



# Банк.НОТЕ

Лучшее корпоративное издание 2010 года

№1 (40), январь 2012

## В номере:

### Крупным планом

Уходящий год станет для филиалов последним в нынешнем виде, ведь, как известно, скоро они будут преобразованы в дирекции. Однако 2011-й был насыщен не только ожиданием структурных преобразований. Директора филиалов вспомнили самые значимые события в региональной жизни, а также заглянули в год будущий.

### Технологии

19 декабря в головном офисе Белгазпромбанка начал свою работу новый операционный зал, предназначенный для обслуживания физических лиц.

### Интересно

Как известно, главным «лотом» на прошлогоднем новогоднем вечере была путевка на Бали. Победитель лотереи – экономист 1 категории отдела розничных операций Александр Ломонос — в ноябре побывал на этом сказочном острове, и, вернувшись из отпуска, рассказал об этом читателям нашего корпоративного издания.



## Вспоминая 2011-й

Двенадцать выпусков «Банк.НОТЕ» за 2011 год вместили в себя немало историй. Подводя итоги, мы решили вспомнить наиболее значимые из них, связавшись с героями наших публикаций и уточнив, как сложился для них ушедший год.



# В номере:

Проводили 2011-й .....	3
На пути к Большой рознице.....	4
Антикризисная программа корпоративного блока .....	7
Расширяем зарубежные горизонты.....	10
Централизация: инициатива поощряется.....	13
Элитная премия признания качества .....	15
Вспоминаем 2011-й: благотворительная и спонсорская деятельность .....	16
Вспоминаем 2011-й: последний год филиалов .....	21
Вспоминаем 2011-й: hi-tech .....	27
Вспоминаем 2011-й: технологии .....	34
Вспоминаем 2011-й: регионы .....	40
Вспоминаем 2011-й: банк и общество.....	44
Вспоминаем 2011-й: наш итальянский друг Марко.....	48
Перестройка витебского филиала – взгляд изнутри и снаружи .....	51
Первый пошел!.....	60
В «Славии» — новоселье .....	64
Купил машину – потерял дом.....	68
Конец операции «Мерседес» .....	72
Остров Бали: в гостях у сказки .....	76

Корпоративное издание  
ОАО «Белгазпромбанк»

**Банк.NOTE**

№1 (40) январь 2012 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

# Проводили 2011-й



29 декабря сотрудники банка в торжественной обстановке проводили 2011 год. Корпоративный вечер, посвященный этому поводу, состоялся во Дворце Республики.

Итоги уходящего года подвел в своем выступлении председатель правления Белгазпромбанка Виктор Бабарико:

*— В 2011-м наш коллектив продемонстрировал ту невероятно продуктивную и качественную работу, которая вот уже на протяжении многих и многих лет существования Белгазпромбанка формирует нашу жизнь. Уходящий год убедил меня в том, что нет ничего, что бы могло разрушить то единство, тот дух Белгазпромбанка, который сложился на протяжении этих долгих лет. Внешние угрозы, которые реализовались в 2011 году, серьезно нас потрясли, но мы смогли выстоять.*

*К сожалению, этот год был годом не только потерь материальных... Ушел человек, который стоял у истоков Белгазпромбанка – Валерий Владимирович Селявко. Несмотря на то, что он в последнее время отошел от оперативного управления, он останется в нашей памяти человеком, который был символом нашего банка.*

*Но все-таки, как мне кажется, мы завершаем 2011 год на очень оптимистичной ноте, потому что несмотря на отрицательные внешние факторы, в нас очередной раз однозначно поверили и поддержали наши акционеры. Они выделили 40 миллионов долларов в виде субординированного кредита для пополнения капитала Белгазпромбанка. С моей точки зрения, этот факт символизирует признание в первую очередь нашего умения работать и управлять любыми рисками, которые оказываются на нашем пути.*

Как всегда, программа корпоративного праздника была очень насыщенной. Праздничную новогоднюю атмосферу создавали и приглашенные гости – струнный квартет Союза музыкальных деятелей, танцевальный коллектив «Феерия», солист Национального академического Большого театра оперы и балета Илья Сильчуков, кабаре-бэнд «Серебряная свадьба», а также Андрей Хлестов и группа «Jingle Bend». Сотрудники банка также принимали активное участие в различных конкурсах. «Изюминкой» всего вечера стал хореографический номер в жанре бурлеск, подготовленный нашими коллегами, а также вручение лучшим творческим силам банка премии «Арт-капитал».

**Юрий КАРПИЦКИЙ**

# На пути к Большой рознице



Подведение предварительных итогов 2011 года мы начинаем с анализа работы бизнес-направлений банка. Заместитель председателя правления Белгазпромбанка Сергей Добролет рассказал о том, как сложился год для подразделений розничного бизнеса.

Итоги года подводить еще рано, но уже сейчас можно сказать, что мы существенно нарастили объем розничных операций. Нужно отметить, что три последних года были нелегкими. В 2010 году мы радовались, что справились с негативными последствиями мирового кризиса. Была надежда, что 2011 год будет уже легче. Однако текущий год стал годом сюрпризов и очередных испытаний: недостаток иностранной валюты в обменных пунктах, высокая инфляция, рост ставки рефинансирования, увеличение платежей по ранее полученным кредитам, финансовая нестабильность.

## — Как в целом сложился год для подразделений розничного бизнеса?

— В целом, как я уже сказал, мы существенно нарастили объем розничных операций. Соответственно, это явилось результатом напряженного труда сотрудников всех структурных подразделений. К примеру, можно сказать об отдельных направлениях розничного бизнеса.

Активно осуществлялось кредитование физических лиц — объем выданных кредитов за 11 месяцев 2011 года в 2 раза превысил показатель, достигнутый за аналогичный период прошлого года. Особенно интенсивно в текущем году развивалась система потребительского кредитования Delay. Уже за 11 месяцев текущего года кредитный портфель экспресс-кредитов увеличился более чем в 3 раза. При этом качество кредитного портфеля поддерживается на хорошем уровне.

## Привлечение средств физических лиц

Отток денежных средств физических лиц из банковской системы, происходивший в текущем году, не мог не сказаться и на нашем банке.

По итогам 10 месяцев 2011 года произошло снижение суммы вкладов в иностранной валюте, что было предопределено слухами о возможном «замораживании» вкладов в иностранной валюте. Тем не менее, банк сумел поддержать высокую степень лояльности своих клиентов и сохранил имеющуюся клиентскую базу.

Незначительное снижение объема депозитного портфеля в национальной валюте произошло в июне и составило лишь 20% от депозитного портфеля на начало года. А за последующие два месяца (август-сентябрь) мы сумели нарастить объем портфеля, и за 11 месяцев объем срочных депозитов физических лиц в национальной валюте вырос более чем на 80%, несмотря на девальвационные процессы и общую финансовую ситуацию.

В ноябре - декабре вследствие уточненной линейки депозитов и проводимой рекламной кампании мы активно наращиваем объем привлеченных средств от физических лиц в белорусских рублях и иностранной валюте.

## Операции с пластиковыми карточками

Белгазпромбанк продолжал расширять количество услуг и дополнительных сервисов для клиентов:

— внедрена услуга «Интернет-банкинг» — система дистанционного банковского обслуживания, с помощью которой в любое время из любой точки мира можно управлять своим карт-счетом с помощью компьютера, подключенного к Интернету;

— продолжились работы в направлении повышения уровня безопасности при проведении операций с пластиковыми картами, и в 2011 году была внедрена передовая технология MasterCard SecureCode, направленная на повышение безопасности платежей в сети Интернет;

— с июля 2011 года Белгазпромбанк начал обслуживание банковских карт китайской платежной системы UnionPay;

— в июле 2011 года для держателей пластиковых карт Visa Platinum внедрена услуга Concierge premium и Concierge для владельцев MasterCard Gold и Visa Gold;

— освоен выпуск пластиковых карт моментальной выдачи Instant Issue. Карты моментальной выдачи не персонализированы, на них нет имени держателя. Соответственно, сокращается время выпуска карт. Данная технология позволила существенно ускорить получение клиентом кредита;

— существенно расширилась инфраструктура банка по обслуживанию пластиковых карт (дополнительно установлены 20 банкоматов, 11 инфокиосков) и до конца декабря количество установленного оборудования еще увеличится.

В целях стимулирования безналичных операций с использованием банковских пластиковых карт дважды в течение года банк совместно с платежными системами Visa и MasterCard проводил рекламные игры. Очередная игра «Попробуйте - Вам понравится» проводится с 24 октября 2011 года по 29 февраля 2012 года.

#### Валютно-обменные операции

В период апреля-сентября 2011 года немало хлопот доставили валютно-обменные операции, которые фактически были парализованы, а иностранная валюта стала дефицитным товаром.

Клиенты самоотверженно искали доступ к валюте. Одним из возможных путей доступа были пластиковые карточки. По тем из них, которые были выпущены до 14 апреля 2011 года к карт-счетам в белорусских рублях, банк оставил возможность клиентам рассчитываться за пределами Республики Беларусь. Некоторые клиенты начали этим злоупотреблять. Участились случаи, когда целенаправленно на карт-счета зачислялись значительные суммы в белорусских рублях, а впоследствии за границей с использованием пластиковых карт осуществлялось снятие средств в иностранной валюте.

От таких операций банк получал убытки, для минимизации которых были введены лимиты, а также дополнительная комиссия. В течение апреля-августа лимиты неоднократно корректировались в сторону снижения. Дополнительно сотрудники ежедневно контролировали операции клиентов по пластиковым картам. Было много претензионной работы с клиентами. В тех условиях установление лимитов по пластиковым картам было вынужденной мерой для обеспечения устойчивой работы банка.

В сентябре при появлении у банка возможности свободно приобретать иностранную валюту все ограничения по расчетам с использованием банковских пластиковых карт были сняты.

**— Кто из сотрудников подразделений розничного бизнеса проявил себя наиболее ярко?**

— Могу сказать, что работали хорошо все. Розничные банковские продукты имеют персонализированное назначение — реализовываются для удовлетворения потребностей конкретного лица, но достигается это только слаженной командной работой сотрудников всех структурных подразделений банка.

Активные и грамотные продажи банковских розничных продуктов, качественное сопровождение сделок, надежная работа программного обеспечения, эффективная работа с должниками – слаженная работа всех вместе является залогом успеха. К сожалению, остаются еще и недостатки в работе. Мы их знаем, будем с ними бороться, совершенствоваться и результаты нашей работы будут еще ярче.

**— На каких направлениях деятельности вы сконцентрируете свои усилия в 2012 году?**

— Нас ждет работа с клиентами: еще более интенсивная, еще более ответственная, дальнейшее совершенствование бизнес-процессов, наращивание количества клиентов и объема операций с клиентами, внедрение новых банковских продуктов и расширение сервисов и возможностей для клиентов.

В настоящее время формируется стратегия развития банка на 2012-2015 годы. Соответственно, определим направление и будем идти по установленному курсу.

**— Каковы дальнейшие перспективы розничного кредитования?**

— Что касается кредитования в 2012 году, то здесь не все однозначно. При весьма высоких процентных ставках говорить об активном кредитовании физических лиц не приходится. Здесь и банк осторожно подходит к кредитованию, да и клиенты не торопятся за кредитами. Думаю, что при снижении процентных ставок до 30 процентов годовых востребованность кредитов начнет расти.

В первом полугодии 2012 года кредитование физических лиц будет в основном сосредоточено на предоставлении кредитов в суммах до 30 млн. рублей, потому что платежи по таким кредитам не влекут существенного увеличения финансовой нагрузки на кредитополучателей. Вместе с тем, кредитование физических лиц на приобретение (строительство) недвижимости, на потребительские нужды не остановлено и будет осуществляться с учетом потребностей клиентов и их возможностей исполнять обязательства перед банком.

**— В этом году велись разговоры о концепции «Большой розницы», что Вы можете сказать в этом отношении?**

— Правлением Белгазпромбанка принято решение о расширении масштабов розницы в банке – намечен переход к Большой рознице. Помимо общепринятых банковских розничных операций с физическими лицами, к розничным операциям будут относиться также операции с клиентами, относящимися к малому бизнесу (расчетно-кассовое обслуживание, микрокредитование). Разграничение банковского бизнеса на розничный (включая малый и средний бизнес) и корпоративный не ново в международной практике, соответственно, при принятии такого решения мы продолжаем совершенствовать свои бизнес-процессы с учетом международного опыта. В 2012 году планируется выработать принципы, критерии и технологию функционирования Большой розницы с тем, чтобы в 2013 году все наработки внедрить в жизнь.

# Антикризисная программа корпоративного блока



Предварительные итоги года по своему направлению подводит заместитель председателя правления Белгазпромбанка Дмитрий КУЗЬМИЧ:

**— В прошлом году вы выделили следующие задачи: развитие сотрудничества Белгазпромбанка с крупными промышленными предприятиями, совершенствование качества обслуживания клиентов, внедрение новых банковских продуктов. Как они решались?**

— Можно сказать, что мы в целом успешно справились с поставленными задачами. В 2011 году укрепили сотрудничество с крупными государственными предприятиями, достигнув определенных успехов на этом поприще. Нам удалось привлечь на обслуживание таких новых клиентов, как «Нафтан», «Белшина», «Атлант-М Холпи», «Энергия ГмБХ». Мы продолжали работать с Белорусским металлургическим заводом и «Белоруснефтью». Остались у нас на обслуживании кредитные портфели в трех сахарных заводах: Слуцком, Жабинковском и Городейском. Также мы профинансировали определенные проекты «Гомсельмаша».

В 2011 году по результатам работы с крупными клиентами очень серьезно вырос кредитный портфель гомельского, витебского филиалов, который за год показал выдающийся результат, обеспечив прирост сразу на 754%. Я считаю, что это огромный успех названных подразделений.

Задачу по совершенствованию работы с VIP-клиентами мы также выполнили. На правлении банка утверждены новые подходы в работе VIP-клуба, в рамках которых мы посчитали целесообразным проведение не только таких крупных мероприятий, как «Театральная неделя с Белгазпромбанком», но и провели ряд мероприятий локального характера. Это, в первую очередь, летний туристический слет, который вызвал положительную реакцию клиентов *(об этом мы рассказывали в октябрьском номере «Банк.NOTE — прим. ред.)*

В уходящем году мы также выполнили поставленную задачу по внедрению кэш-пулинга *(система управления денежными потоками предприятий, входящих в холдинг или группу компаний — прим. ред.)*

**— Вместе с тем очевидно, что по ходу года в планы вносились определенные корректировки, связанные с влиянием внешних факторов.**

— Безусловно, этот год внес коррективы в задачи, стоявшие перед корпоративным блоком. В первую очередь, имеется в виду ситуация с отсутствием возможности покупки валюты. Все наши силы были брошены на то, чтобы удовлетворить потребности клиентов, поэтому в первом полугодии менеджеры по продажам активно занимались не столько привлечением новых клиентов, сколько решением текущих задач по приобретению валюты. И мне кажется, что они с этой задачей справились достаточно успешно, хотя надо отметить, что наши клиенты сами проявляли в этом отношении достаточно большую активность, обращаясь с предложениями о сотрудничестве.

Экономический кризис стал главным событием, определившим работу подразделений корпоративного блока Белгазпромбанка в 2011 году, который запомнится именно с точки зрения негативного влияния внешних факторов. Вместе с тем поставленные задачи удалось выполнить — Белгазпромбанк приумножил свою долю на рынке, сохранив отличное качество кредитного портфеля. Секрет прост — правильное позиционирование банка и лояльное отношение к проблемам клиентов.

Следует отметить, что кроме проблемы с дефицитом иностранной валюты, к концу года сложилась и проблема с наличием рублевых пассивов. После девальвации потребности в белорусских рублях были достаточно высокими. Поставленная задача по корректировке целей менеджеров по продажам свелась к привлечению пассивов.

Если на начало года планировалось сформировать портфель депозитов корпоративных клиентов в 400 млрд. белорусских рублей в эквиваленте, то на сегодняшний день портфель превышает 1,7 трлн., из них почти 800 млрд. – в белорусских рублях. Конечно, на этой цифре сказались девальвационные процессы, но в целом привлечение рублевых депозитов состоялось ценой огромных трудозатрат соответствующих подразделений, пересмотра подходов в методах привлечения и нашей процентной политики. Вдобавок нужно отметить, что огромный вклад в формирование пассивной базы банка привнесли филиалы. Только в гомельском филиале сформирован депозитный портфель в размере 330 млрд. рублей.

**— В прошлом году вы говорили о развитии новых направлений — проектное финансирование и программы, связанные с торговым финансированием. Как они развивались в году уходящем?**

— Они получили значительное развитие, и я считаю, что эти (когда-то новые) направления позволили банку достаточно существенно нарастить кредитный портфель и занять лидирующие позиции на рынке в этих сегментах.

По проектному финансированию сделано очень многое. Например, профинансировано строительство четырех логистических центров общей площадью 48,5 тысяч метров. Несмотря на определенный ипотечный кризис, были выделены средства на возведение двух жилых домов. Мы профинансировали строительство шести торговых розничных объектов таких крупных торговых сетей Республики Беларусь, как «Алми» и «Евроторг». В результате кредитный портфель проектного финансирования составил 476 млрд. рублей.

Объемы торгового финансирования в 2011 году увеличены на 190%. В абсолютном выражении рост объемов торгового финансирования за 11 месяцев составил около 87,5 млн. долларов. Причем этот результат достигнут в крайне неблагоприятных внешних условиях. Большинство наших западных партнеров закрыли лимиты, предназначенные для белорусских банков на эти цели. Благо, к концу года удалось увеличить кредитную линию Газпромбанка.

С использованием продуктов торгового финансирования предоставлены кредиты сахарным комбинатам почти на 46 млн. долларов. Для Белорусского металлургического завода мы привлекли 29 млн. долларов, для «Белшины» открыли резервных аккредитивов на сумму около 40 млн. долларов. Выдали гарантии Мозырскому НПЗ на общую сумму около 373 млн. долларов. На сумму 8,6 млн. долларов открыт аккредитив для «Атлант-М Холпи», для компании «Алютех» — на 9,5 млн. долларов.

**— Какие подразделения корпоративного блока проявили себя в уходящем году наиболее ярко?**

— Можно отметить отдел продаж, сотрудники которого достаточно оперативно, несмотря на малочисленность этого подразделения, включались в новые задачи и по поиску валюты, и по привлечению депозитов. Поэтому хотел бы отметить начальника отдела продаж Владимира Добровольского и его команду — Виталия Алишевича и Алексея Черноусика. Добрых слов заслуживает и работа ведущего экономиста отдела инвестиционных банковских продуктов Юрия Токаря, на которого легла огромная нагрузка по формированию депозитной базы.



Отличные результаты продемонстрировал отдел проектного финансирования под руководством Татьяны Конопляниковой и управление международного торгового и структурного финансирования (руководитель — Александр Зантович). Очень продуктивно поработал в этот непростой период отдел микрокредитования, возглавляемый Еленой Белковец. В этот тяжелый период спрос на микрокредиты был просто огромный, поскольку наша программа выглядела очень привлекательной для клиентов с учетом относительно низких ставок по валютным кредитам и высокого качества сервиса. Стоит отметить и управление анализа и администрирования корпоративного кредитного портфеля, возглавляемое Татьяной Черняковой. Сотрудники этого подразделения «перевернули горы» документов, неоднократно оформляя соглашения по изменению ставок по кредитным договорам и прочим условиям.

Значительно вырос корпоративный кредитный портфель. Наибольший объем роста показал головной банк. Также очень хорошо сработали филиалы. Особенно гомельский, витебский, областной минский филиал. В 2011 году они продолжили работу по завоеванию региональных рынков. Надо сказать, что сейчас Белгазпромбанк в регионах имеет полновесный статус универсального корпоративного банка.

**— На каких направлениях деятельности вы сконцентрируете свои усилия в 2012 году?**

— По сравнению с задачами этого года они практически не изменились – это укрепление наших взаимоотношений с крупными предприятиями, активизация работы с VIP-клиентами. В планах следующего года у нас также стоит задача по передаче в «Большую розницу» части микро- и малого бизнеса. Он станет годом поиска и перехода к новым формам работы с микро- и малыми предприятиями. Будут разработаны стандарты скоринг-анализа и рассмотрения заявок практически в формате кредитования физических лиц.

Совместно с отделом маркетинга разработана программа мероприятий с VIP-клиентами на следующий год. В январе состоится очередное проведение VIP-клуба. Формат встречи выбран нестандартный — Крещенское купание. Надеемся, что в этом мероприятии примут участие не только клиенты, но и топ-менеджмент банка. Также в будущем году намечена программа, связанная с презентацией премиальной карты «World Elite» MasterCard, турнир по бильярду на призы Белгазпромбанка, обучающий семинар для владельцев бизнеса и топ-менеджеров, так называемый «День семьи» с VIP-клиентами, а также традиционная «Театральная неделя с Белгазпромбанком» и новогодняя вечеринка «без галстуков».

Идет работа вместе с компанией под торговой маркой Delay. Планируется, что она сможет оказывать предпринимателям услуги по быстрой выдаче (скоринг-выдаче) кредитов. Я считаю, что эти меры дадут достаточно хороший толчок в развитии программ микрокредитования. Также будем продолжать работу с Мингорисполкомом по льготному финансированию предприятий малого и среднего бизнеса. В уходящем году подразделения корпоративного блока привлекли более 2,5 тысяч клиентов, сохранив качество кредитного портфеля и даже его улучшив. В настоящее время балансовая проблемная задолженность составляет 0,4% — это достаточно высокое качество портфеля. Мы лояльно относились к трудностям клиентов, пытались оказать им всемерное содействие, с тем, чтобы вместе пережить тяжелый период.

Ожидания следующего года достаточно непростые, поскольку в сохранившихся условиях «стоящего» курса и высоких процентных ставок Белгазпромбанку и нашим клиентам предстоит справиться с серьезным вызовом. Глобальная цель одна — удержать высокую планку как по нашей доле на рынке, так и по качеству кредитного портфеля.

**Юрий КАРПИЦКИЙ**

# Расширяем зарубежные горизонты



Перед подразделениями инвестиционно-банковского бизнеса в 2011 году, как и в предыдущие годы, стояли задачи укрепления финансовой устойчивости и создания условий для обеспечения активных операций за счет расширения и диверсификации ресурсной базы банка.

О том, как достигались эти цели, рассказывает заместитель председателя правления Белгазпромбанка Сергей Шабан.

