



Банк.НОТЕ

Лучшее корпоративное издание 2010 года

№3 (30), март 2011

В номере:

Крупным планом

Февраль в нашем банке — время Ежегодного диалога. Начальник отдела социального развития Александр Авласенко запланировал провести диалог с Еленой Ивановной Швед в начале месяца. Обговорив предварительно все аспекты будущей беседы, Елена Ивановна попросила небольшую отсрочку, чтобы успеть закончить срочные дела. Утром 11 февраля стало известно, что этот диалог уже не завершится никогда...

Технологии

Работа кассового специалиста банка за последнее десятилетие сильно изменилась. Если раньше кассир осуществлял только валютно-обменные операции, принимал выручку и выдавал денежные средства по расходным документам, то в нынешних условиях он совершает все возможные кассовые операции с наличными денежными средствами и другими ценностями.

Банк и общество

Сотрудничество Белгазпромбанка и крупнейшего интернет-портала TUT.BY ограничивается не только нашим участием в «народном рейтинге» банков, который составляется по итогам опроса пользователей FINANCE.TUT.BY. Между нашими компаниями организовано давнее и плодотворное информационное сотрудничество, в рамках которого руководитель портала TUT.BY Юрий Зиссер рассказал о плюсах и минусах интернет-маркетинга, обсудил актуальную тему корпоративных блогов, а также вспомнил, с чего началась его личная история взаимоотношений с Белгазпромбанком.

Балансовая прибыль банка



И 25 тысяч — не предел!

По итогам 2010 года балансовая прибыль Белгазпромбанка составила 91 млрд. рублей, что на треть больше, чем год назад. В расчете на одного сотрудника удалось достичь рубежа в 25 тысяч долларов.

В номере:

И 25 тысяч – не предел!	3
Укрепляемся на евразийском направлении	9
Незаконченный диалог.....	12
Путь к себе.....	14
Надежный ориентир на дороге	17
По ту сторону кассы.....	24
Юрий Зиссер: я не знаю, что делать с большими деньгами	30

Корпоративное издание
ОАО "Белгазпромбанк"

Банк.NOTE

№3 (30) март 2011 г.

Главный редактор — Юрий КАРПИЦКИЙ
Специальный корреспондент, верстка — Павел КАНАШ
Дизайн — Руслан ВАРИКАШ
Обложка — Анна АРЕФЬЕВА

Адрес редакции — 220121, г. Минск, ул. Притыцкого, 60/2
Тел. (017) 229-16-54, факс (017) 201-48-45
E-mail: Karpitskiy@bgpb.by

И 25 тысяч – не предел!

По итогам 2010 года балансовая прибыль Белгазпромбанка составила 91 млрд. рублей, что на треть больше, чем год назад. В расчете на одного сотрудника удалось достичь рубежа в 25 тысяч долларов.



Активная социальная позиция Белгазпромбанка по итогам 2010 года оценена Золотой медалью профессионального конкурса «Брэнд года»

По итогам заседания Совета директоров, состоявшегося 24 февраля в Москве, деятельность банка в 2010 году получила положительную оценку. Отчет правления банка предлагается на утверждение общего собрания акционеров, которое состоится 25 марта.

Основные финансовые показатели

По основным показателям Белгазпромбанк уверенно входит в десятку крупнейших банков Беларуси. По итогам прошлого года наш банк занимает 6-е место по уставному фонду и объему прибыли, а также 7-е место по сумме активов и собственному капиталу. Всего на территории страны действует 31 банк. Степень выполнения Белгазпромбанком основных показателей по итогам 2010 года отражена в следующей таблице:

Основные цели банка	Показатель	Ед. измер.	План на 1.01. 2011	Факт на 1.01. 2011	Выполнение плана, %
Рост прибыли	Балансовая прибыль	млрд. руб.	100,2	91,0	90,8
Рост нормативного капитала	Нормативный капитал	млрд. руб.	629,9	619,1	98,3
Рост ресурсной базы	Обязательства банка	млрд. руб.	2009,5	2229,3	110,9
Рост активов	Активы банка	млрд. руб.	2640,3	2849,1	107,9
Рост ROA	Рентабельность активов	%	4,7	4,1	X
Рост ROE	Рентабельность нормативного капитала	%	17,4	15,7	X
Обеспечение качества активов	Доля просроченных и пролонгированных кредитов в кредитном портфеле клиентов и банков	%, не более	2,0	0,7	X

По итогам деятельности за 2010 год банком получена прибыль в размере 91 млрд. руб., или 30,6 млн. долларов США в валютном эквиваленте. Изменение объемов прибыли за последние два года представлено следующими значениями:

Показатель	2009	2010	Темп роста, %
Прибыль, млрд. руб.	67,8	91,0	134,2
Прибыль, \$ млн. (по среднему курсу)	24,6	30,6	124,4
Прибыль на 1 сотрудника, \$ тыс. (по среднему курсу)	22,6	25,0	110,6

**ЕЖЕГОДНАЯ ПРЕМИЯ
В ОБЛАСТИ МАРКЕТИНГА**



Журнал «Банк.NOTE» стал лауреатом маркетинговой премии «Энергия успеха» в номинации «Лучшее корпоративное издание года»

Корпоративный бизнес

Важнейшим направлением деятельности банка является корпоративный бизнес. Он занимает 47% активов банка и почти 46% обязательств.

По состоянию на 1 января 2011 года остатки на текущих и иных счетах корпоративных клиентов составили 345 млрд. рублей, обеспечив перевыполнение планового показателя почти в 1,5 раза. Несмотря на большую конкуренцию в среде системообразующих банков в сегменте крупных клиентов удалось обеспечить рост средневзвешенных остатков на текущих счетах клиентов в 2010 году по сравнению с 2009 годом на 161,4% или 80,5 млрд. рублей.

Темп роста клиентской базы в 2010 году составил 112,5%, уровень «оседаемости» клиентов — 88%, что на 8 процентных пунктов выше установленного в банке показателя. Это является показателем высокой степени удовлетворенности клиентов уровнем обслуживания и доверия к банку.



Следует также отметить открытие в банке текущих счетов Белорусским металлургическим заводом и Мозырским НПЗ, а также перспективы сотрудничества с данными клиентами. Это свидетельствует не только о готовности банка предлагать конкурентоспособные продукты крупным клиентам в сочетании с высоким качеством обслуживания, но и о психологической готовности самих предприятий воспринимать банк как реального конкурента системообразующим государственным банкам, традиционно обслуживающим этот сегмент рынка.

Кредитный портфель корпоративных клиентов в течение отчетного года увеличился на 46,8%, в абсолютном выражении достигнув 1375,8 млрд. руб.

Отдельным направлением деятельности в 2010 году являлась работа по предоставлению банковских гарантий стабильно работающим предприятиям государственной формы собственности: Мозырский нефтеперерабатывающий завод и «ПО «Белоруснефть».

По-прежнему особое внимание уделялось развитию программы «Микрокредитование». Объем кредитного портфеля в рамках этой программы увеличился за 2010 год на 74,5%. Более 200 клиентов, получивших микрокредиты, открыли в банке расчетные счета в белорусских рублях. Кроме того, клиенты, получающие микрокредиты, пользуются другими услугами банка (банковские переводы, покупка валюты, лизинг и др.), принося тем самым дополнительный доход. Количество специализированных точек продажи микрокредитов достигло 27 (год назад было 24).

Кредитный портфель корпоративным клиентам	На 1.01.2010	На 1.01.2011
Головной банк, млрд. руб.	591,8	654,3
Филиалы, млрд. руб.	345,1	721,5
ИТОГО, млрд. руб.	936,9	1 375,8

Получили дальнейшее развитие операции торгового финансирования. За отчетный период в рамках программ торгового финансирования заключено 42 кредитных договора на сумму 213,0 млрд. руб. в эквиваленте, кредитный портфель этого вида кредитования по состоянию к 1 января 2011 достиг 196,8 млрд. рублей.

В 2010 году введена в эксплуатацию система «Электронная очередь». Реализация данного проекта является наглядным подтверждением стремления банка к формированию современного, эффективного и качественного обслуживания корпоративных клиентов.

