

# «Легкие» офисы – будущее банковской розницы

*Оборудование компании CTS cashpro является оптимальным выбором для оснащения банковских отделений «легких» форматов.*

**Алексей Фомичев**, директор по развитию компании «Гамма-Центр»

**Несмотря на то что многие банки сегодня активно продвигают каналы ДБО, банковские отделения по-прежнему остаются основными точками продаж. И по мнению экспертов, с распространением на рынке электронных кассиров с функцией cash-ресайклинга их число будет расти. Банки продолжают наращивать количество отделений посредством открытия офисов «легкого» формата, поскольку те позволяют оптимизировать расходы и максимально ускорить процесс обслуживания клиентов, а также могут располагаться в местах, где размещение традиционного банковского офиса по тем или иным причинам невозможно или экономически нецелесообразно.**



## Новый формат банковских отделений: инновационность на малых площадях

Сегодня розничный банковский бизнес в России развивается весьма активно, вновь выступая одним из основных

драйверов роста всего банковского сектора. В то же время население России охвачено финансовыми услугами еще в недостаточной степени, а значит, банковская розница сохраняет высокий потенциал роста. По оценкам консалтинго-

вой компании The Boston Consulting Group, банковский ритейл в России формирует в среднем 35% совокупного дохода кредитно-финансовых институтов, в то время как на развитых рынках этот показатель превышает 50%.

Для того чтобы повысить прибыльность розничного направления, банки расширяют возможности каналов дистанционного обслуживания (ДБО), а также увеличивают количество офисов продаж. По данным Банка России, на 1 февраля 2011 г. в России был зарегистрирован 38 461 филиал (дополнительный офис, операционная касса вне кассового узла, кредитно-кассовый офис, операционный офис), а к 1 февраля 2012 г. их число достигло 40 589, увеличившись на 5,53%. Рост за 12 месяцев, конечно, не слишком впечатляющий, но все-таки заметный.

Такие каналы как банкоматы и интернет-банкинг по-прежнему являются лишь дополнением имеющихся у банков стандартных сетей продвижения услуг (филиалов и отделений), поскольку не все потребительские сегменты готовы к использованию систем самообслуживания. В особенности это утверждение справедливо для клиентов, заинтересованных в проведении смешанных транзакций и транзакций с крупными суммами наличных денег.

Реализуя стратегию развития сетей отделений, банки фокусируются на их максимальной эффективности, проводя укрупнение и переформатирование своих точек продаж. На смену «тяжелым», излишне просторным по площади и потому

весьма затратным отделениям приходят отделения «легкого» формата. Последние занимают площадь не более 40–60 кв. м, что позволяет банкам значительно сократить расходы на аренду и ремонт помещений. Привычный, стандартный кассовый узел отсутствует, все операции с денежной наличностью проводятся в режиме «одного окна» – один сотрудник исполняет и функции операциониста, и функции кассира. При этом у него есть возможность как провести операции по зачислению или снятию средств со счета, так и предложить клиенту дополнительный перечень услуг. Таким образом, банку удается оптимизировать количество сотрудников, вовлеченных в работу с клиентами.

