

# Банк.МОТЕ

Корпоративное издание

№2 ноябрь '08

## В номере:

### В центре внимания

У вас нет лишнего билетика? Такого вопроса театральный Минск не слышал давно. Но именно его с надеждой задавали и заядлые театралы, и простые обыватели во время проведения «Театральной недели с Белгазпромбанком».

### Тим-билдинг

В нашем банке стало хорошей традицией ездить на автобусе по Европе. В конце сентября сотрудники вновь отправились в тур по европейским городам. В этот раз программа была сверхнасыщенной – Берлин, Амстердам, Брюссель, Париж, Реймс, Люксембург – и все за одну неделю. В окне автобуса калейдоскопом мелькали не то что города – страны.

### Технологии

Клиент прикладывает свою пластиковую карту к специальному устройству у входа в банк, двери автоматически открываются и приятный голос приглашает его войти. В этот момент на компьютере персонального менеджера клиента появится сообщение о его приходе и история последних операций. Десяток лет назад это казалось фантастикой, а сегодня подобные технологические решения уже повсюду разрабатываются и даже внедряются.

## 1 Виктор Бабарико: «Из кризиса выйдем достойно»

Последние несколько недель глобальный финансовый кризис стал проблемой номер один не только для многих стран Запада, но и вплотную приблизился к границам Беларуси.

## В номере:

Виктор Бабарико: «Из кризиса выйдем достойно».....	2
У вас нет лишнего билетика?.....	3
Евротур-2008: осенние каникулы.....	7
Банк будущего: все для клиента .....	12
Окна с видом на Арарат.....	14



# Виктор Бабарико: «Из кризиса выйдем достойно»



Виктор Дмитриевич Бабарико  
председатель правления  
ОАО «Белгазпромбанк»

Российские и, даже в большей мере, украинские банки уже столкнулись с нехваткой ресурсов, оттоком средств частных вкладчиков, снижением доверия к банковским операциям. Минует ли чаша сия нашу страну? «Банк.NOTE» обратился за комментарием к председателю правления Белгазпромбанка Виктору Бабарико.

## Мудрый предпочитает профилактику

– Несмотря на относительную неразвитость финансового рынка и относительную замкнутость банковского сектора Беларуси, нельзя сказать, что кризис обойдет республику стороной. Мы являемся частью мировой системы, и то, что у нас отсутствует фондовый рынок и показатели кризиса, не означает, что Беларусь не испытает на себе его влияние. Один из членов правления привел по этому поводу хорошее сравнение: если у нас нет градусника и мы не меряем температуру, это не значит, что ее у нас нет. Мы ее обнаружим, но поздно, а ведь лечение намного сложнее, чем профилактика.

Последние несколько недель глобальный финансовый кризис стал проблемой номер один не только для многих стран Запада, но и вплотную приблизился к границам Беларуси.

Мы понимали, что общемировой кризис серьезно затронет Россию, и заблаговременно, еще в сентябре, провели консультации с акционерами. Уже тогда мы приняли меры, которые помогут снизить до минимума последствия кризиса, если он все-таки окажет сильное воздействие на Беларусь.

Основной риск, с нашей точки зрения, лежит в области межбанковского кредитования и пополнения ресурсной базы за счет внешних источников. Сейчас банк особенно жестко подходит к сбалансированности активных и пассивных операций. И если вдруг случится так, что не будет возможности делать заимствования на внешних рынках, мы в течение длительного периода сможем обойтись средствами из внутренних источников.

Получается, что здоровому организму, каким является наш банк, мы ввели профилактическую «вакцину». И я уверен, что это правильно. Акционеры, в первую очередь Газпромбанк и Газпром, положительно оценили наши действия. Мы можем не сомневаться в том, что если вдруг «вакцина» не поможет или степень воздействия кризиса будет очень серьезной, проблем с поддержкой с их стороны не будет. Конечно, эти структуры пострадали от кризиса: упала капитализация Газпрома, в Газпромбанке вводятся определенные ограничения на выполнение активных и пассивных операций. Увеличивается стоимость ресурсов для наших акционеров и, соответственно, для нас и наших клиентов. Но даже в таких условиях их помощь Белгазпромбанку будет исчисляться суммами, которые нельзя назвать критическими для российских акционеров. Уровень Газпромбанка и Газпрома – сотни миллиардов долларов,

мы же, хоть и крупное учреждение по меркам Беларуси, не очень большой банк в масштабах Газпрома и Газпромбанка.

## Только без паники!

Экономика Беларуси не настолько сильно зависит от внешних рынков, чтобы испытывать долгосрочные проблемы из-за кризиса. А вот краткосрочные, безусловно, будут. Но, судя по публикациям в прессе, и Нацбанк, и правительство, и сами банки предпринимают совершенно правильные действия. Правда, позже, чем мы. Возможно, все пошло на «вакцинацию», увидев, что это сделали мы – как обычно, мы оказались первыми.

