

Алексей Кистанов. Тем не менее, клиента все равно хоть раз, но надо увидеть. Неважно, клиент идет в банк или банк идет к нему.

Татьяна Добрынина. Да, увидеть клиента необходимо даже с точки зрения безопасности. Однако интернет-банк сократит филиальную сеть. Филиалов будет меньше или вообще останется лишь один офис.

Александр Бродерзон. У нас порядка трех тысяч филиалов, и они очень разные: от двух окон до полноценного офиса. Поддерживать каждый из них на необходимом уровне непросто: экономика в стране пока что не настолько развита. Однако сегодня перед нами стоит задача не сокращать количество окон, а переформатировать филиалы, чтобы сервис там был на современном достойном уровне, чтобы клиенту было приятно там находиться.

Алексей Кистанов. У банка Солидарность вторая по величине филиальная сеть после Сбербанка, причем наши подразделения есть не только в Самарской области. И задача сократить ее также не стоит. Несмотря на то что

Екатерина Рябенко. Согласна, их несколько больше, чем вкладов, открытых при прямом обращении клиента в банк. Вообще, большинство клиентов приходит в банк очень редко и, как правило, только в случае закрытия вклада досрочно. А в целом, клиент ставит свою подпись лишь однажды — при получении карты, и в дальнейшем заявление о получении карты является безусловной офертой. Что касается вклада, он открывается на срок от 15 дней до года, доходность — от 4,5 до 7,5% в зависимости от срока вклада. Он непролонгируемый, непополняемый. Особенно востребованы в данном случае краткосрочные вклады, на 15–30 дней, и на небольшие суммы. Это очень удобно для VIP-клиентов, у которых всегда есть остатки на дебетовой карте, — перевод денег на доходный путь помогает обезопасить средства.

Алексей Кистанов. У нас вклады открываются только тогда, когда клиент приходит в банк.

Александр Бродерзон. Мы летом начинаем запуск такого сервиса. Но пока не плани-

но статистике, в целом в России денежные средства, зачисляемые на пластиковые карты, обналчииваются в масштабе около 90%, только 9,5% направляются на оплату различных товаров и услуг, и 0,5% расходуются на прочие цели. Динамика прогрессирует на уровне 1–1,5% в год. Еще один показательный момент: среднее количество транзакций на одну пластиковую карту — примерно 2–2,5 в месяц, то есть основная масса держателей просто снимают с них зарплату и аванс. На самом деле, то, что за технологиями будущее, — бесспорно. Но ожидать того, что это случится завтра и мы станем свидетелями активного закрытия точек продаж, наверное, не следует.

Александр Цапко. Мне кажется, ваши цифры слишком пессимистичны.

Екатерина Рябенко. Согласна.

Александр Бродерзон. Эти цифры похожи на жизнь. Карточный счет, действительно, не является инструментом накопления денежных средств, а доля безналичных операций пока недостаточно велика.



ТАТЬЯНА ДОБРЫНИНА

мы имеем собственный процессинговый центр и все каналы электронного обслуживания уже достаточно развиты, они будут развиваться нами дальше. Эти два вида деятельности — дистанционные каналы и филиальная сеть — дополняют друг друга. Сложно представить, чтобы клиент из Кинель-Черкасс приезжал в Самару, чтобы только посмотреть на нас. Поэтому у нас есть офис там, также как он есть в Ульяновске, Оренбурге, Саратове.

Татьяна Добрынина. Но это сейчас, пока показатели проникновения интернета не особо высоки в отдаленных районах, глубинках.

Алексей Бородавин. Одинаково активно банки ведут развитие и региональной сети, и интернет-технологий. В Первобанке есть четкие планы по развитию филиальной сети, до 2014 года мы планируем открыть офисы еще в 16 регионах. Также в банке много внимания уделяется развитию программного обеспечения, которое позволяет предоставлять услуги клиентам на высоком, качественном уровне. Считаю, что в дальнейшем мелкие операции будут осуществляться через интернет, крупные все-таки — в офисах.

КЛИЕНТЫ УХОДЯТ В СЕТЬ

Артем Маслов. У меня вопрос к коллегам — в настоящий момент какая доля вкладов открывается посредством современных технологий?

Александр Цапко. Все зависит от клиентской базы и возможностей банка. В среднем — 50–60% в продвинутых банках...



АЛЕКСАНДР ЦАПКО

руем специальных депозитов, просто карточка является ключом доступа к услуге, идентифицирует клиента и позволяет ему управлять своими кредитами, депозитами, ОМС. В дальнейшем, не исключено, все, что можно открыть в офисе, можно будет открыть и через удаленный канал.

Сергей Нечаяев. Действительно, сегодня все вышеперечисленные услуги в лучшем случае касаются только клиентов, которые имеют зарплатные или дебетовые карты. Просто подойти к банкомату и сделать что-то человек не может.

Александр Бродерзон. Ограничения законодательного характера не позволяют кредитным организациям работать таким образом.

Алексей Кистанов. По закону хоть однажды, но банк обязан на клиента посмотреть.

Татьяна Добрынина. Если говорить о клиенте, который является сотрудником организации, заключившей с банком зарплатный договор, то для заведения банковской карты и ее получения ему нет необходимости лично обращаться в банк. То есть вы становитесь клиентом банка, хотя не приходили туда.

Александр Бродерзон. То есть все-таки должен быть какой-то юридический фундамент, который определяет взаимоотношения клиента и банка. И уже на этом фундаменте можно построить «любое здание».

Артем Маслов. Не считите за пессимизм, приведу некоторые цифры. Соглас-



АРТЕМ МАСЛОВ

Артем Маслов. С другой стороны, статистика подтверждает и другой обозначенный коллегами тренд. За второе полугодие 2010 года в России было открыто 780 операционных и кассовых офисов и только 70 дополнительных офисов на территории, на которой банк уже представлен. На мой взгляд, это говорит о том, что банки пока не стремятся вкладываться в развитие сети, расширять зону физического доступа.

Андрей Федоров. Здесь, наверное, вопрос в аудитории. Как ни крути, если у банка существенную долю клиентов составляют пенсионеры, сложно рассчитывать на то, что в 80 лет человек сможет освоить интернет.

Татьяна Добрынина. Сможет, но ведь он к нему даже не подойдет. А вот если глянуть вперед, когда наше поколение достигнет пенсионного возраста... Наверное, все будем управлять своими финансами из дома, работать на удаленном доступе.

Алексей Кистанов. Мы ежеквартально проводим подведение итогов конкурса лояльности. Те клиенты, которые больше всего оплачивают услуги и товары безналичным путем, получают премии. Так вот, по итогам прошлого квартала победителем стал пенсионер. Конечно, наверное, он платил не только за себя, но и за детей, соседей. Но, тем не менее, говорить, что пенсионеры пока не совсем готовы к современным технологиям, все-таки не совсем верно.

Татьяна Добрынина. И все же, делая выводы из практического общения с клиентами, пенсионеры у нас, как правило, доверяют