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 ! …

Новозыбыто просматривается стало… западному опыту…

Фронт-офис **Бэк-офис** **Бухгалтерия** **Менеджмент**

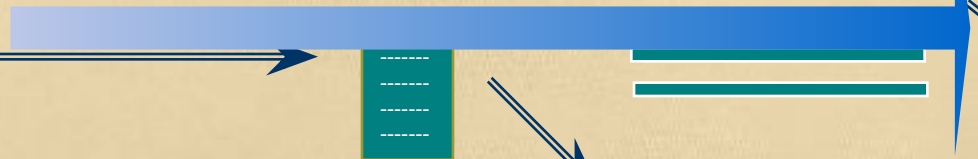
Общение с клиентом

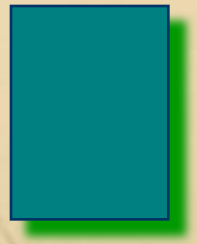
Операционные отделы

Ввод первичных документов*: договоров, контрактов, поручений*

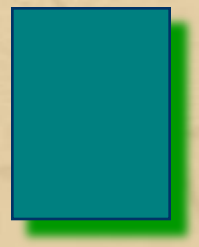
Проверка, подтверждение

Проводки





Баланс



Первичный документ

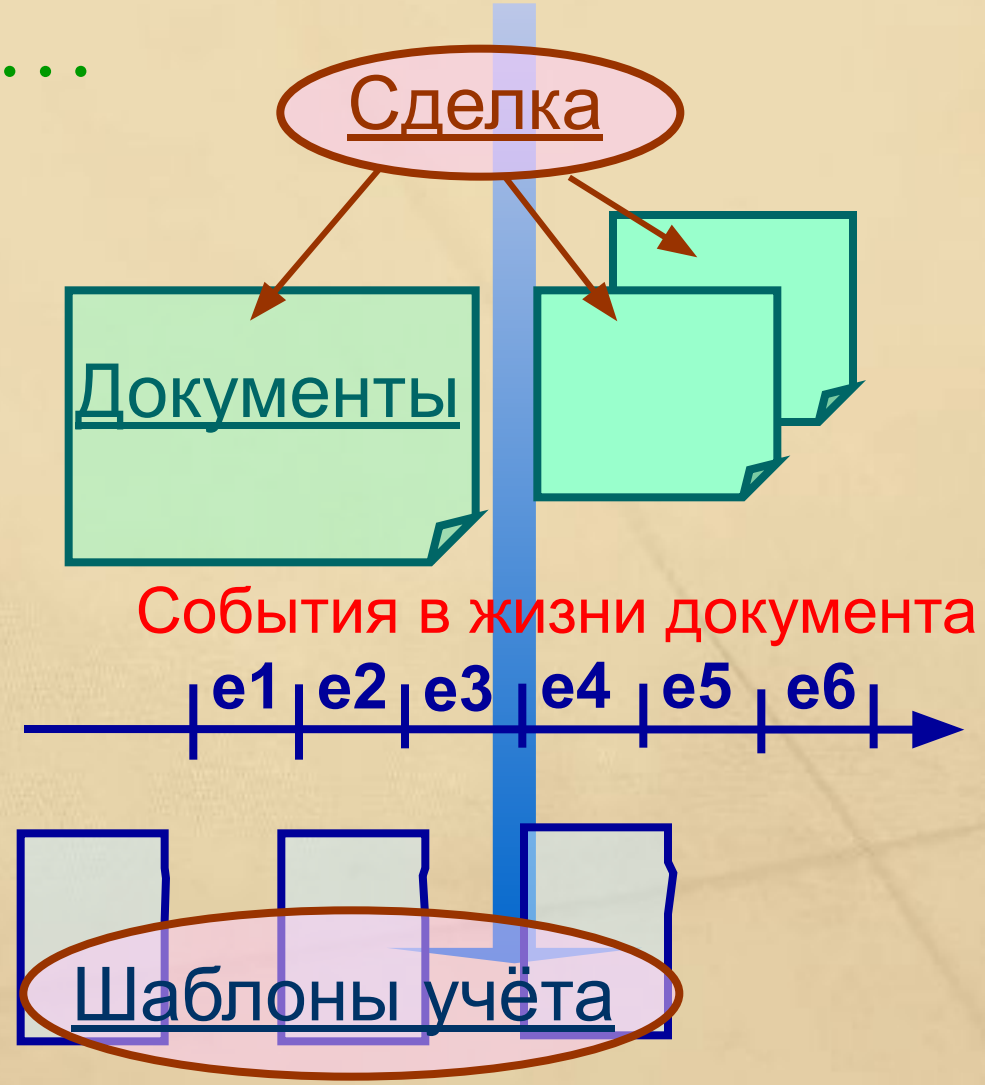
Вторичные документы

Расчетные документы (РКЦ, SWIFT)

Аналитические отчеты

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

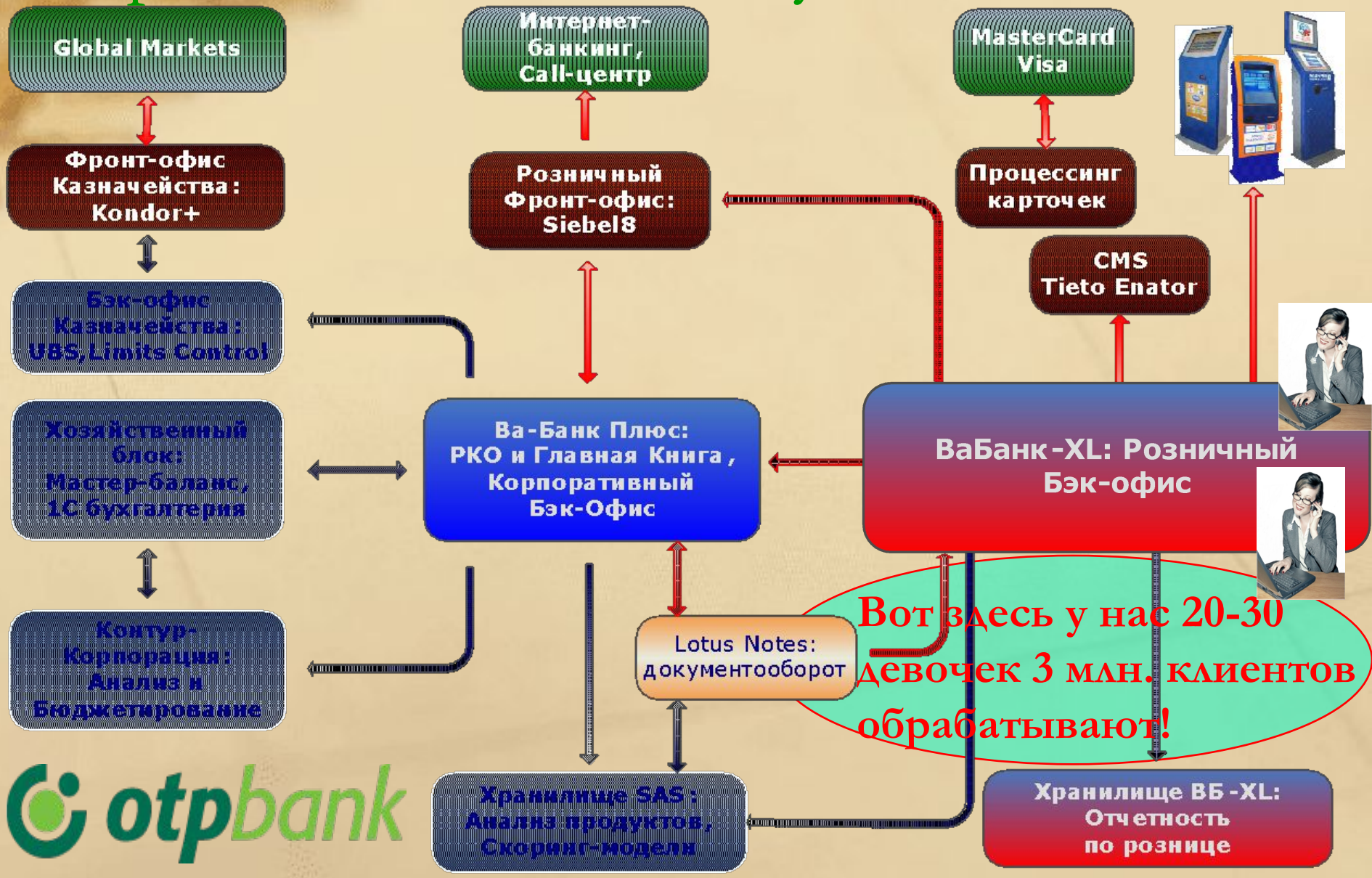
А надо бы поприсматриваться к западному опыту…