Совершенно точно могу сказать, каких последствий кризиса мы не избежим: получить кредит, в особенности валютный, будет сложнее, вырастут ставки по кредитам, ужесточатся требования банков к кредитополучателям.

А вот вкладчики даже в какой-то степени выиграют. Суммы гарантированных вкладов в России и во всем мире достаточно серьезно повысились. Кроме этого, поскольку увеличивается стоимость заимствования, возрастет и стоимость привлечения ресурсов.

Я не вижу каких-либо оснований полагать, что, например, произойдет изъятие валюты из банков или населению не будут возвращены вклады – такой поворот событий практически непредставим. Если проанализировать ситуацию в странах, которые уже подверглись этому кризису, мы увидим, что особенно сильно население волновалось только в США. Вообще же надо понимать, что это межбанковский кризис, а не кризис,



связанный с вкладами населения. Пострадает лишь тот, кто будет суесться или попытается на этом заработать. В условиях кризиса можно заработать либо случайно, либо если ты профессиональный инвестор. Самый разумный способ безопасно хранить свои деньги – это диверсифицировать портфель сбережений. Если, условно говоря, у вас есть десять тысяч, лучше разбить их на три-четыре валюты в равных долях – и вы будете защищены от колебаний. Такая стратегия верна во все времена, потому что приносит стабильность и обеспечивает сохранность капитала, невзирая на валютные колебания.

Вряд ли произойдет обвал белорусского рубля, потому что наша экономика сейчас на подъеме. Также не вижу целесообразности в бегстве от доллара к евро или наоборот. Во всем мире этой валюты настолько много, что будет сделано все, чтобы не допустить удара по населению.

#### А дальше?

Глубину и длительность кризиса прогнозировать очень сложно, потому что они зависят, в том числе, и от того, что происходит в политике. До тех пор пока в США не пройдут президентские выборы, пока не будут выработаны принципы отношения России с мировым сообществом и ЕС с США, систему будет лихорадить. Но я думаю, что уже в конце этого года – начале следующего наступит ясность. Утверждать, что мы уже нащупали «дно» этого кризиса, рано. В этом отношении я оптимист. Это пессимисты верят, что хуже не бывает, я же верю, что хуже может быть всегда. Нужно быть просто к этому готовым. Нельзя обеспечить формирование безрискового бизнеса, но можно и нужно научиться выстраивать систему оценки и управления рисками. А в этом специалисты нашего банка всегда были на высоте.

В заключении хочу еще раз подчеркнуть, что мы предприняли все меры, которые позволят нам не только не пострадать от кризиса, но и в какой-то мере выиграть. Не в материальном отношении, а с точки зрения демонстрации нашей надежности, верных действий со стороны менеджмента и акционеров. Это не первый кризис, который случается за время существования нашего банка. Были 1994-й, 1998-й, 2001-й, 2004-й годы. Из всех этих кризисов мы выходили очень достойно, потому что следовали законам и логике развития экономики. Достойно выйдем и из этого. Важно помнить (извините за легкую коррекцию классика), что если есть бардак и паника, то это не в квартире, а в головах. Сохраняйте ясность мышления и уверенность в собственных силах. Мы были и остаемся лучшим банком с лучшими акционерами, сотрудниками и клиентами.

## У вас нет лишнего билетика?



Такого вопроса театральная Минск не слышал давно. Но именно его с надеждой задавали и заядлые театралы, и простые обыватели во время проведения «Театральной недели с Белгазпромбанком».

О значении недели для культурной жизни города и фестивальной «кухне» журналу «Банк.NOTE» рассказали сокоординаторы этого проекта – Виргиния Тар-

наускайте, директор Литовского центра культуры, образования и информации, и Антонина Михальцова, генеральный секретарь Белорусского центра между-

народного института театра ЮНЕСКО. Именно их банк привлек в качестве основных консультантов и помощников в организации своей театральной недели.



### – Как оценила театральную инициативу банка общественность?

**Виргиния Тарнаускайте:** То, что банк стал организатором и учредителем театрального фестиваля – небывалый прецедент и для Беларуси, и для других стран. Обычно такие учреждения просто дают деньги и выступают в роли сторонних наблюдателей. В вашем случае все было не так, потому что инициировал этот проект, я считаю, уникальный человек. Виктор Дмитриевич Бабарико – председатель правления банка – был на каждом спектакле, после каждого представления уделял время труппе – он ходил в театр как на работу! Я недавно была в Литве, где выслушала очень много комплиментов председателю в Департаменте национальных меньшинств и эмиграции при правительстве. На спектаклях присутствовали правительственные делегации, приезжал консулат Литовской республики из Гродно. Они слышали выступления Бабарико и отметили то, насколько профессионально он подошел к делу. Я бы сказала, что неделя стала не только открытием новой формы театрального мероприятия, но и открытием личности.