Розничный бизнес

С увеличением количества операций с розничными банковскими продуктами (их количество в отчетном году по сравнению с 2009 годом увеличилось в среднем на 50%), существенно увеличилось количество клиентов — физических лиц. Численность их приблизилась к 400 тысячам, год назад количество клиентов составляло 300 тысяч человек.

В отчетном году наблюдался существенный рост объемов привлечения средств физических лиц — как в срочные вклады, так и на счета до востребования (текущие и карт-счета). Общая сумма привлеченных средств достигла к 1 января 2011 года 471,6 млрд. руб., увеличившись по сравнению с началом года на 30,7%.

В целях поддержания конкурентных преимуществ банка в течение отчетного года вводились в действие новые виды депозитов с условиями, привлекательными для различных клиентских сегментов. Помимо традиционных предложений для массовых клиентов были сформулированы предложения для VIP-клиентов.

Объем розничного кредитного портфеля к 1 января 2011 года достиг 459,4 млрд. руб., увеличившись за отчетный год на 51,0 млрд. руб. Объем кредитного портфеля на 01.01.2011г. в разрезе кредитных продуктов перераспределился следующим образом (в скобках указана доля, которую занимал кредитный продукт на 01.01.2010г.):

- кредиты на потребительские нужды – 15,9% (в 2009 году – 20,6%);
- кредиты на приобретение автотранспорта – 15,5% (22,9%);
- кредиты на приобретение недвижимости – 24,3% (17,8%);
- задолженность в рамках проекта Delay – 20,8% (16,4%);
- кредиты с использованием пластиковых карт – 22,9% (21,9%).

Положительную динамику имеют портфели кредитов на недвижимость, проекта Delay и кредитов с использованием пластиковых карт. Необходимо отметить постоянный рост объема портфеля кредитов на недвижимость в течение всего 2010 года, что повлекло за собой и самое значительное увеличение доли таких кредитов в розничном кредитном портфеле.



Директор по финансовым институтам Европейского банка реконструкции и развития Ник Тессейман и заместитель председателя правления Белгазпромбанка Сергей Шабан договорились об увеличении лимита на операции торгового финансирования

Инвестиционно-банковский бизнес

В 2010 году банк поддерживал позитивный имидж белорусского ньюсмейкера и первооткрывателя в инвестбанковской сфере. Если в предыдущие годы основные усилия были направлены на увеличение размеров кредитных линий существующих контрагентов, то в 2010 году банк привлек на белорусский рынок двух новых авторитетных инвесторов, обладающих значительным ресурсным потенциалом.

В августе Белгазпромбанк и Европейский фонд для стран Юго-Восточной Европы (EFSE), крупнейший в мире инвестиционный фонд в области микрофинансирования, подписали кредитное соглашение о привлечении 30 млн. долларов США на цели развития продуктов жилищного кредитования и увеличения объемов финансирования микро- и малых предприятий в Беларуси. В ноябре подписаны основные условия целевой кредитной линии, выделяемой Евразийским банком развития (ЕАБР) для финансирования экспортно-импортных торговых операций клиентов Белгазпромбанка на сумму 20 млн. долларов США. Появление такой программы расширяет возможности банка по финансированию клиентских операций, нацеленных на расширение взаимной торговли с государствами-участниками ЕАБР: Россией, Казахстаном, Арменией и Таджикистаном.

Благотворительная деятельность

Оказание банком благотворительной и спонсорской помощи с каждым годом приобретает все более системный и программный характер. Общая сумма расходов Белгазпромбанка на оказание безвозмездной помощи в 2010 году составила 2 916 млн. руб. Благотворительная и спонсорская деятельность банка в 2010 году оценена Золотой медалью профессионального конкурса «БРЭНД ГОДА» в номинации «Активная социальная позиция». В 2011 году банк планирует продолжить свою деятельность в этом направлении, выделив на эти цели 3 170 млн. руб.

Основными проектами в этой сфере являются:

- поддержка благотворительного фонда «ШАНС»;
- проведение международного фестиваля «Театральная неделя с Белгазпромбанком»;
- финансовая помощь сельскохозяйственному филиалу «Городятичи» ОАО «Любанский райагросервис» Любанского района;
- поддержка и развитие гандбола в Беларуси (БГК имени Мешкова);
- финансовая помощь центру визуального и исполнительского искусства.

Все основные направления благотворительной деятельности, по которым работал Белгазпромбанк в 2010 году, сохранены. Более того, поддержка банком культурных проектов будет систематизирована. В 2011 году планируется переход от разовых акций («Театральная неделя с Белгазпромбанком») к постоянной работе за счет участия в деятельности Центра визуальных и исполнительских искусств, созданного в декабре 2010 года при участии Министерства культуры и Белгазпромбанка. То есть с 2011 года при участии и поддержке нашего банка в Беларуси будут проводиться практически все значимые культурные акции.

Созданный центр визуального и исполнительского искусства будет организовывать театральные и кинематографические фестивали, откроет на своей базе студию театрального искусства, будет развивать проектную деятельность и работу с иностранными фондами, а также заниматься организацией и проведением Национальной театральной премии и различной образовательной деятельностью.

Также по итогам заседания Совета директоров на утверждение общим собранием акционеров вынесен ряд вопросов, касающихся текущей деятельности банка в 2011 году. Среди них — нормативы распределения прибыли в фонды банка, внесение изменений в Устав и иные локальные нормативные правовые акты и другие вопросы.

Укрепляемся на евразийском направлении



Евразийский банк развития (ЕАБР) и ОАО «Белгазпромбанк» подписали 23 февраля рамочное соглашение о предоставлении целевой кредитной линии для финансирования экспортно-импортных торговых операций клиентов Белгазпромбанка.

Объем кредитной линии составляет 20 млн. долларов США. В рамках линии предусматривается как прямое финансирование, так и подтверждение обязательств по документарным аккредитивам, гарантиям и т.д. Более половины общей суммы линии будет направлено на финансирование клиентских операций, нацеленных на расширение взаимной торговли государств-участников ЕАБР.

Сотрудничество с ЕАБР позволит Белгазпромбанку содействовать продвижению товаров своих клиентов на сопредельные рынки, открытию новых рынков сбыта в регионе и восстановлению ранее существовавших межхозяйственных связей.

СПРАВКА «Банк.NOTE»

Присоединение к программе ЕАБР по развитию инструментов торгового финансирования расширит спектр доступных ОАО «Белгазпромбанк» программ международных финансовых организаций в области содействия развитию торговли.

В 2004 г. банк присоединился к программе Европейского банка реконструкции и развития по содействию развитию торговли, объем доступного лимита по которой постоянно наращивался благодаря активной работе с соответствующими продуктами и в 2010 г. достиг 40 млн. долларов США.

В 2009 г. ОАО «Белгазпромбанк» получил доступ к возможностям Глобальной программы Международной финансовой корпорации по финансированию торговли, первоначальный размер кредитной линии по которой составлял 10 млн. долларов США, но в течение 2009-2010 гг. был увеличен до 60 млн. долларов.



Евразийский Банк Развития

СПРАВКА «Банк.NOTE»

Евразийский банк развития (ЕАБР) является международной финансовой организацией, призванной содействовать экономическому росту государств-участников, расширению торгово-экономических связей между ними и развитию интеграционных процессов на евразийском пространстве. Государствами-участниками банка являются Россия, Казахстан, Беларусь, Армения и Таджикистан.

Несмотря на необходимость соблюдения официального протокола, сама церемония проходила в дружеской атмосфере.