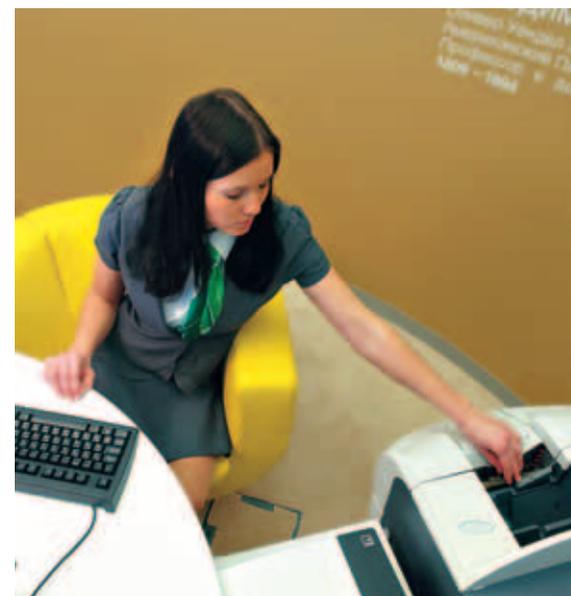
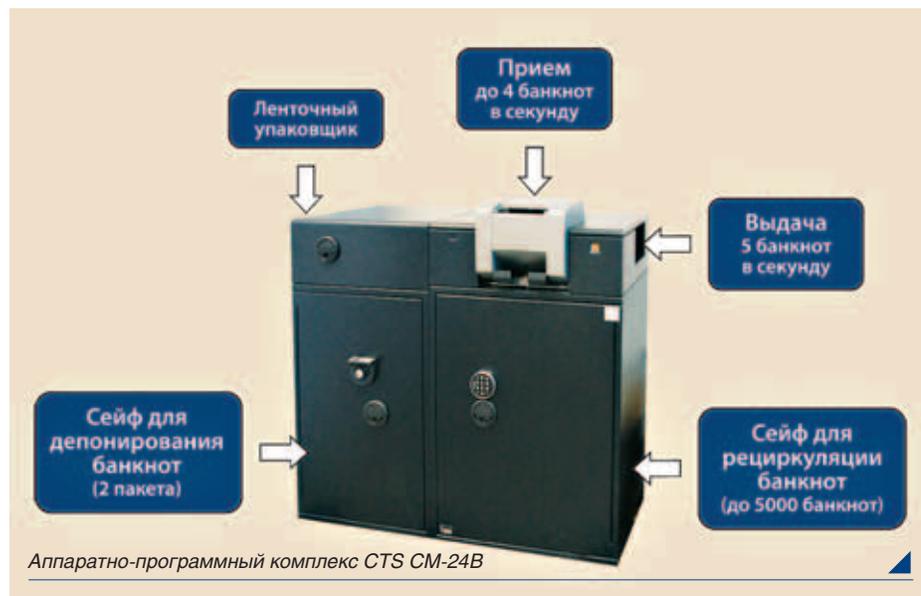
Активное продвижение на банковском розничном рынке офисов «легкого» формата связано с появлением в России электронных кассиров с функцией рециркуляции наличности (ТСР), которые можно размещать в помещениях открытой планировки, при отсутствии бронированного кассового узла. Такие устройства обеспечивают автоматизированный прием и выдачу банкнот. Наличные в ТСР хранятся в накопителях барабанного типа, расположенных внутри защищенных сейфов.

Применение кассиров-рециркуляторов позволяет снизить нагрузку на персонал,



сократив время на обработку наличности, а также обеспечить точность пересчета банкнот как при депонировании, так

и при выдаче наличных, устранив влияние человеческого фактора. Сотрудники отделения, таким образом, могут полностью сосредоточиться на требованиях и пожеланиях клиентов, не думая о подсчетах и недостатках. Это особенно важно в условиях, когда конкуренция в сфере банковской розницы все больше смещается в сторону качества предоставляемого сервиса. Например, итоги опроса, проведенного Национальным агентством финансовых исследований (НАФИ) в феврале 2011 г., показали, что уже сегодня 34% опрошенных россиян готовы платить повышенную комиссию за обслуживание в банке без очередей, 32% – за расположение банковского отделения в непосредственной близости от дома или офиса, и 13% – за дружелюбное отношение банковского персонала.





Электронный кассир с функцией рециркуляции CTS CM-18

Немаловажно и то, что электронный кассир соответствует всем необходимым требованиям безопасности. В банковских отделениях, где он используется, наличные могут быть оставлены на ночное хранение в самом устройстве. Такой подход позволяет существенно сократить время, затрачиваемое сотрудниками отделения банка на закрытие операционного дня.

И наконец, рост популярности банковских офисов нового формата объясняется еще и тем, что на их развертывание уходит всего 1,5–2 месяца, тогда как на открытие стандартного отделения требуется до полугода. Сворачивание «легкого» офиса также происходит с меньшими временными и финансовыми затратами. Поэтому если его расположение будет признано неэффективным, банк сможет без особых потерь перенести все установленное оборудование в другое, более востребованное с точки зрения продаж, место.

Все преимущества использования таких устройств как электронные кассиры дают банкам возможность открывать офисы «легких» форматов в местах с интенсивными клиентскими потоками, где высокая скорость обслуживания является решающим фактором успеха: в крупных торговых центрах, жилых и офисных комплексах, в спальных районах больших городов.

