



Банк.NOTE

Лучшее корпоративное издание 2010 года

№2 (29), февраль 2011

В номере:

Награды и достижения

Корпоративный журнал Белгазпромбанка «Банк.NOTE» завоевал главный приз ежегодной премии в области маркетинга «Энергия успеха-2010» в номинации «Информация» (категория «Лучшее корпоративное издание»).

Награды и достижения

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.

Интересно

Чем холоднее на улице, тем приятнее вспоминать о теплых странах. Главный экономист управления стратегического планирования и бюджетирования Наталья Харлан поделилась своими впечатлениями о поездке в Таиланд и Камбоджу.

Хобби

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 обратная сторона. Многие братья наши меньшие живут на улице и проводят дни и ночи под снегом, ветром или проливным дождем. Они могут только молча позавидовать своим сородичам, которым повезло больше.



Эффективность превыше всего

Для подразделений розничного бизнеса 2010-й стал годом развития — совершенствовались бизнес-процессы, обновлялась продуктовая линейка, повышалось качество обслуживания клиентов. Насколько успешно выполнялись задачи, поставленные перед подразделениями розничного бизнеса в прошлом году, и какие планы стоят в году наступившем?

В номере:

Сергей Добролет: эффективность превыше всего.....	3
Награда за активную социальную позицию	7
Энергия нашего успеха.....	12
FINANCE.TUT.BY: Белгазпромбанк — №1 в Беларуси	16
Банк знаний	19
120 путей получить информацию.....	23
Закладка первого камня ожидается летом	27
Им тоже нужен дом	31

Корпоративное издание
ОАО "Белгазпромбанк"

Банк.NOTE

№2 (29) февраль 2011 г.

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

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

Сергей Добролет: эффективность превыше всего



Для подразделений розничного бизнеса 2010-й стал годом развития — совершенствовались бизнес-процессы, обновлялась продуктовая линейка, повышалось качество обслуживания клиентов. Насколько успешно выполнялись задачи, поставленные перед подразделениями розничного бизнеса в прошлом году, и какие планы стоят в году наступившем?

За ответом на этот вопрос корреспондент «Банк.НОТЕ» обратился к заместителю председателя правления Белгазпромбанка Сергею ДОБРОЛЕТУ:

— В 2010 году розничный бизнес банка динамично развивался: существенно выросло количество клиентов, увеличились объемы розничных операций по всем направлениям розничного бизнеса, совершенствовались бизнес-процессы, изменялись и оптимизировались розничные продукты банка с учетом рыночных условий и потребностей клиентов.

2010 год характеризовался динамичным развитием проектов на основе банковских пластиковых карт – увеличением количества банковских продуктов, реализованных с использованием пластиковых карт, увеличением эмиссии банковских пластиковых карт, расширением перечня сервисов для держателей банковских пластиковых карт.

Банком активно осуществлялись розничные кредитные операции. Условия кредитования в течение года неоднократно изменялись: процентные ставки по вновь выдаваемым и по ранее выданным кредитам снижались, увеличивались сроки кредитования.

Активно предоставлялись кредиты на приобретение недвижимости, по-прежнему пользуются спросом у населения кредиты, предоставляемые в рамках проекта Delay. Сегодня условия кредитования физических лиц в Белгазпромбанке являются одними из самых привлекательных для клиентов.

Можно с гордостью сказать, что почти все, что мы планировали, было реализовано. Некоторые задачи, проекты начали реализовываться в 2010 году, но по тем или иным причинам, к сожалению, не завершились. Это, прежде всего, касается долгожданного интернет-банкинга.

С сентября 2010 года в экспериментальном режиме функционирует система интернет-платежей физических лиц по банковским пластиковым карточкам. Уверен, что в первой половине текущего года клиенты получат возможность воспользоваться Интернет-банкингом.

— Назовите, пожалуйста, самые важные события 2010 года в жизни курируемых вами подразделений.

— Большим и долгожданным событием 2010 года является внедрение БИС «Форпост». При этом, хотя работы по внедрению полностью не завершены, но уже сегодня очевидны те выгоды и преимущества, которые дает банку новая система — получение возможности наращивания объемов розничных операций, снижение количества сбойных ситуаций в работе, создание единой продуктовой линейки, настраиваемой и параметризуемой специалистами головного банка, сокращение времени проведения ежемесячных массовых операций и др.

Внедрение централизованной системы дает возможность перестроить процессы обслуживания физических лиц – появилась техническая возможность обслуживать клиентов банка в любом структурном подразделении вне зависимости от того, где первоначально был открыт счет. Для реализации этой возможности на практике необходимо разработать и провести ряд организационных мероприятий и изменений в головном банке и филиалах, что является одной из задач 2011 года.

В 2010 году банком реализован проект по получению лицензии на торговый эквайринг банковских пластиковых карточек Visa. Наличие полного перечня лицензий на эмиссию и эквайринг двух международных платежных систем (Visa, MasterCard) позволяет Белгазпромбанку предлагать юридическим лицам услуги по установке и обслуживанию платежных терминалов и проведению операций по пластиковым картам MasterCard и Visa.

В 2010 году в банке проведена маркетинговая акция, направленная на стимулирование продаж банковских пластиковых карт. Целью являлось повышение активности сотрудников в продажах банковских карт и увеличение объема эмиссии карт. Сотрудники банка показали большие возможности, доказали, что возможно все, если этого захотеть. Достигнутые большие результаты в продажах карт были получены благодаря индивидуальной самореализации сотрудников, а также и слаженной работе коллективов.

— Кто из ваших подчиненных проявил себя в 2010 году наиболее ярко?