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

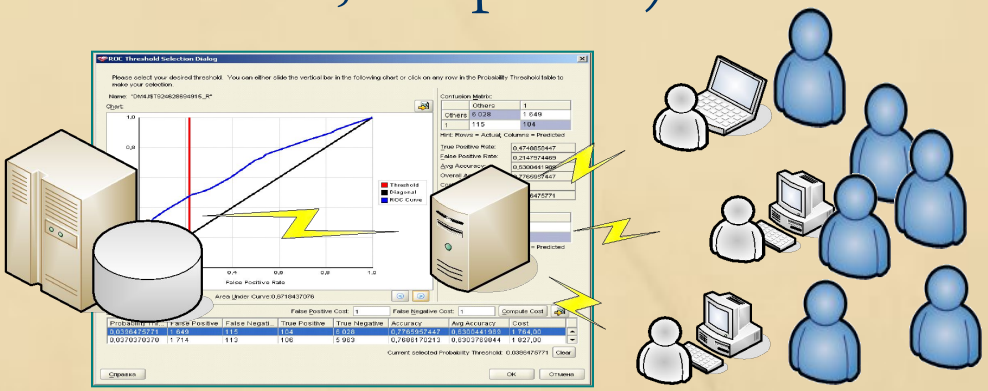
И персонал незачем попусту нагонять !

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 Expirian 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…**

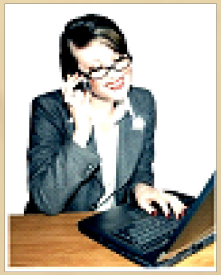
Может быть Бог с ними с этими мелкими суммами – взять, да и отдать этот бизнес на сторону:

- Кто еще кроме банков работает с наличностью ?
  - **Почтовики работают**
  - **Ритейлеры работают**
  - **Сотовики работают (имеются в виду сети CASH-IN терминалов)**

- 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 операци

тем выше ее

ка !

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)…

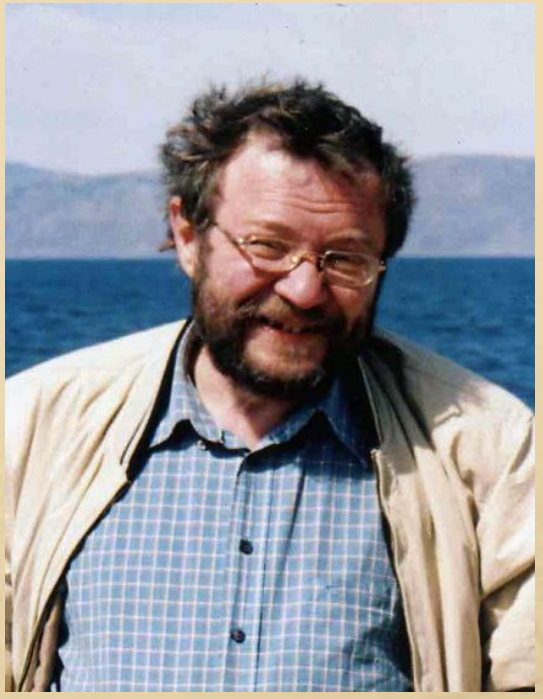
ФОРС-БС

Москва

тел.(095)787-7040,
ф.(095)787-7047

banking@fors.ru

http:// www.fors.ru

ORACLE PARTNER

Спасибо!