Подводя итоги этого непростого года, хочу отметить, что мы справились с поставленными задачами и достойно отреагировали на вызовы, созданные новой макроэкономической обстановкой: банк своевременно сформировал необходимые резервы ликвидности, качественно изменил подходы формирования ресурсной базы, прежде всего за счет активной работы с акционерами, а также средними корпоративными клиентами и частными лицами.

В условиях действия временных ограничений по проведению валютных операций в середине года, предприняты своевременные меры по минимизации влияния валютных рисков на деятельность клиентов банка. Несмотря на все сложности, ИББ внес значительную лепту в финансовый результат банка. По предварительным данным, операционный результат ИББ — порядка 100 млрд. руб. или 30% операционной прибыли банка.

Особую актуальность поставленные задачи приобрели к концу первого квартала 2011 г., поскольку в связи со значительно ухудшившейся экономической ситуацией не только в Республике Беларусь, но и во всем мире, потенциал банка в части дальнейшего развития внешней ресурсной базы подвергся влиянию ряда негативных тенденций.

По состоянию на начало апреля объем лимитного поля операций с финансовыми институтами и международными финансовыми организациями (МФО) достиг максимального объема за всю историю функционирования банка – 819 млн. долларов США. Из них 314 млн. долларов приходилось на кредитные линии по торговому финансированию, 92 млн. – на целевые кредитные линии банков и МФО на финансирование малого и среднего бизнеса и жилищное кредитование, и 413 млн. долларов США составили лимиты по операциям на денежном и валютном рынке. В конце апреля за длительным периодом роста последовал спад, вызванный резким ухудшением операционной среды и, как следствие, приостановлением ряда лимитов по межбанковским и внешнеторговым операциям: объем приостановленных в течение года лимитов превысил 250 млн. долларов США.

## Сотрудничество с Газпромбанком

В этой связи подразделения инвестиционно-банковского бизнеса (ИББ) предприняли ряд мероприятий, направленных на сохранение прочных позиций по ликвидности и ресурсного потенциала банка. Конечно, основной акцент был сделан на дальнейшее укрепление и развитие сотрудничества с одним из основных акционеров банка – Газпромбанком (ГПБ).

Работа проводилась по целому ряду направлений. Во-первых, в связи с высоким риском оттока средств клиентов мы сочли возможным обратиться в адрес ГПБ с целью получения дополнительного лимита поддержки в размере 30 млн. долларов США. Значение данного лимита для банка, в большей части, конечно, лежит не в плоскости его фактического использования. Разработанная банком антикризисная программа по минимизации кредитных и рыночных рисков, а также мероприятия по управлению валютным риском банка, позволили избежать необходимости его выборки. Тем не менее, наличие оперативно предоставленного лимита поддержки является позитивным сигналом для контрагентов и клиентов банка и подтверждает высокую степень готовности акционеров оказывать поддержку дочернему банку.

Очередным этапом сотрудничества с ГПБ в области развития основных стратегических направлений деятельности Белгазпромбанка стало получение в сентябре кредитной линии Газпромбанка в размере 5 млн. долларов США сроком на 5 лет на цели финансирования предприятий малого и среднего бизнеса.

Продолжена работа и в сфере развития финансирования внешнеторговых операций: в ноябре Газпромбанк увеличил лимит по операциям внешнеторгового финансирования более чем в два раза с 40 до 90 млн. долларов США. Увеличение данной линии является важным событием в кризисный период, когда многие источники и инструменты внешнеторгового финансирования стали недоступными для белорусских резидентов.

Увеличение объема документарного лимита позволит нам укрепить позиции в сегменте торгового финансирования и, надеемся, будет способствовать активизации интеграционных процессов в рамках Единого экономического пространства Беларуси, России и Казахстана.

#### **Работа с международными финансовыми организациями**

Несмотря на потрясения текущего года и сложившуюся негативную макроэкономическую конъюнктуру, мы продолжили работу с международными финансовыми организациями.

В феврале подписано рамочное соглашение с Евразийским банком развития (ЕАБР) о предоставлении целевой кредитной линии для финансирования экспортно-импортных торговых операций клиентов Белгазпромбанка в рамках Программы ЕАБР по развитию инструментов торгового финансирования.

Объем кредитной линии составил 20 млн. долларов США, в рамках линии предусматривается как прямое финансирование, так и подтверждение обязательств по документарным аккредитивам, гарантиям и т.д. Присоединение к Программе ЕАБР расширило спектр доступных Белгазпромбанку инструментов международных финансовых организаций в области содействия развитию торговли, объем которых в настоящее время составляет 120 млн. долларов США.

В целом нам удалось компенсировать негативное влияние резкого снижения объема доступных лимитов в текущем году как за счет наращивания объемов поддержки Газпромбанка и привлечения к сотрудничеству нового контрагента – ЕАБР, так и за счет активизации работы с некоторыми из существующих контрагентов – Ханты-Мансийским банком, UniCredit Group, UBS AG. Благодаря проделанной работе общий объем новых лимитов, открытых в 2011 г., составил свыше 240 млн. долларов США.

#### **Финансирование энергоэффективных проектов**

Еще одно направление, освоение которого успешно продолжено в уходящем году – это финансирование энергоэффективных проектов. Еще в начале 2010 года мы начали активно использовать поддержку Международной финансовой корпорации (МФК) в рамках программы развития торговли для финансирования инвестиционных потребностей клиентов, связанных с модернизацией производственных мощностей, снижением энергопотребления и внедрением энергосберегающих технологий. В результате в мае 2011 г. МФК признала ОАО «Белгазпромбанк» самым активным банком-эмитентом в Европе и Центральной Азии в области финансирования энергоэффективных проектов в рамках GTFP. Также в 2011 г. проведена работа по присоединению банка к программе ЕБПП по формированию устойчивой энергетики в Республике Беларусь для промышленности и частных компаний (BeISEEF). В результате банком подписан мандат ЕБПП и подтверждено согласие на участие в указанной программе в форме получения целевой кредитной линии и сопутствующей технической помощи.

Продолжая тему энергоэффективного финансирования, в рамках Программы Еврокомиссии по международному сотрудничеству в энергетической сфере (SEMISE-INOATE) организован ряд визитов специалистов Программы в Республику Беларусь для проведения совместных с банком мероприятий по созданию потенциала для работы в области устойчивой энергетики и возобновляемых источников энергии, и разработке специального финансового продукта для соответствующих проектов.

**— Назовите, пожалуйста, три важнейших события 2011 года в жизни курируемых вами подразделений.**

Во времена нестабильности особенно большое значение имеет поддержка акционеров, укрепление и развитие сотрудничества с ними. В этом свете, думаю, одинаково важен каждый из проектов, реализованных с Газпромбанком: общая сумма проектов текущего года – 85 млн. долларов США.

Одно из важнейших событий уходящего года: Белтрансгаз стал 100%-ной «дочкой» Газпрома. Подразделения ИББ провели ряд мероприятий, предвосхищавших изменения, связанные с этим приобретением, которые лежат в сфере компетенции подразделений блока. Однако думаю, основная работа по выстраиванию взаимоотношений с крупнейшим клиентом и акционером, в том числе по формированию необходимой для этого межбанковской инфраструктуры предстоит в следующем году.

Начало сотрудничества с новым международным финансовым институтом – Евразийским Банком Развития, которое, я надеюсь, перерастет в долгосрочное стратегическое партнерство;

**— Кто из ваших подчиненных проявил себя в уходящем году наиболее ярко?**

— Среди наиболее отличившихся сотрудников банка следует особенно отметить ведущего дилера отдела операций на валютном рынке Александра Лапаткова, который при тесном взаимодействии с сотрудниками операционного управления и подразделениями процессинга и учета операций принял на себя основную нагрузку в результате существенного роста спроса на услуги банка на валютном рынке, можно сказать, «грудью закрывал амбразуру».

Также необходимо отметить значительный вклад советника заместителя председателя правления Виктора Савоня в проведение кропотливой работы по мониторингу и анализу платежной позиции банка, что чрезвычайно важно для обеспечения стабильности и бесперебойности финансовой деятельности банка.

**— На каких направлениях деятельности вы сконцентрируете свои усилия в 2012 году?**

— Задачи восстановления и укрепления ресурсного потенциала банка не потеряют своей актуальности и в следующем году. Тем не менее, хотелось бы выделить два направления развития, основы для реализации которых сформированы уже сейчас. Во-первых, мы продолжим содействие формированию устойчивой энергетики в Беларуси и внедрение современных энергоэффективных технологий в промышленности. Также банк намерен вносить реальный вклад в активизацию интеграционных процессов на территории ЕврАзЭС, т.к. имеющиеся уже сейчас проекты, реализуемые совместно с основными контрагентами (Газпромбанк, ЕАБР), позволяют белорусским предприятиям решать задачи, стоящие перед ними в преддверии создания Единого экономического пространства, что содействует эффективному использованию имеющегося интеграционного потенциала.

# Централизация: инициатива поощряется



По итогам года филиальная система должна обеспечить выполнение годовых финансовых показателей – это один из главных итогов года по «региональному» направлению ведения бизнеса. Предварительные итоги года по работе подразделений своей зоны ответственности подводит заместитель председателя правления Белгазпромбанка Владимир Дякович.

— В первую очередь, основной задачей являлось дальнейшее развитие сети филиалов как с точки зрения увеличения их доли в структуре всей прибыли банка, так и с точки зрения роста «объемных» показателей их деятельности.

В этом направлении планируемые показатели оказались превышены — филиальная система справилась с поставленными задачами, даже с учетом их корректировок в сторону увеличения, состоявшихся в середине года. Нельзя, конечно, сбрасывать со счетов девальвационные и инфляционные процессы, происходящие в экономике, но, тем не менее, исходя из динамики наращивания бизнеса и темпов роста масштаба операций, в целом я доволен развитием филиальной системы.

— **Как в уходящем году внедрялся принцип одинаковости результатов при одинаковости рынков?** *(Его суть заключается в том, что если с точки зрения показателей банковской системы в разрезе областей (величины кредитных портфелей, остатков на текущих счетах клиентов, объема депозитов и т.д.) регионы близки, то и ключевые показатели работы филиалов должны быть схожими — прим. ред.)*

— Этот принцип стал внедряться еще на стадии планирования работы на 2011 год. Поэтому основные показатели — по остаткам на текущих счетах, величине кредитного портфеля закладывались, исходя из доли банка в соответствующем регионе, а также исходя из показателей этого региона. Такой принцип уже показывает определенные результаты – к примеру, витебский филиал за год сумел нарастить величину корпоративного кредитного портфеля в 8 раз.

— **Помимо этого, вы год назад планировали сконцентрироваться на развитии розничного бизнеса на филиалах. Как оцените проделанную работу в этом направлении?**

— Филиалы смогли прибавить также и в розничном бизнесе. Важным фактором в этом, на мой взгляд, стало введение в штатное расписание филиалов второго заместителя директора, который, как правило, стал курировать розничный бизнес. В итоге вся система работы филиальной сети стала более сбалансированной и устойчивой.

Если не считать концовку года, когда кредитование физических лиц было приостановлено, то можно констатировать: региональная сеть справилась со своими планами. Кроме того, каждый филиал в отдельности также выполнил поставленные задачи. Наши регионы были хороши как с точки зрения кредитования, так и с точки зрения пассивов, качественно поработав над привлечением вкладов населения. Поэтому работу всей сети в части развития розничного бизнеса я также оцениваю достаточно хорошо.

— **Назовите, пожалуйста, три важнейших события 2011 года в жизни курируемых вами подразделений.**

— Начало процесса централизации филиалов. Это знаковое событие в жизни банка, начавшееся в уходящем году, когда четвертый филиал был преобразован в городскую дирекцию №1.

Процесс сдачи и ввода в эксплуатацию нового здания гомельского филиала, который, мы надеемся, завершится до конца года. В первом квартале 2012 года начнется переезд сотрудников гомельского филиала.

С точки зрения новых подходов по поводу развития банка, выделю формирование в 2011 году нового формата управления развития. Объединив два подразделения – отдел маркетинга, а также отдел оптимизации бизнес-процессов и управления проектами, мы преследовали цель получить новый взгляд на управление маркетингом в банке, начиная с рождения идеи, изготовления «промышленного образца» и заканчивая запуском продукта в эксплуатацию и отслеживания его жизненного цикла. Поэтому создание нового формата управления развития, на мой взгляд, также знаковое событие, которое обязательно принесет свои плоды в будущем.

**— Кто из ваших подчиненных проявил себя в уходящем году наиболее ярко?**

— С точки зрения филиальной системы очень сбалансировано развивался первый филиал. Гомельский филиал не только не ослабил масштабы операций, но и сумел поддержать и нарастить высокие темпы развития, взятые в 2010 году. Традиционно сильно выглядел третий филиал. Хорош был с точки зрения принципа равенства результатов и рынков витебский филиал. А гродненский филиал показал хорошие результаты с точки зрения работы в пассивной части баланса с корпоративными клиентами.

**— На каких направлениях деятельности вы сконцентрируете свои усилия в 2012 году?**

— В первую очередь, требуется успешно завершить процесс централизации филиалов. Одна из главных задач этого проекта – не убить инициативу и ответственность на местах. Опыт преобразования четвертого филиала показал, что мы находимся на правильном пути, поэтому я думаю, что мы справимся с этой задачей.

Кроме того, до конца текущего года мы разработали, и, надеюсь, успеем вынести на правление новую стратегию развития информационных технологий. Причем многие проекты, принимаемые в 2011 году, уже увязывались с новой стратегией развития IT-направления.

Также в следующем году будет претворяться в жизнь новая политика управления маркетингом. Создано соответствующее подразделение, которое реализовало первые проекты в области маркетинга, продемонстрировав неплохие результаты. В 2012 году перед нами стоит задача вывода этого направления на еще более высокий качественный уровень.

И, естественно, нельзя не забыть о строительстве нового здания головного банка. В 2012 году мы надеемся увидеть контуры будущего офиса банка новой реальности.

# Элитная премия признания качества

Крупнейший американский банк J.P. Morgan вручил Белгазпромбанку «Элитную премию признания качества» («2011 Elite Quality Recognition Award»).

J.P. Morgan Chase вручает эту награду, чтобы признать последовательную, высококачественную работу персонала банков-корреспондентов, а также работу по управлению операциями по переводу денежных средств. В 2011 году уровень платежей ОАО «Белгазпромбанк», соответствующих (STP) Straight-Through Processing, составил 99,23%.



*Вице-президент J.P. Morgan, начальник управления финансовых институтов (Россия и СНГ) Екатерина Терехова (слева) вручает награду и диплом начальнику Центра расчетов Белгазпромбанка Ирине Силькевич*

## СПРАВКА «Банк.NOTE»

J.P. Morgan Chase — одна из старейших и самых влиятельных финансовых компаний на планете. Активы в размере \$2,3 трлн ставят J.P. Morgan Chase на первое место среди крупнейших банковских институтов в США — впереди Citigroup и Bank of America.

По версии журнала Forbes, J.P. Morgan Chase является самой крупной публичной компанией в мире. Этот финансовый институт является лидером в сфере инвестиционных и коммерческих банковских услуг. Образовавшись в результате слияния Chase Manhattan Corporation и J.P. Morgan & Co., компания обслуживает миллионы клиентов в США и по всему миру.

ОАО «Белгазпромбанк» стал первым среди банков Республики Беларусь обладателем столь высокой награды. Поддержание высокого уровня проведения международных платежей является источником снижения себестоимости операций и повышения скорости расчетов, что оказывается важной составляющей успешного сотрудничества банка и его клиентов.

Премия признания качества-2011 разделена на две группы по признаку типа SWIFT-сообщений. В рамках каждой группы выделяют элитные премии, определяющие максимально высокий уровень качества платежей (уровень автоматической обработки платежей превышает 99%).

# Вспоминаем 2011-й: благотворительная и спонсорская деятельность

Благотворительная и спонсорская деятельность Белгазпромбанка сегодня – это составная часть стратегии создания устойчивого взаимодействия с обществом, основанная на понимании его нужд и оказании посильной помощи там, где это необходимо прежде всего. И как ни одна другая составляющая этой стратегии именно корпоративная программа социальной ответственности формирует репутацию компании, ее имидж, что, в свою очередь, помогает сохранять устойчивые позиции на рынке.

За более чем двадцатилетнюю историю с момента оказания банком первого пожертвования, программа оказания благотворительной помощи стала органической частью его бизнеса. По своей содержательности, эффективности взаимодействия с получателями такой помощи она является образцом для подражания многих белорусских организаций и предприятий.

Награды и достижения  
— содержание | все статьи рубрики —
 №29 февраль '11

## Награда за активную социальную позицию



Белгазпромбанк стал победителем профессионального конкурса «Брэнд года» в номинации

Торжественная церемония награждения победителей состоялась 21 января в Национальном историческом музее.

Белгазпромбанк всю свою двадцатилетнюю историю занимался поддержкой культуры, искусства и молодежи. Оказание благотворительной и спонсорской

*В февральском номере мы рассказывали: Белгазпромбанк стал победителем профессионального конкурса «Брэнд года» в номинации «Социально ответственный брэнд» (категория «Активная социальная позиция»). Высокая оценка и общественное признание успехов, достигнутых банком на этом благородном поприще, подтверждает правильность стратегии и направлений выделения средств, предназначенных на благотворительные цели.*



Активная социальная позиция банка признана в белорусском обществе. Подтверждение тому – победа Белгазпромбанка в конкурсной категории профессиональной номинации «Социально ответственный брэнд» профессионального конкурса «Брэнд года».

Оставляя в приоритете сохранение и развитие духовных и физических ценностей белорусского общества, социальную защиту и реабилитацию детей, оставшихся без попечения родителей и нуждающихся в медицинской помощи, банку удалось сформировать так называемую «институциональную поддержку» основных направлений своей благотворительной программы.

Банк и общество  
— содержание | все статьи рубрики —

Белгазпромбанк  
Энергия твоего будущего!

№38 ноябрь '11

## Кризиса у добра не бывает



Быть равнодушным к чужой беде никогда не поздно. 13 октября в отеле «Европа» состоялась ежегодная — третья по счету — встреча благотворителей Международного

На экране демонстрировались презентационные ролики фонда «Шанс», посвященные различным областям человеческой деятельности, связанным с благотворительностью. Первым из них назывался «Филантропия», и он стал своеобразным предисловием к последующим выступлениям председателя попечительского совета фонда «Шанс» Виктора БАБАРИКО.

*В ноябрьском номере мы рассказывали: быть равнодушным к чужой беде никогда не поздно. 13 октября в отеле «Европа» состоялась ежегодная — третья по счету — встреча благотворителей Международного благотворительного фонда помощи детям «Шанс». Она стала лучшим доказательством того, что идеи милосердия объединяют все больше людей, для которых благотворительность становится образом жизни.*

Так, при поддержке банка начал свою деятельность Международный благотворительный фонд помощи детям «Шанс». Его целью является благотворительная и социальная деятельность, направленная на оказание помощи и оплату лечения больных детей в случаях, когда высококвалифицированная и своевременная медицинская помощь не может по каким-либо причинам быть оказана государственными медицинскими учреждениями, либо оплачена за счет бюджетных средств.

Фонд является важным звеном в цепочке оказания помощи больным детям с организациями, осуществляющими благотворительную деятельность. За три года своей деятельности он привлек около полутора миллиона долларов, за счет средств фонда реабилитацию и лечение прошли 180 детей. С такими впечатляющими результатами не может сравниться ни один частный благотворительный фонд нашей страны.

В числе подшефных объектов банка по-прежнему остаются Слуцкий специализированный Дом ребенка и Улуковская вспомогательная школа - интернат для детей - сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Так, в частности, в нынешнем году за счет средств банка приобретено специальное медицинское оборудование и мебель, сделан ремонт в детских комнатах. В ближайших планах – при содействии банка продолжить улучшать и по возможности украшать жизнь маленьких воспитанников.

При активном участии банка совместно с Министерством культуры Республики Беларусь создан Центр визуальных и исполнительских искусств. В настоящий момент это уникальная в нашей стране организация, целью которой является как продвижение различных видов белорусского искусства (театр, кинематограф, дизайн и изобразительное искусство) за рубеж, так и знакомство белорусского зрителя с лучшими достижениями европейской и мировой культуры. Центр занимается организацией «Театральной недели с Белгазпромбанком», Международного форума театрального искусства «ТЕАРТ», театрального проекта «Золотая маска в Беларуси», Минского международного кинофестиваля «Лістапад» и некоторых других проектов.

The image shows a page from the magazine 'Art', issue №37, October '11. The article title is 'Театральная неделя с «Белгазпромбанком»: что, где, когда?'. It features a vertical banner on the left with the 'TEART' logo and a list of participating countries: Argentina, Korea, Latvia, Lithuania, Poland, Russia, and Ukraine. The main text on the right is dated '7-8 октября (пятница - суббота)' and describes a performance of 'Компания Даниэля Верониэ (Аргентина) Дядя Ваня' by Anton Chekhov at the Palace of Culture of Professionals. A photograph of the actors is included at the bottom right of the article snippet.

*Международный фестиваль «Театральная неделя с Белгазпромбанком» стал одним из наиболее заметных событий в культурной жизни Беларуси, а для нашего корпоративного издания – одной из главных тем 2011 года*

В этом году «Театральная неделя с «Белгазпромбанком» использовала новый формат. В течение месяца созданный при участии банка Центр визуальных и исполнительских искусств представлял белорусским зрителям шедевры мирового театра, объединенные не тематикой, как в предыдущие годы («Смотрим Шекспира, Чехова...»), а новаторским талантом и особенным взглядом на, казалось бы, привычные вещи. Организаторы этого грандиозного действия предложили вниманию публики спектакли со всего земного шара.

География фестиваля была как никогда обширной — от Аргентины до Южной Кореи. В гостях у белорусской театральной публики побывали Алвис Херманис, Оскарас Коршуновас, Гжегож Яжина – режиссеры, чьи имена известны во всем мире. Белорусским зрителям были представлены спектакли различных жанров и на любой вкус. А объединяло репертуар «Театральной недели с Белгазпромбанком» высочайшее мастерство актеров и режиссеров, которые привезли в Минск, без преувеличения, шедевры театрального искусства.

«Театральная неделя с Белгазпромбанком» де-факто стала одним из наиболее престижных событий культурной жизни Беларуси. А по итогам прошедшего фестиваля ОАО «Белгазпромбанк» был отмечен специальным дипломом Министерством культуры Республики Беларусь за выдающийся вклад в поддержку театрального искусства.