— Все подразделения и сотрудники выполняли поставленные задачи. Управление банковских карт и Управление системно-технологического обеспечения обеспечили создание большого количества новых продуктов и новых возможностей для клиентов. Очень эффективной в 2010 году была группа Delay (которая получила уже статус отдела). Хочется отметить работу Центра розничных услуг (Машерова, 78), который активно осуществляет продажи розничных продуктов и является самым клиентоориентированным подразделением банка. Яркие результаты работы демонстрировал отдел по работе с проблемной задолженностью. Созданный в конце 2009 года, он не только сформировал основные принципы и методы работы, но и добился хороших результатов по взысканию проблемной задолженности. Можно и дальше продолжать перечень подразделений розничного бизнеса – все молодцы. Огромное спасибо за их труд.

Замечательно и то, что сотрудники умеют не только хорошо работать, а также хорошо отдыхать. Напомню, что «Большая розница» стала победителем в банковском туристическом слете. Также наши сотрудники проявляли креативность во всех корпоративных мероприятиях банка.

— На каких направлениях деятельности Вы сконцентрируете свои усилия в 2011 году?

— В своих планах на 2011 год мы остаемся последовательными — будем продолжать работу, начатую в 2010 году и реализовывать стратегические планы. Если говорить о более конкретных мероприятиях, то нам предстоит:

— продолжить внедрение БИС «Форпост» (кредиты физическим лицам, система кредитных заявок, кредитная карта, ряд других менее крупных, но не менее важных проектов);

— наращивать объемы операций с клиентами по всем розничным операциям;

— создание новых банковских розничных продуктов и совершенствование имеющихся;

— совершенствование работы с проблемной задолженностью по кредитам.

Вместе с тем, будем уделять большое внимание качеству обслуживания клиентов и контролю этого качества. Процесс обучения сотрудников налажен и будет продолжен. Словом, будем и дальше совершенствоваться.

Важной задачей является повышение эффективности нашей работы: достижение поставленных целей при оптимальном соотношении затраченных ресурсов и полученных результатов.

В нашей работе остается актуальной цитата из «Алисы в Зазеркалье» Льюиса Кэрролла: «Ну, а здесь, знаешь ли, приходится бежать со всех ног, чтобы только остаться на том же месте! Если же хочешь попасть в другое место, тогда нужно бежать, по меньшей мере, вдвое быстрее!» С учетом того, что конкуренция со стороны банков возрастает, добиваться желаемого результата по всем направлениям будет нелегко. Для реализации планов необходимы большие усилия и слаженная командная работа сотрудников всех структурных подразделений банка.

Подготовил Юрий КАРПИЦКИЙ

ЦИФРЫ И ФАКТЫ

Розничный бизнес Белгазпромбанка в 2010 году

На 1 января 2011 года в Белгазпромбанке насчитывается около 400 тысяч клиентов — физических лиц (год назад их было 300 тысяч).

Количество операций по розничным банковским продуктам увеличилось по разным продуктам от 15 до 70% по отношению к 2009 году.

Розничный кредитный портфель по состоянию на 1 января 2011 составил 459,3 млрд. рублей.

Портфель привлеченных денежных средств от физических лиц на 1 января 2011 составил 480,3 млрд. рублей.

Увеличилась инфраструктура банка по обслуживанию банковских пластиковых карт: банк нарастил количество банкоматов до 67 единиц, устройств самообслуживания — до 44 единиц, терминалов в ПВН и ПТС — до 355 единиц.

Увеличение объема операций с клиентами по банковским продуктам непосредственно сказывается на объеме кассовых операций. В кассовых подразделениях банка в течение года происходила напряженная работа, оборот наличности увеличился по иностранной валюте на 50%, по национальной валюте — на 80% по сравнению 2009 годом.

Банк продолжал активно работать в развитии электронных денег. За год расширилась сеть торговых точек, где принимают электронные деньги как средство платежа, увеличились возможности клиентов.

Участниками системы электронных денег EasyPay стали 168 тысяч человек. За 2010 год оборот в системе составил 170,0 млрд. рублей, что на 85% больше, чем в 2009 году. Расплатиться электронными деньгами можно сейчас более чем в 1100 предприятий торговли и сервиса на территории Беларуси, а также в более чем 2000 предприятий торговли и сервиса на территории России.

Банком продолжает развиваться система электронных денег «Берлио». Оборот в этой системе за прошлый год удвоился и превысил триллион рублей. Электронные деньги «Берлио» в качестве средства платежа принимают 1300 предприятий торговли и сервиса.

Белгазпромбанк существенно продвинулся в области обслуживания VIP-клиентов – физических лиц, у которых появился персональный менеджер. Кроме того, в головном банке выделен отдельный кабинет для обслуживания VIP-клиентов.

В 2010 году активно проводилось обучение сотрудников. С сотрудниками подразделений розничного бизнеса головного банка и филиалов проводилось обучение по линейке розничных продуктов и проводились тренинги по технологии продаж.

Во втором полугодии 2010 года в целях повышения качества обслуживания клиентов проведено обучение кассовых работников головного банка по программе «Стандарт кассира». В процессе обучения сотрудникам даны теоретические знания по составляющим качественного сервиса, клиентоориентированности в работе.

Новые проекты и продукты 2010 года

В течение 2010 года осуществлялись работы по поэтапному внедрению новой системы учета розничных операций БИС «Форпост» в головном банке и филиалах. На сегодняшний день в этой информационной системе осуществляется учет операций по депозитам и текущим счетам физических лиц, по банковским пластиковым карточкам, ведение депозитарных ячеек.

Держателям карт в апреле 2010 предоставлена возможность установления индивидуальных лимитов расходных операций, что позволяет не только управлять расходами по картам, но и минимизировать риск потерь от мошеннических операций.

Внедрена новая услуга – «Перевод с карты на карту», воспользоваться которой можно в любом инфокиоске банка. Денежный перевод происходит в режиме реального времени, поэтому получатель может воспользоваться деньгами уже через несколько минут.