— *Все последние подписания проходят в какой-то праздник, – заметил заместитель председателя правления ЕАБР, управляющий директор по инвестиционной деятельности Марат Джаякунов, имея в виду, что подписание соглашения состоялось в День защитника Отечества. — Перед этим у меня было заключение договора в Армении в День независимости Казахстана.*

— *Скоро 8 марта, поэтому можем продолжить традицию, – поддержал коллегу в шутивном тоне Сергей Шабан, но продолжил более серьезно. – Подписанием данного соглашения закончился этап большого пути.*

По его словам, реализация данного проекта позволит банку расширить свои возможности по привлечению внешних источников финансирования для предоставления кредитов предприятиям, участвующим в международной торговле. Документ станет еще одним стимулом расширения взаимной торговли между государствами-участниками ЕАБР, послужит углублению интеграционных процессов между ними:

— *Мы надеемся, что в будущем к программе смогут присоединиться и другие участники, и при посредничестве ЕАБР мы сможем стимулировать увеличение взаимного товарооборота между странами СНГ, составляющего свыше 50% внешне-торгового баланса Республики Беларусь, — отметил Сергей Шабан.*



Сотрудничество с ЕАБР позволит Белгазпромбанку содействовать продвижению товаров своих клиентов на сопредельные рынки, открытию новых рынков сбыта в регионе и восстановлению ранее существовавших межхозяйственных связей

Марат Джаукенов поздравил присутствующих с началом долгосрочного и взаимовыгодного сотрудничества между двумя финансовыми институтами:

— Нам важно не просто подписание, а реальное наполнение – чтобы через полгода-год мы могли говорить о том, что линия была открыта не просто так, а пошло финансирование всех тех операций, которые связаны с торговыми сделками – предэкспортными, постимпортными, подтверждением аккредитивов, и так далее. На этом, естественно, наше взаимовыгодное сотрудничество не должно останавливаться.

Договор был передан начальнику управления международного торгового и структурного финансирования Белгазпромбанка Ирине Красовской. С этого момента, как заметил Сергей Шабан, она стала ответственной за наполняемость линии, за то, чтобы наш труд не прошел напрасно, и мы освоили те средства, которые ЕАБР предоставил в рамках данного соглашения.

На встрече обсуждались вопросы по соглашению и перспективы сотрудничества. В частности, была затронута тема визита представителей ЕАРБ в Национальный банк Республики Беларусь, где шел разговор о состоянии экономики и финансов нашей страны.

По словам Сергея Шабана, «нашим следующим интересом является линия малого и среднего бизнеса, которую мы достаточно успешно реализуем с Европейским банком реконструкции и развития, с МФК, с нашим акционером – Газпромбанком».

Павел КАНАШ

***На заглавном фото:** соглашение о предоставлении целевой кредитной линии для финансирования экспортно-импортных торговых операций клиентов Белгазпромбанка подписали заместитель председателя правления Белгазпромбанка Сергей Шабан (справа) и заместитель председателя правления ЕАБР, управляющий директор по инвестиционной деятельности Марат Джаукенов.*

Незаконченный диалог



Февраль в нашем банке — время Ежегодного диалога. Начальник отдела социального развития Александр Авласенко запланировал провести диалог с Еленой Ивановной Швед в начале месяца. Обговорив предварительно все аспекты будущей беседы, Елена Ивановна попросила небольшую отсрочку, чтобы успеть закончить срочные дела. Утром 11 февраля стало известно, что этот диалог уже не завершится никогда...



Давайте запомним ее такой...

Скоропостижная кончина заместителя начальника отдела социального развития Белгазпромбанка Елены Ивановны Швед стала потрясением для всех, кто ее знал. На работе она отдавала все свои силы для того, чтобы у каждого сотрудника банка, в каждой семье было теплее, радостнее. Чтобы дети были здоровы, чтобы все было в порядке на работе, чтобы со здоровьем все было хорошо, чтобы мы весело проводили свой досуг. Она работала для того, чтобы наши сотрудники интересовались чем-то новым, развивались, совершенствовались.

Инициативой Елены Ивановны было создание в банке клубов по интересам. Под ее началом заработали клуб любителей психологии, а также клуб любителей классической музыки, классического искусства. Смерть, настигшая ее в 48 лет, неожиданная и, можно сказать, нелепая, показала Елены Ивановны в нашем коллективе, значимость работы, которую она делала в банке – и эта работа серьезно превосходила обязанности ее скромной должности.

В эти скорбные дни, когда ум и сердце людей, знавших Елену Ивановну, так и не смирились с мыслью, что ее нет, Александр Авласенко обратился в редакцию «Банк.NOTE», с предложением завершить диалог с Еленой Ивановной на страницах нашего корпоративного издания, с нашими читателями:

— Я хотел говорить с Еленой Ивановной о планах на текущий год, которых было множество. Мы жили новыми идеями, начинаниями, и делились ими с вами, наши уважаемые друзья. Мы эти планы не скрывали, всегда обсуждали их между собой, затем выносили на суд общественности, и они, так или иначе, претворялись в жизнь. Они аккумулировались в социальной программе, в коллективном договоре, и просто в нашей повседневной работе.

Но самое главное, что остались ее начинания, ее дела, которые очень важны для банка, остались ее наработки по линии ассессмент-центра, которые успешно используются при отборе кандидатов на руководящие должности в нашем банке. Также была на виду ее социальная работа, в рамках которой мы отслеживали оздоровление детей наших сотрудников, распределение путевок. Кроме того, Елена Ивановна принимала активное участие в формировании и подготовке программ поездок наших сотрудников за границу, а это нелегкое дело.

Елены Ивановны нам всегда будет не хватать, но в своей дальнейшей работе, в формировании нашей социальной политики мы всегда будем вспоминать ее слова: «только добро, только хорошее отношение к людям – это ключ к успеху». Поэтому я призываю вас: спешите делать добро, пока мы живем и вместе работаем в нашем коллективе.

Путь к себе



В этом номере «Банк. NOTE» был запланирован материал о деятельности клуба любителей психологии сотрудников Белгазпромбанка. Информационным поводом для статьи стал факт проведения игр «Мафия», в которых участвовали наши коллеги. Корреспондент «Банк. NOTE» встретился с руководителем клуба Еленой Ивановной Швед 7 февраля. Вечером 10-го февраля материал был отправлен на согласование. А следующим утром пришло известие, что Елены Ивановны не стало... Публикуем материал в его авторской редакции.

В январе сотрудники Белгазпромбанка после окончания рабочего дня играли в «Мафию». Интересно, как эта игра помогает нашим коллегам в их повседневной деятельности?

Оказывается, «Мафия» проводилась в рамках очередного занятия клуба любителей психологии Белгазпромбанка. Ведущим «Мафии» стал Ян Юркин — один из тренеров центра синтез-технологий.

– Игры в «Мафию» способствуют не столько углублению знаний психологии, сколько развитию наблюдательности, — сказал в интервью нашему изданию Ян Юркин. — Почему это может быть полезно, думаю, объяснять не нужно. Например, в банк приходит клиент с просьбой выдать кредит. Наблюдая за реакцией человека, отвечающего на ваши вопросы, можно получить больше информации, чем просто слушая его. Ведь клиент может говорить неправду, а с помощью развитой наблюдательности ложь можно выявить всегда.

Пока в банке состоялись две игры в «Мафию». И если на первом занятии присутствовали только участницы клуба (а это – женская аудитория), то на втором количество игроков увеличилось — были и молодые люди. В целом, эта игра прошла более интересно и непредсказуемо.

Клуб любителей психологии работает в банке с 2009 года под руководством заместителя начальника отдела социального развития Елены Швед. На заре своего становления клуб получил название «Инсталляция компетенций». Это объясняется тем, что встречи и дискуссии в рамках клуба организуются с целью развития определенной темы или, как говорят, участники клуба – «компетенции».

Психологией в Белгазпромбанке увлекаются самые разные люди, от экономиста до директора департамента. С окончанием рабочего дня в клубе начинается общение, объединенное атмосферой сотрудничества и обмена мнениями.



— Мы не обсуждали, кто пришел в наш клуб и почему, но, в основном, собрались те, кому небезразлична психология, — говорит Елена Швед. — Не академическая наука, которая весьма интересна, но достаточно сложна, а психология как смежная дисциплина, помогающая в профессиональной деятельности. Особенно в межличностном отношении, когда происходит постоянное взаимодействие с коллегами, клиентами по линии «руководитель – подчиненный».

На первых порах темы для дискуссии и сами дискуссии проводились собственными силами сотрудников. В клуб входят люди, знакомые с психологией, которые соприкасались с НЛП. Многие были на различных тренингах. Одни — на семинарах, связанных с психологией, в рамках обучения, которое проводит управление по работе с персоналом. Другие вхожи в сообщество гештальтистов, выезжают в лагерь с Московским институтом гештальт-терапии. То есть участники клуба были подготовленными и вели дискуссии на достаточно профессиональном уровне.

Потом созрела необходимость приглашать интересных людей, которые бы расширили круг знаний участников клуба. Что и было сделано.