В центре внимания  
— содержание | все статьи рубрики —

№36 сентябрь '11

## Александр Мешков: лучше проиграть сражение, зато выиграть войну



— Как Вы относитесь к тому, что БГК в этом году впервые не станет обладателем «Кубка Белгазпромбанка»?

— Достаточно спокойно. Мы выиграли три предыдущих турнира, но затем проигрывали чемпионаты. Я уверен, что сейчас все будет наоборот — мы впервые проиграем Кубок Белгазпромбанка, но выиграем чемпионат. Иногда надо уступить в отдельных сражениях, зато выиграть войну.

— В дни проведения турнира исполняется год с момента прихода в клуб Вальдемараса Новицкиса и Гинтараса Салукиниса (спортивного директора и главного тренера БГК имени Мешкова — прим. ред.). Как Вы оцените их работу?

— Вполне позитивно, несмотря на то, что прошлый сезон выдался достаточно тяжелым. Первые полгода команда и тренеры принимали друг к другу. Пока шел процесс притирки, команда показывала не очень хороший результат (поражения от СКА и «Аркароны» в чемпионате Беларуси; вылет на начальной стадии из еврокубков — прим. ред.). Если я не ошибаюсь, как минимум трижды весь тренерский штаб и администрация клуба приезжали в Москву на совещания по исправлению ситуации. Вторая половина показала, что появилась динамика (команда выиграла Кубок Беларуси), поэтому все стороны поняли, что они находятся в одной лодке. И оттого, как капитан будет управлять этой лодкой, а гребцы — гребцы — будет зависеть конечный результат: как далеко мы поднимемся и как высоко заберемся.

— На турнире брестские зрители впервые увидели в деле новичков БГК: вратаря Владимира Божича, разыгрывающего Вальдаса Новицкиса и правого полусреднего Максима Бутенко. Как оцените их игру?

*Организация и проведение международного турнира по гандболу «Кубок Белгазпромбанка» и поддержка Брестского гандбольного клуба имени Мешкова является крупнейшим спонсорским проектом нашего банка*

Крупнейшим спонсорским проектом банка традиционно остается шефство над одним из самых именитых спортивных клубов нашей страны – Брестским гандбольным клубом имени Мешкова - в организации и проведении международного турнира по гандболу «Кубок Белгазпромбанка».

Состав участников «Кубка Белгазпромбанка -2011» стал сильнее, чем за все время проведения этого турнира. В списках делегаций всех участвующих команд были легенды мирового гандбола: олимпийский чемпион и чемпион мира Александр Резанов («ЗТР» - Запорожье), олимпийский чемпион Вальдемарас Новицкий (БГК имени Мешкова), олимпийский чемпион Дмитрий Торгованов («Нева» – Санкт-Петербург), двукратный чемпион мира Патрис Казаль («Дюнкерк» - Франция). По итогам турнира главный приз выиграла команда «Дюнкерк» из Франции. «Нева» из Санкт-Петербурга завоевала второе место, БГК имени Мешкова стал бронзовым призером.

Поддержка, оказываемая ОАО «Белгазпромбанк» Брестскому гандбольному клубу имени Мешкова, (в том числе, и за счет организации «Кубка Белгазпромбанка»), обеспечивает успешное выступление этого клуба в большинстве соревнований. Так, например, Клуб БГК имени Мешкова успешно вышел в 1/8 финала Кубка кубков, обыграв клуб «Пелистер-08» из Македонии. Во внутреннем чемпионате страны претендентами на победу являются только два клуба – БГК имени Мешкова и Динамо (Минск), а значит, клуб из Бреста и в наступающем сезоне является одним из лидеров и законодателей мод в белорусском гандболе. Кубок Беларуси еще не стартовал, но с большой долей уверенности можно сказать, что БГК имени Мешкова выйдет в финал этого розыгрыша, а также в групповую стадию Лиги Чемпионов сезона 2012-13 годов.

По-прежнему, важным вектором благотворительной помощи является сотрудничество с административно-государственными органами местного управления в части поддержки региональных объектов и организаций. К такой помощи, в частности, относится шефство над сельскохозяйственной организацией «Городятчи» Любанского района Минской области. В 2011 году за счет средств банка хозяйство продолжило обновление парка сельскохозяйственной техники.

В перспективной программе оказания благотворительной (спонсорской) помощи банка на 2012 – 2015 гг. все указанные проекты и направления планируется развивать и совершенствовать.

Помимо этого, программой 2012-года предполагается значительно укрепить и придать творческий импульс новому спонсорскому направлению - поддержке музейного дела.

В рамках реализации программы частно-государственного партнерства ОАО «Белгазпромбанк» и Национальная комиссия Республики Беларусь по делам ЮНЕСКО сделали первый значительный шаг. Получены зримые результаты рассчитанного на длительную перспективу проекта по возвращению на родину национальных культурных ценностей, которые оказались за пределами Беларуси.



*Картина Ш.Зарфина «Les Alpes» из коллекции Белгазпромбанка, куда входят работы родившихся в Беларуси и ставших всемирно известными художников Парижской школы начала XX века*

В августе 2011 года ОАО «Белгазпромбанк» приобрел большую коллекцию работ родившихся в Беларуси и ставших всемирно известными художников Парижской школы начала XX века. Среди них — П.Кремень, М.Кикоин, Е.Зак, О.Любич, Ш.Зарфин, Я.Балглей. Сейчас это крупнейшее собрание работ экспрессионистов данного течения не только в нашей стране, но и в Восточной и Центральной Европе. Банк планирует ежегодно пополнять коллекцию, в т.ч. работами таких известных всему миру мастеров, как Марк Шагал и Хаим Сутин. Предполагается, что коллекция будет экспонироваться в Национальном художественном музее, выставляться в галереях и музеях областных городов и за пределами нашей страны, а также послужит основой для создания музея частных коллекций – первого музея такого рода на территории Беларуси. Банком проведены переговоры с рядом частных коллекционеров, готовых поддержать инициативу банка по созданию в нашей стране такого музея и уже сегодня располагающих значительными возможностями по устройству тематических экспозиций с представлением уникальных экспонатов, имеющих большую историко-культурную ценность. Без сомнения, знакомство с шедеврами европейской и мировой живописи значительно обогатит культурную жизнь белорусской столицы и привлечет иностранных туристов.

# Вспоминаем 2011-й: последний год филиалов

Уходящий год станет для филиалов последним в нынешнем виде, ведь, как известно, скоро они будут преобразованы в дирекции. Однако 2011-й был насыщен не только ожиданием структурных преобразований. Директора филиалов вспомнили самые значимые события в региональной жизни, а также заглянули в год будущий.



Нашим респондентам предлагалось ответить на следующие вопросы:

- 1. Как решались основные задачи, поставленные в 2011 году перед вашим филиалом?**
- 2. Назовите, пожалуйста, три важнейших события года в жизни филиала.**
- 3. Кто из ваших подчиненных (либо какие подразделения) проявили себя в уходящем году наиболее ярко?**
- 4. На каких направлениях деятельности вы сконцентрируете свои усилия в 2012 году? Чего ожидаете от структурных преобразований филиалов в дирекции?**

#### Директор филиала №1 Артур ГАПЕЕВ:

1. Решением правления Белгазпромбанка нашему филиалу был доведен план по прибыли в размере 8,3 млрд. рублей. Поставленная задача была довольно трудной. И тем приятнее тот факт, что мы ее выполнили досрочно. Кроме того, на этот год было запланировано и осуществлено открытие в Борисове нашего центра банковских услуг.
2. Во-первых, это уже упоминавшееся открытие ЦБУ в Борисове. Этим мы, как сказали бы военные, завершили «стратегическое развертывание» сети ЦБУ в Минской области – теперь подразделения банка присутствуют во всех значимых городах региона. Во-вторых, мы отпраздновали 10-летие нашего первого ЦБУ в Дзержинске. В-третьих, штатная численность филиала достигла ста человек.
3. Каждый сотрудник филиала заслуживает теплых слов благодарности за проделанную работу, и каждый может гордиться тем, что является частью единого и слаженного механизма, именуемого филиал № 1 ОАО «Белгазпромбанк».
4. Нашей главной задачей продолжает оставаться укрепление и дальнейшее развитие сотрудничества с бизнесом Минской области. Уверены, что преобразование филиала в областную дирекцию придаст новый импульс в ее успешном решении.

В завершение от себя лично и от сотрудников нашего филиала я хотел бы поздравить всех коллег и клиентов банка с Рождеством и Новым годом!

#### Директор филиала №2 Андрей АНДРЕЙЧИКОВ:



1. Исходя из предварительных данных, можно констатировать, что филиал достойно справился с поставленными задачами. Окончательная оценка по результатам работы филиала за год остается за правлением банка.

2. Отчетный год – последний, который мы заканчиваем в статусе филиала. Поэтому не стану выделять какие-либо события, я просто поблагодарю весь наш коллектив. Каждый сотрудник заслуживает теплых слов благодарности за проделанную работу, по результатам которой филиал на протяжении всего своего существования показывал постоянное стабильное и динамичное развитие.

3. Что касается непосредственно 2011 года, то все бизнес-подразделения филиала сработали, с моей точки зрения, отлично.

4. Уверен, что в дальнейшем руководство и все сотрудники филиала, вне зависимости от изменения наименования, будут проводить политику, направленную на добросовестное и качественное выполнение поставленных задач и исполнение доводимых показателей по развитию корпоративного и розничного бизнеса.

Пользуясь случаем, хочу поздравить всех сотрудников банка с самыми долгожданными и яркими праздниками – Рождеством и Новым 2012 годом! Примите искренние пожелания удачи, здоровья и счастья!

#### Директор брестского филиала Наталья АРЦИМЕНЯ:



1. Перед филиалом №3 в 2011 году стояли задачи, характерные для всей системы ОАО «Белгазпромбанк»: привлечение клиентов, выполнение показателей финансового плана, а также работа с проблемной задолженностью. С первыми двумя задачами, благодаря слаженной работе всего коллектива и клиентам мы справились успешно, над третьей задачей филиал работает в непрерывном режиме.

2. Самым важным событием 2011 года, по мнению коллектива филиала, является назначение директора. А я среди важных и значимых событий уходящего года хочу отметить выполнение филиалом годового плана по прибыли по состоянию на 1 декабря, что приблизило Новый год на целый месяц. Важным для нас также является начало сотрудничества с некоторыми крупными клиентами.

3. Коллектив нашего филиала состоит из грамотных, высокопрофессиональных сотрудников, которые гордятся тем, что работают в системе Белгазпромбанка, каждый из них старается себя проявить. Поэтому я хочу их всех поблагодарить за хорошую работу, за желание работать и развиваться. Хотелось бы отметить наших работников, которые прекрасно справились с ролью Деда Мороза и Снегурочки при поздравлении клиентов и детей сотрудников филиала. У нас оказалось столько творческих людей!

4. 2012 год не обещает быть легким, поэтому самое главное — сохранить тот потенциал, которым обладает филиал №3, приумножить клиентскую базу, увеличить количественно и качественно корпоративный кредитный портфель. На пути структурных преобразований наш банк далеко не первый, опыт коллег говорит о том, что такие преобразования в конечном итоге приносят положительный экономический и организационный эффект.

**Директор филиала №4 (с 1 декабря — городской дирекции №1) Андрей ЛАБАНОВИЧ:**

1. Задачи, стоящие перед филиалом в 2011 году, в целом выполнены, и выполнены благодаря слаженной работе всех сотрудников нашего филиала.

2. Отметим 15-летие деятельности филиала №4, вместе со всей страной и банком «пережили» кризис, первыми из филиальной сети прошли процедуру централизации.

3. Разноплановый получился год: весной одно, летом другое, осенью третье. Корпоративщики: в разгар «валютного кризиса» проводили непростую разъяснительную работу с клиентами, причем не только нашего банка. Заключали выгодные сделки, привлекали интересных клиентов.

Розница: кроме обычной хлопотной работы с физическими лицами, пережили полную миграцию на «ФОРПОСТ», и я это расцениваю как большую заслугу.

Касса: непростой год работники этого подразделения отработали на отлично. Большие объемы работы, изменения отлаженных бизнес-процессов, освоение новых операций. При этом, как обычно, идеальный порядок в кассовом хозяйстве, что и было отмечено коллегами из головного в процессе централизации.

Процессинг: работники этого отдела показали высший класс в ходе подготовки и проведения мероприятий по централизации. Как говорится, «без шума и пыли» проделали большой объем работы, связанный с закрытием филиала, передачей дел (счетов, имущества) и приступили к исполнению должностных обязанностей на новых рабочих местах.

4. Для следующего года характерна высокая степень неопределенности. Актуальность тех или иных продуктов, объемных показателей может изменяться. Но есть, что называется, вечные ценности – это наши клиенты. На них и будем концентрировать свои усилия. Удержание имеющихся, повышение их лояльности к банку и привлечение новых.

Наш опыт преобразования из филиала в дирекцию позволяет сказать: с определенными трудностями столкнуться придется. Но уже сегодня мы реально видим плюсы от централизации. Думаю, со временем банк в целом и дирекции в частности только выиграют за счет централизации функций, несвойственных бизнес-подразделениям, автоматизации учета, унификации подходов, упрощения алгоритмов определения хозрасчетного результата.

#### Директор витебского филиала Геннадий САРАНА:



1. Основная задача по выполнению финансового плана выполнена более чем успешно — на начало октября филиал перевыполнял план на 160 %. Объем портфеля корпоративного кредитования за 2011 год увеличился почти в 9 раз. На сегодня величина нашего портфеля занимает второе место среди филиалов, хотя на начало года мы были шестыми. Удалось выстроить плодотворное сотрудничество с крупнейшими предприятиями Витебской области: такими, как «Нафтан», «Марко», «Красный октябрь», «Витебскагропродукт», «Рубикон», «Карголайн». На наших ЦБУ в Орше и Новополоцке сменились руководители. Надеюсь на положительное влияние осуществленных кадровых изменений. Приятно отметить рост такого важного показателя, как среднемесячная прибыль на одного работающего в Новополоцке (начальник ЦБУ Наталья Новикова) с 44,7 долларов за первый квартал до 1383 доллара за третий. Для Орши соответственно: 796,6 - 1526,7. Проводим работу по закрытию РКЦ в г. Полоцке. Считаю, что новополоцкого подразделения достаточно, для удовлетворения потребности в финансовых услугах в обоих городах.

2. Создание мощной команды профессионалов, готовой, способной и имеющей желание воплощать в жизнь самые смелые проекты. Выход по объему кредитного портфеля на второе место среди филиалов. Второе место, занятое на 8-м туристическом слете. В 2012 году будем бороться за первое.

3. Я хотел бы отметить в очередной раз Александра Шляхто, который в 2011 году стал заместителем директора филиала. Рад, что не ошибся, рекомендуя его на эту должность. Именно его кандидатуру мы выдвигаем на участие в ежегодном конкурсе «Человек года», проводимом Витебским облисполкомом. Конечно, отлично сработали в уходящем году сотрудники отдела корпоративного кредитования.

4. Основные блоки задач, стоявших перед дирекцией в предыдущем году, остаются актуальными и на следующий, поэтому нужно работать над закреплением успеха. Емкость рынка Витебской области достаточно велика для того, чтобы наращивать объемы наших продаж на всех сегментах оказываемых финансовых услуг. Уверен, реструктуризация филиалов в дирекции приведет к повышению производительности труда, устранив дублирование процедур и функций. Надеюсь на сокращение времени принимаемых решений. Расцениваю этот фактор как достаточно важное конкурентное преимущество, над которым нам еще нужно работать. Что касается шероховатости переходного периода, то это вопрос времени.

#### Директор гродненского филиала Валериан ПОПКО:



1. Основные задачи, стоящие перед нашим филиалом в 2011 году, выполнялись следующим образом: на 117% увеличился рост корпоративной клиентской базы, также значительно увеличилось число физических лиц, пользующихся услугами Белгазпромбанка в Гродненской области. Также в 2011 году наша региональная сеть расширилась за счет открытия ЦБУ №7 в г. Волковыске.

2. Открытие ЦБУ №7 в г. Волковыске; преодоление кредитным портфелем филиала 100-миллиардной отметки; в 2011 году филиал №6 и в целом Белгазпромбанк стал еще более значимой фигурой на финансовом рынке гродненского региона.

3. Как и в предыдущие годы, в 2011 году группа микрокредитования отдела корпоративного кредитования филиала является флагманом по кредитному портфелю среди филиалов банка.

4. Приложить все усилия для еще более эффективной работы филиала (дирекции) в 2012 году. Что касается преобразования филиала в дирекцию, пока судить трудно, так как не совсем понятно, как будет организован процесс. В настоящее время мы мало информированы по данному вопросу.



**Директор могилевского филиала Владислава ЗИНДЕР:**

1. Основные задачи на 2011 год были следующими: выполнение финансовых показателей, освоение новых технологий в рознице, обеспечение непрерывного повышения квалификации сотрудников филиала.

Могилевский филиал выполнил корпоративный план по наращиванию кредитного портфеля. На 2012 год запланирован значительный его рост (на 176 %) за счет операций торгового финансирования, увеличения доли валютных кредитов, развития документарных операций.

Процесс обучения персонала филиала в 2011 году условно разделился на две составляющие. Первая — дистанционное обучение всех специалистов, служащих и руководителей на учебном портале ОАО «Белгазпромбанк». Вторая — обучение, организованное непосредственно в филиале — двухдневный тренинг по активным продажам банковских услуг со всеми специалистами фронта (это и отдел корпоративного кредитования, и микрокредитование, и розница, и ЦБУ).

Обучение персонала, как одна из первостепенных задач, было необходимо и важно в связи с приходом на работу в филиал большого количества молодых специалистов: 10 человек из 17 принятых на работу в 2011 году. Усилия руководства филиала не остались неоцененными — одним из основных знаменательных событий уходящего года наши сотрудники назвали именно тренинг по активным продажам.

2. Открытие ЦБУ № 2 и ЦБУ № 3; победа третий год подряд в областном конкурсе «Лучший банк по оказанию услуг предпринимателям»; организованный заместителем директора филиала Сергеем Кармызовым конкурс по эмиссии БПК, в котором приняли участие все сотрудники филиала. Также хочу выделить рост корпоративного портфеля, турслет, трехсотого клиента в ЦБУ №1, прием на работу молодых сотрудников и, как следствие, свадебный и бэби-бум в филиале!

Лучшими в 2011 году, по моему мнению, а также учитывая мнение сотрудников, были экономист 1 категории группы микрокредитования Татьяна Денисенко, начальник организационно-хозяйственного отдела Иван Шереметов, менеджер отдела корпоративного бизнеса Евгений Баранов, ведущий экономист ОКБ и наш профорг Фидельская Юлия.

3. Наступающий год для филиала должен стать во многом решающим — в интенсивном развитии корпоративного кредитования, в привлечении крупных предприятий области, в развитии новых ЦБУ! Ведь 5 лет назад, 17 июля 2007 года начало свою деятельность структурное подразделение Белгазпромбанка — ЦБУ №1, которое успешно менее через год трансформировалось в филиал № 7.

Ну а структурные преобразования должны привести к увеличению производительности труда, снижению объемов отчетности, высвобождению человеческих ресурсов для более активной работы по выполнению планов, развитию бизнеса. И очень надеемся, что структурные преобразования не приведут к кадровым потерям.

**Директор гомельского филиала Валерий НИКОЛАЕНКО:**

1. Интересный был год. Не скучный. Пожалуй, самый успешный для филиала, даже на фоне удачного прошлого. Были и неудачи – но это только ступеньки к успехам. Так что движение – все, цель – ничто. А вот понимания прибавилось.

2. Важнейшие события: расширение списка крупных клиентов и развитие деловых отношений с ними – но этого пока недостаточно; окончательное формирование команды филиала; невселение в «удивительное» новое здание.

3. Нам нравится работать в этом городе, в этой стране и в этом банке. В филиале набралась крепкая команда. Следует отметить в отделе розницы Алесю Солонарь, Татьяну Бересневу; в корпоративе - Светлану Рожкову, Наталию Кузьменко, Светлану Камоза, Марию Кашубину. Придется выделить и мужчин: Валентин Китаев, Евгений Полторан, Владимир Киреев, Алексей Тинчурин и другие стоящие ребята. Отличилось микрокредитование.

4. Планы есть. Их надо иметь, понимая, что все будет иначе. Часть бизнеса выбита с рынка. Средний класс превращен в полусредний. Но нам есть с кем работать. Намечены конкретные цели на ближайшие месяцы. Есть, так сказать, и «домашние заготовки». Но об этом через год. От изменения структуры ждем обвального увеличения зарплаты при сохранении гибкости и динамики в работе.

**Подготовил Юрий КАРПИЦКИЙ**

# Вспоминаем 2011-й: hi-tech

Двенадцать выпусков «Банк. NOTE» за 2011 год вместили в себя немало историй.

Подводя итоги года, мы решили вспомнить наиболее значимые, связавшись с героями наших публикаций.

На своих страницах мы подробно рассказывали о новых продуктах и услугах в различных направлениях деятельности банка. Сейчас поговорим о высоких технологиях и всем, что с ними связано.

## Технологии новой реальности

Запуск в эксплуатацию системы «Интернет-Банк» стал одним из наиболее заметных событий уходящего года. Преимущества и удобство системы дистанционного обслуживания по достоинству оценили многие наши клиенты.

В центре внимания  
— содержание | все статьи рубрики —
 №33 июнь '11

## Пароль «2472», или От «Интернет-банка» к «Мобильному банку»



О технической стороне услуги

— Стремительное развитие информационных технологий позволяет многократно усовершенствовать как сами услуги, так и ощущения от пользования ими. «Время — деньги», — говорят наши клиенты, и мы в этом с ними полностью согласны.

Наша система дистанционного банковского обслуживания ориентирована на минимизацию потерь времени клиента и банка при проведении операций. В идеале видится, что в здании банка вообще не должно быть клиентов — это моя мечта (улыбается). Если серьезно, свое задание и конечную цель я вижу в том, чтобы максимальное число своих запросов и операций клиенты могли осуществлять дистанционно.

Определенные элементы дистанционного обслуживания использовались у нас и до этого, но по-настоящему свести их в систему стало возможно только сейчас, с эффективным развитием информационных систем банка. Централизованные средства управления банковскими операциями и централизованные коммуникации позволяют сравнительно быстро и качественно наращивать функционал дистанционных средств обслуживания, охватывая сразу всех клиентов и предоставляя им удобный и полноценный сервис банковского обслуживания на расстоянии.

