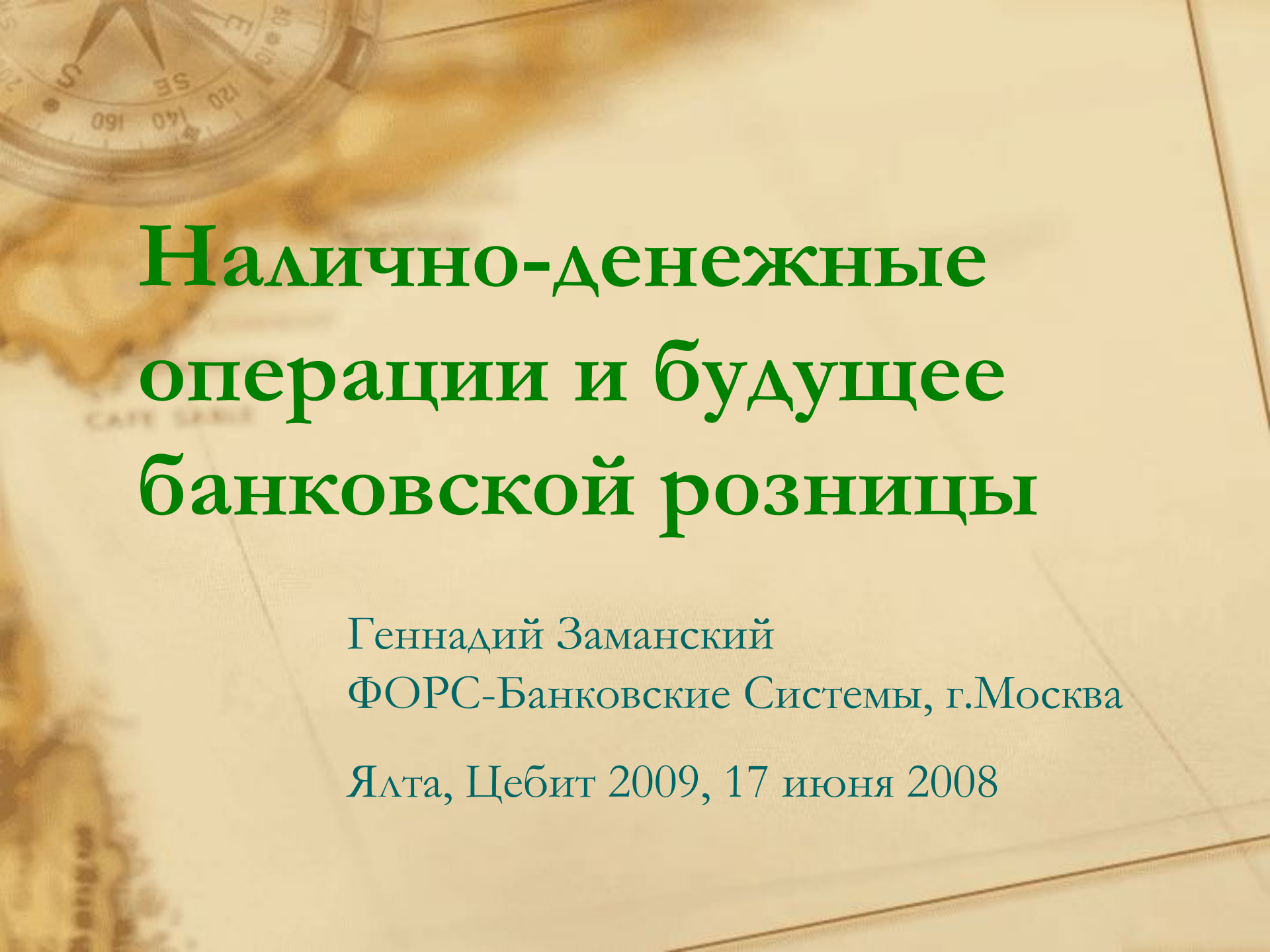




Налично-денежные операции и будущее банковской розницы

Геннадий Заманский
ФОРС-Банковские Системы, г.Москва

Ялта, Цебит 2009, 17 июня 2008

Что такое розничный бизнес ?

- Это бизнес на операциях с мелкими суммами денег (доход, кстати, тоже небольшой...)



- А вот возни, ой как много !...



- А уж если клиентов много...



- **Мама моя !...**



Понятно, что любителей немного...
Да и зачем оно надо, когда рынок и так
на подъеме !

И не было бы счастья нашему
мелкому клиенту,
да несчастье помогло...

Тут уж ничем не побрезгуешь...
Кризис, однако ! ...



И невозможно трюсы мерить в тало... западному опыту...