Изначально была избрана компетенция успешности — как быть успешным в своей деятельности? В рамках этой темы участники клуба работали и над уверенностью в себе.

СПРАВКА «Банк.NOTE»

В клубе любителей психологии Белгазпромбанка обсуждаются следующие вопросы:

- межличностное взаимодействие (понимание установок, интересов, невербального поведения, мотивации других);
- коммуникабельность (деловое общение, наблюдательность, умение слушать, убедительность);
- работа в команде (сотрудничество, командные роли);
- лидерство (харизма, уверенность в себе);
- креативность (теория решения изобретательских задач, которая сейчас активно используется в развитии креативного и бизнес-мышления).

В качестве преподавателей и лекторов приглашаются психологи, тренеры, успешные бизнесмены, люди творческих профессий. Главное, что объединяет членов клуба – это интерес к своему успеху в этом мире и серьезное отношение к психологическим знаниям.

Участникам клуба любителей психологии наиболее запомнились беседы с Александром Шакуро и Василием Пронем.

К слову, система работы клуба основана на том, что приглашенные гости проводят занятия бесплатно, но попутно рекламируют свои услуги и центры, в которых они работают. Например, Александр Шакуро возглавляет тренинговый холдинг синтез-технологий «ДАО НЛП». Встреча с ним проходила в рамках развития успешности. Он рассказал про свои программы, связанные с тем, как помогает в жизни НЛП. Еще у него есть интересная программа «Школа достигателя». А Василий Пронь является основателем центра личностного роста и креативных технологий «Квадратный апельсин».

В прошлом году основной проблематикой клуба была «коммуникативность». Сейчас выбран метод деловых игр. Начали с «Мафии» — эта игра проводится для развития компетенции «наблюдательность».

В ближайших планах клуба любителей психологии — знакомство с «Арт-терапией», методом, направленным на повышение через рисование стрессоустойчивости руководителей и сотрудников, работающих с клиентами. Занятие проведет преподаватель Академии последипломного обучения образования Наталья Сакович.

– У нас действительно благоприятный климат, хорошая атмосфера, и не просто доброжелательная, а еще и очень интересная, — говорит Елена Швед. — Приятно, что у тех, кто приходит в клуб, не зашоренное мышление, ведь навешивание ярлыков не дает развития. Кстати, я заметила, что на клубное движение больше всего откликаются те люди, которые здорово креативят на турслетах и участвуют в творческих мероприятиях. Для них это естественно, они хорошо себя чувствуют в этой среде.

История клубов по интересам сотрудников Белгазпромбанка началась с общественной библиотеки, которой уже пять лет. Идея создания библиотеки созвучна с популярным во всем мире движением буккроссинга: прочитал – поделись с другими.

Сейчас в Белгазпромбанке существует несколько клубов по интересам. Три года существует клуб любителей гандбола, два – клуб любителей классической музыки. В прошлом году стартовал клуб театралов (как рассказали в отделе соцразвития, некоторые даже просят: чтобы не ошибиться, запишите меня сразу во все клубы!). Идет обмен видеофильмами, аудиозаписями. В планах – создание клуба садоводов.

Павел КАНАШ

От редакции. Елена Ивановна Швед работала в тесной связке с редакцией «Банк.НОТЕ», понимая, что работа отдела соцразвития очень интересна всем нашим сотрудникам – корпоративный турслет, «Театральная неделя с Белгазпромбанком», корпоративный Новый год, туристические поездки, медобследование и многое другое.

Для всех, кто когда-либо общался с Еленой Ивановной Швед, ее скоропостижный уход стал огромным потрясением. Выражаем соболезнование родным и близким Елены Ивановны. Светлая ей память...

Надежный ориентир на дороге



Компания «Газпромнефть-Белнефтепродукт» — не только VIP-клиент Белгазпромбанка, но и, в некотором роде, наш побратим, потому что российский «Газпром» является основным акционером как нефтегазового предприятия, так и нашего финансового учреждения. Несмотря на то, что белорусская «Газпромнефть» работает чуть больше года, она уже успела зарекомендовать себя на рынке.

Генеральный директор ИООО «Газпромнефть-Белнефтепродукт» Анатолий БРАТАШ рассказал о том, какой путь проделала компания для того, чтобы заслужить доверие потребителей.

— Какие маркетинговые стратегии для привлечения клиентов вы используете?

— Следует отметить, что «Газпромнефть-Белнефтепродукт» приобрел активы ЗАО СП «Славнефть-Старт». В течение прошлого года мы работали над тем, чтобы потребитель нас узнавал: установили баннеры, фриззы, информационно-ценовые стелы «Газпромнефти».

СПРАВКА «Банк.NOTE»

ИООО «Газпромнефть-Белнефтепродукт» — дочернее предприятие российского ОАО «Газпром нефть», зарегистрировано в Республике Беларусь в июне 2009 года. Фактическое начало работы — октябрь 2009 года. Основное направление деятельности — сбыт нефтепродуктов в Республике Беларусь.

Основным акционером нефтяного холдинга «Газпром нефть» является ОАО «Газпром». Кроме Беларуси и России, бренд «Газпромнефть» представлен в других странах СНГ: Кыргызстане, Казахстане, Таджикистане.

В состав группы «Газпром нефть» входят более 40 нефтедобывающих, нефтеперерабатывающих и сбытовых предприятий из 18 регионов РФ и стран ближнего зарубежья, объединенных по принципу вертикальной интеграции. Продукция «Газпромнефти» экспортируется в 48 стран мира. Сеть действующих АЗС компании насчитывает более 1500 единиц.

В настоящее время «Газпромнефть-Белнефтепродукт», где работают около 700 человек, эксплуатирует 37 АЗС и 5 нефтебаз.



СПРАВКА «Банк.NOTE»

Анатолий БРАТАШ

Родился 6 августа 1953 года в селе Черкасские Тишки Харьковской области, Украина. В 1987 году окончил Боровский сельскохозяйственный техникум (Калужская область России) по специальности «механизация сельского хозяйства», в 2000-м — окончил Северо-Западную академию государственной службы (Российская Федерация) по специальности «Государственное и муниципальное управление».

В 1995 году прошел курс обучения в США на тему «Последние достижения в области международного бизнес-менеджмента» с присвоением квалификации специалиста по нефтепродуктам. В 2008-м во Франции — «Управление розничной торговлей и товарными запасами».

Работал в крупных нефтяных компаниях ТНК-ВР, «Славнефть», ныне в «Газпром нефть». С 1999 по 2003 годы занимал руководящие позиции в ОАО «Туланефтепродукт». С 2003 по 2009 годы — генеральный директор ООО «Славнефть-Калуга». С 2009 года по настоящее время — генеральный директор ИООО «Газпромнефть-Белнефтепродукт».

В конце года была введена в эксплуатацию долгожданная АЗС в Берестовицком районе около белорусско-польской границы, которая соответствует всем параметрам бренда «Газпромнефти». Отмечу, внешний вид и интерьер станций разрабатывали известные агентства, специализирующиеся в области брендинга и промышленного дизайна. Визуально-графические элементы фирменного стиля бренда объединяют базовые элементы «большого Газпрома» (логотип, символ «зажигалка», характерные цвета) и дополнительный стилизованный прием — стилизованные языки пламени.

Своим потребителям мы пытаемся донести, что сеть АЗС «Газпромнефть» имеет ряд преимуществ — качественное топливо, клиентоориентированный сервис, единые стандарты качества на всей сети, квалифицированное обслуживание.

Кроме визуального сходства с ОАО «Газпром» (символической зажигалки, логотипа и фирменного синего цвета), «Газпромнефть» опирается на ценности «большого «Газпрома»: надежность, лидерство, уверенность, масштабность и уважение. В то же время бренд АЗС «Газпромнефть» открытый, современный, динамичный и амбициозный. Для нас главное – высокое доверие со стороны потребителей.



Одним из методов привлечения и удержания клиентов являются маркетинговые акции

— Какие методы вы используете, чтобы завоевать это доверие?

— Девиз единой сети «Газпромнефти» — «Надежный ориентир». Наши АЗС являются ориентиром для водителей на дороге, местом, где они могут найти не только качественное топливо, квалифицированный сервис, но и надежную поддержку, с которой путь станет проще и легче. Не случайно конструктивное решение АЗС включает специальную стелу – маяк.

