

Смерть банковского окошка|La mort du guichet bancaire

Автор: Лейла Бабаева, Женева, 6. 06. 2013.



Встречать клиентов в швейцарских банках будут консультанты и банкоматы? (swissinfo.ch)

Изменяется облик швейцарских банков: все больше клиентов осуществляют свои операции при помощи интернет-банкинга, и финансовые учреждения, желающие максимально сократить расходы, постепенно упраздняют кассовые окошки в отделениях. Недалек тот день, когда «окошки» совсем канут в Лету. |

La banque traditionnelle suisse est en train de changer définitivement: la très forte augmentation des relations bancaires par Internet fait disparaître le guichet de banque au profit de nouvelles structures.

Меняются клиенты – банки меняются вместе с ними. В городах и даже порой в сельской местности кассовые окошки исчезают, уступая место консультантам и другим системам обслуживания клиентов, которые будут обходиться банковской администрации гораздо дешевле.

Те учреждения, которые решаются на такой шаг, подают это под соусом модернизма или обновления. При этом движет ими сильное увеличение объема интернет-операций и более разнообразные требования клиентов, которых уже не могут в полной мере удовлетворить сотрудники в «окошках», предоставляющие, как правило, информацию общего характера, пишет журнал Ассоциации швейцарских банков La Banque Suisse. В Романдской Швейцарии, например, банки не спешат сообщать в открытую об изменениях в своей структуре, однако процесс продолжается: вкладываются средства в реорганизацию отделений, а сотрудники из кассовых окошек получают благодарность за служение банку или же переводятся на другие должности. В апреле этого года представитель Banque Migros Альберт Штек отметил, что «из 64 отделений нашего банка только в трети еще имеется кассовое окошко. Мы исходим из того принципа, что наши доходы будут снижаться, а потому сосредоточим усилия на повышении эффективности. Кроме того, постоянно будем стараться улучшить работу за счет современных информационных средств. Таким образом, мы сможем снизить расходы». Вместо кассовых окон банк намеревается установить кабинеты для переговоров с клиентами.

Другие учреждения также не стоят на месте. UBS реорганизуют свои 300 отделений, где все больше окошек отходят в прошлое. Сегодня, если вы зайдете в одно из таких отделений, то увидите банкоматы, как составляющую часть зала для обслуживания клиентов, и сможете пообщаться с менеджером, который ответит на ваши вопросы в отдельном помещении. Сказанное не означает, что UBS вообще не желает больше иметь кассовых окон. Часть из них остается, лишь меняет свои функции, отвечая на современные тенденции.

Возвращаясь к Banque Migros, напомним, что в 2008 году это учреждение открыло полдюжины отделений в Романдской Швейцарии, на территории которых часть пространства отведена под банкоматы, а другая часть – для консультирования клиентов, а вот кассы изначально не предусмотрены.

Говоря о Женевском кантональном банке BCGE, стоит отметить ту же тенденцию: количество банкоматов увеличено, а на вопросы клиентов готовы ответить менеджеры.

Директор одного из отделений банка Raiffeisen во Фрибурге подчеркнул, что сеть их отделений «перестала соответствовать новым экономическим тенденциям. Кроме того, по причине операций, осуществляемых посредством интернет-банкинга и через банкоматы, все меньше клиентов обращаются непосредственно в кассы».

В 2010 году банк Raiffeisen насчитывал 3,3 миллиона клиентов, среди которых 600 тысяч воспользовались услугами интернет-банкинга, благодаря чему было выполнено 43 миллиона операций или 57% всего объема платежей. Сегодня, по оценкам специалистов, 60-70% банковских транзакций совершаются с помощью компьютера, а еще три года назад их доля составляла 50%. Добавим к этому тот факт, что молодежь все больше обращается к интернет-платежам.

На новые банковские тенденции обратила внимание и компания Ernst & Young. В исследовании, посвященном работе с клиентами и будущему этой сферы в 2020 году, речь идет, в частности, об отделениях и кассах. Эксперты считают, что для сохранения доходности банковским учреждениям следует внести изменения в свои бизнес-модели. В центре внимания находится

доверие клиентов, которых следует сохранить и приобрести новых. «Любопытно отметить, - подчеркивается в отчете, - что все опрошенные учреждения желают отличиться в сфере консультирования клиентов, что потребует значительных инвестиций в повышение квалификации сотрудников». Как следствие, менеджеры-консультанты станут подлинными экспертами в своей области, в отличие от тех сотрудников, которые в настоящее время выполняют свои функции в кассах.

Авторы также отметили в исследовании, что «банки за последние двадцать лет постепенно сокращали свои сети отделений в Швейцарии, но такая тенденция не должна продолжаться. Несмотря на повышенные расходы и прогнозируемое сокращение наплыва клиентов, эксперты признают важность сохранения отделений, в которых будет работать соответствующий персонал».

Вывод экспертов следующий: чтобы дать клиентам максимум преимуществ и при этом сократить стоимость, отделения следует превратить в место обмена информацией. При этом банкам следует учиться работать со все более компетентными клиентами, которые в некоторых случаях знают о предмете побольше, чем встречающий их консультант.



Добавить комментарий

Пожалуйста, [войдите](#) или [зарегистрируйтесь](#) , чтобы отправить комментарий