В июле 2010 года держателям пластиковых карт VISA Electron ОАО «Белгазпромбанк» предоставлена возможность рассчитываться в сети Интернет.

Для держателей премиальных карт Visa Platinum внедрен новый сервис – подключение к системе Priority Pass. Карта Priority Pass выдается держателям банковской карточки Visa Platinum ОАО «Белгазпромбанк» и предоставляет право ее владельцу и сопровождающим его лицам на посещение более чем 600 VIP-залов, находящихся в аэропортах более чем 100 стран мира.

С целью повышения уровня безопасности при проведении операций с банковскими пластиковыми карточками в 2010 году банком реализован проект по эмиссии карт Visa и MasterCard с микрочипом стандарта EMV. Начиная с июля 2010 года, вновь оформляемые расчетные карты выпускаются на заготовках с микрочипом.

В августе 2010 году банк получил право на осуществление торгового эквайринга банковских пластиковых карточек Visa.

В 2010 году внедрена возможность оформления кредитной заявки в сети Интернет. Она реализована при кредитовании в рамках проекта Delay, предоставляя возможность покупателям не выходя из дома заказать товар в интернет-магазине, оформить кредит на оплату выбранного товара и непосредственно получить покупку.

В 4 квартале 2010 года внедрена новая услуга — брокерское обслуживание физических лиц.

Награда за активную социальную позицию



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.

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 помощи с каждым годом приобретает все более системный и программный характер. Активная социальная позиция нашего учреждения стала настолько заметной в белорусском обществе, что по итогам 2010 года в конкурсной категории профессиональной номинации «Социально ответственный брэнд» профессионального конкурса «Брэнд года 2010» — Белгазпромбанк признан победителем.



Координатор проектов Представительства ПРООН в Республике Беларусь и член жюри конкурса «Брэнд года» Людмила Истомина высоко оценивает благотворительную и спонсорскую деятельность Белгазпромбанка

Эксперты и жюри конкурса оценивали проекты компаний, осуществляющие акции в поддержку культуры, науки, а также работы, связанные с решением социальных проблем. Координатор проектов Представительства ПРООН в Республике Беларусь и член жюри конкурса «Брэнд года» Людмила ИСТОМИНА дала высокую оценку активной социальной позиции Белгазпромбанка:

— Безусловно, Белгазпромбанк долгие годы является социально ответственным банком. Помимо того, что у вас созданы очень хорошие условия для работы с клиентами, вы осуществляете благотворительную деятельность в самых различных направлениях. Создание фонда «Шанс» — важное дело не только с точки зрения семей и детей, которые получают помощь. Это важно для всего общества. Потому что отношение к самым социально незащищенным слоям общества — наилучший показатель развития каждой конкретной организации.

В Белгазпромбанке приоритетной по-прежнему является поддержка социально значимых проектов, спортивных и культурно-зрелищных мероприятий, общественных организаций. На финансирование проектов по формированию и воспитанию культуры среди населения, а также на поддержку отечественного спорта в 2010 году направлено два миллиарда рублей. Общая же смета расходов на оказание безвозмездной помощи в отчетном году составила три миллиарда рублей.

Утвержденная общим собранием акционеров Программа благотворительной и спонсорской помощи Белгазпромбанка на 2010 год включает в себя 17 конкретных объектов. Наиболее значимыми из них являются:

- Международный благотворительный фонд помощи детям «Шанс»;
- Слуцкий специализированный Дом ребенка (Минская область);
- Улуковская вспомогательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (Гомельский район);
- Сельскохозяйственное предприятие «Городятичи» (Любанский район, Минская область);
- Международный фестиваль «Театральная неделя с «Белгазпромбанком»;
- Брестский гандбольный клуб им. А.П.Мешкова.

Например, **Слуцкому специализированному Дому ребенка** перечислено 50 миллионов рублей. Выделяемые Белгазпромбанком средства позволили украсить интерьер детских помещений, обновить мебель, произвести полную замену окон на современные теплосберегающие стеклопакеты. Сделан ремонт и куплены инвалидные кресла для детей с ДЦП. Благодаря помощи Белгазпромбанка в Слуцком доме ребенка есть спортивный зал, массажные и дефектологические кабинеты. В ближайших планах – при содействии банка решить задачу по замене оборудования для прачечной.

ПРЯМАЯ РЕЧЬ

— У Белгазпромбанка не нужно ничего просить. Достаточно рассказать, в чем проблема. Банковская помощь для нас всегда огромный подарок, мы можем позволить себе то, чего нельзя купить за бюджетные средства.

Людмила КИСЕЛЕВА, главный врач Слуцкого дома



Активная социальная позиция Белгазпромбанка оценена экспертным советом и жюри конкурса «Золотой медалью»

Улуковской вспомогательной школе-интернату для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, за прошлый год выделено 59 миллионов рублей, которые позволили поменять окна и двери в спортивном корпусе, улучшить состояние спальных и бытовых помещений.

ПРЯМАЯ РЕЧЬ

— Ваше отношение к нуждам детей-сирот является собой живой образец благородства, гуманности, отеческой заботы о тех, кто в ней по-настоящему нуждается, укрепляет в их сердцах веру в истинные человеческие ценности.

Геннадий РУДЕНОК, директор Улуковской школы-интерната

Особой строкой в Программе благотворительной и спонсорской помощи Белгазпромбанка стоит поддержка деятельности **Международного благотворительного фонда помощи детям «Шанс»**.

За короткий срок при поддержке банка фонд «Шанс» стал крупнейшим частным благотворительным фондом в Беларуси, оказывающим адресную помощь тяжело больным детям. Именно здесь впервые в истории оказания благотворительной помощи в нашей стране разработан и внедрен эффективный механизм оказания помощи нуждающимся детям.

Поддержку фонду «Шанс» с 2008 года оказали более 300 организаций и индивидуальных предпринимателей, а также более 10 тысяч граждан Беларуси и других стран.