Чтобы привлечь клиентов, мы проводим различные акции: «Бочка бензина», «100 рублей для друзей», «Заправьте лето впечатлениями», «Рождественское настроение» и другие. Среди призов – туристические путевки, скутер, GPRS-навигатор, топливные карты на различные суммы, скидки на приобретение топлива.

Автолюбителям удобно и выгодно заправляться на АЗС «Газпромнефть» благодаря системе лояльности. В мае 2011 года мы планируем внедрить в Беларуси программу лояльности «Нам по пути». При покупке товаров и услуг на АЗС «Газпромнефть» участник программы получает скидку, которая учитывается на его карте в виде бонусных баллов. Накопленные бонусы владелец карты «Газпромнефть» может потратить на товары и услуги, предоставляемые сетью АЗС компании.

— Мы сейчас говорим о физических лицах, а какая программа существует в вашей компании для обслуживания корпоративных клиентов?

— Для обслуживания юридических лиц на станциях «Газпромнефть» запущена корпоративная система безналичных расчетов (КСБР), которая обеспечивает обслуживание корпоративных покупателей по топливным картам «Газпромнефть» на всех АЗС компании. Это очень удобно и эффективно: фиксировать расход денежных средств и объемов приобретенных нефтепродуктов, устанавливать лимит потребления топлива, а также контролировать время и место заправок автотранспорта. Сейчас сбытовая сеть корпоративной системы безналичных расчетов в Республике Беларусь составляет 37 АЗС.

Задача компании — создать станции нового поколения, мультиформатные автозаправочные комплексы, способные отвечать растущим требованиям автомобилистов.



В «Газпромнефти-Белнефтепродукте» сформирована сборная команда, которая принимает участие и занимает призовые места в турнирах и спартакиадах ОАО «Газпром нефть»

— Каковы итоги прошлого года для вашей компании?

— Для ИООО «Газпромнефть-Белнефтепродукт» прошлый год был трудным, но интересным и плодотворным. Это было время становления и выхода на устойчивую и стабильную работу в Беларуси. В сентябре прошлого года завершилось внедрение единых стандартов розничного бренда АЗС «Газпромнефть», что позволило увеличить число постоянных клиентов и нарастить объемы розничных продаж. Наши «стелы» стали узнаваемы, мы заняли определенную нишу на белорусском рынке нефтепродуктов.

В конце года была достроена и введена в эксплуатацию долгожданная АЗС в Берестовицком районе, о которой я уже упоминал. Для «Белнефтепродукта» открытие новой станции, которая полностью соответствует фирменному стилю компании, – значимое событие. Это целый автозаправочный комплекс с соответствующей инфраструктурой. Здесь есть все необходимое для комфортного пребывания водителей на автомобилях любых марок: гостиница, кафе, минимаркет. Кроме того, на заправке можно воспользоваться дополнительными услугами: автомойкой, шиномонтажом, станцией техобслуживания.

Учитывая, что новая АЗС находится фактически на границе с Польшей, надеемся, что она привлечет к себе внимание транзитных перевозчиков, что, соответственно, положительным образом скажется на общей эффективности нашей деятельности.



Сотрудники компании первые и в спорте, и на подиуме

Несмотря на все «нефтяные» конфликты между Россией и Беларусью, которые случались в течение года, «Белнефтепродукт» выполнил задачу по сохранению объемов реализации нефтепродуктов. В минувшем году реализация бензина и дизельного топлива через эксплуатируемые компанией АЗС составила порядка 140 тыс. тонн. Более того, в 2010-м «Газпромнефть-Белнефтепродукт» стала первой коммерческой компанией, активно включившейся в государственную программу по реализации биодизельного топлива на территории Республики Беларусь. Достигнутые успехи позволяют нам уверенно смотреть в будущее и планировать дальнейшее увеличение доли розничного рынка. Наша цель — стать ведущим игроком на рынке нефтепродуктов Республики Беларусь, сформировать мощный бренд, АЗС с высокой узнаваемостью и лояльностью потребителей, обеспечить гарантированно высокий уровень качества топлива и сервиса.



Спорт и здоровый образ жизни – отличные помощники хорошего управленца

— Насколько эффективно организовано сотрудничество вашей компании с Белгазпромбанком?

— Взаимовыгодное сотрудничество с ОАО «Белгазпромбанк» сложилось с самого начала нашей работы, и мы довольны тем современным комплексом банковских расчетно-информационных услуг, который предлагает ваше финансовое учреждение. Особенно отмечу гибкую систему работы с клиентами — помимо типовых продуктов и услуг, Белгазпромбанк предлагает нестандартные решения. На сегодняшний день нам предложены выгодные ставки по депозитам: наиболее эффективные и по особым условиям.

Корпоративные программы для сотрудников нас также вполне устраивают. Работники «Газпромнефть-Белнефтепродукта» отмечают удобство работы с банком. У нас хорошие условия по обслуживанию пластиковых карт и по овердрафтным кредитам.

Сотрудники нашей компании активно пользуются системой «Телекарт», которая позволяет с мобильного телефона производить различные платежи по пластиковым картам. Также пользователь имеет возможность осуществления информационных запросов, к примеру, о состоянии баланса счета карты, мини-выписок по счету, или выполнения оплат. По овердрафтным кредитам банк предлагает 15,5% годовых с погашением в течение 90 дней. При этом сумма кредита может составлять 200% от среднемесячной заработной платы.

Предложения банка соответствуют индивидуальным потребностям сотрудников «Газпромнефти-Белнефтепродукта». За время нашего сотрудничества мы убедились, что в Белгазпромбанке прозрачные кредитные предложения: все дополнительные комиссии либо отсутствуют, либо ставка этих комиссий вполне понятная. Опыт работы банка, квалифицированный персонал, доверие клиентов, влиятельные акционеры, широкий спектр предлагаемых услуг — все это создает предпосылки для нашего дальнейшего сотрудничества.



«Красота — страшная сила». Особенно когда эти понятия объединены в одном человеке.

— Каков ваш прогноз по ценам на энергоносители в 2011 году? Подорожает ли бензин? И если да, то насколько?

— Сложно сказать, сколько будет стоить бензин в 2011 году, это зависит от многих факторов, прежде всего, от стоимости и условий поставки сырой нефти в страну. В целом, порядок формирования отпускных цен в РБ формирует государственный концерн «Белнефтехим». Как будут развиваться события в этом году, спрогнозировать пока трудно.



«И на других посмотреть, и себя показать!»

— **Интересно узнать о ваших увлечениях вне работы.**

— В нашей компании уделяется огромное внимание спорту. У нас сформирована спортивная команда, постоянно участвующая в турнирах и спартакиадах, которые организывает ОАО «Газпром нефть». Футбольная команда «Газпромнефть-Белнефтепродукт» проводит товарищеские матчи с коллегами из «ТНК-ВР Запад», «Лукойл», соседями по офису из Альфа-банка, а также с командой Белгазпромбанка.



В компании проводятся не только спортивные, но и творческие конкурсы – в декабре 2010 года прошел первый турнир КВН

Участвовали в международном турнире ОАО «Газпром нефть» по боксу, где заняли 1 место среди мужчин. Ежегодно мы проводим конкурс красоты среди своих сотрудниц, в декабре прошлого года прошел первый турнир КВН.

Что касается моего хобби, это, конечно, спорт. Всю жизнь играю в футбол, увлекаюсь плаванием, бегом, в последнее время осваиваю хоккей.

Павел КАНАШ

Благодарим управление клиентских отношений Департамента корпоративного бизнеса и лично Владимира Добровольского за содействие в подготовке материала.

По ту сторону кассы

Работа кассового специалиста банка за последнее десятилетие сильно изменилась. Если раньше кассир осуществлял только валютно-обменные операции, принимал выручку и выдавал денежные средства по расходным документам, то в нынешних условиях он совершает все возможные кассовые операции с наличными денежными средствами и другими ценностями.