Виргиния Тарнаускайте

### – Что нового привнесла неделя «Смотрим Шекспира» в театральную жизнь Беларуси?

**В. Т.:** Не только Беларуси: «Отелло» приезжали посмотреть из Киева и Санкт-Петербурга. Някрошюс оброс массой

легенд, и очень хорошо, что выступление его театра наконец состоялось в Минске. Оно развеяло некие фантазии, все поняли, что его спектакли – это что-то человеческое, земное. Конечно, это совершенно другая школа, другой стиль игры. Сами литовцы так говорят о его спектаклях: испытание Някрошюсом.

В Минске давно не спрашивали лишнего билетика. А тут – ажиотаж. Причем зал был, если можно так сказать, идеальным. Ведь билеты, как это часто бывает, не распространялись среди людей, которые не особо интересуются театром. Их можно было купить в одной кассе и заказать по двум телефонам – то есть «случайных» людей в зале не было. Были те, кто увидел рекламу и пришел в кассу. Я видела, как возле Дома Офицеров люди предлагали двойную цену за билеты!

**Антонина Михальцова:** Это настоящий подарок для зрителей. К нам обращались из Гомеля, Бреста, Могилева, Молодечно. Позвонил молодой человек из Дзержинска, когда билеты уже закончились. Я ему объясняю: «Поздно звоните, билетов нет». А он: «Я очень хочу попасть на театральную неделю, понимаете, очень! Я никогда не был в театре. А тут увидел рекламу и страшно захотел посмотреть эти спектакли!» И я не смогла удержаться от того, чтобы не отдать ему билеты, которые оставила «на всякий случай».

### – Может быть, стоит подумать о более вместительном зале для следующего фестиваля?

**В. Т.:** Это проблема. Когда приглашаешь на гастроли коллектив, получаешь райдер с техническими требованиями, где сказано: ширина сцены должна быть такой-то, глубина – такой-то. Их не интересует зал, их интересует сцена. А из всех минских площадок только одна примерно подходила по своим характеристикам – это сцена Дома Офицеров. Хотя она чудовищная по своему техническому оснащению. Хорошо еще, что на ней выступает оперный театр, благодаря этому там есть хорошее освещение.

### – Театральная неделя помогла подогреть интерес к минским театральным коллективам?

**В. Т.:** «Макбет» в купаловском идет полтора года и ни разу не собирал аншлага. А на фестивальной показе свободных мест не было. То же самое могу сказать и про «Укрощение строптивой». Зрители увидели рекламу и тут же бросились за билетами. Это, с одной стороны, говорит и об интересе к фестивалю, а с другой – о недоработках наших театров в отношении рекламы своих постановок.



Антонина Михальцова

### – То, что видели зрители – это парадная сторона фестиваля. Но есть и другая, организационная. Насколько трудно было все подготовить?

**В. Т.:** Чтобы получить гастрольное разрешение для приезжих коллективов, нам пришлось пройти через горнило испытаний. Каждое удостоверение имеет свой порядковый номер, «Отелло» и «Сон в летнюю ночь» были за номерами 118 и 119. Вдумайтесь: чуть меньше, чем за год, в двухмиллионном городе состоялось только 119 показов гастрольных спектаклей! Причины может быть две: либо у приглашающей стороны нет денег, либо она не выдерживает процедуры хождения по инстанциям.

**А. М.:** Нужно было получить подписи районного управления культуры, МЧС, ГУВД, управления культуры Мингорисполкома, других организаций. Везде нам все подписывали без проблем, в ГУВД удивлялись: «Едут солидные театры, к нам-то зачем вас отправляют?!» Зато в МЧС отыгрались за всех. Я неделю практически жила там.



**В. Т.:** Таможня – это отдельная история. Вы думаете, мы сидели сложа руки и ждали последнего дня, когда придет машина с декорациями? Я заранее съездила в Литву, поговорила с начальником пограничной таможни. Мы заручились поддержкой замначальника региональной таможни в Кунцевщине, который отправил письмо со своей резолюцией в таможенный терминал. Я туда звонила несколько раз накануне, мне отвечали: «Не волнуйтесь, приедут декорации – проблем не возникнет».

**А. М.:** И, несмотря на все эти усилия, в день приезда литовцев я с половины двенадцатого дня до семи часов вечера находилась на таможне! Все это время декларанты не знали, как оформить одну-единственную машину с декорациями. А первоначально нам вообще сказали, что ее не успеют растаможить 24-го сентября, в лучшем случае – 25-го к вечеру, в день выступления. Но они сорвали бы спектакль!

**В. Т.:** Дом Офицеров – тоже своеобразная организация. А тут еще литовцы со своим открытым огнем. За два часа до «Отелло» пожарная служба Дома Офицеров сказала: «Снимаем спектакль». В тот момент нас по-настоящему трясло, было ощущение, что мы – зачинщики какого-то злодейства.