Фронт-офис Бэк-офис Бухгалтерия Менеджмент
Общение с клиентом Операционные



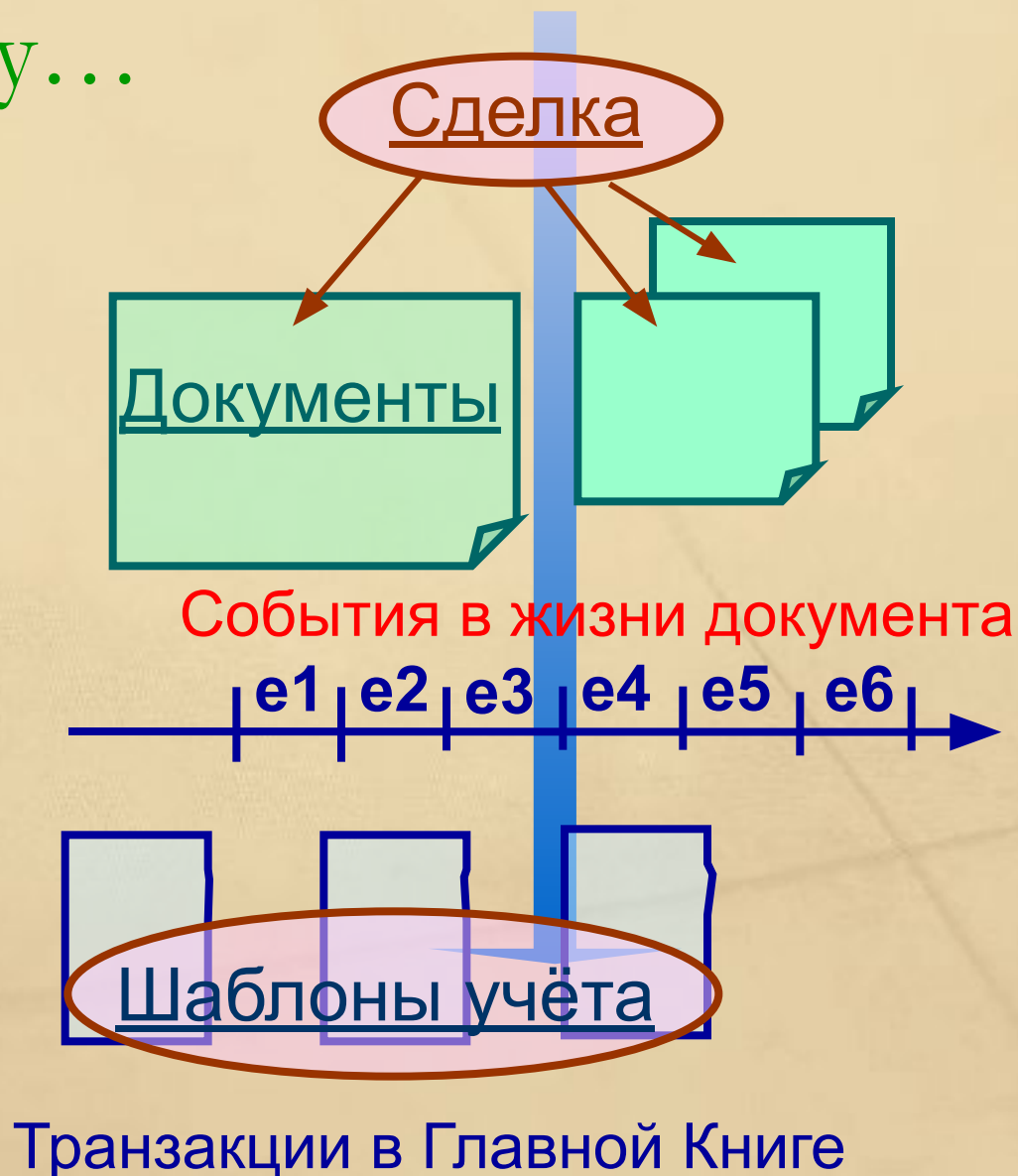
Стоит только бедному клиенту
забрести в банк... И погонят его по всем кругам...

А надо бы поприсматриваться к
западному опыту...