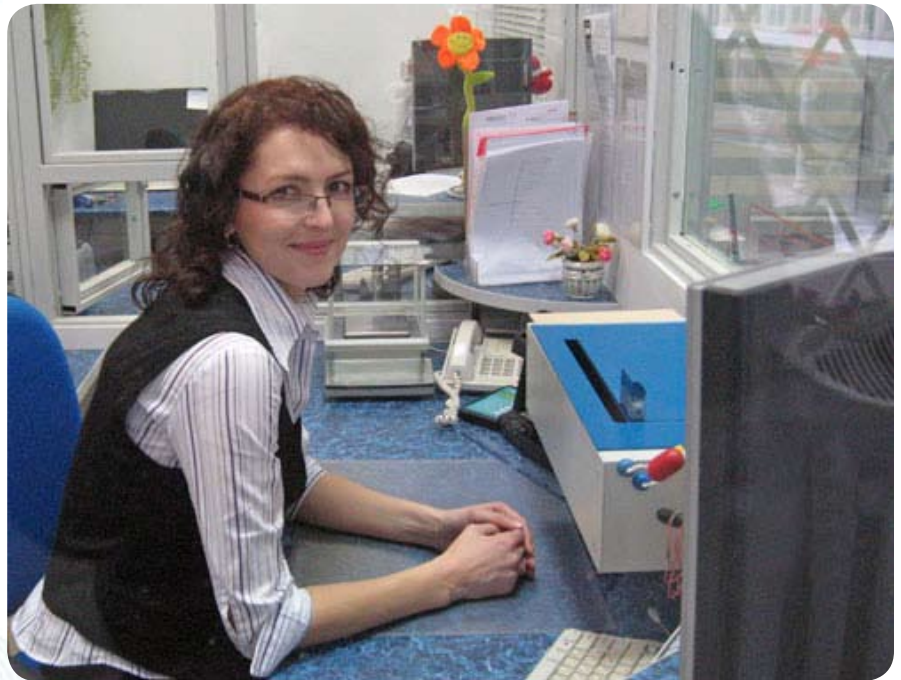
За обеспечением ежедневной бесперебойной работы 42 приходно-расходных касс, 34 банкоматов и 11 устройств cash-in стоит большой труд коллектива управления кассового обслуживания, инкассации и перевозки ценностей департамента розничного бизнеса.

Каждую банкноту, поступающую в кассу, необходимо не только посчитать, но и проверить на платежность, на подлинность, сформировать и упаковать, а затем перевезти в хранилище банка.



Специалист по операционно-кассовой работе Лидия Лешкевич демонстрирует, как менялись рабочие инструменты кассового сотрудника – от счетов, которые сейчас можно увидеть, наверное, только в музее, до сверхсовременной машины для пересчета и сортировки денег.

А теперь представьте себе, какая ответственность лежит на кассовом работнике при работе в удаленном структурном подразделении с огромными объемами ценностей. Изо дня в день ему приходится быстро и самостоятельно принимать решения под постоянным видеонаблюдением, при большом потоке клиентов, многообразии совершаемых банковских операций, сложность которых увеличивается из года в год.



Специалист по операционно-кассовой работе Людмила Савина, которая работает в шестой кассе операционного зала головного банка, показала корреспонденту «Банк.NOTE», какая техника используется в повседневной деятельности сотрудника отдела кассового обслуживания.

СПРАВКА «БАНК.NOTE»

В 2010 году сумма проинкассированной и пересчитанной денежной выручки приходно-расходных касс в белорусских рублях выросла в 1,7 раза и составила свыше 1 триллиона рублей.

Объемы прихода иностранной валюты увеличились более чем в 1,5 раза.

Впервые за историю существования банка доходы от валютно-обменных операций достигли 1 млрд. в месяц. Значительно выросли и доходы от продажи наличных белорусских рублей.

Корреспондент «Банк.NOTE» побывал «по ту сторону» кассы и увидел, как организовано рабочее место кассира операционного зала головного банка.

Специалист по операционно-кассовой работе Людмила Савина работает в шестой кассе. Ее от остальных отличает то, что здесь проводятся операции с драгоценными металлами. Поэтому у Людмилы есть дополнительный компьютер с системой учета драгоценных металлов и электронные весы. Вдобавок к нему в кабинете находится стандартный набор оборудования — специальная компьютерная система, счетно-денежная машина, детекторы подлинности валют, терминал для осуществления операций с пластиковыми карточками, терминал управления электронной очередью и сейф. Плюс телефон и калькулятор, без которого, как говорят сотрудники отдела кассового обслуживания, и кассир – не кассир.



В шестой кассе проводятся операции с драгоценными металлами. Поэтому здесь используется дополнительный компьютер с системой учета драгоценных металлов.



Приборы для проверки подлинности драгоценных металлов занимают целый чемодан (фото 1). Наиболее часто кассиры в своей работе используют ультразвуковой толщиномер (фото 2).



Для проверки подлинности золотого слитка на его поверхность наносится специальная жидкость (фото 3). Затем прибор с помощью ультразвука фиксирует толщину золота в этом слитке (фото 4). Такая проверка позволяет отличить цельный золотой слиток от металлической пластины с золотым напылением.



В левом углу рабочей зоны находятся электронные весы для работы с драгоценными металлами, телефон, пульт управления «электронной очередью», а также детектор подлинности валют.



В правом углу рабочей зоны находится основной рабочий компьютер специалиста по кассовому обслуживанию, микрофон, машина для пересчета денег, калькулятор и еще один детектор подлинности валют. Он более современный, чем тот, который находится в левом углу, и проверяет купюры с помощью инфракрасного излучения.

Рабочий день кассира начинается в 8.30 утра, за полчаса до открытия кассы.

— Мы готовимся к работе, получаем и пересчитываем деньги, вносим в компьютерную систему все необходимые данные, — говорит Людмила Савина. — Затем в 9.00 открываемся, касса работает обычно до 15.00. Бывает и дольше, потому что мы открыты, как говорится, до последнего клиента. После завершения работы кассы опять же подсчитываем все наличные деньги, готовим документы.

Кассовый работник является активным представителем банка на фронт-линии при взаимодействии с клиентом. Требования к этой категории сотрудников серьезные и отбор проводится жесткий.

— Успешному кассовому сотруднику должны быть присущи такие качества, как внимательность, точность, умение не теряться в сложных ситуациях, умение работать с клиентом, — говорит начальник отдела кассового обслуживания Галина Миккульская. — Работа с деньгами требует внимательности и аккуратности. Обслуживать клиентов нужно быстро, но при этом нельзя торопиться. Все действия кассиров регламентированы соответствующей инструкцией, требования которой, как мы говорим, пропитаны кровью и потом нескольких поколений кассовых работников. Поэтому любые отступления от инструкции чреватые негативными последствиями. Прежде всего, для самих кассовых работников, которые вынуждены компенсировать из собственных средств любые ошибки и недостатки.



Также в кабинете кассира находится сейф, где хранятся деньги, печать и документы.

В отдел кассового обслуживания головного банка, как правило, переводят лучших специалистов отдела удаленных кассовых операций. Также здесь работают молодые выпускницы Минского финансово-экономического колледжа, которые отлично зарекомендовали себя во время прохождения практики. Сейчас наиболее способная молодежь (Ольга Абрамович, Татьяна Хомич) трудится в должности старших кассиров-контролеров в кассах повышенной сложности.

Касса банка может стать для способных руководителей хорошей путевкой в жизнь. Например, начальник отдела Галина Микульская начинала свою банковскую карьеру с обменного пункта, потом была заведующей кассой, затем – заместителем начальника отдела. То есть она изнутри знает работу своего подразделения. В кассах прошли «школу жизни» несколько десятков руководителей Белгазпромбанка различного уровня. Поэтому должность кассира – отличная ступень для последующего карьерного роста.

Многообразию проводимых операций, совершенствование рабочего оборудования и технологий обслуживания клиентов требует постоянного повышения квалификации кассовых работников. Во втором полугодии 2010 года проведено обучение кассовых работников по проекту «Стандарт кассира». Помимо комплексного профессионального обучения, этот проект направлен на личностное развитие сотрудников. Например, проводились занятия с психологом, которые позволили усовершенствовать процесс общения с клиентами. А прошедшие по итогам обучения видеозачеты показали, насколько уверенно кассовые работники ведут себя в различных ситуациях, порою очень непростых, но при этом требующих моментального реагирования и принятия верного решения.