Виктор Бабарико выступает на открытии «Театральной недели с Белгазпромбанком»

**А. М.:** Восемь лет труппа Някрошюса ездит со своим спектаклем по всему миру, и ни разу ничего не загорелось! У них все продумано, декорации пропитаны специальным составом.

**– Как проходили переговоры с приезжими театрами?**

**В. Т.:** Если возвращаешься в этом мире давно, то пригласить коллектив – не архисложная задача. Разговор с Някрошюсом в Вильнюсе состоялся вот так, как сейчас, – мило, у кофе. Някрошюс сразу согласился: «Да, нам очень интересно,

мы никогда не были в Минске». Хорошо, что мы начали договариваться с ними заранее, в январе. Они нашли между Бразилией и Мексикой «окошко» для Беларуси. С литовцами работать очень просто. У них колоссальный гастрольный опыт – они катаются по всему миру, у них все отлажено. И команда ездит небольшая – они не везут с собой младшего помощника старшего ассистента второго осветителя. Их райдер предельно четок.

Первоначально мы планировали, что второй коллектив будет из Москвы. Можно было привезти МХАТовского «Гамлета», но исполнитель главной роли находился в США у больной жены. Тогда мы обратились к Санкт-Петербургским театрам. У «комиссаржевки» из шекспировских постановок есть «Буря» и «Сон в летнюю ночь». Но в «Буре» очень много декораций, поэтому мы остановились на втором спектакле.

**– Выбор шекспировской темы себя оправдал?**

**В. Т.:** Мне кажется правильным то, что мы взяли шекспировскую планку, потому что, как я всегда повторяю, Шекспир – это фундамент театра.

**А. М.:** Шекспир – это высокая драматургия. До него, пожалуй, ни один современный драматург не дотянул. И театральная неделя действительно подхлестнула интерес к нему. Я преподаю сценическую речь, и после театральной



Слева направо: Первый заместитель председателя правления Белгазпромбанка Алексей Задойко, исполнитель роли Отелло в одноименном спектакле Владас Багдонас, заместитель председателя правления Белгазпромбанка Александр Ильясюк, исполнительница роли Дездемоны Эгле Шпокайте, начальник отдела рекламы и связей с общественностью Белгазпромбанка Сергей Приемко





Театр им. Веры Комиссаржевской получил благодарность организаторов театральной недели «За доставленную радость соприкосновения с высоким искусством»

недели все мои студенты подготовили домашнее задание – монологи – по Шекспиру.

Еще был смешной случай. Позвонил молодой человек: «Скажите, а правда ли Шекспир приезжает?» Я подумала, что он шутит, и попыталась парировать: да, говорю, приезжает. «Что, сам?» И тут я поняла, что он просто не знает, кто такой Шекспир.

**– Вы не думаете, что четырех спектаклей недостаточно для такого масштабного события?**

**В. Т.:** Это мероприятие энергетически цельное – как вспышка. Мне кажется, здесь должна быть позиция «мал золотник, да дорог». Если театральную неделю растянуть, может получиться хуже: зрители просто устанут, да и финансово могут не одолеть все спектакли.

**– Как вы считаете, удалось ли Белгазпромбанку своей акцией привлечь внимание к себе как к бренду?**

**В. Т.:** Однозначно. Ваш банк очень удачно занял эту нишу, и если он продолжит эту традицию, будет здорово. Но хотелось бы, чтобы кто-то еще из чувства соперничества сделал что-то подобное.

**А. М.:** Я думаю, что Виктор Бабарико принадлежит к когорте тех личностей, что и Савва Морозов. Как ни банально это прозвучит, но в наши дни мало найдется людей, готовых финансировать театральное искусство.



# Евротур-2008: осенние каникулы



В нашем банке стало хорошей традицией ездить на автобусе по Европе. В конце сентября сотрудники вновь отправились в тур по европейским городам. В этот раз программа была сверхнасыщенной – Берлин, Амстердам, Брюссель, Париж, Реймс, Люксембург – и все за одну неделю. В окне автобуса калейдоскопом мелькали не то что города – страны.



Берлинский кафедральный собор - одно из самых импозантных сооружений города. Возведен в годы правления Вильгельма II (1883-1905).

## БЕРЛИН

В течение целого дня туристы осматривали знаменитые на весь мир достопримечательности немецкой столицы – Трептов-парк, восстановленное здание рейхстага, Бранденбургские ворота, Берлинский кафедральный собор, концертный зал Шаушпильхаус.

Экскурсия по столице Германии пришла на закрытие Октоберфеста, который, к слову, не оправдал ожиданий некоторых участников поездки. Алексей Берладский: «В Берлине никакого веселья, вся молодежь уехала в Баварию на закрытие фестиваля. Остались только люди крайне почтенного возраста, степенно потягивающие пиво из огромных кружек в палатке под телебашней».