Можно сказать, что то, что внедряется в настоящее время, — лишь первый шаг на пути к совершенству. Функционал услуги «Интернет-банк» будет расширен возможностями использования не только пластиковых карточек, но другими продуктами банка (кредиты, депозиты, электронные деньги, текущие счета). Появится информационный функционал — выписки по счетам и всем продуктам в целом. Особое место займут операции по управлению своими продуктами — с удобными настройками, которые можно будет выполнять клиенту самостоятельно. Поэтому сейчас самое время зарегистрироваться в системе дистанционного обслуживания, поскольку на этапе запуска системы действует беспрецедентный тариф — всего 10 белорусских рублей за регистрацию в инфомоскву.

*В июньском номере мы рассказывали: с развитием информационных технологий все больше сервисов и услуг переносится в «зону ответственности» интернета. В сторону дистанционного обслуживания движется все современное общество, поэтому функции современного банка постепенно меняются. Из института, где непосредственно совершаются операции, он превращается скорее в финансового посредника и консультанта. С помощью обновленного сайта Белгазпромбанка каждому нашему клиенту доступна услуга «интернет-банкинг», ставшая еще одним шагом, который мы сделали на пути к новой реальности.*

Начальник отдела расчетов и дистанционного обслуживания управления банковских карт департамента розничного бизнеса Сергей ШЕВКУНОВ рассказал о том, какие шаги были сделаны по развитию системы дистанционного обслуживания, а также о наших коллегах, которые добились наибольшего успеха в продвижении Интернет-банка.

– 2011-й год для нашего подразделения был ознаменован развитием нового и перспективного направления — системы дистанционного обслуживания. В рамках рабочей группы под руководством директора департамента розничного бизнеса Елены Антони принимались основополагающие решения, направленные на выведение обслуживания наших клиентов на новый качественный уровень с использованием самых передовых и востребованных технологий.

После успешного запуска Интернет-банка (первой очереди развития системы дистанционного обслуживания) пристальное внимание мы уделяли обучению команд, которые эти услуги предлагают нашим клиентам, а также могут тем или иным образом контактировать с ними.

С нашими коллегами из контакт-центра было проведено несколько семинаров с выездом и демонстрацией функционала, подробными рассказами обо всех нюансах работы. Регулярно проводятся так называемые «мистери-контакты» и по телефону, и посредством возможности онлайн-консультанта на нашем корпоративном сайте с целью проработки наиболее сложных вопросов и обеспечения наивысшего уровня оперативного и качественного обслуживания пользователей. Надо отдать должное, сотрудницы контакт-центра очень способные и схватывают информацию, как говорится, на лету.

С подразделениями фронт-линии также ведется очень плотная работа. Проведены ряд обучающих семинаров, выполнено несколько сплошных обзвонив всех розничных точек продаж с элементами тестирования, с помощью Учебного интернет-портала всем сотрудникам фронт-линии разъяснены принципы работы и наглядно продемонстрированы с использованием наших собственных специально разработанных видеоматериалов все тонкости развивающейся услуги.

Надеюсь, что в следующем году построенная система мониторинга эффективности работы по регистрациям Интернет-банка в каждой точке продаж перерастет в элемент системы мотивации сотрудников банка, и каждый из вышеназванных лидеров получит к каким-нибудь праздникам дополнительные подарки.

#### **СПРАВКА «Банк.NOTE»**

С момента внедрения Интернет-банка ведется мониторинг регистраций пользователей каждой отдельной розничной точкой продаж банка. Особенно хочется отметить успехи: отдела розничных операций головного банка под руководством Нины КЛИМЕНКО (по состоянию на 1 декабря 2011 зарегистрировали 1152 пользователя), отдела розничного бизнеса филиала №1 под руководством Натальи МАЖАР (339 пользователей), отдела розничного бизнеса филиала №2 под руководством Татьяны КУЛЕШОВОЙ (327 пользователей). В этих подразделениях сотрудники наиболее активно и организованно реализуют свои функции по продажам Интернет-банка.

Следует отметить, что для подсчета рейтингов точек продаж используются данные как регистраций клиентов в инфокиосках, выполненных клиентами самостоятельно (то есть после соответствующей беседы с сотрудником банка), так и данные регистрации новых пользователей, которые выполняют сами сотрудники банка (на основании письменного заявления клиента). При этом наибольшее количество регистраций за период с мая по декабрь 2011 года лично выполнили: Светлана ЛАБОДА (отдел розничного бизнеса 1-го филиала) — 117 клиентов, Татьяна БОЖКОВА (отдел розничного бизнеса 1-го филиала) — 82 клиента, Светлана КОНЦУРЕНКО (ЦБУ №4 гродненского филиала) — 67 клиентов. В ноябре в группу лидеров свое подразделение вывела Елена КРЕЗО (отдел розничного бизнеса витебского филиала), непосредственно зарегистрировав 21 клиента за месяц.

Технологии  
— содержание | все статьи рубрики —

 №34 июль '11

## «Интернет-Банк»: первый «ТЫСЯЧНИК»

Ровно месяц потребовался для того, чтобы в системе «Интернет-Банк» Белгазпромбанка появился тысячный зарегистрированный пользователь. «Юбилером» стал ксендз-настоятель костела Божьего Тела в Несвиже Петр Шарко.

Корреспондент «Банк NOTE» связался по телефону с первым «тысячником», поздравив его с этим достижением:

— Мне надоело ходить на почту и стоять в очереди для того, чтобы оплатить разные услуги. Не хочется на это тратить свое время. Для этого и решил воспользоваться интернет-банкингом, — рассказал Петр Шарко. — Сейчас все активно пользуется Интернетом, и том числе и для того, чтобы осуществлять платежи. Я решил хватить стоять в очереди, пора следовать за технологическим прогрессом!



Ксендз-настоятель костела Божьего Тела в Несвиже Петр Шарко стал тысячным зарегистрированным пользователем системы «Интернет-Банк»

*В июльском номере мы рассказывали: ровно месяц потребовался для того, чтобы в системе «Интернет-Банк» Белгазпромбанка появился тысячный зарегистрированный пользователь. «Юбилером» стал ксендз-настоятель костела Божьего Тела в Несвиже Петр Шарко.*

— Динамика роста количества пользователей «Интернет-банка» сразу же показала, насколько это было верным и своевременным шагом, — отметил Сергей Шевкунов. — Ежемесячно в системе регистрируется около тысячи человек, которые оставляют только теплые и позитивные отзывы. Есть и конструктивные пожелания по развитию и новым сервисам, которые, несомненно, появятся в ближайшее время. Причем некоторые из них, я уверен, позволят вывести в лидеры на этом рынке именно наш банк. Однако оставим это пока в секрете.

## Hi-tech: ждем новинок и в 2012-м

Технологии  
— содержание | все статьи рубрики —

**Белгазпромбанк**  
Энергия твоего будущего!

№31 апрель '11

## Защита по 3D-технологии

Ежегодно количество операций с пластиковыми картами в Интернете возрастает примерно на 40%, и в дальнейшем распространение этих операций будет только увеличиваться. Но удобство интернет-платежей имеет и оборотную сторону — высокий риск для держателя карты. Однако клиенты Белгазпромбанка могут чувствовать себя в безопасности — наш банк первым в Беларуси успешно завершил сертификацию по применению технологии 3D-Secure с платежной системой MasterCard.

Начальник отдела претензионной работы и эквайринга управления банковских карт Дмитрий ФУРС рассказал о сути этой технологии:

### Проведение операции без 3-D Secure

Шаги 1  
Оформление заказа



**СПРАВКА «Банк.НОВОС»**

Обычно для выполнения операции по карточке в сети Интернет от ее владельца требуется указать ее номер, срок действия, трехзначный код безопасности, нанесенный на обороте карты.

Одним из лидеров года в продвижении высоких технологий стал отдел претензионной работы и эквайринга, который воплотил в жизнь сразу несколько новых проектов.

В апрельском номере мы рассказывали о внедрении технологии 3D-Secure...

*Клиенты Белгазпромбанка могут чувствовать себя в безопасности — наш банк первым в Беларуси успешно завершил сертификацию по применению технологии 3D-Secure с платежной системой MasterCard.*

...а в августовском — о начале обслуживания карт китайской платежной системы UnionPay.

*Белгазпромбанк первым в Республике Беларусь начал обслуживать банковские карты китайской платежной системы UnionPay. Карточки UnionPay принимаются во всех банкоматах Белгазпромбанка, а также в предприятиях торговли и сервиса, заключивших договор эквайринга с банком.*

О том, как происходило развитие данных проектов, нам рассказал начальник отдела претензионной работы и эквайринга Дмитрий ФУРС:

**— Был ли осуществлен проект по использованию 3D-Secure с карточками Visa? Насколько эта технология оказалась востребована в жизни?**

— Проект по сертификации технологии 3D-Secure с платежной системой Visa перенесен на следующий год. Дело в том, что наш процессинговый центр предварительно должен пройти специализированный аудит платежной системы. В этом году провести аудит не успели, поэтому, к нашему сожалению, нам пришлось перенести сертификацию на следующий год.

Что касается востребованности технологии 3D-Secure, то здесь можно сказать о том, что повышать ее — это наша задача. Зачастую держатели пластиковых карточек просто не задумываются над тем, что сохранность их денег зависит в первую очередь от них самих.

Белгазпромбанк предоставляет передовые технологии в области защиты персональных данных и повышения безопасности расчетов по пластиковым картам, но порой, получается так, что пока «гром не грянет», клиент не регистрируется. Поэтому мы, с одной стороны, работаем над тем, чтобы доносить информацию о новых сервисах, и с другой стороны, прилагаем усилия, чтобы минимизировать саму вероятность «раскатов грома» для наших клиентов.

**— Какие проекты по развитию своей службы планируете осуществить в 2012 году?**

— Основные приоритеты — это расширение банкоматной сети нашего банка, а также внедрение новых технологий и сервисов. Каких — пока коммерческая тайна (улыбается). Человек я суеверный, поэтому пока не внедрим, объявлять не буду, чтобы не сглазить.

**— Как осуществлялось сотрудничество с процессинговым центром «Газкардсервис»?**

— Сотрудничаем с коллегами из Газкардсервиса очень плотно. В ноябре приехали к ним в командировку, обсуждали перспективные проекты. Сейчас у них идет работа по внедрению ряда новых технологий для Газпромбанка. Очень приятно, что как Газпромбанк, так и Газкардсервис способствуют появлению всего нового и у нас в Белгазпромбанке. Надеюсь, все новинки, реализованные Газкардсервисом для Газпромбанка, в скором времени станут доступны и для наших клиентов.

**— Насколько система UnionPay востребована в Беларуси?**

— Изначально, когда мы только запустили обслуживание карт UnionPay в нашем банке, мы не ожидали большого количества операций. В первую очередь из-за того, что поначалу необходимо, чтобы как можно больше людей узнали о том, что у нас на территории Республики Беларусь такие карты принимаются.

Нами был предпринят ряд мероприятий по распространению информации среди китайских граждан, пребывающих в Беларуси. Мы подключили к информированию наши крупнейшие вузы, даже зарегистрировались в китайской социальной сети. И результаты появились — операции по картам UnionPay идут ежедневно, пусть их пока не так много, как хотелось бы, но они совершаются регулярно в разных городах и приносят банку доход. При этом за подключение мы не платим ни регистрационных, ни лицензионных платежей.

Сейчас мы готовим обновленное меню наших банкоматов, которое клиентам будет доступно не только на русском, но и на английском и китайском языках. Надеюсь, это поспособствует не только повышению количества операций по картам UnionPay, но и повышению лояльности к банку гостей из КНР, проживающих у нас: возможно, кто-то из них станет нашими клиентами и по другим банковским продуктам.

## Байнет-2011: развитие вопреки экономике

Банк и общество  
— содержание | все статьи рубрики —

№30 март '11

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



Сотрудничество Белгазпромбанка и крупнейшего интернет-портала TUT.BY

— 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 (тогда, 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 излете», 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 29 июня 1960 г. во Львове (Украина), закончил Северо-Западный политехнический институт (г. Санкт-Петербург), по специальности...

*В марте гостем нашего корпоративного издания был руководитель портала TUT.BY Юрий Зиссер, который тогда рассказал о плюсах и минусах интернет-маркетинга, обсудил актуальную тему корпоративных блогов, а также вспомнил, с чего началась его личная история взаимоотношений с Белгазпромбанком.*

Мы не упустили возможности снова пообщаться с одним из главных специалистов в Беларуси в области интернета, подытожив итоги развития Байнета в 2011 году.

**— Как развивался белорусский интернет в 2011 году в целом и социальные сети в частности?**

— С одной стороны, интернет углубил свое влияние в Беларуси. Вырос уровень проникновения: по разным источникам, интернетом пользуются 39-54% белорусов. Выросли число белорусских сайтов и объем передаваемых данных (трафик). Социальные сети росли опережающими темпами, и число белорусских пользователей крупнейших международных социальных сетей Facebook и Twitter выросло за год в разы.

С другой стороны, экономический кризис наложил тяжелый отпечаток на развитие Байнета. По итогам истекшего года рынок белорусской интернет-рекламы «просел», что является уникальным явлением в мире, где все связанные с интернетом рынки испытывают бурный рост. А это ограничивает возможности развития белорусских ресурсов. Инвестиционный климат в стране тоже далеко не лучший. Тем не менее, интернет развивается.



**— Насколько серьезно, по Вашей оценке, социальные сети будут влиять на жизнь нашего общества?**

– Социальные сети являются относительно новым средством общения, и их влияние на общество какое-то время еще будет расти. Более того, это влияние уже сейчас заметно. Причем оно совершенно не сводится к негативу, как можно было бы подумать из публикаций в наших СМИ. В социальных сетях проходит масса полезных вещей.

Например, недавно была создана группа madeBelarus!, цель которой провозгласил ее создатель: *«Я решил собрать многие-многие имена, кто был и есть важен для нашего искусства. Науки. Медицины. Чтобы мы знали — смотрите, это же наши знакомые/друзья/родственники – и они живут рядом, а их знают вокруг, в мире!»*.

А еще все СМИ сегодня распространяют информацию не только через свои сайты, но и через учетные записи в социальных сетях, причем доля прочтений новостей последних для многих СМИ весьма солидна – десятки процентов из общего числа прочтений. В то же время не стоит переоценивать влияние социальных сетей, поскольку между печатанием на компьютере и реальными делами – приличная дистанция. Более того, зачастую это разные люди.

**— Как Вы относитесь к популяризирующим соцсети (и вообще интернет) мероприятиям типа недавно прошедшей #TwiPartyBy (первая вечеринка белорусских пользователей Твиттера, на которой присутствовал и Юрий Зиссер, получивший от организаторов премию в номинации “Ветеран белорусского интернета” - прим. ред)?**

– Мне понравилось! Лично я прекрасно провел время на этой вечеринке и увидел многих сетевых персонажей, с которыми ранее не был знаком. Более того, некоторые мои старые знакомые проявились там в совершенно новых для меня качествах! Однако к интернету подобные развлекательные мероприятия имеют весьма косвенное отношение (как и однажды прошедшая много лет назад встреча белорусских блогеров). К тому же остается вечная проблема поиска спонсоров, поскольку аудитория вечеринок по объему несопоставима с онлайн-овой. Чем спонсору инвестировать в вечеринки, куда менее хлопотно и гораздо дешевле купить рекламу в интернете. А поплясать вместе, собрав себе компанию интересных тебе людей, можно и без спонсора.

**Павел КАНАШ**

# Вспоминаем 2011-й: технологии

В текущем разделе мы вспомним, как развивались банковские технологии, о которых мы рассказывали на своих страницах в 2011 году.

## Успехи на евразийском направлении

В марте мы рассказывали о значимой международной сделке — подписании рамочного соглашения с Евразийским банком развития (ЕАБР) 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.*

О том, насколько эффективным оказалось сотрудничество с ЕАБР в 2011 году, рассказал заместитель председателя правления Сергей ШАБАН:

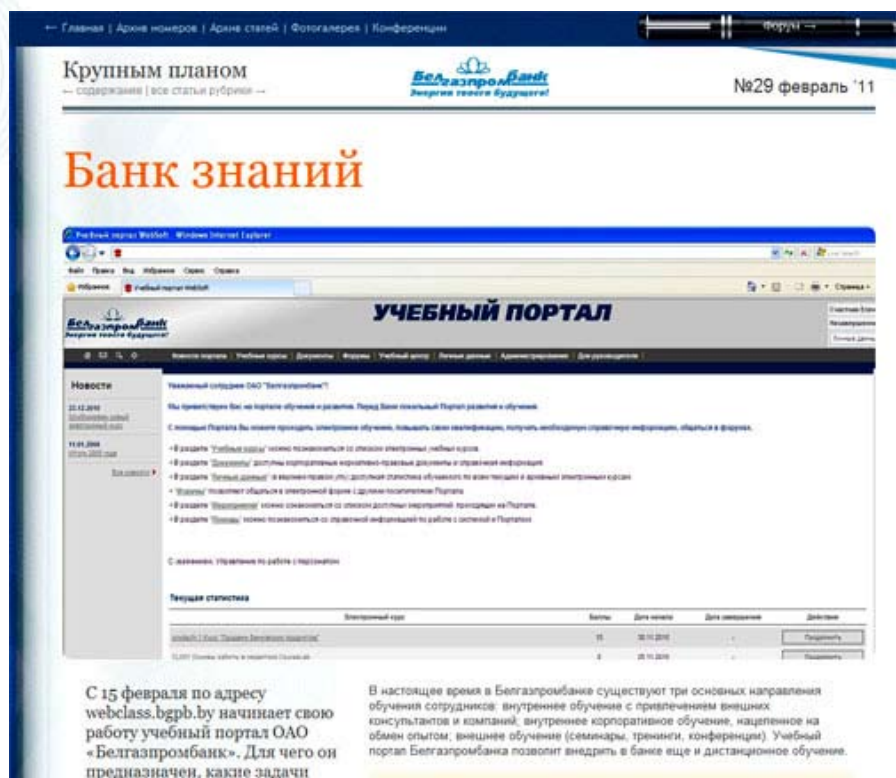
— С момента получения кредитной линии ЕАБР в рамках данной программы реализованы проекты на сумму свыше 21 млн. долларов США, в том числе свыше 13 млн. долларов США направлено на финансирование клиентских операций, нацеленных на расширение взаимной торговли государств-участников ЕАБР. Полученные средства направлялись клиентами как на финансирование закупок сырья для производства продукции за рубежом, так и на поддержку экспорт белорусской продукции в Россию и Швейцарию. Отраслевая структура портфеля проектов в рамках программы ЕАБР также весьма разнообразна: производство, легкая, пищевая промышленность, торговля и общественное питание, транспорт, фармацевтика, энергетика. Из средств кредитной линии профинансированы проекты таких крупных производственных компаний, как «Марко», «АлюминТехно», «Трансэкспедиция», «Солигорский институт проблем ресурсосбережения с опытным производством», «Мультипак», «Русские сладости» и т.д.

### — Как планируется развивать дальнейшее сотрудничество с этим финансовым институтом?

— В текущем году с представителями ЕАБР проведен ряд встреч, в рамках которых обсуждались перспективы дальнейшего сотрудничества. Мы заинтересованы в дальнейшем развитии совместного бизнеса, в частности, в получении линии для кредитования малого и среднего бизнеса. Первые шаги в данном направлении уже сделаны: в рамках работы над проектом в текущем году проведены мероприятия по комплексной оценке банка аналитиками ЕАБР.

Также коллегами из ЕАБР представлена новая программа, направленная на повышение энергоэффективности посредством предоставления целевых кредитных линий финансовым институтам государств-участников ЕАБР. Цель данной программы – содействие повышению конкурентоспособности экономик участников ЕАБР путем снижения их энергоемкости, повышения эффективности ресурсопотребления и внедрения возобновляемых источников энергии. Мы надеемся, что сможем начать работу по присоединению к данной программе в предстоящем году.

### «Копилка» Банка знаний постоянно пополняется



Крупным планом  
— содержание | все статьи рубрики —

№29 февраль '11

## Банк знаний

УЧЕБНЫЙ ПОРТАЛ

Новости

11.01.2011  
11.01.2011

В настоящее время в Белгазпромбанке существуют три основных направления обучения сотрудников: внутреннее обучение с привлечением внешних консультантов и компаний; внутреннее корпоративное обучение, нацеленное на обмен опытом; внешнее обучение (семинары, тренинги, конференции). Учебный портал Белгазпромбанка позволит внедрить в банке еще и дистанционное обучение.

Текущая статистика	Всего статей	Всего комментариев	Всего просмотров
11.01.2011	11	0	0
11.01.2011	11	0	0

С 15 февраля по адресу [webclass.bgrp.by](http://webclass.bgrp.by) начинает свою работу учебный портал ОАО «Белгазпромбанк». Для чего он предназначен, какие задачи

В февральском номере мы написали о запуске учебного портала Белгазпромбанка:

*С 15 февраля по адресу [webclass.bgrp.by](http://webclass.bgrp.by) начинает свою работу учебный портал ОАО «Белгазпромбанк». Для чего он предназначен, какие задачи будет решать? Первыми ответ на эти вопросы узнали руководители структурных подразделений банка, посетившие презентацию портала, организованную сотрудниками управления по работе с персоналом.*

О том, насколько эффективно сработал учебный портал в 2011 году, мы поинтересовались у начальника управления по работе с персоналом Натальи НАЙДЕНКОВОЙ:

— Внедрение учебного портала явилось логическим продолжением в реализации общей концепции по развитию и обучению персонала банка. Сегодня — это ресурс, дающий широкие возможности для обучения и повышения квалификации работникам во всех офисах банка.

Наиболее заметным событием в работе портала стала организация непрерывного процесса передачи знаний. Он реализуется в виде описания прошедшего обучения в рубрике «новости» на портале, что дает возможность любому сотруднику ознакомиться с информацией, полученной на внешнем обучении. Все материалы, полученные нашими сотрудниками на тренингах и семинарах, размещаются на портале и доступны для общего пользования.

Особенной популярностью среди руководителей подразделений пользуется возможность создания и размещения специализированных курсов и тестов для изучения материалов по профилю подразделения и проверки знаний. Самыми активными в этом направлении были следующие подразделения:

- управление банковских карт. Особенно ярко выглядит созданный ими учебный ролик по Интернет-банкингу, который изучили 110 человек;
- отдел информационной безопасности, силами которого создан курс по работе с внешними информационными ресурсами, который изучили 30 человек.
- управление кассового обслуживания и перевозки ценностей активно использует при приеме нового сотрудника учебник кассира, опубликованный на портале;
- группа финансового мониторинга, создав два специализированных теста, дистанционно провела проверку знаний у почти 500 сотрудников.