Отдельное направление благотворительной помощи – финансовая помощь в интересах сотрудничества с административно-государственными органами местного управления. К такой помощи относится, например, шефство над **сельскохозяйственной организацией «Городятичи»** Любанского района Минской области. В прошлом году на полученные от банка средства (90 миллионов рублей) здесь смогли обновить автопарк хозяйства.

Во многом благодаря ежегодной финансовой помощи банка хозяйство значительно укрепило свои позиции в производстве кормов для животноводства, выросла зарплата у доярок и механизаторов, улучшились условия труда работников животноводческих комплексов.

«Театральная неделя с Белгазпромбанком» — яркий спонсорский проект Белгазпромбанка, ведущий свою самостоятельную историю с 2008 года.

ПРЯМАЯ РЕЧЬ

— Белгазпромбанк – один из немногих белорусских банков, который реально поддерживает белорусский театр. Я очень благодарен Виктору Дмитриевичу Бабарико за «Театральную неделю с Белгазпромбанком». То, что он делает, способствует появлению в нашей стране меценатов, которые вносят большой вклад в развитие искусств в целом — и в театр, в частности.

Павел ЛАТУШКО, министр культуры Республики Беларусь



Награждение победителей номинации «Социально ответственный брэнд» прошло в рамках торжественного открытия первой благотворительной выставки «Корпоративная социальная ответственность в Беларуси», которая демонстрировалась в Национальном историческом музее с 21 по 28 января

В рамках проекта 2010 года, объединенного темой «Смотрим Чехова», белорусский зритель увидел лучшие спектакли, поставленные на российской сцене, в том числе благодаря тому, что банк впервые организовал гастроли в Минске спектаклей-участников престижного театрального фестиваля «Золотая маска».

ПРЯМАЯ РЕЧЬ

— Мы очень рады, что находимся в Минске и участвуем в «Театральной неделе с Белгазпромбанком». Как замечательно иметь дело с окрыленными людьми!

Георгий ТАРАТОРКИН,

президент российской национальной театральной премии «Золотая маска»

С целью содействия развитию гармоничной личности, здоровой телом и духом, банк выступает спонсором в проведении **международного турнира по гандболу «Кубок Белгазпромбанка»**. Тем самым оказывается поддержка не только одному из самых интеллектуальных и зрелищных видов игровых соревнований, но и популяризируется флагман белорусского гандбола на международной арене – Брестский гандбольный клуб имени Мешкова. Брестский дворец спорта «Виктория», где проходят игры на «Кубок Белгазпромбанка» – лучший в Беларуси специализированный комплекс для игровых видов спорта. А громкое имя хозяйки турнира – команды Брестского гандбольного клуба имени Мешкова – обеспечивает высокий класс участников. На «Кубок Белгазпромбанка» съезжаются маститые соперники, имеющие в своем активе национальные титулы и опыт успешных выступлений в еврокубках.

ПРЯМАЯ РЕЧЬ

— Средства, выделяемые Белгазпромбанком, идут не только в основной брестский клуб, а еще и на поддержку второй, молодежной команды, на развитие детского спорта. Поэтому развитие юношеского и, соответственно, большого гандбола – это очень хороший, знаковый шаг для Белгазпромбанка. Мы благодарны Белгазпромбанку за то, что он поддерживает нас в этом хорошем начинании. У нас в России это называется «социальная ответственность бизнеса». И здесь – то же самое.

Александр МЕШКОВ,

**член Совета директоров Белгазпромбанка,
заместитель руководителя Аппарата Правления,
советник Председателя Правления ОАО «Газпром»**

СПРАВКА «Банк.NOTE»

Номинация «Социально ответственный брэнд» учреждена в рамках профессионального конкурса «Брэнд года» в 2005 году при поддержке ПРООН в Беларуси в рамках инициативы ООН за социальную ответственность бизнеса «Глобальный договор».

Идея Глобального договора была выдвинута Генеральным секретарем ООН в 1999 году, который обратился ко всем деловым кругам мира с призывом внедрять принципы этического ведения бизнеса и принимать активное участие в решении социально-экономических проблем как на местном, так и на международном уровне.

Беларусь присоединилась к «Глобальному договору» в конце 2006 года. Эту инициативу подписали порядка 80 компаний, среди которых есть крупнейшие белорусские предприятия, все ведущие бизнес-ассоциации, а также ряд высших учебных заведений и общественных организаций.

По итогам 2010 года жюри и экспертный совет «Бренда года» оценивали конкурсные работы в пяти категориях: «Лучший работодатель», «Этичное рыночное поведение», «Активная социальная позиция», «Защита окружающей среды» и «Частно-государственное партнерство».

Помимо Белгазпромбанка, победителями конкурса стали крупнейшие компании, занимающие лидирующие позиции в различных отраслях экономики — «Белорусский металлургический завод» (клиент Белгазпромбанка), «Савушкин продукт», «Велком», «МТС», группа компаний «Трайпл», «Бабушкина крынка», «Кока-Кола Бевриджис Белоруссия», «Белагропромбанк», «Дарида», «Санта Бремор», «Белвнешэкономбанк».

Юрий КАРПИЦКИЙ

На заглавном фото: Директор Национального исторического музея Республики Беларусь Сергей Вечер (слева) вручает награду за победу в конкурсе «Брэнд года» заместителю председателя правления Белгазпромбанка Сергею Добролету

Энергия нашего успеха



Корпоративный журнал Белгазпромбанка «Банк. NOTE» завоевал главный приз ежегодной премии в области маркетинга «Энергия успеха-2010» в номинации «Информация» (категория «Лучшее корпоративное издание»).