Неоправдавшиеся ожидания от Октоберфеста не помешали участникам поездки насладиться главным атрибутом праздника

Неоправдавшиеся ожидания от Октоберфеста не помешали участникам поездки насладиться главным атрибутом праздника

В Германии пенный напиток невозможно представить без знаменитых мюнхенских колбасок. Их вкусовые качества группа оценила по достоинству. Равно как и немецкую педантичность. Елена Швед: «Берлин понравился мне своей хозяйственностью и основательностью».

Немецкий порядок, а также все еще существующую разницу между восточной и западной частями Берлина отметил и Егор Сидорович: «За 18 лет столица Германии так и не стала единым городом. Берлин по-прежнему два – наполненный историческими зданиями, все еще приводимый в порядок Восточный, и современный, офисный, стеклобетонный Западный. Но оба по-настоящему немецкие, как пиво с сосисками. Порядок во всем – каждое дерево в городе имеет номер».



Лучшая иллюстрация внутренней свободы голландцев

## АМСТЕРДАМ

Амстердам – город свободных нравов, домов на воде и бродячих шарманщиков. Жизнь здесь кипит и днем и ночью, люди дружелюбны, приветливы и, по вполне объяснимым причинам, перманентно счастливы.

Но не только легализованными удовольствиями примечательна столица Голландии. Егор Сидорович: «Амстердам, пожалуй, может поспорить с Копенга-



Амстердам встретил белорусских гостей истинно голландским духом



Любовь к велосипедам и голуби





Брюссель. Панорамный вид центра города

геном за звание велосипедной столицы Европы. Старые и современные, одно- и двухместные, мужские и дамские, простые и сверттехнологичные – в Амстердаме изобрести велосипед невозможно, они там уже все есть. Впервые в жизни я наблюдал велосипедную «пробку» и отряд велополицейских».

Егору вторит Елена Веренич: «Да, велосипедистов в Голландии много, и их права уважают. Если велосипедист собьет пешехода на велосипедной дорожке, виноват будет пешеход, потому что не имеет права там ходить». И добавляет: «Голландцы покоряют своей раскрепощенностью. Это вообще очень свободная страна, не распушенная, а именно свободная».



Знаменитая скульптура мало чем отличается от изображений писающих мальчиков на масскультовых картинках, украшавших двери санузлов

### БРЮССЕЛЬ

Помимо архитектурного великолепия, одним из бесспорных достоинств бельгийской столицы евротуристы единодушно признали совершенно фантастические кондитерские. Елена Швед даже посчитала их то чное количество: «На территории Бельгии работают две тысячи шоколадных магазинчиков, в которых продаются невероятно вкусные лакомства!»

А вот знаменитая статуя писающего мальчика путешественников не впечат-



Сувенирная продукция представлена в ассортименте

лила. С легкой небрежностью отозвался о ней Егор Сидорович: «Знаменитый «писающий мальчик» – заурядная скульптура, вокруг которой создан рекламный ореол».

### ПАРИЖ

Город влюбленных произвел на путешественников наиболее сильное впечатление. Это и немудрено: для того, чтобы вкусить парижскую жизнь, у туристов был не один день. Егор Сидорович поделился своими лингвистическими наблюдениями: «Пройти 200 метров по центру Парижа и не услышать русскую речь – задача



Увлеченные экскурсией туристы могли запросто потеряться в дворцовых лабиринтах

нетривиальная, почти невыполнимая. Очень быстро это перестает удивлять. Как и белорусское слово «пачакай», многократно произносимое афрофранцузским торговцем сувенирами».

У Елены Швед свой взгляд на шарм и обаяние французской столицы, продик-



тованный статусом руководителя группы: «Всю красоту и прелесть Парижа можно прочувствовать не только гуляя по набережной Сены, любуясь колоннадой Нотр-Дама или забравшись на последний уровень Эйфелевой башни, но и опасаясь, что кто-то из сотрудников, излишне очарованный городом, отстанет от группы».

А Евгения Сизикова французская столица и вовсе вдохновила на содержательный рассказ: «Увидеть Париж и умереть!»



В тесно уютящихся на улочках Парижа магазинах продается все, что угодно



Роскошные интерьеры старинного Версальского дворца украшают современные арт-объекты

Такое известное высказывание можно часто услышать от большинства людей, населяющих одну шестую часть суши, когда речь заходит о столице Франции. Однако пока наш автобус мчался по пригородам и окраине Парижа, представление о нем как о культурной, кулинарной и модной столице мира начинало потихоньку тускнеть. Париж скорее походил на типичный город среднего востока с узкими улочками, заполненными магазинчиками и лавками, в которых предлагают купить все,



Туристы фотографировались на фоне достопримечательностей в самых причудливых позах

что угодно: от шпильки и булавки до последних коллекций крупнейших домов моды по «доступным ценам».

В тесно уютящихся на улочках Парижа магазинах продается все, что угодно

Первый день в Париже запомнился скоростной экскурсией с двумя краткими остановками. Одна – на обзорной площадке с видом на Эйфелеву башню, вторая – возле Дома инвалидов.



