

**Лавриненко, С. Будущее, где все сидят по домам на карантине. Какой бизнес будет развиваться в эпидемию / С. Лавриненко // Банковский менеджмент. – 2020. – № 3. – С. 2-4.**

Эксперты прогнозируют повторение сценария мирового финансового кризиса 2008 года, в то время как некоторые отрасли уже демонстрируют гораздо более значительный спад. Каким станет будущее, в котором все сидят по домам в карантине? Какие бизнесы смогут выжить и заработать в таких условиях, а кому стоит готовиться к худшему – рассказал автор Telegram-канала «Колонка неcodера» Сергей Лавриненко.

**Фаулер Гэри. Как Covid-19 ускорил цифровую трансформацию мира / С. Лавриненко // Банковский менеджмент. – 2020. – № 3. – С. 5-7.**

Благодаря быстрому технологическому прогрессу цифровая трансформация стала сильным конкурентным преимуществом для многих компаний, стремящихся к успеху, росту и масштабированию.

Но хотя цифровая трансформация в глобальном масштабе уже началась, пандемия вынудила ускорить процесс невероятно быстрыми темпами.

COVID-19 полностью изменил привычный мир - от повседневной жизни людей до бизнес среды, и заставил человечество искать прежний нормальный мир в виртуальной реальности.

**Каракасянц, А. 10 трендов в банковской рознице / А. Каракасянц // Банковский менеджмент. – 2020. – № 3. – С. 8-9.**

Accenture представила 10 трендов, которые будут определять развитие банковского бизнеса в 2020 году. Аналитики Accenture сравнивают ситуацию в отрасли с изменениями погоды. Несмотря на глобальное потепление, в отдельных городах может отмечаться аномально холодная погода. Так же и в банкинге, многолетние, хорошо прогнозируемые тенденции, сочетаются с быстро возникающими «стихийными бедствиями». Основные тенденции 2020 года взаимосвязаны друг с другом: некоторые из них станут продолжением ранее существовавших трендов, другие будут усиливать или ослаблять их действие.

**Open banking: осеннее обострение // Банковский менеджмент. – 2020. – № 3. – С. 10-12.**

Сколько банков планируют контролировать, на что тратятся выданные кредиты, где можно будет получить кэшбэк за операции с наличными, какой сегмент платежей вырастет на 51% к 2024 году и другие новости индустрии.

**Open banking для конечного потребителя: примеры использования // Банковский менеджмент. – 2020. – № 3. – С. 13-15.**

В европейской банковской среде только и разговоров, что про Open Banking, однако конечные потребители в большинстве случаев смутно понимают, о чем речь и зачем им это надо. Информация в духе «открытый банк» и «доступ к вашей информации» звучит, мягко говоря, пугающе. Поэтому, пока банки дорабатывают свои Open API, рассказываем простым языком о том, что нужно знать каждому потребителю банковских услуг и приводим примеры.

**Менделеев, С. Дивный новый финансовый мир: как закрытие границ и тотальный карантин подтолкнет развитие финтеха / С. Менделеев // Банковский менеджмент. – 2020. – № 3. – С. 15-17.**

Самоизоляция, в которую постепенно погружается весь мир, предлагает новые возможности для роста новых финансовых сервисов. Какие финтех-направления будут расти и как заработать, когда все терпят убытки, рассказал Сергей Менделеев, CEO и основатель криптовалютной биржи Garantex.

**Максаков, А. Почему Fintech может стать бенефициаром пандемии / А. Максаков // Банковский менеджмент. – 2020. – № 3. – С. 18-19.**

Самоизоляция во время вспышки COVID-19 вызвала всплеск интереса к многим онлайн сервисам. Конечно, в первую очередь следует отметить службы доставки товаров первой необходимости (сегмент FMCG), которые в среднем увеличили выручку на 50% по сравнению с теми же месяцами 2019 года.

**Простов, Д. Игры в финтехе: как геймификация завоевывает аудиторию и сохраняет ее лояльность / Д. Простов // Банковский менеджмент. – 2020. – № 3. – С. 20-23.**

Объем рынка услуг по геймификации достигнет 30 млрд долларов к 2025 году, продолжив активную экспансию практически во все сферы жизни человека, прогнозирует аналитическое агентство Markets and Markets. Успех нового подхода, подкрепленный вступившим в стадию «финансовой зрелости» поколением миллениалов, стимулирует все большее число финансовых

организаций менять привычную модель взаимодействия с клиентом. Смена парадигмы, свидетелями которой мы стали в 2010-х, наглядно доказала, что геймификация – не игрушки, а рабочий инструмент в банковской сфере. Но что обусловило успех нового подхода?