### Правильный выбор оборудования – залог эффективности мини-офиса

В силу того что электронные кассиры с функцией рециркуляции составляют основу банковских отделений «легкого» формата, ключевое значение приобретает выбор модели.

В первую очередь банк должен быть уверен в том, что все возможные технические проблемы, связанные с эксплуатацией устройств, сведены к минимуму, а в случае их возникновения поставщик оборудования готов своевременно их устранить. Важно также оценить функционал, технические и конструктивные осо-

бенности приобретаемого оборудования – оно на 100% должно вписываться в существующее планировочное решение.

Компания «Гамма-Центр» предлагает на российском рынке продукцию итальянской компании CTS cashpro – пионера в области разработки и производства электронных кассиров с функцией рециркуляции. Ее продукция по праву считается эталоном в отрасли.

Особенно большой популярностью пользуется модель CTS CM-18. Электронный кассир CTS CM-18 прошел тестирование в Сертификационном центре Банка России и полностью соответствует требованиям Положения № 318-П ЦБ РФ, как и отмечено на официальном web-сайте ЦБ РФ.

Особенностью данной модели является совмещение в одном устройстве функций электронного кассира с рециркуляцией и двухкашманного сортировщика банкнот. Все операции по пересчету смешанной по номиналу и валюте пачки банкнот, сортировки по состоянию и номиналам, сортировки по лицевой стороне и ориентации проводятся с проверкой банкнот на подлинность и без приема банкнот на барабаны-накопители.

В комплектацию CTS CM-18 могут входить 8 или 12 барабанов-накопителей вместимостью около 500 купюр каждый (в зависимости от их размера) и суммарной емкостью до 4000 и 6000 банкнот соответственно, что позволяет работать с четырьмя разными валютами без перенастройки накопителей в течение всего дня.

Электронный кассир способен принимать и выдавать до 200 банкнот одновременно либо с фасовкой по 100 банкнот, обрабатывая наличность со скоростью 5 банкнот/сек. на прием и 7 банкнот/сек. на выдачу. При этом сохраняется возможность отмены операции депонирования с быстрым возвратом принятых банкнот. Предусмотрена возможность приема на отдельный барабан-накопитель ветхих банкнот. Намотка банкнот по ко-

роткой стороне обеспечивает низкую степень деформации купюр во время их продолжительного хранения.

Высокая степень удобства CTS CM-18 в эксплуатации обусловлена коротким трактом движения банкнот, гарантирующим низкую вероятность замятий, а также оптимальными размерами самого устройства, которое легко размещается под стойкой операционно-кассового сотрудника и требует минимальной площади для доступа при техническом обслуживании.

При интеграции с учетным ПО банка и комплексом удаленного мониторинга электронный кассир обеспечивает возможность on-line контроля совершаемых операций и движения денежных средств, а также позволяет работать за одним аппаратом сразу нескольким кассирам-операционистам. Аппарат совместим с разными операционными системами (Windows, Linux), оснащен цветным сенсор-

ным дисплеем с русскоязычным сопровождением, а также возможностью вызова анимированных подсказок и видеоролика с руководством пользователя.

CTS CM-18 отвечает всем необходимым требованиям безопасности: устройство комплектуется сейфами I и III класса, подключается к пульту охраны, имеет анкерное крепление к полу и внутренние датчики безопасности. В стандартной комплектации CTS CM-18 оснащен сетевой картой Ethernet и RS-232, USB 2.0 портами, поддерживается работа по защищенному каналу передачи данных (SSL – Secure Socket Layer).

### CTS CM-24B – новое решение для отделений с высоким оборотом наличности

В 2011 г. компания «Гамма-Центр» анонсировала появление нового продукта в линейке CTS cashpro – аппаратно-про-

граммного комплекса CTS CM-24B, созданного для обработки большого объема наличности и предназначенного для банковских отделений открытой планировки. Новая модель совмещает функции кассира-рециркулятора и универсального упаковщика банкнот.

Устройство способно как производить прием и выдачу наличности, упрощая выполнение операций, так и обвязывать корешки банкнот бандеролью, а затем упаковывать их в пластиковые пакеты. Тем самым существенно сокращаются затраты на инкассацию и последующую обработку наличности.