Елена Веренич побывала на ночном шоу в кабаре «Мулэн-Руж»: «Шоу по-настоящему завораживает. За это не жалко выложить 90 евро».





Французы и не догадываются, что главный символ Парижа можно использовать как носитель для социальной рекламы

Обе «высадки» проходили по одному сценарию: люди врассыпную бежали от автобуса, в самых причудливых позах облепляли близлежащие достопримечательности для «фото на память», усердно фотографировали все вокруг и под крики «Цигель, цигель, ай лю-лю!» возвращались в автобус.

Туристы фотографировались на фоне достопримечательностей в самых причудливых позах

Затем последовал экстренный подъем на Эйфелеву башню и такой же спуск с оной. Особенно пристальное внимание группа уделила ночной подсветке башни, раскрасившей последнюю в «фирменный» цвет Евросоюза. При этом белорусы искренне признались себе, что до нашей Национальной библиотеки с ее риторическим вопросом о том, установили ли мы у себя дома пожар-

ный извещатель, Эйфелевой башне еще расти и расти.

Французы и не догадываются, что главный символ Парижа можно использовать как носитель для социальной рекламы

Второй день в Париже ознаменовался прогулкой по Монмартру и посещением Версальского дворца. Дворцовый ансамбль украшала выставка одного малоизвестного, но очень плодовитого художника, творящего под псевдонимом Jeff Koons. Его несомненно талантливые произведения – разного рода надувные зайцы, промышленные образцы пылесосов и иные объекты – были представлены даже в королевских опочивальнях Версаля.

Роскошные интерьеры старинного дворца украшают современные арт-объекты

И конечно, нельзя не упомянуть замечательную женщину, которая сопровождала нас в туре по Европе.

## ЛЮКСЕМБУРГ

О Люксембурге все единогласно ото-звались как об «игрушечном» городе. Егор Сидорович даже заговорил афоризмами: «Все достопримечательности столицы уместились в полторачасовую



Территория герцогства столь мала, что название страны не помещается на отведенном ему месте на географической карте



Александра

экскурсию. Город похож на вкусное многослойное пирожное, которым не наешься, но вкус оценишь».

Территория герцогства столь мала, что название страны не помещается на отведенном ему месте на географической карте

Этот сказочный город стал последней точкой в маршруте Евротура-2008.



# Банк будущего: все для клиента



Клиент прикладывает свою пластиковую карту к специальному устройству у входа в банк, двери автоматически открываются и приятный голос приглашает его войти. В этот момент на компьютере персонального менеджера клиента появится сообщение о его приходе и история последних операций. Десяток лет назад это казалось фантастикой, а сегодня подобные технологические решения уже вовсю разрабатываются и даже внедряются.

Как будет выглядеть отделение современного банка в ближайшем будущем? Уже сегодня существуют хай-тек разработки для финансового сектора, позволяющие не только оптимизировать и контролировать на всех стадиях взаимоотношения с клиентами, но и наиболее эффективно организовать рабочее пространство сотрудников. В технологической лаборатории Accenture можно обнаружить демонстрационный зал под интригующим названием NGBank (Next Generation Bank) – банк нового поколения. Концепция компании подразумевает, что информационная система банка идентифицирует клиента уже на входе в здание. Более того, система способна заранее предположить, с каким вопросом клиент придет в банк. Реализовать это специалисты Accenture предлагают с помощью популярных сегодня технологий RFID (Radio Frequency Identification – радиочастотная идентификация) и NFC (Near Field Communication – беспроводная

передача данных на короткое расстояние). Самый удобный для клиента вариант – когда RFID-метка «зашита» в банковскую пластиковую карту. Достаточно приложить ее к считывающему устройству, и двери автоматически раскроются, приятный голос обратится к клиенту по имени и пригласит его войти в банк. В этот момент на компьютере у менеджера, ведущего дела посетителя, появится сообщение о его приходе, а также краткая история последних операций по его счетам. После идентификации клиента ИТ-система выберет один из сценариев работы.

### Максимальная самостоятельность

Вполне возможно, что клиенту даже не потребуется помощь персонала банка. В зоне самообслуживания будут находиться терминалы, позволяющие самостоятельно совершать простые операции: оплачивать счета, просматривать статистику, переводить



Уже на входе в здание информационная система банка будет идентифицировать клиента



средства, вносить очередной платеж по погашению кредита. Сам процесс авторизации не сложен: для этого есть карта, которую достаточно вставить в картоприемник или приложить к считывающей поверхности. Карта с RFID-меткой – не единственный вариант работы с клиентом. Существуют и другие возможности идентификации: по лицу, отпечатку пальца, рисунку сетчатки глаза, специальному радиочипу, встроенному в мобильный телефон.

Возможность самообслуживания по простым операциям позволяет решить одну из самых серьезных для банков проблем – уменьшить время ожидания посетителей и длину очередей. Ведь практика показывает, что ожидание больше всего раздражает клиентов.