Торжественное вручение наград лауреатам премии состоялось в конгресс-холле отеля «Виктория». Ведущий мероприятия, известный режиссер и продюсер Владимир Максимков, заслуженно сравнил работу маркетологов с электричеством, без которого невозможна современная жизнь. Особый шарм церемонии придали остроумные стихотворные эпитафии от ведущего, предварявшие награждение победителей в каждой из номинаций.

– Премия «Энергия успеха» – важное событие белорусского бизнес-сообщества. Мы поздравляем победителей и выражаем глубокую признательность всем, кто был причастен к ее организации, – отметил на официальной пресс-конференции премии член гильдии маркетологов Евгений ОТЛИВАНЧИК. – Уверен, что благодаря «Энергии успеха» маркетинг нашей страны сделал еще один качественный шаг на пути своего развития.

СПРАВКА «Банк.NOTE»

«Энергия успеха» – единственный в Беларуси ежегодный профессиональный конкурс индустрии маркетинговых услуг. Премия учреждена в 2009 году общественным объединением «Гильдия маркетологов» при поддержке Администрации президента Республики Беларусь, министерства экономики, министерства иностранных дел и министерства торговли. Основная цель премии – пропаганда маркетинга и обмен опытом между представителями бизнес-сообщества.



Главный редактор газеты «Белорусы и рынок» Вячеслав Ходосовский (справа) поздравляет начальника отдела рекламы и связей с общественностью Белгазпромбанка Сергея Приемко с завоеванием премии «Энергия успеха»

Неповторимую атмосферу праздничного настроения на протяжении всего вечера создавали лауреат и дипломант международных конкурсов биг-бэнд под управлением Василия Коноза, выступления артиста оркестра Национального академического Большого театра оперы и балета Республики Беларусь Антона Ждановича, заслуженного детского эстрадного коллектива «Озорные огоньки», а также выставка работ Сергея Стельмашонка «Викторианские времена или Belle Époque».

До самого момента вручения наград интрига конкурса оставалась нераскрытой. Конкурентами Белгазпромбанка за победу в премии являлись компании, занимающие лидирующие позиции в своих отраслях — «Фрост и К» (Брестская область, питьевая и минеральная вода) и архитектурное бюро «Территория» (г. Минск).



Интервью главного редактора журнала «Банк.NOTE» Юрия Карпицкого съемочной группе Первого канала Национальной телерадиокомпании, как говорится, по «горячим следам»

Статуэтку «Энергии успеха» и диплом лауреата премии получил главный редактор журнала «Банк.NOTE» Юрий КАРПИЦКИЙ:

— Девизом Белгазпромбанка является слоган «Энергия твоего будущего», что созвучно с названием премии. Убежден, что рано или поздно наши пути бы пересеклись, и я очень рад, что это произошло именно сейчас. Премия «Энергия успеха» станет лучшим стимулом для самосовершенствования и дальнейшего развития нашего корпоративного издания.

Основным мотивом выдвижения корпоративного издания «Банк.NOTE» на соискание премии «Энергия успеха» была проведенная работа по расширению его «границ» — от инструмента формирования внутрикорпоративной культуры в его «чистом» виде до одного из элементов маркетинговой стратегии банка.

Корпоративное издание в классическом понимании этого понятия способствует укреплению мотивации персонала, повышению лояльности сотрудников Белгазпромбанка, а также созданию дополнительных конкурентных преимуществ, как в области сотрудничества, так и в области предоставления услуг.

С точки зрения топ-менеджеров, корпоративное издание Белгазпромбанка являлось формой «обратной связи» с персоналом и инструментом реализации стратегии компании, консолидации и мобилизации персонала. Для сотрудников корпоративное издание — это средство коммуникации с руководством и между собой.

Но впоследствии задачи, стоящие перед нашим корпоративным изданием, трансформировались, менялось и само издание, которое в настоящее время представляет собой три самостоятельных СМИ, каждое со своей аудиторией:

1. Электронный корпоративный журнал «Банк.NOTE» на внутреннем сайте banknote.by.
2. PDF-версия корпоративного издания «Банк.NOTE» на внешнем сайте belgazprombank.by.
3. Газета «Банк.NOTE».



Специальный корреспондент «Банк.NOTE» Павел Канах своими материалами внес весомую лепту в нашу общую победу

Использование корпоративного издания как эффективной коммуникационной базы в условиях гибкого производства стало не просто закономерностью, – это уже известный факт. На данный момент выделено несколько тенденций развития мировой корпоративной периодики:

— «размывание» четкой границы между корпоративными и «традиционными» СМИ. Такой процесс характерен, например, для Великобритании, где, по данным социологических исследований, 7 из 10 журналов, представленных в киосках, воспринимаются потребителями как «корпоративные»;

— выпуск одной корпорацией нескольких видов СМИ (для внутренней и внешней аудитории). Например, немецкий Deutsche Bank делает несколько печатных изданий — для сотрудников, клиентов, финансистов и акционеров;

— устойчивый рост корпоративных СМИ даже на фоне глобального экономического кризиса и рецессии. Чем сложнее общая экономическая ситуация, тем охотнее корпорации тратят деньги на собственные издания: именно они позволяют максимально контролируемо и эффективно доносить ключевые сообщения компании.

Иными словами, за два года своего существования корпоративное издание Белгазпромбанка превратилось из элемента PR в элемент маркетинговой стратегии, то есть в инструмент, оказывающий влияние на финансовые результаты деятельности учреждения. Границы аудитории, охватываемой различными версиями «Банк.NOTE», существенно расширились. Они начинаются от сотрудников Белгазпромбанка и заканчиваются клиентами – причем не только реальными, но и потенциальными.