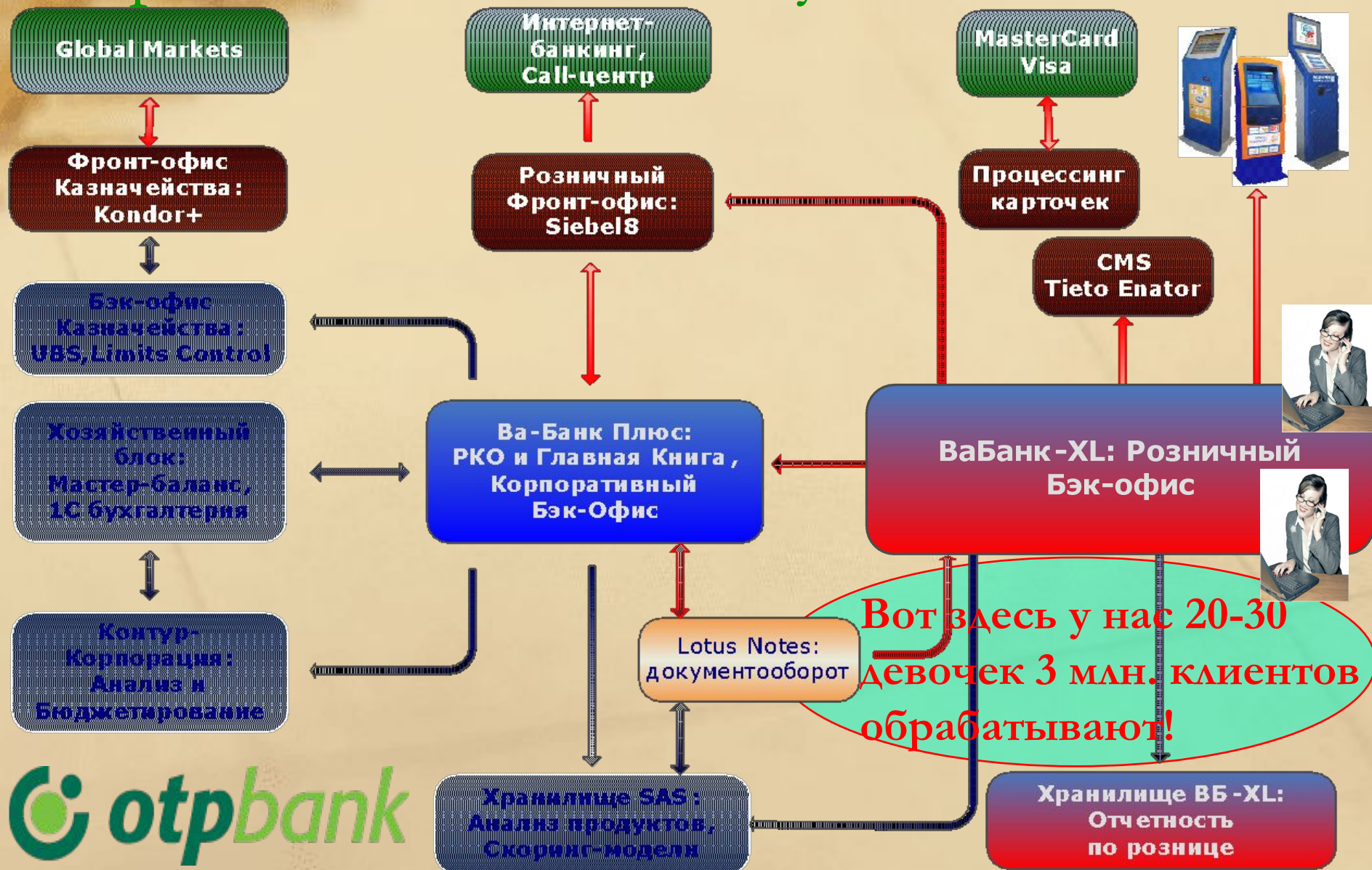


STP (Straight Through
Processing) все-таки
штука хорошая...

И персонал незачем
попусту нагонять !



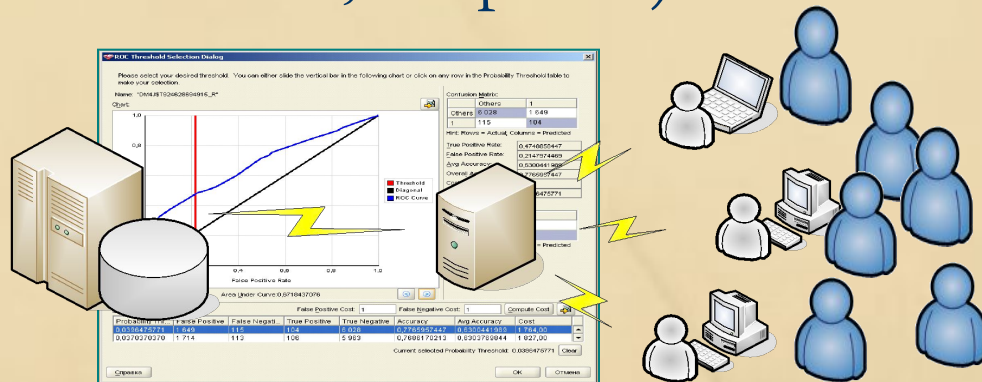
Если кто сомневается, милости просим к нам в Москву...