Кроме того, сотрудники отдела кассового обслуживания периодически проходят в Национальном банке курсы экспресс-идентификации драгоценных металлов. В этом году на такие курсы будут приезжать и сотрудники филиалов.

Несмотря на то, что коллектив управления кассового обслуживания, инкассации и перевозки ценностей — самый многочисленный в нашем банке (на 1 января 2011 года в составе управления работали 136 человек), большинство его сотрудников практически весь рабочий день проводят наедине с клиентами. Сплотить коллектив помогают различные мероприятия, которые проводятся своими силами. Осенью прошлого года состоялся выездной туристический слет сотрудников управления, причем его форма была несколько необычной – в пионерской стилистике. (Подробнее о том, как проходил слет, можно прочитать в октябрьском номере «Банк.НОТЕ» за 2010 год).

Специалист по операционно-кассовой работе Людмила Савина с выбором профессии определилась сразу.

— Изначально я хотела быть бухгалтером. Но потом поняла, что мне необходимо постоянное общение. Поэтому и выбрала для себя профессию кассового работника. Считаю, что по аналогии с физиками и лириками есть люди, которые любят работать с деньгами, и есть те, которым это не нравится. Я принадлежу к первой категории — мне всегда нравилось считать, пересчитывать, подбивать баланс. Я не устаю от этого. Работала в различных организациях – бывает, выходишь утром из дома – и едва не плачешь. В Белгазпромбанке такого не было никогда. Здесь мне очень нравится.

Как театр начинается с вешалки, так и банк начинается и, как правило, заканчивается кассой. Как оказалось, за этим простым словом скрывается ежедневный кропотливый труд множества людей.

Юрий КАРПИЦКИЙ

Юрий Зиссер: я не знаю, что делать с большими деньгами



Сотрудничество Белгазпромбанка и крупнейшего интернет-портала TUT.BY ограничивается не только нашим участием в «народном рейтинге» банков, который составляется по итогам опроса пользователей FINANCE.TUT.BY. Между нашими компаниями организовано давнее и плодотворное информационное сотрудничество, в рамках которого руководитель портала TUT.BY Юрий Зиссер рассказал о плюсах и минусах интернет-маркетинга, обсудил актуальную тему корпоративных блогов, а также вспомнил, с чего началась его личная история взаимоотношений с Белгазпромбанком.

— Нашей компании «Надежные программы» 19 лет, 13 из которых мы занимались автоматизацией банковских технологий. В середине 90-х годов наши программы работали даже в вашем банке (точнее, в его предшественнике). Однако это была история не слишком долгая, потому что банк из-за ошибки сопровождающего программиста переплатил 25 тыс. долларов США. Поскольку счастливым вкладчиком, получившим такую внушительную сумму в виде процентов, оказался один из тогдашних акционеров, администрация банка попросить вернуть переплаченные деньги не решилась. Насколько мне известны детали той истории, будучи «на ковре», программист ради спасения своей карьеры обвинил в своей ошибке... нашу программу – и в результате был вынужден заменить ее конкурирующим продуктом.

— Любопытная и поучительная история! Как Вы сейчас оцениваете взаимодействие портала TUT.BY с финансовыми учреждениями Беларуси?

— Положительно. И динамика хорошая, но хотелось бы большего. Во-первых, банки не всегда своевременно оповещают нас о своих новых услугах и обновляют данные. Во-вторых, они из всех инструментов маркетинга используют, как правило, только рекламу. Но есть и другие инструменты – например, кобрендинговые проекты, системы оплаты за товары и услуги через интернет и т.д., но такие вещи почему-то используются слабо. В-третьих, при выборе площадок для размещения рекламы руководствуются не потребностями банковского бизнеса, а давними рекомендациями отдельных чиновников, которые уже не работают на своих должностях. В-четвертых, слабо используется такой инструмент, как общественные связи. Потенциал взаимодействия белорусских банков и TUT.BY не раскрыт и на половину своих возможностей.

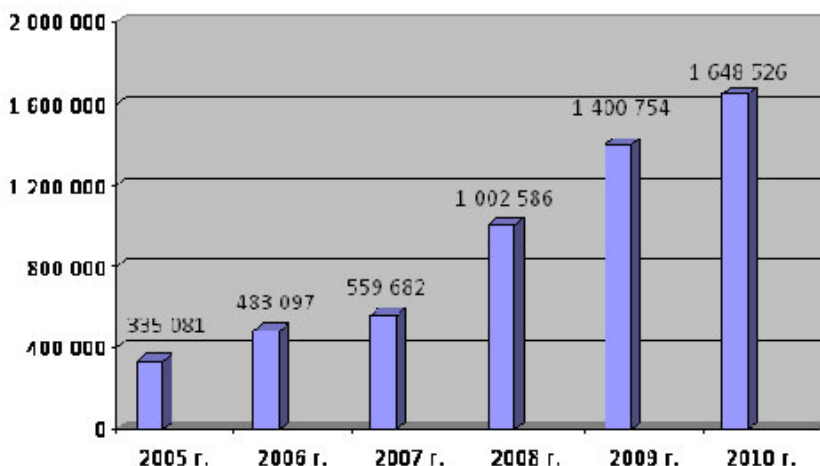
СПРАВКА «Банк.NOTE»

Юрий Зиссер родился 28 июня 1960 г. во Львове (Украина). Закончил Северо-Западный политехнический институт (г. Санкт-Петербург), по специальности «Электронные вычислительные машины». С 1987 г. живет в Минске.

Работал в СПКБ Львовского политехнического института, на Львовском почтамте (1981-1982), львовском заводе «Биофизприбор» (1982-1987), НИИ онкологии и медицинской радиологии Минздрава БССР в Боровлянах под Минском (1987-1990), кооперативе «Факел» в г.Лангепасе Тюменской области Ханты-Мансийского автономного округа (1990-1991).

С 1992 года — директор и владелец УП «Надежные программы», занимавшегося разработкой, внедрением и сопровождением программного обеспечения электронных банковских технологий до 2005 г. Самый известный программный продукт — система обслуживания населения в банке «Программа 35», имевшая 700 внедрений в более чем 100 банках России, Украины, Беларуси, Молдовы. Именно под эгидой УП «Надежные программы» в 2000 г. был создан и по сей день существует белорусский портал TUT.BY.

Проходил стажировки в фирмах США, Германии и Франции. Работал доцентом Белгосуниверситета информатики и радиоэлектроники. Тренер ряда бизнес-школ. Автор учебных пособий и сотен статей в белорусской и российской периодике. Автор вузовских учебников и книги «Маркетинг on-line».



Так менялась среднесуточная посещаемость портала tut.by за последние пять лет

— Вы автор вузовских учебных пособий и книги «Маркетинг on-line. Как превратить сайт компании в эффективный инструмент продаж». Какова роль информационных технологий в современном маркетинге? Как нужно правильно делать рекламу в интернете, и каких ошибок необходимо избегать?

— Каждые несколько месяцев появляется новая «убойная» рекламная технология, которая на какое-то время становится панацеей. Но наука маркетинга изменяется не так быстро. Поэтому прежде всего нужно соблюдать общие законы маркетинга и рекламы. В этом смысле интернет не является особой зоной, в которой все дозволено или, наоборот, ничего не работает. С другой стороны, в интернете другие способы подачи, другие технологии, поэтому всякое рекламное сообщение нуждается в «интернет-переводе». Далее нужно понимать, что в интернете любая информация, во-первых, распространяется моментально (поэтому бессмысленно пытаться что-либо скрыть или дезинформировать), а во-вторых, приобретает стойкий негативный оттенок, с которым нужно смириться и научиться не обращать внимания.

— Как Вы считаете, нужны ли свои блоги крупным корпорациям?

— Думаю, не обязательно. С одной стороны, это дополнительный пиар в случае, когда в компании работают хорошие блогеры. С другой, когда ведущие сотрудники корпорации вместо важной работы начинают вести блоги или, что еще хуже, публиковать в них коммерческие секреты или компромат на коллег, это хуже, чем не иметь блоги вообще.