На главном фото: главный приз премии «Энергия успеха», по замыслу его организаторов, символизирует единство командного духа

FINANCE.TUT.BY: Белгазпромбанк - №1 в Беларуси

Белгазпромбанк

филиал №2 (ул.Богдановича, 116, тел.: 216-03- 3030 99)

3052

Рейтинги

Рейтинг банков по активам: **7 место**
 Рейтинг банков по величине капитала: **7 место**
 Рейтинг TUT.BY: **1 место**

Посетители авторитетного портала FINANCE.TUT.BY, самого популярного ресурса о финансах в белорусском Интернете, поставили Белгазпромбанк на первое место в «народном» рейтинге белорусских банков. Насколько это закономерно?

Руководитель проекта FINANCE.TUT.BY Виталий ЛАПТЕНОК, комментируя лидерство Белгазпромбанка в «Рейтинге банков», отметил:

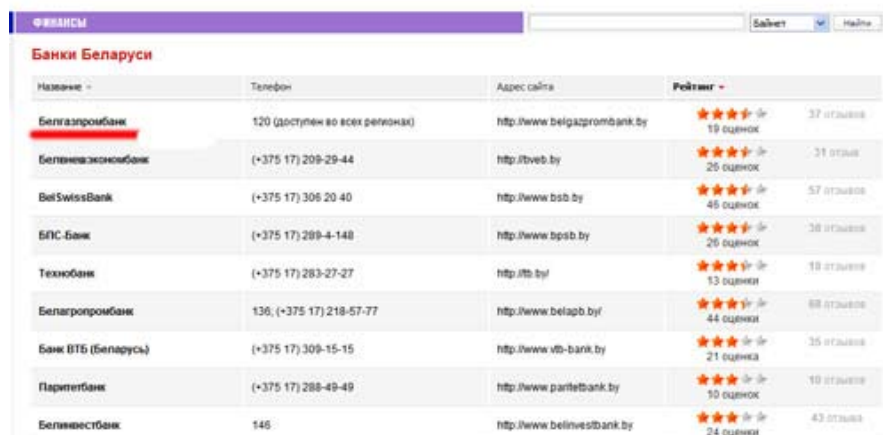
— Белгазпромбанк — это один из очень немногих банков, который с большим вниманием относится к качеству обслуживания клиентов. Собственно, первое место банка в нашем рейтинге — объективная оценка этого качества, тут нечего комментировать. Это решили пользователи.

«Рейтинг банков» формируется на основе оценок, выставяемых обычными людьми. Причем эта «обратная связь» играет очень важную роль — неоднократно банки пересматривали ранее принятые решения на основании отзывов, оставленных пользователями FINANCE.TUT.BY.

На сегодняшний день в финансовой системе Беларуси действует 31 банк. Каждый из них имеет свой официальный рейтинг, составленный Национальным банком. Он базируется на важнейших показателях деятельности, с помощью которых можно охарактеризовать место каждого банка на белорусском рынке. Как правило, при составлении официального рейтинга принимаются во внимание данные о размере уставного фонда, собственного капитала, прибыли, кредитного портфеля.

Однако не менее важен и неофициальный, так называемый «народный» рейтинг, который формируется на основе отзывов клиентов банка. Такой проект, который называется «Рейтинг банков», основал лидер белорусского Интернет-рынка — портал TUT.BY.

— Цели у нас понятные: помочь посетителям выбрать наиболее выгодные варианты кредитования, вложения денег, страхования и разобраться в различных вопросах, связанных с личными финансами, — отметил Виталий Лаптенко. — За два года нам удалось превратить FINANCE.TUT.BY из странички с курсами валют в полномасштабный финансовый сайт. Достаточно сказать, что ежемесячно посетители осуществляют более 200 000 подборов кредитов и депозитов, и более 11 000 платежей.



Название	Телефон	Адрес сайта	Рейтинг	Отзывов
Белгазпромбанк	120 (доступен во всех регионах)	http://www.belgasprombank.by	★★★★☆	37 отзывов
Белнешэкономбанк	(+375 17) 209-29-44	http://bveb.by	★★★★☆	21 отзыв
Bel SwissBank	(+375 17) 306 20 40	http://www.bsb.by	★★★★☆	57 отзывов
БПС-Банк	(+375 17) 289-4-148	http://www.bpsb.by	★★★★☆	38 отзывов
Технобанк	(+375 17) 283-27-27	http://tb.by/	★★★★☆	18 отзывов
Белгазпромпромбанк	136; (+375 17) 218-57-77	http://www.belapb.by/	★★★★☆	88 отзывов
Банк ВТБ (Беларусь)	(+375 17) 309-15-15	http://www.vtb-bank.by	★★★★☆	35 отзывов
Паритетбанк	(+375 17) 288-49-49	http://www.paritetbank.by	★★★★☆	10 отзывов
Беливестбанк	146	http://www.belinvestbank.by	★★★★☆	43 отзыва

Скриншот главной страницы проекта «Рейтинг банков» на портале FINANCE.TUT.BY, 17 января

— **Какие отзывы по поводу составления рейтинга вы получаете от клиентов или сотрудников банков?**

— Ввиду того, что система оценок и отзывов совершенно прозрачна и понятна и банкам, и пользователям, отрицательных отзывов по поводу рейтинга мы не получали. Все согласны с тем, что «народный рейтинг» может повысить уровень обслуживания в банках.

— **Как вы будете развивать рейтинг банков в дальнейшем?**

— Мы планируем дать пользователям возможность сортировать отзывы по регионам и интересующим тематикам: вклады, кредиты, обслуживание юридических лиц. Кроме того, рейтинг будет составляться не на основе простой средней оценки, как это происходит сейчас, а задействует более продвинутую формулу. Кроме того, мы будем мотивировать банки отвечать на отзывы.

В 2011 году постараемся стать еще более полезными как для наших пользователей, так и для банков. Продолжим обучение посетителей сайта основам финансовой грамотности — как правильно распоряжаться своими средствами, поможем выбирать наиболее выгодные кредиты и вклады. Будем убеждать банки в том, что использование передовых технологий, которые мы предлагаем — это один из самых эффективных способов продвижения банковских услуг.

