

16+



БДМ

www.bdm.ru

БАНКИ И ДЕЛОВОЙ МИР

Гарегин ТОСУНЯН

**ПАРАДИГМА
ДОВЕРИЯ**

Владимир ЛЕПЁХИН

**РОССИИ ЕСТЬ
ЧЕМ ОТВЕТИТЬ**

Анкета БДМ

**БИТВА
ЗА КЛИЕНТА**

Марина ТАЛЬСКАЯ

**ИПОТЕКА:
УГАСАНИЕ ДРАЙВА**



КЛИЕНТ — НАШЕ ВСЁ!

РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ И ФИНАНСОВЫЙ ФОРУМ В ГЕРМАНИИ

12-15 ИЮНЯ
2014 года
Мюнхен, Германия
ПЯТАЯ СЕССИЯ



www.orgkomitet.com

ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЕ УЧАСТНИКИ ФОРУМА

- Государственная Дума
- Совет Федерации
- Министерство финансов
- Министерство экономического развития
- Министерство регионального развития
- Центральный банк
- Федеральная налоговая служба

Организационное обеспечение



ГЕНЕРАЛЬНЫЙ СПОНСОР



Финансовая группа Лайф
ПРОБИЗНЕСБАНК

СПОНСОРЫ



Альфа-Банк



ВНЕШПРОМБАНК



ВНЕШЭКОНОМБАНК



TRUST

ПАРТНЕРЫ



Ассоциация
Российских
Банков

**Аналитический
институт**

**БАНКОВСКИЕ
ТЕХНОЛОГИИ**

**СМ
СЕРВИС
И
ДЕЛОВАЯ
МАНЕЖ**

**III Банковская
аналитика**



Банковский
дело

**Бизнес
эксперт**

**БО
Банковское
обеспечение**

БСС

**ИНТЕР
СМИ
И
РЕСС**

**ИТАР
ТАСС**

МИРКАРТОЧЕК

NBJ



REUTERS

ОФИЦИАЛЬНЫЙ АВТОМОБИЛЬ





Запад-Восток
интеграция и развитие



Постоянно действующий Форум «Запад-Восток: интеграция и развитие»

является площадкой для диалога в области геоэкономики и финансов, поиска перспективы развития и интеграции стран европейского Востока и Запада на общем фоне системного кризиса, выработки адекватных мер реагирования учеными, политиками и представителями бизнеса стран евразийского пространства.

Генеральный спонсор:



Партнёры:

Мировой Общественный Форум «Диалог Цивилизаций»,
Общественная академия наук геоэкономики и глобалистики

Наблюдательный совет БДМ



ПРЕДСЕДАТЕЛЬ
НАБЛЮДАТЕЛЬНОГО СОВЕТА

Александр МУРЫЧЕВ

Первый исполнительный вице-президент РСПП, председатель Совета Ассоциации региональных банков России



Анатолий АКСАКОВ

Президент Ассоциации региональных банков России, депутат Государственной Думы ФС РФ



Александр ПОГУДИН

Член совета директоров Группы компаний «Центр финансовых технологий»



Михаил БАЙДАКОВ

Вице-президент Международного конгресса промышленников и предпринимателей, председатель правления «Миллениум Банка» (ЗАО)



Аркадий ЛОБАС

Генеральный директор ЗАО «ФлексСофт», советник президента Ассоциации региональных банков России



Павел САМИЕВ

Заместитель генерального директора рейтингового агентства «Эксперт РА»



Ян АРТ

Главный редактор агентства Bankir.Ru



Павел МЕДВЕДЕВ

Финансовый омбудсмен Ассоциации российских банков



Александр ТУРБАНОВ

Профессор Академии народного хозяйства и госслужбы при Президенте РФ



Михаил ГАПОНОВ

Председатель правления КБ «Ассоциация»



Дмитрий МИЗГУЛИН

Президент ОАО «Ханты-Мансийский банк»



Виктор ИВАНТЕР

Директор Института народнохозяйственного прогнозирования РАН



Александр ХАНДРУЕВ

Первый вице-президент Ассоциации региональных банков России



Александр ШОХИН

Президент Российского союза промышленников и предпринимателей



Руслан ГРИНБЕРГ

Директор Института экономики РАН

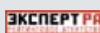
СТРАТЕГИЧЕСКИЙ ПАРТНЁР БДМ
«Миллениум Банк» (ЗАО)



БДМ — ИНФОРМАЦИОННЫЙ ПАРТНЁР
Ассоциации региональных
банков России

Российского союза
промышленников
и предпринимателей
Информационного агентства
Bankir.Ru
Рейтингового агентства
«Эксперт РА»

Запад-Восток
интересы и развитие



РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА
Виталий КОВАЛЕНКО

ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР
Людмила КОВАЛЕНКО

kla@bdm.ru

ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЛАВНОГО РЕДАКТОРА
Марина ТАЛЫСКАЯ

taliskaya.marina@yandex.ru

РЕДАКТОР РАЗДЕЛА «КАЧЕСТВО ЖИЗНИ»
Алекс ГРОМОВ

odd-loki@yandex.ru

ДИРЕКТОР ПО РАЗВИТИЮ
Иван ВОРОНЦОВ

ivan@bdm.ru

ДИРЕКТОР ПО РЕКЛАМЕ
Людмила БЕККЕР

bls@bdm.ru, ludmilabekker@mail.ru

ЗАМЕСТИТЕЛЬ ДИРЕКТОРА ПО РЕКЛАМЕ
Любовь ЛОГИНОВА

lubov.loginova@mail.ru

**СОБСТВЕННЫЙ КОРРЕСПОНДЕНТ БДМ
ПО СЕВЕРО-ЗАПАДУ И ПРИБАЛТИКЕ**
Леонид ЦИНГИССЕР

leonid.tsingisser@gmail.com

РАЗДЕЛ «ДОСЬЕ»