Особой нашей гордостью является специализированный банковский фильм «Отличный сервис. Обслуживание клиентов в операционном зале банка». Те, кто его еще не видел, обязательно посмотрите! Ведь высокий уровень обслуживания клиента с каждым годом становится для банка одним из главных конкурентных преимуществ.

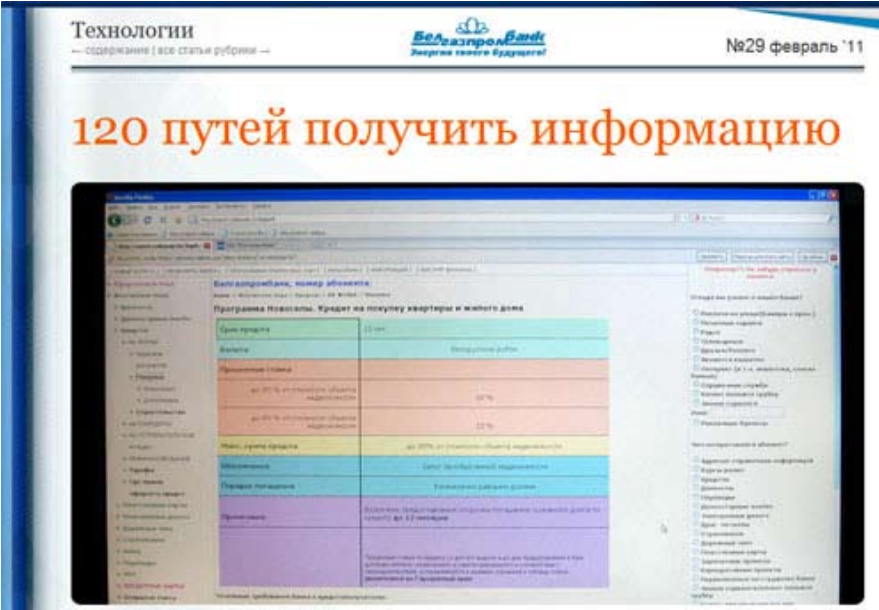
#### — Каковы дальнейшие планы по развитию портала?

— Дальнейшие планы по развитию Учебного портала у нас очень большие. Мы планируем создавать учебные курсы по всем тематикам и направлениям деятельности банка, которые возможно «переложить» на язык электронного курса. Так же хотим наладить сбор заявок и формирование планов на обучение через портал. Конечно, будем приобретать и готовые курсы, которые пополнят нашу библиотеку знаний.

#### Колл-центр: всегда на связи

Возможности обратной связи банка со своими клиентами в уходящем году существенно расширились. Все желающие активно пользовались услугами колл-центра (и, соответственно, телефона 120), а также онлайн-консультанта, общение с которым стало возможным вместе с запуском новой версии корпоративного сайта Белгазпромбанка.

О развитии колл-центра и службы онлайн-консультирования мы поинтересовались у заместителя начальника отдела маркетинга Александра ЛИПАТОВА:



**Технологии**  
— содержание ( все статьи рубрики ) —

№29 февраль '11

## 120 путей получить информацию

**Белгазпромбанк, номер рубрики**  
Программа Новострой. Кредит на покупку квартиры и жилого дома

Срок проекта	12 лет
Валюта	Белорусские доллары
Процентная ставка	до 20% от ставки рефинансирования
Условия	до 20% от ставки рефинансирования
Материальность	до 20% от ставки рефинансирования
Платежи	Ежемесячные платежи
Примечание	Кредит предоставляется на покупку квартиры и жилого дома по ипотеке до 12 месяцев

Порядка 140 тысяч звонков — столько поступило на колл-центр Белгазпромбанка в 2010 году. Что интересует наших клиентов, которые звонят на справочный номер 120, —

Читатели нашего корпоративного издания наверняка помнят, с чего начался старт этого проекта (об этом можно прочитать в февральском номере «Банк.НОВЕ»). В 2010 году мы несколько раз проводили обучение сотрудников колл-центра, которое дало свои плоды с точки зрения более точного информирования клиентов по услугам нашего банка и качества обслуживания. Например, если раньше сотрудники колл-центра просто рекомендовали клиенту определенный адрес, по которому ему следует обратиться, то сейчас они, как правило, рассказывают, как туда добраться.

*В февральском номере мы рассказывали: порядка 140 тысяч звонков — столько поступило на колл-центр Белгазпромбанка в 2010 году. Что интересует наших клиентов, которые звонят на справочный номер 120, корреспондент «Банк.НОВЕ» выяснил у начальника отдела разработки банковских продуктов Александра Липатова, отвечающего за работу колл-центра.*

### — Что из задуманного в развитии службы «120» удалось осуществить?

— Как и прежде, стандартом обслуживания сотрудника колл-центра является качество оказываемых услуг. Мы апробировали новую для себя технологию — исходящую кампанию, передав колл-центру функции сотрудников отдела кредитных карт по информированию клиентов о результатах рассмотрения заявки на предоставление кредита и решении, принятом банком. Это большой пласт работы. По данному вопросу совершается порядка 50 – 70 звонков ежедневно.

Кроме того, колл-центром освоена услуга онлайн-консультирования клиентов посредством веб-интерфейса, обращение к которому осуществляется непосредственно с корпоративного сайта. Начиная с сентября, данная услуга оказывается в полном объеме силами операторов колл-центра.

В этом году очень динамично происходила смена событийной «картинки» – ограничения валютно-обменных операций, лимиты на снятие валюты с карт-счетов в белорусских рублях, введение новых программ микрокредитования, приостановление программ потребительского кредитования, изменение ставки рефинансирования Национального банка Республики Беларусь, изменение условий предоставления тех или иных услуг банка, информационная поддержка маркетинговых воздействий банка на банковском рынке – ничего не проходило незамеченным сотрудниками колл-центра. Несмотря на стремительно меняющиеся события, он оставался центром предоставления объективной и актуальной информации клиентам о банке и банковских продуктах.

Сотрудники службы 120 продолжили изучение банковских продуктов. Расширился перечень банковских услуг, информирование по которым осуществляется их силами. Обратившись по телефону 120, клиенты могут получить исчерпывающую информацию по такой новой услуге банка, например, как Интернет-банкинг.

**Крупным планом**  
— содержание | все статьи рубрики —

№34 июль '11

## В режиме реального времени

Обновленный корпоративный сайт стал значительным шагом, сделанным за последнее время нашим банком на пути к новой реальности. Пользователи сайта смогли по достоинству оценить

С экрана «онлайн-консультанта» посетители узнали миловидная девушка. Корреспондент «Банк NOTE» узнал у нее, чем больше всего интересуются клиенты банка, сколько раз ее приглашали на свидание и какой вопрос поставит ее в тупик.

**СПРАВКА «Банк NOTE»**  
Онлайн-консультация посетителей корпоративного сайта Белгазпромбанка –

Валюта	Покупка	Продажа
USD	5045 <sup>00</sup>	5057 <sup>00</sup>
EUR	7250 <sup>00</sup>	7280 <sup>00</sup>
PLN	178	181
GBP	8050 <sup>00</sup>	8170 <sup>00</sup>
CHF	820	832 <sup>00</sup>
CHF	8800	8900

*В июльском номере мы рассказывали: обновленный корпоративный сайт стал значительным шагом, сделанным за последнее время нашим банком на пути к новой реальности. Пользователи сайта смогли по достоинству оценить его новые возможности. Одной из них является услуга «онлайн-консультант», аналогов которой нет на белорусском банковском рынке.*

**— Как осуществляется ведение онлайн-консультирования? С какими проблемами обращаются? Какова статистика посещений?**

— Обращаются клиенты, в большинстве своем, с теми же вопросами, что и по телефону – кредиты, депозиты банка, курсы валют, международные переводы, пластиковые карты, тарифы, адресно-справочная информация, коммерческие предложения, претензии по работе сотрудников, пожелания, благодарности – в общем, полный спектр человеческого общения на тематику банковского обслуживания и даже немного больше.

Отличие составляет то обстоятельство, что в случае с онлайн-консультированием перед обращением клиента оператор может предположить, о чем пойдет речь, т.к. в интерфейсе оператора виден веб-адрес страницы, с которой осуществляется клиентом переход в чат, а в случае со звонком таких предположений сделать нельзя.

Интересно, что в случае общения с онлайн-консультантом клиенты, как правило, чувствуют себя более уверенно, чем при звонке по номеру 120. У них есть время для формулирования вопроса и для дополнительных уточнений, хотя это обоюдное преимущество, так как у оператора всегда есть время получить дополнительную информацию по интересующему клиента вопросу, не так очевидно затягивая время (по телефону паузы напрягают больше).

Статистика не менее впечатляющая, чем статистика входящих звонков на колл-центр. С начала оказания услуги (с 1 сентября 2011 года) по конец ноября в онлайн-консультанте совершено 2117 диалогов, получено 9793 сообщений клиентов, сделано 6978 сообщений операторов.

**— Как планируется развитие колл-центра в 2012 году?**

— Отвечу коротко. Планируется серьезное развитие данного направления. Детали, позвольте, я оставлю в тайне, тем паче, что окончательного решения по некоторым из планируемых шагов пока нет.

**Юрий КАРПИЦКИЙ, Павел КАНАШ**

# Вспоминаем 2011-й: регионы

В уходящем году региональная сеть Белгазпромбанка расширилась за счет открытия центров банковских услуг в Борисове и Волковыске. Эти события мы освещали в нашем корпоративном издании. Сейчас мы еще раз вернулись к этой теме и узнали, как прошел год для наших новичков.

## Расширилась сеть ЦБУ



*В сентябрьском номере мы рассказывали: гродненский филиал Белгазпромбанка расширил свою филиальную сеть — 1 августа в Волковыске состоялось торжественное открытие Центра банковских услуг.*

*Начальник Волковысского ЦБУ Дмитрий КУНСКИЙ:*

— Несмотря на небольшой период времени (с открытия ЦБУ прошло четыре с половиной месяца), результаты нашей работы можно оценить как хорошие. Хотя всегда ловишь себя на мысли, что могло быть еще лучше. Серьезные подвижки произошли в части работы с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями. Особое внимание уделялось клиентам, имеющим немалую (а самое главное, постоянную) выручку от основной деятельности.

На расчетно-кассовом обслуживании находится 14 клиентов (19 счетов), в том числе два ЧУПа, являющихся наиболее крупными в данной категории предприятий региона:

- 1) ЧТУП «ЛаВиС» – среднемесячный оборот более 0,5 млрд. рублей,
- 2) ЧТУП «Торговая сеть «Злата» – среднемесячный оборот более 2,1 млрд. рублей, 23 торговые точки.




В части работы ЦБУ с физическими лицами объемы кредитования населения существенно снизились, что вполне объяснимо. А объем ресурсной базы в части вкладов (депозитов) населения постоянно увеличивается, причем довольно существенно. И не только в иностранных валютах, но и в белорусских рублях. Значительную долю доходов ЦБУ получает от валютно-обменных операций, что обусловлено выгодным местоположением здания ЦБУ и конкурентоспособными курсами обмена валют.

Наш коллектив в количестве 4-х человек можно назвать командой. Все сотрудники ранее работали в одном коллективе (филиал № 402 ОАО «АСБ Беларусбанк» или ЦБУ № 304 ОАО «Банк Москва-Минск»). Все с немалым стажем работы в банковской сфере. Каждый из специалистов ранее осуществлял функции по разным направлениям деятельности, а не выполнял одну и ту же работу на протяжении нескольких лет. Это позволяет обеспечивать полную взаимозаменяемость собственными силами.

Основной задачей на 2012 год является обеспечение самокупаемости ЦБУ в кратчайшие сроки. Исходя из этого, упор будет производиться на рост объемов активных и пассивных операций с клиентами, а также продолжение работы по привлечению на расчетно-кассовое обслуживание юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.


Существенного роста объемов кредитования населения не предвидится (во всяком случае, в первом полугодии), а вот увеличение сумм вкладов (депозитов) населения вполне возможно. Поэтому планируется осуществление активных банковских операций с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, в том числе с крупными предприятиями региона: ОАО «Волковысский мясокомбинат», Волковысское ОАО «Беллакт».

Вести филиалов  
— содержание (все статьи рубрики) —
 №36 сентябрь '11

## Борисов — новая точка на карте Белгазпромбанка

**Центр банковских услуг Белгазпромбанка в Борисове принял на обслуживание первых клиентов.**

Стратегией развития ОАО «Белгазпромбанк» предусматривается присутствие банка в крупных и средних городах республики, обладающих высоким промышленным и сельскохозяйственным потенциалом. В Минской области Белгазпромбанк представлен в Солигорске, Молодечно, Дзержинске, Фанголе, Несвиже, а теперь — и в Борисове.



Главный экономист ЦБУ №3 филиала №1 Ольга Башинцева (справа) и один из первых клиентов нового ЦБУ — индивидуальный предприниматель Наталья Копланец

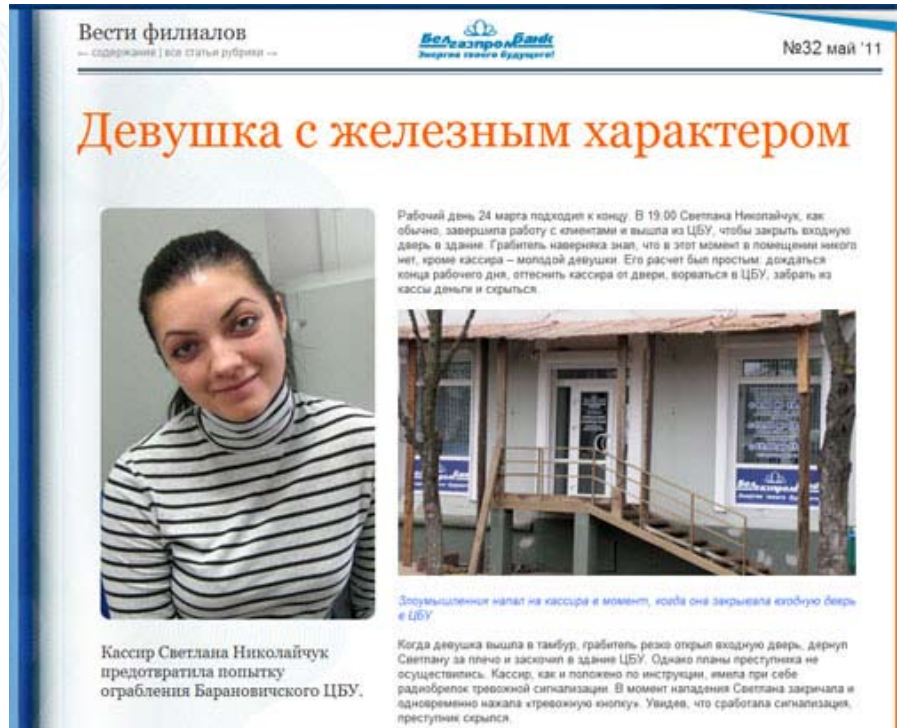
*В сентябрьском номере мы рассказывали о том, что центр банковских услуг Белгазпромбанка в Борисове принял на обслуживание первых клиентов.*

Главный экономист Борисовского ЦБУ Ольга БАКШАЕВА:

— Учитывая большую конкуренцию среди банков, представленных в Борисове (на этом рынке работает 13 банков), наше ЦБУ за 6 месяцев работы достигло определенных успехов. На расчетно-кассовое обслуживание привлечено 17 юридических лиц и 10 индивидуальных предпринимателей. Растет депозитный и кредитный портфель наших клиентов, заключаются договоры с юридическими лицами на зарплатный проект, выдаются пластиковые карты.

Приоритетным направлением в развитии ЦБУ в 2012 году будет являться дальнейшее увеличение клиентской базы с полным спектром оказания банковских услуг: расчетно-кассовое обслуживание, кредитование организаций и предприятий всех форм собственности, увеличение депозитного портфеля юридических лиц, широкое распространение зарплатных проектов. Кроме того, для увеличения депозитного и кредитного портфеля физических лиц планируем проводить рекламные акции по продуктам розничного бизнеса.

### Девушка с железным характером вышла замуж



Вести филиалов  
— содержание | все статьи рубрики —

Белгазпромбанк  
Энергия твоего будущего!

№32 май '11

## Девушка с железным характером

Рабочий день 24 марта подходил к концу. В 19:00 Светлана Николаичук, как обычно, завершила работу с клиентами и вышла из ЦБУ, чтобы закрыть входную дверь в здание. Грабитель наверняка знал, что в этот момент в помещении никого нет, кроме кассира — молодой девушки. Его расчет был простым: дождаться конца рабочего дня, отпеснить кассира от двери, ворваться в ЦБУ, забрать из кассы деньги и скрыться.

Злоумышленник напал на кассира в момент, когда она закрывала входную дверь в ЦБУ

Когда девушка вышла в тамбур, грабитель резко открыл входную дверь, дернул Светлану за плечо и заскочил в здание ЦБУ. Однако планы преступника не осуществились. Кассир, как и положено по инструкции, имела при себе радиобрелок тревожной сигнализации. В момент нападения Светлана закричала и одновременно нажала «тревожную кнопку». Увидев, что сработала сигнализация, преступник скрылся.

Кассир Светлана Николаичук предотвратила попытку ограбления Барановичского ЦБУ.

Вместе с тем, говоря в уходящем году о региональной жизни нашего банка, мы рассказывали не только о появлении новых ЦБУ.

*В майском номере мы написали о чрезвычайном происшествии, случившемся в Барановичах. Кассир Светлана Николаичук предотвратила попытку ограбления местного ЦБУ.*

Прошедший год для девушки с железным характером оказался богатым на события. И большей частью, события позитивные:

— Я совсем недавно вышла замуж, а также получила должность старшего кассира-контролера скоро буду сдать экзамены на право вождение автомобилем, — говорит Светлана НИКОЛАЙЧУК.



*Коллектив Барановичского ЦБУ поздравляет с бракосочетанием Светлану Николайчук и ее мужа — старшего инженера отдела внутренних дел на транспорте Виталия Кулика. На фото в верхнем ряду слева направо: экономист Тамара Нечай, начальник ЦБУ Виталий Грибовский, экономист 1 категории Светлана Щербакова, ведущий экономист Ольга Боярская, экономист 2 категории Михаил Добролет*

Как оказалось, злоумышленник до сих пор не пойман. При закрытии банка в конце рабочего дня Светлана иногда вспоминает этот эпизод, тем более что сейчас рано начинается темнеть.

Помимо этого, в уходящем году сменился начальник Барановичского ЦБУ. Вместо Натальи Арцимени, которая ушла на повышение, возглавив брестский филиал, назначен Виталий Грибовский.

— *Больших изменений при смене начальника ЦБУ, не произошло. Как работали, так и работаем,* — говорит Светлана Николайчук. — *Коллектив у нас дружный, каждый готов помочь другому, это видно и на моем примере. За Наталью Михайловну мы очень рады и желаем ей дальнейшего продвижения по служебной лестнице.*

Газету с публикацией о разбойном нападении в Барановичах Светлана показала своей матери. Естественно, как любая мама, она сильно переживала. Надеемся, что этот номер принесет ей гораздо больше приятных эмоций.

**Юрий КАРПИЦКИЙ**

# Вспоминаем 2011-й: банк и общество

Жизнь каждого человека индивидуальна и неповторима. Она насыщена многочисленными событиями, историями, приключениями, приятными впечатлениями. Конечно, не бывает без неприятностей. Хорошо, если они незначительные и про них можно быстро забыть и вспоминать только как мгновение в счастливой бурлящей жизни. Однако бывает и по-другому.

## Шаги к нормальной жизни

От редактора  
— содержание | все статьи рубрики —

 №36 сентябрь '11

### Поможем всем миром!



В результате теракта в минском метро тяжело пострадала Виктория Прилипко — родная сестра заместителя начальника управления кассового обслуживания, инкассации и перевозки ценностей Андрея Григоровича. Ей сейчас...

Вечером 11 апреля 2011 года Виктория, как всегда, ехала с работы (она была учителем музыки в СШ №99 г. Минска) и в 17.55 оказалась на станции метро «Октябрьская» практически в самом эпицентре взрыва...

... Через мгновение она увидела, что осталась без ноги. Понимала, что от руки, которую она инстинктивно выставила вперед, пытаясь защититься, тоже мало что осталось. Была только одна мысль — не терять сознание, иначе многочисленная потеря крови — и верная смерть.

Помогли Виктории молодые ребята, имени которых она так и не узнала. Это обычные...

*В сентябрьском номере мы рассказывали о том, что в результате теракта в минском метро тяжело пострадала Виктория Прилипко — родная сестра заместителя начальника управления кассового обслуживания, инкассации и перевозки ценностей Андрея Григоровича, которая оказалась в самом эпицентре взрыва. Виктория Николаевна заплатила за возможность жить очень большую цену — собственное здоровье, восполнить которое уже невозможно. У Виктории Прилипко ампутирована правая нога выше колена, серьезные травмы рук и ног, многочисленные переломы.*

Сотрудники банка откликнулись на беду, постигшую Victорию Николаевну, собрав средства, которые аккумулировались на специальном благотворительном счете, открытом в нашем банке. Мы связались с Викторией Прилипко, чтобы узнать, как проходит ее восстановление. Она благодарит всех сотрудников банка, кто откликнулся на ее горе. В сентябре Виктория Николаевна успешно перенесла за границей сложнейшую восьмичасовую операцию по восстановлению нервов и сухожилий на руке.

Сейчас ей предстоит длительная реабилитация по восстановлению двигательной активности пальцев. Виктория Прилипко продолжает консультироваться с врачом, который делал операцию. Прогнозы он дает неплохие, но для достижения максимально возможных результатов необходима еще одна операция по восстановлению мышц.

Сейчас каждый ее день – это пятичасовая работа с рукой и небольшой шаг к нормальному существованию. Кроме всего, Виктория учится ходить на протезе. К сожалению, вместо обещанного государством немецкого протеза пока ей выдали протез российского производства. Аргументируют тем, что сначала необходимо научиться ходить на худшем варианте, только затем переходить к лучшему. Несмотря на это, Виктория не унывает и делает все возможное, чтобы вернуться к полноценной жизни.