Юрий КАРПИЦКИЙ

На главном фото: скриншот фрагмента страницы Белгазпромбанка на портале FINANCE.TUT.BY, 17 января

ПРОЧИТАНО**Отзывы о Белгазпромбанке посетителей сайта FINANCE.TUT.BY**

Спасибо вашему банку за хорошую организацию работы с клиентами — в частности, за быстрое обслуживание кассирами банка. Желаю вашему банку процветания в наступившем году.

Олег САВИЦКИЙ

Несколько лет назад открыл валютный депозит. Через некоторое время другие банки стали предлагать более выгодный процент. Думал закрывать депозит и перекладывать в другой банк, благо, условия депозита позволяли это сделать без потерь. К моему изумлению, банк поднял процент по депозиту, и так поднимал несколько раз — до 13%! И держал банк этот процент очень долго, теперь понизил до 9 — все равно выше, чем у других.

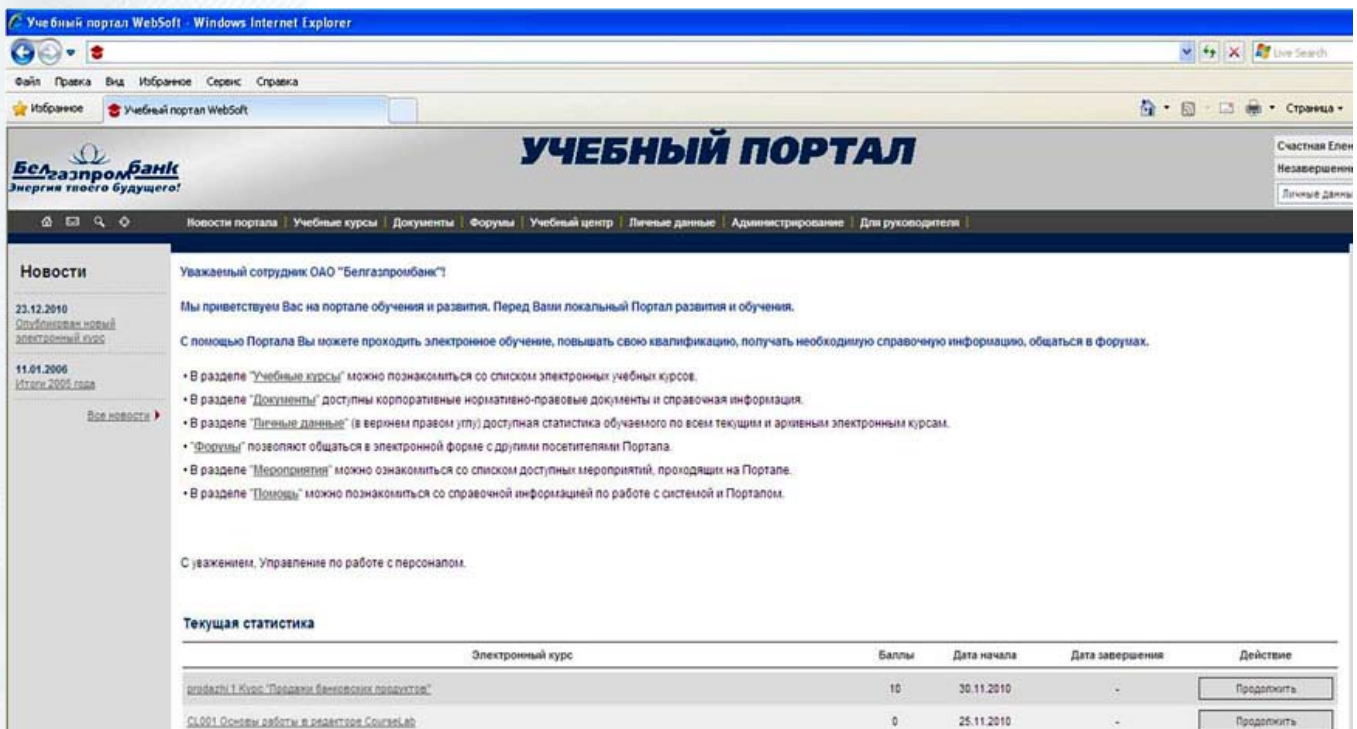
Жаль, что срок размещения вклада заканчивается, и на новые вклады процент стал заметно ниже. Может, руководство прочитает, и добавят новые виды депозитов с более высокими ставками?

Юрий ПАВЛОВЕЦ

Довольна и обслуживанием, и услугами, в частности, в головном офисе. Положительные моменты: нет очередей, курсы валют, процентные ставки по вкладам, никаких проблем с пополнением и снятием наличности по вкладу, ну и, конечно, парковка и приятные в общении и обслуживании работники. Минусы — затрудняюсь назвать. Спасибо.

Ольга Александровна

Банк знаний



УЧЕБНЫЙ ПОРТАЛ

Уважаемый сотрудник ОАО «Белгазпромбанк»!

Мы приветствуем Вас на портале обучения и развития. Перед Вами локальный Портал развития и обучения.

С помощью Портала Вы можете проходить электронное обучение, повышать свою квалификацию, получать необходимую справочную информацию, общаться в форумах.

- В разделе «Учебные курсы» можно ознакомиться со списком электронных учебных курсов.
- В разделе «Документы» доступны корпоративные нормативно-правовые документы и справочная информация.
- В разделе «Личные данные» (в верхнем правом углу) доступна статистика обучаемого по всем текущим и архивным электронным курсам.
- «Форумы» позволяют общаться в электронной форме с другими посетителями Портала.
- В разделе «Мероприятия» можно ознакомиться со списком доступных мероприятий, проходящих на Портале.
- В разделе «Помощь» можно ознакомиться со справочной информацией по работе с системой и Порталом.

