

В Женеве проанализировали, как банкам удержать клиентов | A Genève, on analyse comment les banques peuvent fideliser leurs clietns

Автор: Лейла Бабаева, [Женева](#), 23.09.2014.



Так выглядели швейцарские банки в середине прошлого века (bilan.ch)

Исследование швейцарской компьютерной компании Temenos показало, что сегодня банкиры обеспокоены тем, как сохранить своих клиентов.

| L'étude qu'a menée la compagnie Temenos montre que les banquier sont avant tout préoccupés de la fidelisation de leur clientèle.

A Genève, on analyse comment les banques peuvent fideliser leurs clietns

Уточним, что банкиры не просто обеспокоены упомянутым вопросом, для них это – приоритет номер один. На фоне растущей требовательности клиентов, 30% профессионалов банковского сектора прилагают все усилия, чтобы их «привязать». Кроме того, результаты исследования (в рамках которого были опрошены 198 банкиров), проведенного женевской фирмой-разработчиком программного обеспечения для финансовых учреждений, показали, что каждый четвертый банкир озабочен внутренней и внешней конкуренцией.

В настоящее время банки делают акцент на инновационности своих продуктов, так как все чаще можно встретить хорошо осведомленных в банковской сфере клиентов, которые, если их что-то не удовлетворяет, способны без колебаний уйти в другое учреждение. Такая миграция хорошо видна в развивающихся странах (в беспокойстве по этому поводу признались 35% опрошенных в Азии и 32% – на Ближнем Востоке).

На втором месте – меры по смягчению воздействия новых нормативных актов в сфере банковского дела (по этому поводу сетовали 25% опрошенных). Эта проблема особенно актуальна в Северной и Южной Америке (30%) и Европе (28%), и не столь остра в Азии (19%) и на Ближнем Востоке (18%). Новые правила, введенные за последние годы, больше всего затронули сектор управления состоянием.

Внутренняя и внешняя конкуренция также волнует 25% опрошенных банкиров. Интересная деталь: банки соперничают не только друг с другом, но и рассматривают в качестве конкурентов такие компании, как Amazon, Google и Apple.

67% принявших участие в исследовании банкиров планируют увеличить бюджет на вычислительную технику в 2015 году, и лишь 11% предвидят сокращение финансирования в этой области. Кроме того, многие банки намерены вложить средства в оснащение мобильными устройствами: в 32% случаев речь идет о планшетах. Также растет доверие финансовых учреждений к облачным вычислениям (англ.: cloud computing) – инновационной технологии, объединяющей информационные ресурсы различных аппаратных платформ и предоставляющей пользователю доступ к ним через сеть Интернет. Благодаря этому пользователь (в данном случае – банковское учреждение) не должен обзаводиться собственными дорогостоящими серверными установками и платформами, он оплачивает лишь реально потребляемые им ресурсы. Впрочем, в банковской сфере применение названной технологии имеет свои ограничения: только 86% опрошенных банков выполняют некоторую часть своих операций с помощью облачных вычислений (не исключено, что такая осторожность объясняется недавними скандалами, связанными с деятельностью американских спецслужб).

Более активному использованию «облака» препятствуют и соображения о защите данных. 38% участников исследования признались, что забота о конфиденциальности – главная трудность в том, чтобы более широко использовать облачные вычисления. Вместе с тем чуть более половины респондентов отметили, что требования новых нормативных актов заставят их адаптировать свои информационные системы.

Президент Temenos Дэвид Арнотт отметил, что «банковский сектор переживает уникальные изменения, второй большой взрыв, спровоцированный распространением цифровых технологий, изменением поведения клиентов и новыми правилами». При этом, по его мнению, банки осуществляют инвестиции, которые вполне

соответствуют ситуации. Правда, до совершенства еще далеко. В интервью журналу *Vilan* он подчеркнул, что 25-40% затрат частных швейцарских банков приходится на обслуживание устаревших информационных систем, некоторые из которых были разработаны в 60-70 годы прошлого века. «Разумеется, это отрицательно влияет на размер их дохода», а потому решение респондентов адаптировать информационные системы весьма актуально.

Хуан Педро Морено, старший управляющий отделом по вопросам банковской деятельности ирландской компании Accenture (партнера Temenos), добавил, что многим банкам стоит не только разрабатывать инновационные продукты, но и менять образ мышления. «Банкам следует не просто оказывать услуги, но стать поставщиками решений, играющими важную роль не только во время проведения транзакций, но также до и после них». В качестве примера эксперт привел банковские приложения для мобильных устройств, имеющие встроенную возможность совершения платежей и предоставление скидок с привязкой к конкретным заведениям.

Приложения для мобильных устройств – весьма удачный пример, так как 60% решений о смене банка в первом триместре 2014 года объясняются желанием клиентов иметь доступ к «мобильным банковским операциям», согласно исследованию лондонской консалтинговой компании AlixPartners.

В наш бурный век технологии изменяются чуть ли не каждый день. Банкам приходится адаптироваться: если они не сделают первый шаг на пути удовлетворения информационных прихотей клиентов, за них это сделают другие компании – фирмы-разработчики программного обеспечения. Так что битва за клиентов предстоит жаркая.

[банки в Швейцарии](#)

[инновационные технологии швейцария европа](#)

[швейцарский частный банкинг](#)

[Женева](#)

[банки в Швейцарии](#)

Статьи по теме

[Два швейцарских банка в топ-50 самых надежных финансово-кредитных учреждений мира](#)

[Тайное стало явным для старейших женеvских частных банков](#)

Source URL: <https://www.nashgazeta.ch/news/econom/18305>