В ходе операции депонирования CTS CM-24B пересчитывает и определяет подлинность банкнот, а также выявляет ветхие и сдвоенные купюры. Сдвоенные и подозрительные купюры, попадая в карман отбраковки, немедленно возвращаются оператору, ветхие купюры направляются





## CTS cashpro

*Визитная карточка*

Итальянская компания CTS cashpro работает на рынке с 1996 г. и является независимым подразделением компании CTS Electronics, разработчика устройств по работе с чека-

ми и кредитными картами, открытой в 1980 г. в качестве филиала отдела R&D компании Olivetti.

CTS cashpro – пионер в области разработки и производства электронных кассиров с функцией рециркуляции. С 2008 г. эксклюзивным дистрибьютором компании CTS cashpro по продажам электронных кассиров CM-18 на территории России и в странах СНГ является компания «Гамма-Центр». В 2011 г. компания «Гамма-Центр» получила эксклюзивные права на продажу всей линейки электронных кассиров компании CTS cashpro на территории России и стран СНГ.

На сегодняшний день в мире установлено более 34 тыс. единиц кассового оборудования с функцией рециркуляции производства CTS cashpro. Основными потребителями продукции CTS cashpro являются страны Европы (более 28 тыс.) и США (более 6 тыс.).

Применение оборудования CTS cashpro позволяет не только повысить качество банковского сервиса, но и существенно сократить издержки, связанные с ним. Именно этим объясняется возросший в последнее время интерес к продукции CTS cashpro, в основу которой заложена принципиально новая идеология организации расчетно-кассового обслуживания клиентов.

на отдельный барабан-накопитель, остальные распределяются по накопителям в соответствии со своим номиналом.

Восемь барабанов-накопителей (4+4) вместимостью до 500 или 1000 банкнот позволяют устройству работать с 16 валютами по 32 номинала. Что особенно важно, благодаря наличию депозитного модуля пользователь может регулировать их загрузку. Чтобы разгрузить накопители, оператор может перевести излишек наличности из модуля рециркуляции в депозитный модуль. В депозитный модуль попадают уже обандероленные банкноты, где они хранятся в двух пластиковых пакетах вместимостью до 40 корешков каждый. По команде оператора наполненные пакеты автоматически запаиваются.

### Пилотный проект: возможность принять взвешенное решение

На сегодняшний день в России введено в эксплуатацию более 150 электронных кассиров CTS CM-18 и CM-18T. Устройства установлены в отделениях 16 бан-

ков, расположенных по всей территории России, от Москвы до Владивостока. Пилотные проекты по внедрению данных моделей в настоящий момент проводятся еще в 12 банках.

В рамках пилотного проекта выбирается тестовая площадка (действующее отделение банка с наибольшим потоком клиентов), на которой устанавливается и вводится в эксплуатацию электронный кассир и управляющее ПО. После этого операционно-кассовый работник проходит курс обучения работе с новым оборудованием в соответствии с утвержденной банком технологической картой. Для закрепления полученных навыков специалисты компании «Гамма-Центр» сопровождают сотрудника банка в течение нескольких операционных дней.

В ходе проекта осуществляется мониторинг статистических данных о выполняемых операциях (тип, количество, время, сумма транзакции и др.), проводятся регулярные встречи со специалистами банка для обсуждения возникающих вопросов.

По завершении пилота, продолжительность которого, как правило, составляет 3–4 недели, производится расчет окупаемости оборудования в рамках одного отделения банка, а также оценка эффективности решения при установке 1–2 и более устройств по двум основным показателям: сокращение издержек и повышение качества обслуживания. Измерению подвергаются следующие параметры: операционные расходы, трудозатраты, расходы на хранение наличности, затраты на инкассацию и транспортировку наличности, расходы на безопасность и аренду площади, а также количество выполняемых операций, время, затрачиваемое на выполнение одной операции, и время на подведение итогов дня.

Хочется отметить, что, реализуя пилотный проект, банк получает прекрасную возможность на практике оценить эффективность и сроки окупаемости оборудования и ПО, а также принять взвешенное решение об их внедрении.

ПЛАС