#### «Собачья» работа волонтеров

В февральском номере мы рассказывали о волонтерах, которые ухаживают за бездомными животными. Одним из таких волонтеров является экономист группы кредитных карт отдела эмиссии банковских карт Майя Антони.

Хобби  
— содержание | все статьи рубрики —
 №29 февраль '11

## Им тоже нужен дом



Многие из нас могут сказать о себе: «Я люблю животных». Чуть ли не у каждого дома есть кот, собака или другой четвероногий друг. Но у медали есть оборотная сторона. Многие братья наши меньшие живут на



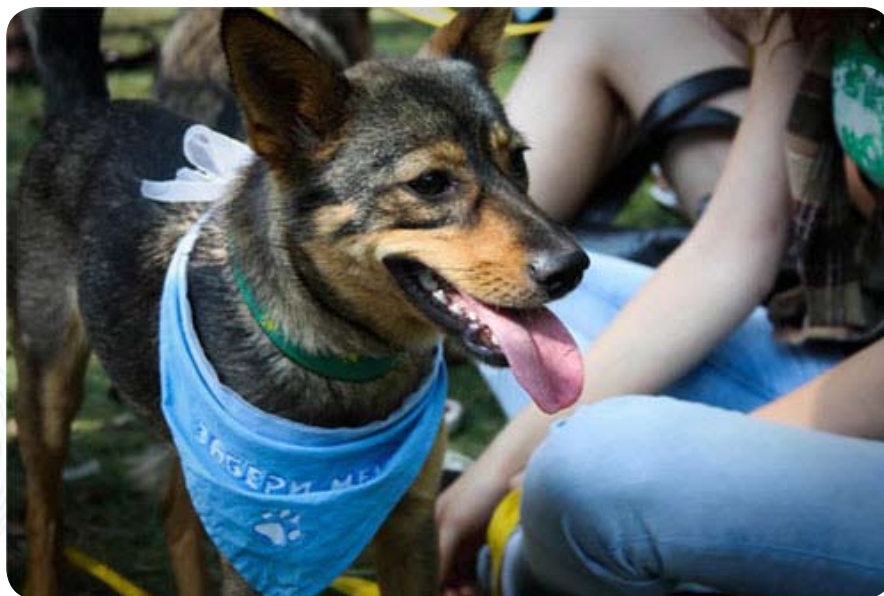
*Многие из нас могут сказать о себе: «Я люблю животных». Чуть ли не у каждого дома есть кот, собака или другой четвероногий друг. Но у медали есть оборотная сторона. Многие братья наши меньшие живут на улице и проводят дни и ночи под снегом, ветром или проливным дождем. Однако у животных, оставшихся без приюта и крыши над головой, благодаря помощи неравнодушных людей есть шанс на новую жизнь.*

В продолжение темы экономист группы кредитных карт отдела эмиссии банковских карт Майя Антони рассказала, что интересного было в ее «собачьей» работе в 2011 году.

– Экономический кризис не минул и нас, волонтеров. Мы, как и прежде, содержим в съемных домах бездомных животных, что становится все тяжелее. Во-первых, значительно выросла арендная плата, во-вторых, подорожало питание (мы кормим собак крупами и мясом, а вы сами знаете, как взлетели цены на эти продукты, да и что уж говорить про импортный корм) и ветеринарное обслуживание (если раньше стерилизация собаки стоила около 200 тысяч белорусских рублей, то сейчас около 350 тысяч).

И самые страшные последствия кризиса выразились в том, что за 2011 год пристроено значительно меньше животных, чем в предыдущий период – люди просто не знают, чего ждать завтра, поэтому не стремятся менять что-то в своей жизни. Хотя мы, волонтеры, прекрасно понимаем, что когда жизнь не ладится, кото-песотерапия – лучшее, что может спасти от стресса.

Конечно, 2011 год все же полон счастливых историй – десятки спасенных, вылеченных и пристроенных, и главное – счастливых!



*Наконец-то обрела дом малышка Джесси, которая в течение полутора лет в общежитии успела побывать в десяти семьях, но всегда возвращалась назад из-за своего чересчур задорного характера.*

Бося около года пряталась от волонтеров под столом, боялась кушать при них, гуляла с опаской, она адаптировалась очень медленно. За этой испуганной мордашкой новая семья Боси разглядела невероятную преданность. Теперь девочка ни на шаг не отходит от своей хозяйки, хоть и по-прежнему побаивается всего громкого и непонятного.

Крупная овчароподобная собака Мери, невероятно тяжелая в выгуле, также около года жила в нашем домике, а мы не надеялись пристроить ее в квартиру из-за силы и звонкого голоса. Теперь Мери спит на собственном диване, она оказалась замечательной квартирной собакой – прекрасно себя ведет и прекрасно гуляет назло всем, кто в ней сомневался.

В феврале собака появилась и в нашей семье. Красавица Кари больше года ждала хозяев. Ловцы забрали ее с остановки, где она кого-то ждала и привезли в живодерку, откуда мы и забрали ее в собачий домик, а после она попала ко мне. Сейчас Карюша любима, ухожена, сыта и здорова, а мы счастливы.

Подобных историй много, и именно они поддерживают нас в этом нелегком деле. Когда на душе тяжело, мы открываем альбом «Счастливые истории» и вспоминаем, зачем занимаемся волонтерством, ведь лучшая награда за наши старания – счастливые глаза, виляющие хвосты, ласкающее слух урчание тех, кто был этого лишен.

Однако далеко не все попадают в «Счастливые истории»... Трагедией запомнился нам октябрь 2011-го. Накануне Международного дня защиты животных, который весь мир отмечает 4 октября, мы проводили акцию в парке Челюскинцев. Многие наши питомцы нашли хозяев, в том числе и Спайк, мальчик в возрасте с бездонными черными глазами...

Через три дня Спайка не стало, его убили. В тот день новая хозяйка спустила Спайка побегать, поиграть с другими животными. На нем был одет ошейник и «адресник». Заигравшись, пес отбежал в сторону дороги, но оставался при этом на виду хозяев. В то время по дороге ехала машина отлова из «Фауны города». Увидев собаку, они остановились, вышли из машины и позвали его к себе. Наивный пес пошел к ним, виляя хвостом, ведь он давно перестал бояться людей. Когда Спайк был довольно близко, ловцы достали ружье и выстрелили в него дротиком с ядом. Люди вместе с хозяевами собаки, которые находились на выгуле, со всех ног бросились к Спайку. Они кричали, что это их пес, чтобы его не трогали, однако ловцы вынули дротик из тела собаки, сели в машину и быстро уехали. Спайка не удалось спасти, он умер на столе ветеринара.

Хозяйка Спайка и мы пытались подать в суд на ловцов «Фауны города» за превышение полномочий, ведь в их уставе четко написано, что ловец должен «отловить и доставить животное в пункт временного содержания», а не покалечить или убить. Кроме того, использованный яд – дитилин – в соответствии с законодательством может использоваться исключительно на зверофермах. Судебное дело, естественно, закрыли.

Кроме того, в 2011 году мы приступили к строительству глобального проекта – мы купили хутор в 50 км от Минска, где планируем построить отопляемые вольеры для собак. Пока мы только расчистили территорию, снесли ветхие строения и начали строить забор. Работа требует больших усилий и средств, поэтому мы все делаем своими руками (по большей части женскими) и всегда рады увидеть в рядах помощников новые лица.

А ситуация в целом остается прежней – сотни мокрых носов и пушистых хвостов ждут настоящих хозяев. Возможно, кому-то из вас приглянется Муха – небольшая собачка с задорным хвостиком-колечком. Муху сбила машина, ей прооперировали обе задние лапы. Сейчас девочка физически здорова, но очень страдает морально. Ей тяжело вынести условия общежития, она постоянно беспокоится и норовит поссориться со своими соседями-собачками. В квартире девочка ведет себя идеально – ходит в туалет только на улице, прекрасно гуляет на поводке, любвеобильна, но ненавязчива. Она очень ждет своих спасителей, которые дадут ей заботу и спокойствие.

Особенно нуждается в доме Ронда – помесь лабрадора. Она пережила тяжелую болезнь, но смогла выкарабкаться, правда, почти потеряла зрение. Малышка выздоравливает, но для полной реабилитации ей нужен покой и тишина, чего сложно добиться, когда рядом бегают веселые и здоровые собачки.

Если вы готовы помочь – звоните либо пишите Майе Антони или заходите на сайт [egida.by](http://egida.by).

## Вспоминаем 2011-й: наш итальянский друг Марко



Одним из самых резонансных материалов январского номера за 2011 год стало интервью нашего коллеги из Италии, сотрудника одной из крупнейших финансовых банковских групп Италии Banca Popolare dell'Emilia Romagna Марко Гречи и одновременно, активного читателя pdf-версии нашего корпоративного издания.

Спустя год мы вновь связались с Марко, чтобы узнать, какой резонанс получила в его банке публикация в «Банк.NOTE», что интересного случилось в его жизни за последнее время, как сказался кризис на доходах итальянских семьях, что в Италии слышали о белорусских событиях, а также какие материалы из «Банк.NOTE» за последний год он прочитал с особенным интересом.

*В январском номере мы рассказывали о том, что наше корпоративное издание, пускай и рассчитано прежде всего на внутреннюю аудиторию, пользуется спросом и за рубежом. Нас читают, например, в Италии. Корреспондентам «Банк.NOTE» удалось сначала познакомиться, а затем и взять интервью у одного из наших зарубежных читателей.*

### — Каким был резонанс в вашем банке после интервью?

— Конечно, статья с интервью, появившаяся в номере 28 за 2011 год «Bank.NOTE», вызвала бурный отклик моих коллег, когда они ее увидели. Мы получили бумажную версию, а также скачали с вашего Интернет-сайта версию в формате pdf со всеми фотографиями, которые вы напечатали. Мои нынешние сотрудники и экс-коллеги из департамента зарубежных операций (в котором я работал до моего перехода в департамент по взаимодействию с международными финансовыми институтами) с благодарностью прочитали перевод статьи на итальянский язык.



**— Что говорили ваши коллеги, когда увидели газеты?**

— Как содержание издания, так и его верстку все оценили очень высоко. Пролстав газету, мои коллеги получили впечатление, что Белгазпромбанк — оживленный, молодой, динамичный, активный банк, очень внимательный не только к внутренним новостям, касающимся непосредственно работы банка, но и к общественной и культурной жизни собственных служащих.

**— Сохранился ли у вас хотя бы один экземпляр нашей газеты?**

— Я ревностно сохраняю экземпляры газеты, которую вы послали мне; одна из них теперь хранится в моем банке, который гордится, что ему сделана реклама в Беларуси на страницах вашей корпоративной газеты!

Я с благодарностью должен сказать также, что сотрудница одного белорусского банка (очевидно, являющегося вашим конкурентом), которая знакома со мной, позвонила, чтобы поделиться впечатлениями от прочтения статьи и сказала в конце: “я получила огромное удовольствие от каждого слова статьи с твоим интервью”.

**— Как вы оцените год с точки зрения профессиональной карьеры?**

— В 2011 году зона моей ответственности расширилась на новые страны: кроме Восточной Европы, я занимаюсь теперь также отношениями с банками Западной Европы. В этом году, к сожалению, наш банк уменьшил число деловых поездок, прежде всего в рамках политики разумных затрат. У меня была возможность неоднократно съездить в Рим, в Милан, а за границу только в Брюссель, на встречи и семинары, в которых принимали участие банки из различных стран. Если не касаться работы, я совершил путешествие с друзьями по Польше: мы посетили необычайно красивый Краков, город Ченстохова и печально известный концлагерь Аушвиц (Освенцим).

**— Прочитали ли вы еще что-то из русскоязычной литературы?**

— Что до моего увлечения классической русской литературой, я продолжаю читать произведения Толстого и Чехова. Настоящим открытием для меня стали писатель Александр Солженицын и поэтессы Марина Цветаева и Анна Ахматова. Мне хочется понимать все, но бывает трудно, и поэтому я зачастую читаю сначала переводы на итальянский язык, а затем исходные тексты на русском языке.

**— Изменился ли за последний год уровень жизни в среднем по Италии и конкретно вашей семье?**

— К сожалению, в Италии уровень жизни в основном понизился. За последний год итальянские семьи были вынуждены рассчитывать свой бюджет в соответствии со все более сильным давлением, которое на них оказывает внутренний политический кризис и огромный внешний долг Италии. Повлияли и последствия мировой рецессии.

На уровне моей семьи кризис дал о себе знать еще больше: мой старший сын поступил в университет, и стоимость высшего образования чувствительно отражается на семейном бюджете. В Италии, к сожалению, государственная политика не предусматривает налоговых послаблений для семей с детьми.

**— Говорили ли что-то в итальянских СМИ о Беларуси в 2011 году?**

— Да, средства массовой информации в Италии упоминали достаточно часто о Беларуси. К сожалению, говорилось о таких неприятных событиях, как обесценивание белорусского рубля и теракт в минском метрополитене, который вызвал большой ужас в итальянском обществе.

Среди новостей в положительном контексте было воспринято создание таможенного союза между Беларусью, Россией и Казахстаном: этот договор вызывает большой энтузиазм у итальянских экспортеров, которые видят в городе Брест (как наиболее близком к Италии) оптимальный перевалочный пункт для таможенной «очистки» товаров, предназначенных для экспорта не только в Беларусь, но также по всей беспредельной новой «объединенной территории», которая простирается до Тихого Океана.

**— Продолжаете ли вы и сейчас читать наше корпоративное издание?**

— Естественно, я продолжаю читать вашу он-лайнтовую газету! Чтение ваших статей служит мне прежде всего для поддержки знания современного русского языка, и также для изучения специфической банковской терминологии в русском языке. Поэтому я уделяю особое внимание статьям из этой области (как, например, “По ту сторону кассы” из номера 30).

**— Для вас уходящий год – юбилейный: в 2011-м году вам исполнилось 50 лет. Как вы отпраздновали свой день рождения?**

— Я отпраздновал юбилей с моей семьей и родственниками, в том числе зятьями, родителями жены, внуками, с роскошным обедом дома, приготовленным моей женой и ее сестрами. В Италии предпочитают праздновать знаковые годовщины дома, прежде чем идти в ресторан. Обед или ужин, сделанные дома — исключительно итальянская традиция: это позволяет купить натуральные продукты самого высокого качества и приготовить традиционные блюда, воплощая в них многочисленные рецепты итальянской кухни и приспособивая к вкусу гостей.

**— Какие подарки вам подарили?**

— Подарок, который я получил от моих родственников, вы видите на фотографии: это картина, написанная в 70-е годы русским художником в традициях советского реализма. Мне хочется думать, что в персонажах и изображенном пейзаже узнается белорусское происхождение!

**Юрий КАРПИЦКИЙ, Павел КАНАШ**

*На заглавном фото: Марко Гречи на юбилей получил от друзей картину, выполненную в традициях советского реализма, чему был несказанно рад, потому что очень любит все, что связано с русской культурой.*

## Перестройка витебского филиала – взгляд изнутри и снаружи



В 2011-м наибольшего прогресса в своей деятельности из региональной сети банка добился коллектив витебского филиала. За короткий период времени им удалось добиться существенного роста всех основных финансовых показателей. Обратил на себя внимание филиал и во внеслужебной деятельности, завоевав второе место на корпоративном турслете. Движение вперед очевидно и в этом направлении, так как еще год назад команда из Витебска заняла десятое место.

Уходящий год был отмечен для филиала глобальными кадровыми изменениями – были назначены новые заместители директора, а также руководители ряда подразделений, включая и региональные ЦБУ. Приняты на работу ряд молодых специалистов, которые успели зарекомендовать себя на самом высоком профессиональном уровне.

Об основных достижениях филиала в 2011 году можно узнать, прочитав наш традиционный предновогодний опрос директоров филиалов. Корреспондент «Банк. NOTE» побывал на новогоднем корпоративном вечере коллектива витебского филиала, побеседовал с его сотрудниками и клиентами с целью проследить, насколько изменилась философия работников Белгазпромбанка за последний год.



*За 2011 год коллектив витебского филиала превратился в сплоченную команду, которой по плечу задачи любой степени сложности*

### Регионов-изгоев не существует

Наиболее подробно о состоявшейся перестройке рассказал инициатор прошедших преобразований – директор витебского филиала Геннадий САРАНА:

#### — Чему вас научили последние полтора года, которые вы отдали Витебску?

— Во-первых, научился жить на два города (*улыбается*). Чтобы ответить на этот вопрос, хочу начать с момента моего назначения. Помню, когда принимал филиал, при постановке задач мне говорили: «знаем, не сомневаемся, вы справитесь, у вас получится». Однако и я ставил задачи перед собой. Принцип жизни такой – когда все зависит в этой жизни не только от тебя, но и от других, то всегда могут быть проколы и неудачи, и порой может получаться не так, как ты хочешь.

Приступая к работе, первое, что я понимал — что не существуют в банковском бизнесе изгой-регионы или изгой-филиалы. Мне кажется, что результаты работы любого подразделения в первую очередь зависят от людей, которые там работают. И, конечно же, на начальном этапе самым важным и самым сложным было подобрать и расставить людей так, чтобы они, исходя из своих возможностей, могли себя максимально проявлять. Понятно было одно: с той командой, которая была тогда, мы были неспособны решать поставленные задачи.

#### СПРАВКА «Банк.NOTE»

##### Год витебского филиала в цифрах и фактах

На сегодняшний день по итогам работы за 11 месяцев витебский филиал занимает второе место в региональной сети банка по объему кредитного портфеля, сумев менее чем за год «вырваться» из тройки аутсайдеров по данному показателю. При этом удельный вес проблемной задолженности кредитного портфеля составляет всего 0,07%.

Особое внимание уделялось развитию программы «Микрокредитование». Объем кредитного портфеля в рамках данной программы увеличился в абсолютном выражении за 2011 год в 2 раза.

Темп роста клиентской базы в 2011 году составил 107,6%, уровень «оседаемости» клиентов – 94,8%.

Филиал в третий раз подряд победил в областном конкурсе «Лучший предприниматель года» в номинации «Лучший банк по оказанию услуг предпринимателям».

Сборная витебского филиала «Северная губерния» неожиданно для всех и вполне предсказуемо для самой себя заняла второе место в туристическом слете сотрудников Белгазпромбанка.

По результатам работы филиала в текущем году получили признание и его отдельные сотрудники — лучшим менеджером по продажам ОАО «Белгазпромбанк» признана ведущий экономист отдела корпоративного бизнеса витебского филиала Александра Морозова.

**СПРАВКА «Банк.NOTE»**

Результаты развития и роста, которые показывает витебский филиал – заслуга всего коллектива. Специфика управленческой деятельности здесь определяется характером поставленных задач:

- создание условий для рентабельной работы в условиях рынка;
- обеспечение ликвидности банка как гарантии его надежности, фактора соблюдения интересов кредиторов и вкладчиков;
- максимальное удовлетворение потребностей клиентов в объеме, структуре и качестве услуг, оказываемых банком в интересах достижения максимальной устойчивости деловых связей;
- создание эффективной системы подготовки, переподготовки и расстановки специалистов, позволяющей наиболее полно реализовать их потенциальные возможности.

**В Белгазпромбанке должны работать только лучшие из лучших****— По каким критериям проводилась кадровая перестройка?**

— Недавно слышал такое мнение, якобы Сарана поразгонял чуть ли весь филиал. Ну, во-первых, никто никого не гнал, я искренне хотел видеть в каждом сотруднике человека, способного выполнять задачи, которые должны быть по плечу такому солидному финансовому учреждению, как Белгазпромбанк. А во-вторых, я более чем уверен, что в нашем банке должны работать только самые лучшие специалисты. Поэтому основной задачей было пересмотреть кадровую политику, переставить людей внутри филиала и посмотреть, можно ли кем усилиться, если не получится вырастить специалистов из своих рядов. Хотя это оказалось не так просто. Наши попытки найти кого-то со стороны столкнулись со следующим препятствием: люди на собеседовании рассказывали о себе так, что создавалось впечатление, что им любые задачи по плечу. А на деле получалось совершенно по-другому, поэтому мы с такими прощались.

**— Легко это было или сложно?**

— Конечно, всегда сложно с человеком прощаться, ведь для каждого из нас смена работы — серьезный психологический удар. Но расставание с сотрудниками, чьи результаты идут вразрез с той политикой, которую мы проводим — это вынужденная мера и по-другому никак не получается. К сожалению, жизнь так устроена. И если мы хотим быть лучше, то мое твердое убеждение – у нас должны работать лучшие люди.

А со стороны в итоге нам удалось привлечь грамотных молодых специалистов. Мы делали ставку не на то, что они сейчас знают и умеют, а изначально смотрели на их потенциал. И если способная молодежь попадает в хорошую рабочую атмосферу, через некоторое время они выходят на новый качественный уровень в своем профессиональном мастерстве.

Прошедший год это и показал. Наш успех заключается в том, что мы – одна команда, каждый член которой понимает, что он должен проявлять инициативу, и за него никто другой работу не сделает. Кадровую политику на филиале мы за это время перестроили, поэтому у нас и получился тот результат, на который мы нацеливались.

**— Допускали ли вы ошибки в кадровой политике?**

— Бывает сложно, пообщавшись с человеком 15-20 минут или даже полчаса, определить, что он может, что он хочет и что он сделает. Поэтому конечно, допускали, но что поделаешь. Существует испытательный срок, которым мы активно пользовались. Но я думаю, ответственность за наши ошибки должны разделять и те люди, которых мы привлекаем, потому что они должны реально оценивать свои силы.

### Год на создание команды

**— Когда вы впервые почувствовали, что коллектив филиала стал полноценно воспринимать ваши требования?**

— Где-то весной этого года, спустя примерно через год после моего назначения. До этого больше всего внимания пришлось уделять именно кадрам. Я против того, чтобы сотрудники банка работали по схеме: пришли – отсиделись — не получились — пересидели — ушли. Не получится просто ходить за зарплатой. Я всегда перед собой такие задачи ставлю, этого же требую и от сотрудников филиала. И в этом моя совесть чиста, потому что я сам всегда с себя именно так спрашиваю.

**— Кто из команды филиала проявил себя лучше всего?**

— Я бы выделил своего заместителя Александра Шляхто. Вначале я замечал у него чрезмерную осторожность в работе. Будто бы он все делал оглядкой – как бы чего не вышло. За последний год он избавился от этой привычки и сумел очень качественно перестроить свою работу.

