

ЦЕНТР ДИСТАНЦИОННЫХ КОНСУЛЬТАЦИЙ

В начале марта в Саратове при активном участии ГУ ЦБ по Саратовской области планирует начать работу единый «Центр Дистанционного консультирования» («ЦДК»), созданный на базе ООО «RICA» («Российское Международное Консалтинговое Агентство»). Более десяти лет одним из основных направлений деятельности «RICA» является финансовый консалтинг и аутсорсинг по финансово-кредитным и экономическим вопросам. Идея создания «ЦДК» принадлежит Вере Ларионовой, к.э.н., доценту кафедры учета финансов, банковского дела Саратовского института (РГТЭУ), финансовому директору «RICA». Она и рассказала «Саратовскому Бизнес-журналу» о целях и задачах единого центра.

Главная цель создания «ЦДК» — информирование населения области о банковских программах и продуктах в доступной форме, на основе индивидуального подхода. На данный момент число коммерческих банков, представительств которых действуют на территории области, подписывающих договор о сотрудничестве с «ЦДК» — приближается к ста организациям. Интерес банков понятен. Наш центр — универсальная справочная служба, специалисты которой по телефону проводят профессиональные консультации по широкому числу банковских вопросов: доходности вкладов, реальной стоимости кредитов, аренде сейфовых ячеек, денежным переводам и т.д. В единой базе данных «ЦБК» собрана информация по всем действующим банковским программам, как для частных лиц, так и для малого и среднего бизнеса. Основным отличием «ЦДК» от объединенных интернет-ресурсов, в которых банки размещают свою информацию, — является оперативность и структурированность. Подобные сайты администрируют, как правило, банковские сотрудники, для которых это всего лишь дополнительная часть к основной деятельности. Поэтому оперативность обновления информации соблюдается не всегда. У разных банков различается и структура предоставления информации, что осложняет сравнение условий и затягивает поиск «своего» варианта. Мы предлагаем индивидуальный поиск решений для вашего финансового вопроса, тем самым повышая качество клиентского сервиса в банковском секторе, скорость обслуживания. В итоге, стимулируется спрос на банковские продукты, привлекаются новые группы населения.

Структура информационного потока

Работа с таким колоссальным информационным объемом была бы не-

возможна без четкого структурирования. Вся информация распределяется по трем основным блокам. В первом блоке собраны вопросы, относящиеся к ведению ГУ ЦБ по Саратовской области. Это вопросы страхования вкладов, обмена ветхих денег, вопросы по ставке рефинансирования ЦБ, общие вопросы по законодательству и произошедшим изменениям. Второй блок включает в себя информацию коммерческих банков — местных и филиалов иногородних. Среди огромного количества банков, действующих на территории нашей области, только три имеют в Саратове специализированный call-центр. Ни для кого не секрет, что не всегда телефонный ответ сотрудника банка может дать информацию в полном объеме и в доступной форме. Не говоря уже о том, что для возможности сравнения условий в нескольких банках надо потратить несколько часов и провести десятки телефонных переговоров. «ЦДК» упрощает выбор и сокращает время поиска необходимого банковского продукта. В нашем центре, вопросы, которые относятся ко второму блоку, распределяются на три основные группы: линия розничного бизнеса, линия малого и среднего бизнеса, линия корпоративного бизнеса. В каждой группе собрана исчерпывающая информация по всем продуктам и программам. Для малого и среднего бизнеса: РКО, условия кредитования, депозитные операции, «пластиковые» проекты и прочее. Для розничного бизнеса: вклады, кредиты, банковские карты, денежные переводы, аренда сейфов, другие операции. Корпоративный бизнес сможет получить ответы на вопросы связанные с проектным и торговым финансированием, расчетами, экспортно-импортными операциями. Третий блок информационного потока «ЦДК» направлен на повышение финансовой грамотности

населения. В этом разделе оперативно обновляется информация о положении банковского сектора и отдельных банков для предупреждения панических настроений. К этому блоку относятся и популяризация современных финансовых и банковских инструментов, консультации по малоизвестным продуктам и организациям.

Время задавать вопросы

«ЦДК» начнет свою работу в марте этого года. Время работы консультационной службы: с 9 до 20 часов. Вначале планируем работать с двумя выходными днями — суббота и воскресенье. В дальнейшем, с ростом обращений, работать будем без выходных и, вероятно, увеличим продолжительность рабочего дня. Мы предъявляем высокие требования не только к уровню подготовки своих сотрудников, но и к их стрессоустойчивости, доброжелательности в общении. Все наши сотрудники имеют высшее экономическое образование по специализации «Финансы и кредит», опыт работы в финансовых организациях не менее двух лет, знакомы с нормативными актами, относящимися к финансово-кредитной деятельности, ориентируются в стратегических направлениях банковской системы. Идет постоянный контроль качества обслуживания клиентов, ведется запись телефонных звонков. Если у вас есть нерешенные вопросы, связанные с финансово-кредитными продуктами, необходим обстоятельный ответ и помощь в выборе лучших условий, — звоните в наш «Центр дистанционных консультаций».

г. Саратов, ул. Слонова, д. 1,
деловой центр «Парус», офис 127
тел.: (8452) 461-117, 460-755,
460-737, 460-604, 461-099
e-mail: rica@1gb.ru, ricacons@mail.ru
www.ricacons.ru