Конечно, можно нанять и посадить за блог профессионального журналиста, но читатель это «раскусит». Интереснее всего читать блоги топ-менеджеров, их замов, ведущих специалистов, но они ведут блоги редко. В целом, любой информационный шум вокруг компании положителен. Я также думаю, что размер фирмы не имеет значения. Хотя для совсем маленьких компаний или частных предпринимателей (скажем, юристов или консультантов) блоги имеют гораздо большее значение, нежели для корпораций, поскольку сам бизнес предполагает «персонализацию»: качество услуг юриста или консультанта сильно зависит от его личности, а вот качество выпускаемых гайки или шайбы от личности директора завода зависит мало.

СПРАВКА «Банк.NOTE»

TUT.BY: история длиной в 10 лет

Идея создания белорусского портала TUT.BY прозвучала 5 октября 2000 года на интернет-форуме газеты «Компьютерные вести».

С 2001 по 2004 годы на портале появлялись новые сервисы — бесплатные объявления, поиск, «Работа», «Афиша», «Каталог», была реализована поддержка WAP. В январе 2002 года появился Центр электронного бизнеса TUT.BY, который оказал серьезное влияние на развитие рекламного рынка страны. В 2005 г. была запущена система электронных магазинов SHOP.TUT.BY, разделы «Финансы» и «Фото». В конце 2006 – стартовали проекты IT.TUT.BY и «Блоги». В том же году порталом была организована крупнейшая отраслевая конференция в Беларуси «Деловой интернет». В 2006 году было организовано подразделение Центра электронного бизнеса TUT.BY, занимающееся профессиональным хостингом и регистрацией доменных имен – HOSTER.BY (в свою очередь, продажи услуг хостинга начались еще в 2000 году).

В начале декабря 2007 г. вышло в «эфир» «Радио TUT.BY», а в феврале 2008 в Байнете появилась первая социальная сеть I.TUT.BY («Я TUT»). Она объединила не только белорусских пользователей, но и разрозненные социальные сервисы портала.

Спустя год, в феврале 2009 г. бизнес TUT.BY стал международным – совместно с российскими и казахстанскими партнерами был открыт казахстанский портал NUR.KZ. На данный проект в Казахстане динамично развивается и занимает лидирующие позиции в локальных рейтингах.

— Вы недавно побывали на Всемирном форуме блогеров в Вене. Что Вас там больше всего поразило или заинтересовало? В чем разница между белорусским и западным блогингом?

— В русскоязычном интернете блоги концентрируются вокруг так называемых блогахостингов (livejournal.com, blogger.com, blogs.tut.by), где миллионы блогеров ведут блоги в одном домене и связаны между собой различными видами «дружбы», образуя сетевые сообщества, похожие на социальные сети. А вот на Западе блогахостингами практически не пользуются, предпочитая собственные отдельные стоящие (stand-alone) блоги в собственных доменах, образуя личные СМИ с полусотней тысяч подписчиков.

— Насколько много внимания Вы планируете уделять Вашему блогу (<http://zisser.blog.tut.by/>) – сейчас новые записи там появляются не чаще раза в месяц, а в 2011 году их пока вообще не было? (Интервью с Юрием Зиссером состоялось в первой половине февраля – прим.ред.).

— Весь январь я провел в Южном Таиланде, впервые за последние 17 лет отключив электронную почту и за 11 лет – мобильный телефон. Наслаждался природой и отдыхом. Поэтому и взял небольшой перерыв. В середине февраля опубликовал в блоге путевые заметки по Таиланду. Вообще, не хочу никого утруждать чтением «мусора», на языке интернетчиков называемого «лытдыбр»: «встал с бодуна, голова болит, за окном пурга, побрел пить кофе» — это никому не интересно. Такое может написать каждый. Стараюсь сказать людям что-то для них ценное и важное, но оно появляется не каждый день и даже не каждый месяц. Я и раньше писал нечасто.



Юрий Зиссер: «В интернете любая информация, во-первых, распространяется моментально (поэтому бессмысленно пытаться что-либо скрыть или дезинформировать), а во-вторых, приобретает стойкий негативный оттенок, с которым нужно смириться и научиться не обращать внимания».



Посетители портала FINANCE.TUT.BY ежемесячно осуществляют более 200 тысяч подборов кредитов и депозитов, и более 11 тысяч платежей. В январе 2011 года Белгазпромбанк по версии пользователей портала FINANCE.TUT.BY стал банком №1 в Беларуси

СПРАВКА «Банк.NOTE»

TUT.BY в цифрах

За все время существования портала пользователи создали более 250 тысяч форумов, сохранили в 2,3 млн. электронных почтовых ящиков 27 Тбайт писем.

Ежедневно на портале регистрируется больше 1000 новых пользователей, отправляется и принимается порядка 1,5 млн. почтовых сообщений.

— **Вы признавались, что «содержание форумов вещь хлопотная, затратная и концептуально сложная» – не собираетесь закрыть форум TUT.BY?**

— Форум – штука не только затратная, но еще и большой раздражитель для окружающих. Нет людей, к форумам равнодушных, и мало чем на нашем портале люди настолько раздражаются, как форумами. Но дело в том, что наши форумы стали частью бренда портала, и закрыть их – значит лишить пользователей крупнейшей дискуссионной площадки и утратить часть бренда портала. Из-за этого упадут популярность и, соответственно, продажи рекламы.

— **За эти годы, наряду с TUT.BY, вы реализовали и другие крупные проекты, среди которых – розничные банковские технологии. Не могли бы вы рассказать об этом подробнее?**

— Главным нашим продуктом была система обслуживания населения под названием «Программа 35», внедренная в 700 отделениях 100 банков Беларуси, России, Украины и даже Молдовы. Это самый популярный наш продукт, некогда любимый в белорусских банках. Затем мы разработали процессинговую платежную систему RelCard и внедрили ее в 8 банках. Кстати, она больше года работала в «Беларусбанке». Кроме того, была система учета ценных бумаг в депозитариях RelDepo, которая хорошо продавалась в России ввиду развитости российского рынка ценных бумаг, но главным внедрением этой системы на протяжении 10 лет был Национальный банк Республики Беларусь, который использовался совместно с нами же разработанной системой «Аукцион ГКО». Наконец, была интегрированная автоматизированная банковская система RelBank, которая в Беларуси на протяжении 5 лет эксплуатировалась в «Технобанке».

— **По вашей же информации, стоимость портала TUT.BY оценивается инвесторами в сумму около 10-15 млн. долларов. Вы готовы продать его, если представится возможность?**

— Возможностей продать даже за большие суммы, чем вы указали, была масса, это нижний предел предложений. Скажу смешную вещь: я не знаю, что делать с такими деньгами. В загробную жизнь их все равно не возьмешь, а на себя, голубчика, и даже на семью такое количество денег, если ими специально не сорить, истратить невозможно. У меня и нашей семьи довольно скромные запросы. Построить поместье или купить подержанный самолет – можно, но зачем? Мне и без них хорошо, поскольку остается больше времени для жизни.

— **Расскажите о своих хобби. Какую музыку любите? Какие книги вы читаете?**

— Главное хобби – путешествия. За последние 15 лет побывал в 41 стране мира и поеду еще. Еще одно хобби, тоже главное – музыка, без которой не могу жить. Слушаю и играю на домашнем органе или синтезаторе композиторов XVIII и XX века – главным образом Баха, Мессиана, Вивальди. Очень люблю и слушаю много джаза. На книги в последнее время остается все меньше времени, но читаю. Последнее крупное впечатление – романы Жозе Сарамаго. Остальное как-то мелко или претенциозно. Современное кино вообще невозможно смотреть: или чисто развлекательный жанр «посмейся-и-приколись», или черно-белое надуманно-претенциозное «серьезное» европейское кино, где герои нудно демонстративно страдают и натужно морщат лоб, как в мосфильмовских детективах 70-х. Интеллект и дух куда-то исчезли.

— Каковы ваши планы на этот год? Насколько расширится TUT.BY и в каких направлениях?

— Быстрее всего будут развиваться разделы новостей, видео, социальная сеть и, конечно же, финансовый. Это магистральные направления. Особого количественного роста не предвидится, поскольку нынешний год для нашей экономики ожидается нерадужным – а значит, рекламные бюджеты в интернете вырастут не так заметно, как в лучшие годы. Но рост будет.

Павел КАНАШ