Я очень рад, что с приходом на должность начальника Натальи Новиковой изменились результаты Новополоцкого ЦБУ. Я видел, как ей было трудно и сложно, но она большая умница, которая быстро реагирует на изменении ситуации и адекватно воспринимает выдвигаемые требования. Она молодец.

### Настороженность уступила место доверию

#### СПРАВКА «Банк.NOTE»

Управление отношений с клиентами – один из ключевых источников конкурентного преимущества в банковской сфере. Для существенного повышения качества обслуживания клиентов в витебском филиале создан и работает на постоянной основе комитет по управлению качеством обслуживания клиентов, внедрена внутренняя система контроля и управления качеством.

Наиболее эффективным оказался просмотр и оценка видеозаписи обслуживания клиентов совместно с сотрудниками. В результате изменилось лицо филиала. Сейчас, придя в банк, клиент встречает доброжелательного, вежливого и внимательного к его проблемам сотрудника филиала в соответствии с лучшими традициями корпоративной этики.

**— Как вас встретила внешняя среда — сотрудники органов государственного управления, местные предприятия и бизнесмены, коллеги из других банков?**

— Настороженно, потому что изначально меня воспринимали в Витебске как чужого – минчанина. И это отношение приходилось изменять, ломать, в первую очередь общением. Выстраивать отношения приходилось постепенно и тщательно. Где-то помогло членство в ассоциации предпринимателей Витебской области, где-то совместные мероприятия, личные контакты. И на сегодня нам удалось добиться совершенно иного отношения внешней среды к нашему филиалу.

Главное управление Национального банка по Витебской области сейчас говорит: да, это настоящий, серьезный банк. Облисполком начал предлагать нам сделки по поводу кредитования крупных предприятий, хотя раньше наш банк был вычеркнут из подобных списков. Удалось также выстроить доверительные отношения с руководителями крупнейших предприятий региона — «Нафтан», «Витебскоблгаз», «Марко», «Витебскагропродукт», «Витьба», «Красный Октябрь». Нам удалось наладить равноправное доброжелательное отношение, в котором мы понимаем, что нам выгодно, и нам удобно работать друг с другом.

**— Как вы относитесь к предстоящей централизации филиала?**

— Не вижу в этом ничего страшного, изменения в организационной структуре банка необходимы, это полезно и разумно. Думаю, что в результате проведенных преобразований будет выстроена оптимальная структура. В любом случае, просто так пересидеть централизацию не удастся.



*Успех филиала невозможен без сотрудничества с клиентами, которое в уходящем году вышло на новый качественный уровень. На фото слева направо: директор витебского филиала Геннадий Сарана, председатель Хозяйственного суда Витебской области Елена Николаева, бизнесмен Владимир Калиновский, учредитель компании АртСтильМебель Татьяна Егорова*



*Начальник отдела розничного бизнеса Роман Матюшенко (на фото — слева) ранее работал в группе юридического обеспечения. Сейчас он успешно работает на своем новом участке. Розничный кредитный портфель филиала успешно расширяется благодаря сотрудничеству с такими клиентами, как торговая сеть «Техносеть», и ее директором Алексеем Мицкевичем*

### И еще раз о формировании команды

Начальник отдела розничного бизнеса Роман МАТЮШЕНКО очень наглядно высказался о том, как создавалась команда филиала.

— Что лежит в основе успешного банка? Влиятельные акционеры, конкурентный продуктовый ряд, платежеспособные клиенты? Безусловно, но без команды единомышленников, объединенных общей идеей, не будет ни банка, ни просто расчетно-кассового центра.

Сотрудники банка проводят на работе большую часть своего времени и согласитесь, коллеги порой заменяют им семью. Я не говорю, что это правильно и так должно быть – конечно, нет. Но работа — это часть нашей жизни. И так приятно, что с коллегами можно обсудить не только план капитальных вложений, увеличение кредитного портфеля и так далее, но и поделиться впечатлениями о проведенных выходных. А разговор с директором начинается не с отчета о выполненных поручениях за неделю, а с обмена мнениями о том, как мы вчера на волейбольной площадке победили коллег из другого банка.

Так вот, команда витебского филиала – это скорее финансово-творческо-спортивное подразделение. У нас есть главнокомандующий (директор филиала Геннадий Сарана); командующие фронтами (заместители директора Галина Орлова и Александр Шляхто); генерал по спорту (начальник организационно-хозяйственного отдела Александр Смирнов); капитан культурно-массовой работы (экономист отдела розничного бизнеса Ольга Цыпляева); лейтенанты (сотрудники группы юридического обеспечения Елена Боборико и Ирина Комар); энергичный младший лейтенант (менеджер по продажам отдела корпоративного бизнеса Александра Морозова) и многие другие талантливые сотрудники, без которых мы не смогли бы воплотить наши грандиозные планы.

Но, как и на войне, план сражения разрабатывается генералами, а выигрывается солдатами. А таких «солдат» в нашем филиале более 80 человек. Оценить отдельно каждого крайне сложно, но нужно отдать должное директору филиала – настойчивых и успешных он готов отметить всегда.

Формирование команды, тот самый «тимбилдинг», – сложный и трудоемкий процесс, в котором шаг вправо или влево карается по законам военного времени. Главная задача этого процесса — достижение состояния вовлеченности сотрудника, когда он радеет за свой банк, выкладывается и старается работать как можно лучше. Команда, в которой довольны все – это утопия, всегда есть непонятые, недостаточно оцененные. Но у нас есть костяк, который своей сильной энергетикой, успешностью, как гравитация, притягивает к себе.

### Год в лицах



О том, чем запомнился уходящий год, мы поговорили с сотрудниками и клиентами витебского филиала:

*Заместитель директора филиала Александр ШЛЯХТО:*

— За последний год изменилось сознание сотрудников, их менталитет, раскрылся кадровый потенциал нашей команды. Работа рядом с Геннадием Маратовичем Сараной — для меня лично большая школа. Сложно найти равных ему в умении предвидеть ситуацию, развернуть слабые позиции и еще больше укрепить наши сильные стороны.



На филиале формируется команда сплоченных людей, которым важна победа, стремление вперед. Задача любого руководителя – верно раскрыть потенциал сотрудников. Это было сделано, коллектив мобилизовался и ушел вперед, достигнув значимых результатов.

Прошедший год научил нас добиваться успеха, идти вперед, не оглядываясь назад, и ничего не бояться на этом пути.

*Заместитель директора филиала Галина ОРЛОВА:*



— Этот год, конечно, был очень значимым. Розничный бизнес филиала в этом году получил достойное приобретение в лице начальника отдела Романа Матюшенко – это энергичный, креативный молодой человек, который помогает продвигать те идеи, которые у меня были.

Мы очень много сделали для завоевания информационного пространства в Витебске, устраивали презентации, акции. То, что нам удалось победить на турслете (а второе место я считаю победой), говорит о том, что мы движемся в правильном направлении. В этом году мы впервые почувствовали команду – то, что мы единое целое и вместе можем свернуть горы.

*Начальник отдела розничного бизнеса Роман МАТЮШЕНКО:*



— Для меня год сложился очень насыщенным – кардинально изменилось почти все, в том числе и служебные обязанности. На самом деле юридическая работа в корне отличается от работы менеджера, возглавляющего отдел розничного бизнеса. Мне пришлось перестроиться, осознать для себя, что это совсем другой бизнес. Было непросто, но мне кажется, что я пока неплохо с этим справляюсь.

На будущий год перед нашим отделом стоит задача улучшения финансовых показателей. Я как молодой руководитель хочу доказать, что достоин своей должности, поэтому сделаю все возможное, чтобы добиться поставленной цели. А главный урок уходящего года для меня следующий: не бывает знаний, приобретенных априори. Всегда всему нужно учиться.

*Ведущий экономист отдела корпоративного бизнеса Александра МОРОЗОВА:*



— Мой успех в уходящем году — огромная заслуга всего коллектива нашего филиала. Директор Геннадий Маратович — первый руководитель такого уровня, который в меня поверил. В нашем банке я работаю всего один год и огромную поддержку на начальном этапе оказали мне мои руководители, которые научили меня всем премудростям работы с клиентами. Также я ощущала большую помощь и поддержку со стороны сотрудников департамента корпоративного бизнеса головного банка, но хочу выделить именно команду витебского филиала – все работают как единое целое. Люди, которые не могли создать это «единое» — ушли. И сейчас у нас один за всех – и все за одного.

*Учредитель компании АртСтильМебель Татьяна ЕГОРОВА:*



— Для нашего предприятия как отечественного производителя мебели уходящий год был очень тяжелым, но мы не унываем, сражаемся. В будущем планируем построить большое трехэтажное здание. Мне понравился ваш корпоративный вечер. Очень рада, что Геннадий Маратович Сарана успел сплотить коллектив за такой короткий период. Мы искренне рады тому, что в витебском филиале Белгазпромбанка работают молодые инициативные люди, которые готовы горы свернуть. Желаю вам в наступающем году как можно больше клиентов таких же, как мы – добросовестные производители. Тогда нас всех ожидает хорошее будущее.

**Восточные мотивы новогоднего корпоратива**

Новогодний праздник сотрудников витебского филиала состоялся вечером 24 декабря в ресторане «Континент». Это событие, о котором говорят, что лучше его один раз увидеть, чем сто раз услышать. О том, как это было – в фоторепортаже Дениса Дробного



*Праздник был организован в китайском стиле, в котором было выдержано оформление зала, а также костюмы приглашенных ведущих — Максима Малюженца и Алексея Терещенко*



*Также восточные мотивы без труда угадывались в развлекательной программе вечера*



*Вместе с тем, нескучно было и сотрудникам филиала, которым перед поздравлением коллектива с наступающим новым годом предстояло выдержать различные испытания*



*Гости праздника остались довольны увиденным зрелищем. С Новым годом, витебский филиал!*

**Юрий КАРПИЦКИЙ**

*На заглавном фото: на корпоративном новогоднем вечере Дед Мороз пожелал команде филиала и в будущем году не останавливаться на достигнутом*

# Первый пошел!

Четвертый филиал первым среди региональных подразделений Белгазпромбанка прошел процесс реорганизации. С 1 декабря он преобразован в городскую дирекцию №1. Опираясь на полученный опыт, по отработанной схеме будет проходить процесс централизации остальных филиалов банка. Спустя три недели после завершения централизации корреспондент «Банк.НОТЕ» побывал в офисе на Романовской Слободе, чтобы узнать, как сотрудникам дирекции работаете и живете в новом статусе.



*Коллектив четвертого филиала уже успешно пережил процесс преобразования в дирекцию. Теперь по отработанной схеме будет проводиться процесс централизации остальных филиалов банка*

Начали опрос с директора городской дирекции №1 Андрея ЛАБАНОВИЧА.

— Глобально ничего не изменилось. Задачи у нас те же самые – обслуживание клиентов, развитие бизнеса, поэтому внешняя сторона нашей работы осталась такой же. С точки зрения моих должностных обязанностей и полномочий как директора не появилось ничего нового, я выполняю прежние функции в рамках заранее определенных лимитов. С точки зрения развития бизнеса где-то даже станет легче, потому что с 1 декабря нам не нужно отвлекаться на решение вопросов, которые не свойственны бизнес-подразделениям. Сейчас если дирекции что-то нужно, мы передаем свою заявку в соответствующие службы головного банка, которые обеспечивают нас всем необходимым.

**— Как вы оцените проходивший процесс централизации?**

— Он прошел успешно благодаря большой подготовительной работе, проведенной со стороны специальных служб головного офиса и структурных подразделений филиала. В первые дни декабря я морально настраивался на появление определенных технических накладок, потому что и для сотрудников банка, и для клиентов ситуация сложилась новая. И конечно, в первые дни после окончания процесса централизации были единичные проблемки, но все связанные с ними вопросы решались оперативно и своевременно.

**— Какие выводы вы сделали по итогам проведенных преобразований?**

— Считаю, что самым важным в процессе централизации является организация максимально широкого информирования сотрудников филиалов о том, какие преобразования их ожидают, как они будут жить и работать в новом статусе, а также насколько изменятся их должностные обязанности. Когда люди понимают, что их ждет – тогда пойдет обычная спокойная работа. Хуже всего, когда есть неизвестность, которая порождает тревогу, непонимание, слухи.

Мы были первыми, прошедшими процедуру централизации. Уверен, остальным филиалам будет проще, потому что модель реорганизации уже обкатана, и какие-то спорные вопросы, возникшие во время работы с нами, других уже не коснутся.

**— Как сотрудники филиала справлялись с повышенной нагрузкой, ведь помимо ежедневного обслуживания клиентов им приходилось заниматься реализацией плана по централизации?**

— Справились хорошо. Понятно, что нагрузка увеличилась, но когда есть четкое понимание, что надо сделать и в какие сроки, тогда люди распределяют усилия и методично выполняют эту работу. Приходилось оставаться и по вечерам, выходили и по субботам, но никто не роптал. Все понимали, что есть принятое решение, есть план мероприятий, по которым нужно жить и работать.

**— Как вы оцените самую необходимость процесса централизации?**

— Это веление времени, потому что многие банки (даже Национальный банк) вступили в пору централизации процессов. Для себя я четко понимаю, что это правильная вещь, которая даст свой эффект если не прямо сейчас, то в обозримом будущем точно. Весь деловой и финансовый мир живет по этим законам. Так зачем нам изобретать велосипед? Давайте следовать за современным трендом в корпоративном управлении.

**Централизация: как это было**

О том, как проходил процесс централизации, корреспондент «Банк.NOTE» выяснил у сотрудников филиала, которые в нем были задействованы непосредственно: главного бухгалтера (в настоящее время – главного экономиста отдела экономического анализа и бюджетирования головного банка) Светланы Луговской, начальника отдела корпоративного бизнеса Павла Сковронского и начальника отдела розничного бизнеса Светланы Гуринович.

**— Как проходил процесс централизации в ваших подразделениях?**

**Светлана Луговская:** Процесс прошел безболезненно и для банка, и для филиала, потому что была проведена большая подготовительная работа, включающая в себя отработку всех этапов, возникающих на стыке ответственности филиала и головного банка. То есть до момента централизации у нас были оговорены со службами банка все локальные процедуры.

Подтверждение тому — отсутствие жалоб со стороны клиентов. Предварительно наши менеджеры провели большую разъяснительную работу с ними, была заблаговременно разслана вся необходимая информация для того, чтобы они могли безболезненно дальше производить расчеты.

Большую работу мы провели по внутрихозяйственной деятельности. Этот вроде бы простой вопрос требует значительных физических, «бумажных» и трудоемких затрат. Начали с проведения внутренней инвентаризации, обобщив все договоры с поставщиками, с которыми мы работали на филиале. Затем совместно со службами банка анализировалась наша дальнейшая работа и процесс обеспечения жизнедеятельности дирекции в новом статусе — одни договоры были закрыты, другие переданы головному банку. То же и с материальными ценностями — что-то было списано, что-то передано. Поскольку филиал закрывался, произошло уничтожение старых печатей и штампов. К 1 декабря дирекция была обеспечена новыми печатями, штампами и бланками, должностные лица — необходимыми доверенностями, а весь коллектив был готов обслуживать клиентов в новом статусе.

**Павел Скворонский:** В целом результатами реорганизации я доволен. Главное, что наши клиенты не пострадали. С точки зрения отдела корпоративного бизнеса изменилось немного — раньше нас обслуживал один отдел процессинга, сейчас другой. Но в принципе, большого значения это не имеет — просто раньше мы работали рядом, теперь — дистанционно. Программное обеспечение позволяет это делать, поэтому мы не чувствуем минусов от этой работы. А с точки зрения обеспечения бизнес-процессов технология не изменилась, просто поменялись люди и взаимоотношения.

**Светлана Гуринович:** Сейчас, после того, как прошел почти месяц, сказать, что у сотрудников отдела розничного бизнеса очень сильно изменились условия работы, не могу. Физические лица ведь в определенной программе обслуживаются, поэтому здесь ничего не поменялось. Те процессы, которые у нас были организованы с процессингом, работают, то есть ничего такого сверхнового в работе нашего отдела не возникло.

#### — С какими трудностями столкнулись?

**Светлана Гуринович:** Честно сказать, подготовительный процесс был реально более сложный, чем сама работа в новых условиях. Вопросы, которые возникают с процессингом, решаются оперативно, и особых трудностей по этому поводу мы не испытываем.

Основная сложность в процессе подготовительной работы — состояние неопределенности, в котором мы пребывали некоторое время. Это и нормально, ведь к любым переменам каждый человек относится настороженно. В общем плане идею преобразований нам донесли — мы знали, с какой целью делается централизация. Оставались опасения именно по нашей непосредственной работе — как изменятся наши обязанности, что мы будем делать, как будут решаться проблемные вопросы.

**Павел Скворонский:** Конечно, надо сказать, что на наш отдел легла дополнительная нагрузка, которая была связана не только с тем, что нужно было делать новую работу, но и с тем, что по ходу проведения преобразований возникали спорные вопросы. Все решалось оперативно, но решение потребовало дополнительного времени. Чтобы решить проблему, создавались комиссии, специалисты делились мнениями, время шло. А для наших сотрудников важно было пораньше получить информацию, чтобы спланировать свою работу и своевременно предупредить клиентов. Я предполагаю, что на основании обобщенного опыта в дальнейшем будет разрабатываться более четкий план, а сотрудники будут знать, что нужно будет делать и уверенно идти по этому пути.

**Светлана Луговская:** Переходный период мы даже не заметили, поскольку он произошел буквально за ночь. Технических сбоев не было, конвертация нашей базы в базу головного банка произошла без сбоев. Поэтому наши сотрудники не почувствовали резкого изменения в работе. Все было сделано вовремя, все службы головного банка с пониманием отвечали на наши вопросы, обсуждения производились быстро. Как итог нашей работы – хороший, плавный переход без последствий в работе городской дирекции.

— **На что бы вы порекомендовали обратить внимание ваших коллег из других филиалов, которым еще предстоит пройти процесс централизации?**

**Павел Скворонский:** Мы прошли этот путь без потерь, поэтому я хочу пожелать им с оптимизмом отнестись к этому процессу и особо не переживать. Главное — идти этим путем, выполняя план мероприятий, который будет разработан с учетом пройденного опыта нашим филиалом.

**Светлана Луговская:** Я бы в первую очередь порекомендовала написать подробный план подготовительных мероприятий по филиалу, необходимых для проведения централизации. По идее, общий план мероприятий подготовит головной банк, но для того, чтобы он отработал, на местах должны четко понимать, что и как мы должны сделать, какие в балансе счета закрывать, как прекращать хозяйственную деятельность, что должны и в какие сроки написать клиентам. То есть возникает очень много процедурных моментов, на которые должен сделать акцент именно филиал, а не банк. Если такой план на филиалах будет отработан, тогда сам процесс перехода будет безболезненным.

Мы поэтапно пришли к тому, что у нас все произошло быстро и без шероховатостей, но для этого пришлось сделать подготовительную работу по каждому этапу. Сейчас мы начали новую жизнь. Главное — не надо бояться этого. Помните, что нет ничего невозможного.

**Светлана Гуринович:** Лучше как можно качественнее подготовиться к переходу, тогда сама реорганизация окажется не такой напряженной. В любом случае, я считаю, что вам уже будет все-таки легче.

#### **ВЗГЛЯД ИЗ ГОЛОВНОГО БАНКА**

Мы попросили прокомментировать итоги мероприятий по централизации четвертого филиала заместителя председателя правления Белгазпромбанка Владимира ДЯКОВИЧА:

— Первые результаты централизации очевидны уже сейчас: бизнес-процессы становятся более оптимизированными, постепенно убираются лишние «перегородки». Централизация дает толчок к преобразованию всего банковского организма, благодаря чему его коэффициент полезного действия увеличивается.

Нагрузка на первый этап централизации – четвертый филиал — легла значительная. Отработаны схемы документооборота, технический организационный регламент, оптимизированы многие бизнес-процессы, получен необходимый опыт. Сейчас преобразования других филиалов пройдут по наработанной схеме, в соответствии с согласованными планами.

**Юрий КАРПИЦКИЙ**

## В «Славии» — новоселье

19 декабря в головном офисе Белгазпромбанка начал свою работу новый операционный зал, предназначенный для обслуживания физических лиц.



*19 декабря посетителей банка встречало в холле объявление об открытии нового операционного зала...*



*...который разместился в здании бывшего мебельного салона «Славия»*





*В новом операционном зале клиенты могут получить полный перечень розничных услуг*



*Создание кассового узла и его оформление — совместная работа сотрудников нескольких смежных подразделений*

Новый оперзал разместился в здании бывшего мебельного салона «Славия». Здесь клиенты могут получить полный перечень услуг, включающий в себя обмен валют, операции с драгоценными металлами, с пластиковыми картами, а также решить вопросы, связанные с оформлением депозитов. Какой-либо торжественной церемонии в день открытия оперзала не было, и в 9 утра сотрудники банка начали обслуживать первых посетителей.

**СПРАВКА «Банк.NOTE»**

Операционное обслуживание клиентов осуществляется в рабочие дни с 9.00 до 19.00 (по пятницам с 9.00 до 18.00, по субботам — с 9.30 до 15.00). Кассовое обслуживание — с 9.00 до 21.00 (по субботам — с 9.30 до 15.00). Выходной день – воскресенье.

— К созданию оперзала приложили руки едва ли не все подразделения нашего банка, — рассказывает начальник отдела кассового обслуживания Галина МИКУЛЬСКАЯ.

**– Галина Ивановна, как вообще возникла идея создания нового кассового центра? Какой он прошел путь от этой идеи до воплощения?**

– Идея - совместная, она возникла в департаменте розничного бизнеса с целью обеспечения качественного обслуживания потока клиентов, который в последнее время существенно увеличился.

Путь воплощения идеи на практике оказался не таким длинным. Перед всеми ставилась задача организовать работу в колоссально сжатые сроки. Процесс ремонта помещения под оперзал занял непродолжительное время (и в этом надо отдать должное управлению делами), а затем мы все оформили и запустили в работу буквально за неделю. Следует обратить внимание, что в результате проведенной работы удалось создать полноценный операционный зал по обслуживанию физлиц, в котором приходно-расходные кассы объединены и функционируют по принципу “кассового узла”.

Создание кассового узла, его оформление — это совместная большая работа не только управления кассового обслуживания, инкассации и перевозки ценностей, а департамента розничного бизнеса в целом. То, что мы открыли двери для клиентов в понедельник 19 декабря, в 9 утра – в этом заслуга не только сотрудников, которые ежедневно сопровождают работу касс, откликнулись и работали все: IT, управление делами, управление развития, служба безопасности и др. Это совместный большой труд наших коллег.