**Арлазаров, В. Эволюция банковских карт: от металла до металла** / В. Арлазаров // Банковский менеджмент. – 2020. – № 3. – С. 24-26.

Все новые технологии базируются на знании и анализе того, откуда они появились и как изменялись с течением времени. Для улучшения технологий распознавания банковских карт, которыми я занимаюсь в Smart Engines, очень полезно знать, откуда берут начало банковские карты как технология, их историю и как они эволюционировали за сто с небольшим лет.

**Фролов, А. Эволюция платежных технологий 20-х годов** / А. Фролов // Банковский менеджмент. – 2020. – № 3. – С. 27-30.

**Медведев, В. Облачные банки** / В. Медведев // Банковский менеджмент. – 2020. – № 3. – С. 31-32.

Конкуренция на российском рынке банковских услуг предъявляет к кредитным организациям все более высокие требования. И скорость действия становится одним из самых сильных преимуществ. Как облака помогают гибко реагировать на быстро меняющиеся условия и как правильно организовать «переезд» банковских IT-систем в облако?

**Маркетинг во время кризиса: творческий подход и новая норма в PR и маркетинге** // Банковский менеджмент. – 2020. – № 3. – С. 33-35.

И еще немного о языке маркетинга во время COVID-19 и самых обсуждаемых брендах 2019 года.

**Энкутеску Андреа. 9 шагов к клиентоцентричности** / Энкутеску Андреа // Банковский менеджмент. – 2020. – № 3. – С. 36-38.

**Барина Ю. Клиенты снова стали брать трубку. Продажи и пандемия** / Ю. Барина // Банковский менеджмент. – 2020. – № 3. – С. 39-40.

По словам директоров по продажам PandaDoc, Zoom, Vidyad каналы первой коммуникации с новым клиентом изменились во время карантина. E-mail игнорируется еще более безжалостно, мессенджеры набирают силу, но самое поразительное, что клиенты стали отвечать на звонки.

Нам самим ежедневно звонят менеджеры по продажам из банков, инвестиционных компаний и пытаются продать свои услуги. Часто это получается коряво, навязчиво и «как со стенкой говоришь». Поэтому мы решили поделиться своим алгоритмом первого звонка клиенту. В основе – human-to-human продажи. И никакой назойливости.

**Барташевич, М. Как не отправить клиента на "кладбище". 10 ошибок в продажах** / М. Барташевич // Банковский менеджмент. – 2020. – № 3. – С. 41-42.

О каких вещах порой забывают даже опытные менеджеры по продажам, общаясь с клиентами? Чего точно не стоит делать новичкам? Максим Барташевич, эксперт по продажам, бизнес-тренер консалтинговой группы «Здесь и Сейчас» рассказывает о распространенных ошибках. Вот почему их лучше не совершать.

**Бурлакова, О. Как бизнесу справиться с негативом в медиа?** / О. Бурлакова // Банковский менеджмент. – 2020. – № 3. – С. 43-44.

Иногда кризис вызывает не пандемия, а чей-то разгромный комментарий в сети. Преподаватель курса Skillbox «PR-менеджер от PRT» Ольга Бурлакова, Senior Account Manager PRT Edelman Affiliate, рассказывает, как бизнесу справляться с негативом в медиа.

**Боллс Ричард. Изменение, произошедшие на рынках труда за последнее время** / Боллс Ричард // Банковский менеджмент. – 2020. – № 3. – С. 45-51.

**Хлебников, Д. "Уловка-22" экономики увольнений и экономика знаний** / Д. Хлебников // Банковский менеджмент. – 2020. – № 3. – С. 52-53.

В чем состоит логический парадокс, сложившийся на рынке труда? Что такое "экономика увольнений" и как работодателям и наемному персоналу научиться взаимодействовать в новых реалиях?

**9 трендов, которая следует учитывать руководителям HR во время и после пандемии** // Банковский менеджмент. – 2020. – № 3. – С. 54.