Пытаясь получить конкурентное преимущество в условиях радикальных перемен на рынке, банки стремятся возродить традицию обслуживания клиентов в отделениях.

Новое законодательство приведет к существенному снижению прибыли от дебетовых и кредитных карт, так что для возмещения потерянных миллиардов банки стараются выжать из клиентов как можно больше, то есть убедить каждого из них пользоваться более широким набором услуг, включая ипотеку и управление капиталом. Кроме того, клиенты по-прежнему предпочитают принимать жизненно важные решения при личном обращении в банк.

На минувшей неделе Citi торжественно открыл первое «флагманское» отделение в Нью-Йорке по аналогии с азиатскими аутлетами, использующими технологии «умного банкинга».

Новый офис банка площадью около 10000 квадратных футов оснащен длинными современными столами с лэптопами и стационарными компьютерами для самообслуживания, стойкой операционистов, похожей на гостиничную, большими мониторами с сенсорными экранами и банкоматами с возможностью видеоконференции.

Большую часть технологий уже апробировали в Азии, где месяц назад глава Citi Викрам Пандит открыл подобное отделение в Гонконге. Представители компании не уточняют, сколько средств потрачено на нью-йоркское отделение, расположенное в оживленной части Манхэттена, однако, по мнению аналитиков, такой офис обошелся в более чем $3 млн., то есть намного больше, чем в среднем по индустрии.

Реальная значимость нового отделения для Citi состоит вовсе не в модных «прибамбасах», ведь многие из них уже присутствуют в офисах конкурентов. Самое интересное в новом аутлете Citi – это то, что он одновременно демонстрирует все изменения, свойственные сегодняшним отделениям банков: больше технологичности, увеличенное время работы, меньше очередей.

Однако, по мнению Викрама Пандита, хорошим банк делают хорошие сотрудники, ведь при всех улучшениях в отделениях определяющим фактором его работы, как обычно, является уровень обслуживания.

Офис открыт семь дней в неделю и работает почти на 25% дольше обычных отделений, а штат сотрудников составляет менее двух третей от обычного количества работников некоторых крупных отделений Citi.

Источник: bankir.ru