Преимущество организации работы по принципу “кассового узла” в том, что у кассиров есть возможность оказывать друг другу информационную поддержку, передавать документы, при необходимости осуществлять обмен денег. До этого у нас кассы были разрознены, возникали затруднения при передаче платежных документов, образовывались очереди. В новом оперзале в ближайшее время будет подключена система электронной очереди, тем самым существенно повысится качество обслуживания клиентов и решится проблема очереди, которая была в холле банка.



*Вместе с кассирами и сотрудниками отдела розничных операций в оперзал также переехал и администратор*

**– Сколько человек здесь работает?**

– Сейчас в новом оперзале работает четыре кассы. Кроме этого, действует еще одна касса в холле банка, она будет работать в выходные и праздничные дни. По сути дела, мы ее оставили для того, чтобы была возможность обслуживать клиентов - юридических лиц, которые сдают торговую выручку. Кассы в новом операционном зале больше ориентированы на обслуживание физических лиц.

**– Будет ли ремонтироваться либо как-то еще обновляться оперзал на втором этаже?**

– Все кассы приведены в соответствие с техническими требованиями кассового узла. Поэтому как такового ремонта не требуется и не планируется. Там ведь то же самое: кассы удобные и функциональные.

**– Понятно, что прошло пока мало времени, но, возможно, есть уже отзывы от клиентов?**

– Да, отзывов хоть и немного, но они все положительные. Даже наши сотрудники отмечают хорошую функциональность зала, где можно присесть, где достаточно информации. Все сделано в комплексе. Все оценили удобство обслуживания, в том числе и возможность конфиденциального обслуживания в кассах, оборудованных кабинками для клиентов. А когда мы подключим еще систему электронной очереди, это дополнит наш сервис и позволит вывести его на современный уровень.

Еще раз отмечу, что для качественного обслуживания клиентов очень важно обеспечить функциональное и удобное рабочее место, особенно когда у специалиста по операционно-кассовой работе в распоряжении большое количество специальной техники и устройств. При создании новых касс на это было обращено особое внимание, ведь кассиры работают здесь по 12 часов – это самый продолжительный рабочий день.

**Павел КАНАШ**

## Купил машину – потерял дом



Формулировка, вынесенная в заглавие статьи, может звучать парадоксально, но факт остается фактом. Взяв кредит на автомобиль, можно потерять дом. Корреспондент «Банк. NOTE» был свидетелем одного из таких случаев, произошедшего в самом конце ноября.

Подробности этой поучительной истории нам поведал ведущий экономист отдела по работе с проблемной задолженностью Сергей КОВАЛЬ, с которым мы отправились на очередной рейд:

— Мы едем на торги в суд Минского района по дому, который находится в деревне Семков Городок, что под Минском. Он принадлежит женщине, которая ранее взяла кредит в нашем банке на автомобиль и сейчас не может за него расплатиться. Вырученные за счет реализации средства будут направлены кредиторам, в том числе и нашему банку. На сегодняшний день заявлено два участника торгов. Возможно, они «догонят» стоимость дома до такого уровня, чтобы полученных денежных средств хватило бы банку в полной мере.

**– Сергей, по вашей оценке, что привело к такой ситуации, что некоторые кредитополучатели не рассчитывают свои силы?**

– Эти люди любят жить красиво, но, к сожалению, им это не по средствам. В результате они переоценивают свою платежеспособность, обрасая долгами все больше и больше. Причем их, как правило, это ничему не учит! Например, у данного кредитополучателя только по суду три кредитора. А ведь наверняка есть еще те, кто не обратился в суд! Эта женщина должна всем вокруг деньги, и недавно была в розыске. Благо, что у нее есть имущество, на которое можно обратиться взыскание. А человек дожил до того, что вынужден находиться «в бегах», потому что долгов много, а отдавать не с чего.

В суде нас ожидает сюрприз. Помимо потенциальных покупателей, появилась и бывшая владелица дома, хотя еще недавно она была в розыске. Сергей Коваль улучил момент, чтобы поговорить с ней с глазу на глаз и выяснить текущее положение дел. И действительно, ему удалось узнать и сопоставить кое-какие важные подробности.

*– В наших интересах продать сегодня дом и получить соответствующие денежные средства в счет погашения долга. Мы организовали информационную поддержку сделки и нашли потенциальных покупателей. Таким образом, два человека написали заявки и внесли денежные средства в размере 10% от суммы лота.*

Перед началом торгов обнаруживается небольшое несоответствие в данных, указанных в техпаспорте дома и в справке от агентства по государственной регистрации и земельному кадастру (так называемое БРТИ). Судебный исполнитель суда Минского района Анастасия Юркевич уточняет, не создастся ли трудностей для нового покупателя, когда он будет регистрировать этот дом. И, получив положительный ответ, начинает торги.

#### **СПРАВКА «Банк.NOTE»**

Начальная стоимость дома составляла 580 миллионов 358 тысяч рублей, после чего участники торгов стали делать «шаги», каждый из которых повышал цену на 5% от первоначальной стоимости. В итоге дом был продан за 696 миллионов 429 тысяч 600 рублей. Он реализовывался вместе с участком в 12 с половиной соток, на котором находится. Также к участку примыкает земля, предназначенная для размещения хозпостроек (в 2 сотки), которая была приобретена новой хозяйкой дома отдельным лотом. Всего было выручено более 713 миллионов белорусских рублей.

#### **– Сергей, как оцените итоги торгов?**

*– Позитивно, потому что при распределении этой суммы определенная часть денежных средств попадет к нам в банк. Любая сумма, маленькая или большая – это положительная динамика работы с конкретным должником по взысканию порой безнадежных задолженностей. Слава богу, нашелся дом, покупатели на него и состоялись торги.*

По возвращении из суда в банк Сергей Коваль не скрывает удовлетворения:

*– Без ложной скромности могу сказать, что дом был реализован благодаря Белгазпромбанку. Мы оказали информационную поддержку и полное сопровождение этой сделки. Должен сказать, другой банк, у которого этот дом и находился в ипотеке, не демонстрировал такой заинтересованности. На «ура» сработал именно Белгазпромбанк, потому что мы — лучший банк!*

#### **«Спецоперация» в подробностях**

Комментарий начальника отдела по работе с проблемной задолженностью Алексея КОХАНОВСКОГО:

— Описанные в материале судебные торги – промежуточный итог весьма интересной истории. Она началась так: клиентка банка (до этого у нее имелась положительная кредитная история, в том числе и в нашем банке) приобрела в кредит автомобиль. Затем во время поездки в Россию с ней случилось непредвиденное — на одном из постов ГИБДД машину проверили сотрудники российской полиции на предмет соответствия действительности VIN-кода на техническом паспорте и кузове автомобиля. Несмотря на то, что автомобиль был ранее поставлен на учет в Беларуси, его VIN-код был перебит. После этого российские полицейские отбуксировали машину на штрафстоянку, начав поиск через Интерпол настоящего владельца.

По своей практике могу сказать, что одной из причин, по которой должники не платят по кредиту, является утрата предмета кредитной сделки. Обычно должник в таких случаях вполне искренне заявляет: «А за что платить? Машину я разбил/ продал по доверенности/она сломалась и прочее». Так было и в данном случае. Клиентка, пытаясь на месте разобраться с ситуацией, осталась в России и перестала выходить на связь с банком. Соответственно, платежи по кредиту после того, как машина у нее была изъята полицией, также не осуществлялись.

Мы находились в постоянном контакте с подразделением полиции, задержавшим автомобиль. Оказалось, что на их запрос по линии Интерпола ответа не пришло, но и отдать автомобиль должнице они не могут, поскольку по международным соглашениям они должны ожидать ответа из Интерпола не менее года. Но выход был найден:

— Конечно, мы выдадим этот автомобиль российскому судебному приставу, если он придет к нам изымать его на основании возбужденного у него исполнительного производства, — такими были слова одного из руководителей отделения полиции, задержавшего автомобиль.

После этого в отделе по работе с проблемной задолженностью была намечена стратегия действий по данной должнице. Во-первых, необходимо получить судебное решение о досрочном взыскании задолженности и об обращении взыскания на заложенное имущество, после чего заняться легализацией данного решения на территории России. Во-вторых, у должника в Беларуси имелся коттедж, которым мы тоже решили заняться.

Дом находился в залоге у другого банка в обеспечение кредита данной клиентки перед ним. Он также перестал выплачиваться, и данный банк инициировал процедуру обращения взыскания на данный залог. По нашим подсчетам получалось, что вырученных от продажи коттеджа денежных средств должно хватить и залогодержателю, и нам на закрытие трех четвертей нашего долга. Но со стороны коллег, занимающихся проблемной задолженностью в другом банке, на предложение сотрудничества был получен ответ: «Не мешайте нам. Это наш залог и мы разберемся сами».



*До покоса на участке к дому невозможно было подойти*



*Внутри дом оказался вполне пригоден для проживания*

Мы ознакомились с тем, как они продавали коттедж: он был оценен в 460 миллионов рублей (цена равнялась сумме долга перед их банком и была существенно ниже рыночной). Рекламы коттеджа ни в прессе, ни в Интернете нам найти не удалось; на звонок сотрудника нашего банка, представившегося потенциальным покупателем, ответили, что коттедж уже продан!

При таком раскладе имущественные требования Белгазпромбанка абсолютно не учитывались. Нас это не устраивало, поэтому мы решили самостоятельно возглавить процесс продажи коттеджа. Провели предпродажную подготовку: сотрудники из управления делами оказали нам содействие в покосе зарослей на участке, из-за которых к дому невозможно было подобраться; заказали у эксперта-оценщика независимую оценку данного дома (она составила 580 миллионов белорусских рублей), изготовили ключ от входной двери коттеджа и дали соответствующее объявление на специализированных сайтах.

Наша деятельность не осталась незамеченной со стороны банка, у которого коттедж находился в залоге. Однако вскоре наши коллеги поняли, что иного выбора, кроме как включиться в инициированный нами процесс открытой и публичной продажи коттеджа, у них нет.

Вскоре мы начали демонстрировать коттедж потенциальным покупателям. Несмотря на то, что многих потенциальных покупателей отпугивало кладбище, расположенное прямо за забором участка, деятельность сотрудников отдела Дмитрия Ядченко и Сергея Коваля в качестве риэлторов оказалась удачной. Итог торгов нас устроил: закрыл свой долг банк-залогодержатель недвижимости, на три четверти закрыли и мы свой.

Сейчас мы сосредоточимся на завершении процесса легализации судебного решения на территории России, после чего полностью закроем данный долг.

**Подготовили Юрий КАРПИЦКИЙ и Павел КАНАШ**

*На заглавном фото: не имея возможности рассчитаться за автомобиль, купленный в кредит, пришлось расстаться с загородным домом*

## Конец операции «Мерседес»



В декабре сотрудники отдела по работе с проблемной задолженностью успешно завершили историю, начавшуюся еще в сентябре 2010 года.

В материале «Как мы искали «Мерседес» представительского класса» мы рассказывали о поисках в Солигорске и его окрестностях заложенного автомобиля «Мерседес Бенц ML 320», принадлежащего Александру К., который перестал оплачивать кредит.

### Предыстория

И хоть автомобиль тогда найти не удалось, но проблемная задолженность стала погашаться: отец Александра К., узнав о проблемах сына, взялся ему помогать. В итоге просрочка по кредиту была погашена, с кредитополучателем в суде было заключено мировое соглашение, в соответствии с которым должник взял на себя обязательство в дальнейшем оплачивать кредит согласно графику кредитного договора.

В месяцы, последовавшие после заключения мирового соглашения, платежи стали осуществляться своевременно и в полном объеме. К началу лета ситуация для Александра К. и банка все более и более стала напоминать happy end: кредитополучатель оставался должен около 7 млн. рублей — мизер по сравнению с первоначальным размером долга. Однако с июня 2011 года все платежи по кредиту прекратились.

Телефонные переговоры с должником ни к чему не приводили. Обычно должник в телефонных беседах с сотрудником банка обещал: «Вот сегодня я «железобетонно» заплачу, уже иду в кассу банка». Однако платежей по кредиту так и не последовало. Сотрудник отдела позвонил отцу Александра К. и поинтересовался у него: почему его сын перестал платить по кредиту? Оказалось, что все это время платежи по кредиту проводил отец-пенсионер. Но и ему это, в конце концов, надоело: «У моего сына уже трое детей, он взрослый, пускай, наконец, сам разбирается со своими долгами». После этой беседы сотрудникам отдела стало ясно, что розыски заложенного автомобиля «Мерседес Бенц ML 320» надо возобновлять.



### «Предпродажная» подготовка

Подробности проведенной «спецоперации» рассказал начальник отдела по работе с проблемной задолженностью Алексей КОХАНОВСКИЙ.

Как показала проверка имущественного положения должника и его семьи, с них, кроме заложенного банку «Мерседеса», и взять нечего. У кредитополучателя официальная зарплата по данным ФСЗН составляла около 900 тысяч белорусских рублей, его жена находится в очередном отпуске по уходу за ребенком, иного автотранспорта или какой-либо недвижимости за ними не зарегистрировано.

В телефонных беседах с близкими Александра К. сотрудники отдела выяснили, что кредитополучатель якобы «продал» автомобиль третьему лицу. Слово «продал» пишется в кавычках, поскольку, естественно, продажа данного автомобиля не могла быть надлежащим образом оформлена, так как он находился под залоговым обременением банка и арестом суда. В таких случаях «продавец», получив деньги от «покупателя», как правило, оформляет на него генеральную доверенность на право владения, пользования и распоряжения автомобилем и передает ему ключи и документы. А в некоторых случаях и доверенность не оформляется.

### Ключ к разгадке

В отношении Александра К. было возбуждено исполнительное производство. Судебный исполнитель направил запросы в нотариальные конторы о том, оформлял ли Александр К. доверенность на право владения, пользования и распоряжения автомобилем «Мерседес Бенц ML 320». Однако ответы из нотариальных контор оказались разочаровывающими: Александр К. никому доверенностей на машину не выдавал.

На Ваш запрос № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года сообщая, что согласно базе данных ЕС ПТК \_\_\_\_\_, 04.04.2011 года гр. Щ \_\_\_\_\_, 29.08.1988 года рождения, управляя автомашиной «Мерседес Бенц ML 320», р/з 4744 ЕК-5, совершила административное правонарушение предусмотренное ч. 1 ст. 18.22 КоАП Республики Беларусь.

*Эти сведения, полученные от ГАИ, стали ключом к успешному завершению операции «Мерседес»*

Сработал следующий запрос: с просьбой сообщить в адрес суда информацию о том, не совершались ли на данном автомобиле нарушения правил дорожного движения за последний год. Из одного из управлений ГАИ пришел ответ о том, что 04.04.2011 гражданка Щ., управляя автомобилем «Мерседес Бенц ML 320», допустила нарушение ПДД.

Дальнейшее было делом техники. В одной из социальных сетей была найдена страничка Щ., из которой мы узнали: где она проживает, где работает, кто ее муж и некоторую иную интересующую нас информацию. Оказалось, что Щ. проживает и работает в Борисове, а учится она в Минске.



*Интернет и социальные сети – настоящий кладёзь ценной информации о должниках, которую они выставляют на всеобщее обозрение*

#### **Очная ставка**

Следующим утром сотрудники отдела по работе с проблемной задолженностью выехали в Борисов по месту работы Щ., по пути взяв с собой судебного исполнителя.

Должница работала на оптовых складах в промзоне. «Мерседес Бенц ML 320» был запаркован точно по адресу. Юлия Булат на всякий случай заблокировала своим автомобилем заложенный банку Мерседес, чтобы обойтись без погони. Позвонили Щ., попросили выйти к автомобилю. Вместо нее вышел П. - муж Щ.

Сотрудники банка и судебный исполнитель изложили П. суть своих требований: в связи с возбужденным в отношении Александра К. исполнительным производством автомобиль «Мерседес Бенц» передается по акту описи и ареста на ответственное хранение в банк или в реализующую организацию, после чего он будет продан, а вырученные деньги будут направлены в погашение долга Александра К. перед банком.



*Сотрудники отдела поясняют П., что данный автомобиль находится в залоге у банка и на него судом наложен арест в обеспечение требований банка. Как оказалось, П. был в курсе всего...*

#### **Хорошее завершение плохой «кредитной» истории**

Как оказалось, П. был в курсе плохой «кредитной» истории машины. Он рассказал, что «купил» этот автомобиль у своего знакомого Александра К. в самом начале весны за 11 тысяч долларов США. При этом он знал о долгах Александра К. перед банком и о том, что в связи с этим он не может переоформить автомобиль на себя. Но П. это устраивало ввиду привлекательной цены на автомобиль.

Он заверил, что все время собирался погасить за Александра К. долг в 7 миллионов рублей и переоформить автомобиль на себя, но по каким-то причинам не смог этого сделать. Однако раз так все сложилось, то он готов прямо сейчас передать сотрудникам банка 7 млн. рублей. Сотрудники банка обрадовались настрою П. добровольно погасить долги за Александра К., но пояснили ему, что в Минск все равно придется поехать, потому что деньги можно уплатить в кассу банка.

Кроме того, за то время, что Александр К. перестал исполнять условия мирового соглашения, в соответствии с его условиями были начислены проценты и пеня, которые также были предъявлены к взысканию – около 2,5 млн. рублей процентов и около 18 млн. рублей пени. С учетом этого Александр К. должен банку свыше 27,5 млн. Заметно огорченный этим известием П., все же согласился добровольно погасить долг за Александра К. в полном размере, лишь бы у него не забирали Мерседес.

П. попросил время заехать домой за деньгами, после чего караван из двух автомобилей поехал в Минск. Несколько часов спустя задолженность Александра К. была погашена П., который после этого поехал на «Мерседесе» в Солигорск переоформлять автомобиль на свое имя.

*На заглавном фото: ведущий специалист Сергей Коваль в момент удачного завершения самой длительной операции за историю отдела по работе с проблемной задолженностью*

## Остров Бали: в гостях у сказки



Как известно, главным «лотом» на прошлогоднем новогоднем вечере была путевка на Бали. Победитель лотереи – экономист I категории отдела розничных операций Александр Ломонос — в ноябре побывал на этом сказочном острове, и, вернувшись из отпуска, рассказал об этом читателям нашего корпоративного издания.

Отпуск – всегда долгожданный момент, а в моем случае — это момент вдвойне приятный и еще более долгожданный. Подготовка к отпуску и, в первую очередь, к поездке началась задолго до заветной даты. Очень хотелось подготовить все так, чтобы во время отпуска не возникло непредвиденных ситуаций, все-таки страна незнакомая, да еще так далеко от дома — из Москвы до Денпасара (столицы острова Бали) нужно лететь 12 часов.



*23 декабря 2010 года. Во время новогоднего корпоративного праздника разыгрывалась путевки на Бали. Счастливым билет достался Александру Ломоносу, чье имя из лототрона вытащил... питон*



## СПРАВКА «Банк.NOTE»

Бали — остров в Малайском архипелаге. Площадь острова составляет 5,6 тыс. км<sup>2</sup>, протяженность — 150 км с востока на запад и 80 км с севера на юг. Столица — г. Денпасар (400 тысяч жителей). Всего на острове проживает около 3,3 млн. человек.

Бали омывается с юга Индийским океаном, с севера — морем Бали Тихого океана. С запада отделен Балийским проливом от острова Ява, с востока — Ломбокским проливом от острова Ломбок. Вместе с прилегающими островами Бали образует одноименную провинцию Индонезии, которая входит в административный регион Малые Зондские острова.

Климат на Бали экваториально-муссонный, вместо привычного деления на 4 сезона здесь различают лишь два: сухой (июнь—октябрь) и влажный (ноябрь—март), наибольшее количество осадков выпадает в январе—феврале. В некоторых районах Бали разница между ними почти незаметна. В период влажного сезона осадки выпадают локально, как правило, ночью в виде кратковременных (1—2 часа) грозных ливней.

Среднегодовые температуры незначительно колеблются вокруг отметки 26°. В низинах и курортных зонах тепло и днем, и ночью. Температура воды в океане 26—28°.

Мне довелось отдыхать во время так называемого влажного сезона, когда наиболее вероятны дождливые дни, однако дождей за весь срок моего пребывания было крайне мало. В течение всего дня светило солнце и лишь изредка неизвестно откуда взявшееся облако могло образовать спасительную тень.



*“Вообще, от палящего солнца спасали пальмы, растущие повсюду, зонтики и океан”*



*“Океан – это отдельная тема для разговора. Можно было часами сидеть на песке, на пляже в тени, любясь заходящим солнцем и наслаждаясь шумом волн”*

Непередаваемая красота местной природы сразу определяет для большинства туристов, пребывающих на Бали, вид отдыха. Мой отдых прошел в неторопливом, размеренном темпе.



*«Огромное удовольствие я получил от посещения парка слонов...»*



*«Животные эти оказались весьма сообразительными. После катания нас ожидало представление, во время которого эти великаны еще больше удивили всех, выполняя различные трюки»*



*Через несколько дней меня ожидало захватывающее действие – сплав по горной реке (рафтинг)*



*Неописуемый восторг вызвал как сам процесс преодоления речных порогов на надувной лодке, так и потрясающей красоты пейзажи, окружающие нас во время всего пути*

В те немногочисленные моменты, когда вода становилось спокойной, капитан нашего судна комментировал проплывающие мимо достопримечательности, постоянно шутил и не давал нам расслабиться ни на минуту.

Хочется особенно отметить дружелюбный настрой местных жителей. Всегда приветливые и открытые для общения, они с неподдельным интересом расспрашивали, откуда я прибыл и сами с большим удовольствием рассказывали о себе, о местной культуре, кухне, традициях.

Удивительный факт: большинство местных жителей не только понимают русскую речь, но и сами достаточно живо изъясняются, несмотря на то, что русскоговорящих туристов не так уж и много отдыхает на Бали.





*«Вообще делиться впечатлениями от отдыха можно очень долго...»*



*«...и, конечно, словами нельзя передать и малой доли тех положительных эмоций, которые навсегда останутся в моей памяти об этих незабываемых днях, проведенных на сказочном по красоте острове Бали»*

*На заглавном фото: экономист 1 категории отдела розничных операций Александр Ломонос в 2011 году провел на данный момент самый незабываемый отпуск в своей жизни*