Нина БОРИСОВА, Ирина КУЗИНА,
Лариса НАЗАРОВА, Алексей РОМАЧЁВ

ГЛАВНЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ПАРТНЁР ЖУРНАЛА
Московское главное территориальное
управление Банка России

ВЁРСТКА, ДИЗАЙН, ОБЛОЖКА
Александр СОРОКИН

КОРРЕКТОР
Татьяна БАГИРОВА-МЕДВЕДЕВА

® — на правах рекламы

Журнал зарегистрирован в Комитете
Российской Федерации по печати.
Регистрационное свидетельство
ПИ № ФС 77-26288 от 17.11.2006

УЧРЕДИТЕЛЬ: издательство
ООО «Русский салон периодики»

© «БДМ. БАНКИ И ДЕЛОВОЙ МИР»

Перепечатка или воспроизведение
опубликованных материалов допускается
только с письменного разрешения редакции.
Редакция журнала не несёт ответственности
за содержание рекламных публикаций.
Мнения, высказываемые авторами
в публикуемых статьях, не всегда совпадают
с мнением редакции.

КАТЕГОРИЯ 16+

АДРЕС РЕДАКЦИИ
123557, Москва, ул. Климашкина, 12, оф. 3

ТЕЛЕФОН
8(499) 995-33-37

РЕДАКЦИОННАЯ ПОЧТА
edition@bdm.ru

Формат 60x90/8. Усл. п.л. 13
Тираж 15 000 экз.

ОТПЕЧАТАНО В ТИПОГРАФИИ «ЛИТЕРА-ПРИНТ»
г. Москва, ш. Энтузиастов, 11А, стр. 1
Тел.: 8(495) 640-83-62, 8(495) 771-34-77,
8(495) 769-51-80

Оформить подписку на журнал можно
в редакции или через каталоги:

Роспечать — индекс 79521;

Пресса России — индекс 13031;

Деловая Пресса — индекс 01402DP;

Книга-Сервис — тел. 8(495) 680-89-87;

Урал-Пресс — тел. 8(495) 961-23-62.



Фейсбук группа —

<http://www.facebook.com/groups/bdmmagazine>



Фейсбук страница —

<http://www.facebook.com/BDMmagazine>

Твиттер — <http://twitter.com/BDMmagazine>



В последние дни везде, где собирается
больше двух человек, говорят о Крыме.
И это закономерно. Другое дело, что
настроения по этому поводу разные: у кого-
то эйфория, у кого-то — размышления,
у кого-то — махровый пессимизм.
Мы, само собой, не остались в стороне от го-
рячей темы, но отдали приоритет мнению
наших экспертов, которые в специальном

разделе представляют различные точки зрения на сам факт присо-
единения к нашей стране нового субъекта и на последствия этого
шага. Надеюсь, вам будет интересно.

Что касается темы номера, то она всегда актуальна: как привлечь
и удержать клиента. Этому посвящена и наша анкета, на вопросы
которой отвечают банкиры из столицы и регионов, председатели
правления и руководители профильных подразделений.

Казалось бы, стремительное уменьшение числа банков должно выров-
нять ситуацию — «осиротевшие» клиенты рассредоточатся по рын-
ку, и проблема решится сама собой. Но не всё так просто. Продукты
и услуги у всех банков по большому счёту одинаковы, а клиент нынче
стал разборчивый и ищет, во-первых, абсолютной надёжности, а во-
вторых, особого отношения. То есть он хочет быть любимым и обла-
сканным своим банком, даже если не входит в немногочисленную ка-
тегорию VIP. Отсюда — программы лояльности, которые сейчас есть
едва ли не в каждой кредитной организации. Правда, все понимают
содержание этих программ по-разному: одни заманивают клиента
подарками, другие — бонусами, третьи — завышенным депозитным
процентом. Вроде бы нормальная потребительская философия, но,
оказывается, не всегда она достигает искомого результата: подарки
берут, а лояльности не проявляют и при малейшей турбулентности
на рынке готовы сменить банк. А то и просто — забирают вклад
и несут его конкуренту, который предлагает на 1% больше.

Но вообще-то ответ на вопрос, какой банк гражданин предпочтёт,
очень прост: тот, которому он доверяет. И проблеме доверия ров-
но столько лет, сколько существует наша банковская система.
Не раз это доверие подвергалось жёстким проверкам на прочность.
И сейчас рядовой клиент — снова в растерянности, наблюдая, как
с рынка исчезают, казалось бы, вполне благополучные организации.
Можно понять регулятора, который решил навести на рынке по-
рядок, ну а о миллионах клиентов кто подумает?

Людмила КОВАЛЕНКО