХ
БАНКОВ
РОССИИ

Финанс
Медиа

26-27 сентября 2013 г.

Москва, Марриотт Грандъ-Отель

VIII - я международная конференция Банковские карты и платежные технологии

Практическая информация для практикующих специалистов

Основные темы конференции:

- Роль карточных проектов в национальных экономиках и глобальном развитии индустрии безналичных расчетов.
- Технологические инновации как основной залог развития рынка розничных безналичных платежей.
- Межотраслевая конкуренция на рынке платежей. Новые возможности для банков.
- Экономика и маркетинг карточных проектов.
- Развитие инфраструктуры безналичных расчетов в рамках стратегии мультиканального банкинга.
- Безопасность и управление рисками.

Официальный спонсор:



Спонсоры:



SmartContinental®



Контент-партнер:



Специальный партнер:



Ассоциированные партнеры:



Генеральный информационный спонсор:



Медиапартнеры:

БАНКОВСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ

Аналитический журнал

TechWeek europe

inforeview

ABIresearch®
technology market intelligence

THE PAYPERS

БДМ БАНКИ И ДЕЛОВОЙ МИР

Telecom Era



МИРКАТОЧЕК

водной ЗНАК

THE NILSON REPORT

East-West Digital News

Balkans.com Business News

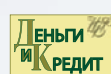
NFC TIMES



Smart Insights

ИПОТЕКА КРЕДИТ
ЖУРНАЛ ВАЖНЫХ РЕШЕНИЙ

InfoCom



Оргкомитет: 123001, Москва, ул. Большая Садовая, д. 8, стр. 1.

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



Вот, например, инновационный высокотехнологичный банк. В котором все бизнес-процессы унифицированы и стандартизированы. Причем до такой степени, что от конкретного сотрудника ничего не зависит и в принципе зависеть не может. Так задумано и так устроено.

Такая универсальная высокотехнологичная машина по предоставлению розничных финансовых услуг, работающая безупречно и в чем-то даже элегантно.

Колл-центр, интернет-банк, мобильный банк: все услуги онлайн, дружелюбный интерфейс, все разговоры записываются.

«Внесение денег и снятие наличных без комиссии у наших партнеров». «Вы можете оценить нашу работу по пятибалльной системе». «Мы перезвоним вам через три минуты». И ведь перезванивают!

Но даже у безупречной схемы есть слабое звено. Нет высокотехнологичного виртуального способа передачи клиенту карточки. Чтобы клиенту действительно стать клиентом, нужно чтобы некий сотрудник банка этот кусок пластика доставил ему ногами и вручную. Разговоры не записываются, время передачи условно, т. к. пробки и неизвестно, насколько болтлив оказался предыдущий клиент.

А теперь представьте, что именно здесь и произошел сбой: карточку не привезли. Сотрудник испарился в неизвестном направлении: запил, объелся несвежих лягушек, не смог вылезти из постели, поехал навещать больную бабушку, никого не предупредив.

Клиент в ярости, колл-центр в истерике. Потому что непонятно, как быть дальше.

Клиент уже не хочет быть клиентом этого банка, потому что прождал целый день. И уже всерьез сомневается, нужна ли ему эта самая карточка, которую ему так и не привезли.

Сотрудникам банка совсем не хочется отчитываться за неполученную карточку, процесс этот долгий и неприятный. Поэтому клиенту наперебой звонят сотрудники банка и предлагают варианты, один смешнее другого. Ну, например, подождать до следующей недели или самому подъехать в офис банка и получить злосчастную кредитку. Пикантность предложения состоит в том, что у банка, согласно концепции, в принципе нет отделений, т. к. он виртуальный.

В общем, поломался бизнес-процесс, и никто не знает, как его поправить.

Почему? Потому что деньги в технологии вкладывают традиционно гораздо большие, нежели в персонал. А роль личности в истории, пусть даже маленькой и частной, еще никто не отменял.

Ирина Квателадзе
Главный редактор