Но проблема ведь не только в бэк-офисе

- Правда, предкредитную обработку многие стараются подвести под STP (средствами CRM, скоринга):

- Здесь и Siebel
- и SAS Institute
- и Experian Scorex
- и Microsoft Dynamics



— **и у нас тоже разработка есть – «Де Факто» называется**

- А вот с кассой совсем беда...
Бедным кассирам впору удавиться !

- Причем все ее обходят стороной...
Уповают все больше на карточки,
да на Интернет-банкинг...



Но карточки здесь не помогут...

- Действительно, откуда там деньги возьмутся на этой карточке ?
 - Зарплату перевели ? – Так это он еще на заводе снял...
 - А пополнить карточку ? – Так это надо опять в банк, и в очередь в кассу...
- Но если даже я из числа тех 3-4%, кто пользуется карточкой по назначению (то есть использует ее как безналичное средство платежа), то и здесь мне не сладко придется:
 - Попробуйте перевести деньги с карточки на счет в другом банке и вам мало не покажется !
- Через Интернет-банкинг можно, конечно, заплатить, но он пока массовостью аудитории отнюдь не поражает, а силой туда не загонишь... Это никакая не розница...



Может быть Бог с ними с этими
мелкими суммами — взять, да и отдать
этот бизнес на сторону:

- Кто еще кроме банков работает с наличностью ?

- Почтовики работают
- Ритейлеры работают
- Сотовики работают
в виду сети CASH-IN терминалов)



(имеются

- Они, конечно, возьмут...

- Но и половину прибыли тоже
возьмут на комиссиях (и не покраснеют!)...

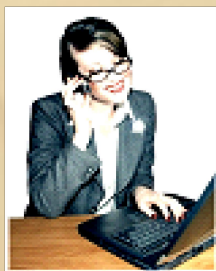


Нет, надо что-то делать...

Если быть точным, задача такова:



- Деньги находятся на руках у человека.
Надо как-то их у него принять.
 - То есть, выдавать как-то (с грехом пополам) уже научились...
 - А вот принимать, увы... **Странно, не правда ли ?...**
- Банки инстинктивно стараются ограничить число подходов к кассе (иначе ведь и захлебнуться недолго)



Пусть ходит раз в месяц... Он же зарплату получает раз в месяц...

Нет, он получает вовсе не раз в месяц...

И совсем не зарплату !

Ох, как они ошибаются...

Основной закон розницы:

ниже сумма

операции

выше ее



Поясним на примерах...

Погашение кредитов и задолженности по кредитным картам

- Чем чаще погашения — тем выше может быть поднята эффективная ставка

Есть западный опыт “pay day loan” — там такая эффективная ставка, что нам и не снилось

- Чем чаще погашения — тем легче психологически для клиента
- Еще легче, если эти погашения не так жестко регламентированы по времени

Есть деньги — подхожу и гашу, сколько могу...

(График пересчитывается оперативно и носит относительно мягкий характер)

Пополнение депозитов и дебетных карт (имеются ввиду карты с процентами !)

- Если есть возможность и пополнения и снятия средств, то клиент не так боится за свои деньги
- Если есть и возможность пополнения, и возможность снятия, то эффективная ставка по депозиту может (и должна) быть ниже
- Если это не трудно и можно делать это часто, то клиент постепенно **начинает относиться к этому счету как к своему кошельку** и не стремится снять оттуда деньги при первой возможности

И это мы еще не говорили о комиссиях !

- Оказывается, комиссия на мелких операциях вовсе не пугает клиента (подумаешь, какие-то копейки)
- Как показывает массовый опыт пополнения мобильных телефонов, комиссия может достигать уровня **10%** от суммы операции
- А если еще сделать ее необязательной (**хочешь без комиссии — иди в кассу**), то почвы для претензий вообще никакой не будет (но и в кассу при этом все равно никто не пойдет) !

Да, но как же обслужить такой поток ?...
Чей опыт здесь наиболее уместен ?

- Почта ?
 - Но у банка нет ни такой сети, ни дотаций...
- Розничные торговые сети ?
 - Но и у них кассиров кормит другой бизнес...
- Сети cash-in терминалов ?



– ВОТ ОНО, ТО САМОЕ РЕШЕНИЕ !

Это самый дешевый и
эффективный шлюз от
наличных к банковскому счету !



Причем еще и он-лайновый !

А вот и архитектура (кстати, групповая)...



ФОРС-БС

Москва

тел. (095) 787-7040,

ф. (095) 787-7047

banking@fors.ru

[http:// www.fors.ru](http://www.fors.ru)

Спасибо!