### Предугадываемые потребности

Концепция NGBank предусматривает и оптимизацию каналов привлечения новых клиентов. Так, бумажные буклеты для тех, кто впервые пришел в банк и хочет ознакомиться с условиями предоставления различных услуг, могут быть оснащены RFID-метками. Взяв такой проспект и пройдя в информационную зону, посетитель сможет узнать все необходимое с помощью интерактивной видеостены, где автоматически появится информация об услуге. Видеостена представляет собой толстое стекло с матовой поверхностью, на которую проецируется изображение. Прикос-

новения к экрану отслеживаются не чувствительным слоем на самом дисплее, а несколькими видеокамерами, установленными по его краям. Такие видеостены могут одновременно обслуживать несколько человек. Касаясь стены, клиент входит в нужный раздел информационной системы банка и получает интересующие его данные.

Если посетителю необходимо что-то уточнить, стоя в очереди не придется. Достаточно кликнуть по соответствующей закладке, и на экране раскроется окно, на которое подается сигнал с видеокамеры на столе служащего банка. Менеджер и клиент могут слышать друг друга: специальная технология концентрирует звук буквально перед лицом посетителя. В то же время человек, стоящий рядом с ним, ничего услышать не сможет.

Нужна личная встреча? Посетитель проходит в соответствующую зону переговоров, где его ждет менеджер, заранее изучивший досье клиента. Ведь сотрудник банка обязан не просто внимательно слушать посетителя – у него всегда должно быть наготове решение его проблем.

### Приятные процедуры

Одной из самых неприятных и длительных процедур в банке является заполнение всевозможных анкет и заявлений. Особенно это касается тех, кто только решил открыть счет. Помочь сможет

специальный терминал. Посетитель пройдет к стойке с электронным пером – устройством, которое объединяет в себе обычную ручку с миниатюрной видеокамерой и радиопередатчиком, посылающим информацию прямо в банковский компьютер. Клиент заполняет анкету, а в ПК остается графическое изображение формуляра с почерком и подписью клиента. Записи в формуляре автоматически переводятся в текстовую форму и остаются в базе.

Рядом со стойкой можно поставить небольшой сканер, который снимает изображение удостоверения личности. Данные из документа также переводятся в текстовую форму и заносятся в базу. В идеале подавляющее большинство процедур в банке должны стать безбумажными.

### Оптимальное размещение

Если посмотреть на внутреннее устройство банка, можно выделить несколько зон: зону самообслуживания, информационную и консультационную зоны. Кроме того, имеет смысл создать еще две зоны: private banking (частного банковского обслуживания) и экспресс-продаж, где буквально за несколько минут можно взять потребительский кредит или оформить пластиковую карту. Наличие у каждого посетителя банка RFID-метки позволяет ИТ-системе банковского отделения следить за перемещением людей и собирать статистику, крайне ценную для дальнейшей работы. Все это происходит незаметно для клиента. Видеокамеры отслеживают его передвижение по отделению, система идентификации регистрирует время посещения. Так определяются наиболее эффективные места размещения специализированных зон и выясняется, какие категории клиентов посещают банк в то или иное время дня. Эти данные могут учитываться в программе внутренней рекламы банка. Собираемая информация даст возможность руководителю отделения банка адекватно планировать оснащение каждой из технологических зон и избегать очередей. Соответственно, посетитель банка будет получать только нужную информацию в максимально комфортных для него условиях.





# Окна с видом на Арарат



Победителем конкурса на лучший рассказ о летнем отпуске стала Людмила Чижова, заместитель начальника отдела экономического анализа и бюджетирования. Ее рассказ мы публикуем в этом номере «Банк.NOTE». Надеемся, что памятный приз пригодится Людмиле Александровне в ее новых путешествиях. Конкурс на этом не заканчивается, мы по-прежнему ждем истории о ваших поездках.

В этом году исполнилась моя давняя мечта – я побывала в Армении. Нет, я не была там в первый раз – я не была там 30 лет. Армения – моя родина. Давно хотелось навестить родственников, родные места и показать их дочери.

Прошедшие перемены (развал СССР и становление капитализма) оставили в этой маленькой кавказской республике далеко не однозначные результаты. Кроме того, она оказалась заложницей своего географического положения. Две трети южной границы приходится на Турцию, с которой у Армении до сих пор закрыто сообщение, с востока – Азербайджан, с которым Армения рассорилась из-за Карабаха, а с севера лежит Грузия, которая «не дружит» с Россией. Августовская российско-грузинская война полностью заблокировала наземную поставку товаров в Армению, в том числе и продовольствия.

В республике безработица. Промышленность, НИИ, созданные в советское

время, разорены. Земля роздана крестьянам, но сельское хозяйство в упадке. Все, кто мог, уехали в Россию или Америку, и таких не менее миллиона. Цены на продукты питания и промтовары почти как у нас, а доходы населения ниже. Многие живут на деньги, которые присылают им из-за границы родственники.

Единственные ворота Армении «в мир» – это аэропорт. Он бурлит днем и ночью в отличие от минского, где наш самолет был единственным за всю ночь. Приятно удивили дороги. Все основные магистрали двухполосные, гладкие, подьезды к туристическим объектам заасфальтированы, полно дорогих иномарок, а вот общественного транспорта, кроме метро, нет. Его заменяют маршрутки. Стоят они очень не дорого и заполняются до предела. И это при температуре воздуха до 40 градусов со знаком плюс. Нет в Ереване и ЖКХ, и централизованного отопления. У всех моих родственников в окнах остались

круглые отверстия: еще несколько лет назад в квартирах топились дровами буржуйки. Не думайте, что зимы там



80 процентов территории Армении представляет собой такой пейзаж





Коррида

теплые. В горах резко континентальный климат: лето очень жаркое – до 40-45 градусов, а зима холодная – не менее месяца стоит двадцатиградусный мороз. Кстати, если Беларусь выигрывает от потепления климата, то в Армении погода ухудшается: зимы становятся холоднее, а лето жарче.

Теперь в Армении российский газ, и население республики не устает благодарить Россию и надеяться на нее. Позволю еще одно сравнение с Беларусью. Как и у нас, в школах изучают два обязательных языка, только там армянский

и русский. Проблем с общением на улицах Еревана не было. Любой встречный ответит по-русски и все объяснит (в горных селениях русский знают хуже, хотя я слышала, что там и в школу-то дети не всегда ходят).

Главная достопримечательность Армении – библейская гора Арарат. Она священна для армян так же, как Фудзияма для японцев. Ее изображение можно встретить на всей сувенирной продукции и даже на штампе, который вам при въезде поставят в паспорт. Квартиры с видом на Арарат стоят до-

роже. Но отмечу противоречие: гора Арарат находится в Турции, граница проходит как раз у подножья. Лучше всего на нее смотреть из старой крепости, где когда-то в каменном мешке томился просветитель Григорий. Этот христианский проповедник отсидел в темнице больше пятнадцати лет, пока не вылечил местного царя. И тот в благодарность перешел в христианскую веру вместе со своими подданными. Так армяне стали христианами. И случилось это гораздо раньше, чем православие пришло в Россию – в V веке нашей эры.

А задолго до крещения на территории нынешней Армении располагалось древнее государство Урарту, потом Ассирия. До сих пор в некоторых горных селениях в графе «национальность» пишут «ассириец».

Знавала Армения и влияние античного мира. Как напоминание о тех временах стоит прекрасный античный храм в селе Гарни.

В средние века начались мусульманские гонения на христианскую веру. Монахи уходили в глухие ущелья и жили в пещерах, потом на основе пещер создавались храмы и монастыри. Григорианские храмы очень скромные, почти без икон, тем более в них нет позолоты – только голый, почерневший от времени камень.



В Армении живут и так





Араратская долина

Единственным украшением старых храмов являются хачкары. Хачкары – уникальное художественное и религиозное явление, свойственное только Армении. Они представляют собой камень с изображением креста, украшенный узорами. Эти камни вырезались к знаменательным событиям, над источниками и надгробными памятниками.

Дорога в мой родной город Дилижан проходит по берегу Севана – самого большого высокогорного озера в мире. Оно также священо для армян. Слышала байку про местного миллио-



Так выглядит пещерный храм изнутри

нера. Он подгонял к горному селению автобусы, сажал в них все население и вез на Севан. Когда его спрашивали, зачем он это делает, отвечал: «Нельзя жить в Армении и не видеть Севана». Когда-то я ездила по дороге, которая шла по крутому берегу над озером. Сейчас уровень воды снизился почти на



Каменные хачкары у средневекового храма Нораванк

двадцать метров, образовался пологий берег, застроенный пансионатами, кемпингами, пляжами. Вода по-прежнему чиста и холодна.

Дорога от Севана поднимается в горы. Склоны голые и побуревшие от жары. Потом туннель и... картина, открывшаяся при выезде из него поражает: широкая панорама гор, покрытых зеленым лесом. В этом красивейшем ущелье находится курорт Дилижан, уникальный по своим бальнеологическим и экологическим качествам. Летом здесь не бывает изнуряющей жары, кристально чист горный воздух. Здешняя минеральная вода подходит для лечения органов пищеварения. Дилижан можно было бы превратить в местные «Карловы Вары», но город прозябает в забвении и разрушении.

Особое удовольствие на время пребывания в Армении – это окна с видом на Арарат. И если этого не понимаешь сразу, то вскоре фетишистское отно-



Вид на Дилижан

шение местного населения заражает и тебя. Быть может, потому живет здесь легенда о том, что на вершине горы находится Ноев ковчег. Есть в мире разные виды счастья, у кого-то проще, у кого-то сложнее, а у кого-то проснуться, одернуть занавеску и посмотреть на заснеженные вершины.