С уважением, Управление по работе с персоналом.

Текущая статистика

Электронный курс	Баллы	Дата начала	Дата завершения	Действие
01.001 Курс «Подъем бензиновых двигателей»	10	30.11.2010	-	<input type="button" value="Продолжить"/>
01.001 Основы работы в редакторе CorelDraw	0	25.11.2010	-	<input type="button" value="Продолжить"/>

С 1 февраля по адресу webclass.bgrpb.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.

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.

Начальник управления Наталья НАЙДЕНКОВА во вступительном слове отметила, что внедрение учебного портала является первым и одним из основных шагов по воплощению концепции Внутрикorporативного обучения и развития в ОАО «Белгазпромбанк», одобренной правлением Белгазпромбанка.

— Процесс непрерывного обучения касается практически всех сотрудников Белгазпромбанка, — отметила Наталья Найденкова. — Внедрение учебного портала призвано выстроить обучающий процесс в систему путем выработки единых образовательных стандартов для сотрудников головного банка и филиалов. В рамках этой системы можно планировать и контролировать учебные мероприятия и электронные курсы, а также анализировать, делать выводы и принимать соответствующие решения, касающиеся развития сотрудников на протяжении всей карьеры в банке.

Главная особенность учебного портала в том, что он персонализирован. Каждый сотрудник, заходя на webclass.bgrpb.by, будет видеть не только общую информацию, но и сведения, касающиеся конкретно его. Для руководителей предусмотрена отдельная страница, на которой они смогут видеть всю информацию по сотрудникам подразделения: когда, кто и с каким результатом прошел обучение. Также, находясь на странице руководителя, есть возможность назначать курсы и тесты.

СПРАВКА «Банк.NOTE»

Дистанционное обучение – обучение с использованием дистанционных образовательных технологий. Основное преимущество этого вида обучения — организация занятий «без отрыва от производства», то есть в любое свободное время и, как правило, непосредственно на своем рабочем месте.



Учебный центр

Цель: формирование системы внутрикорпоративного обучения работников банка.

- Обеспечение работников необходимыми компетенциями для успешной работы
- Систематическое обучение работников и планирование карьеры
- Формирование целостной корпоративной культуры и приверженности корпоративным ценностям
- Обеспечение системного подхода к управлению знаниями работников



Возможности учебного портала

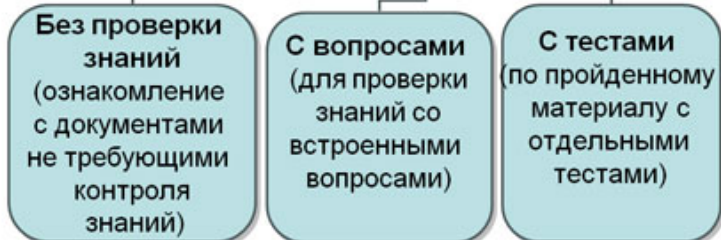


Электронное обучение

Это вид обучения, в котором получение новых знаний и навыков, коммуникация с тьютором, система оценок и контроля осуществляется с помощью компьютера и специализированных программ.

ЭЛЕКТРОННЫЙ КУРС ОБУЧЕНИЯ МОЖЕТ БЫТЬ

Это не просто документ в электронном виде, это возможность контролировать процесс и результат изучения материала !!!



СПРАВКА «Банк.NOTE»

Учебный портал Белгазпромбанка приобретен у компании «Websoft» — ведущего российского разработчика средств автоматизации подбора, оценки и развития персонала, создания систем дистанционного обучения и электронных учебных курсов.

Портал будет полезен и востребован всеми сотрудниками в качестве банка знаний по разнообразным направлениям. Особое внимание на возможности дистанционного обучения следует обратить по следующим направлениям/категориям:

1. Вновь принятые работники – электронное обучение и тестирование по продуктам, регламентам и др. материалам, необходимым для введения в должность;
2. Работники банка – электронное обучение и тестирование по новым регламентам, политикам, процедурам, продуктам; участие в опросах, обсуждениях и форумах; подача заявок на обучение (как очное, так и электронное); участие в оценочных процедурах; обмен мнениями о пройденном обучении на форумах;
3. Руководители структурных подразделений – инициирование создания: интерактивных справочников по продуктам, услугам; тесты для оценки знаний; ролевые игры для формирования навыков обслуживания и продаж; контроль данных об обучении своих сотрудников; назначение курсы для прохождения;
4. Самообразование – изучение базы знаний (дополнительных учебных, корпоративных и др. материалов); прохождение курсов для усовершенствования навыков.



Скриншоты презентации учебного портала Белгазпромбанка, выполненной специалистами управления по работе с персоналом и представленной руководителям структурных подразделений банка

Основные разделы учебного портала участниками презентации представила ведущий специалист управления по работе с персоналом Елена СЧАСТНАЯ:

— В разделе «Документы» будет размещаться общедоступная информация, которая будет полезна как новым сотрудникам, так и уже работающим.

Раздел «Личные данные» — блок индивидуальной информации. Сотрудник, зайдя в этот раздел, видит все данные о курсах, доступных для прохождения — когда были назначены, когда необходимо завершить изучение (если установлена дата планируемого завершения), а также «статус» прохождения этих курсов – продолжить, начать обучение, завершено. В дальнейшем может видеть архив своего обучения, в котором отражаются конечные результаты по итогам прохождения курсов/тестов.

Раздел «Для руководителя» позволяет формировать аналитические отчеты и просматривать статистику по обучению сотрудников подразделения. В этом же разделе можно при необходимости назначить обучение или тестирование всем сотрудникам подразделения или какому-либо конкретному специалисту.

Раздел «Заявки» служит формой связи с администратором портала. Данным разделом могут воспользоваться и руководители, и сотрудники для подачи заявки на прохождение электронного курса или теста.

Основной формой обучения на учебном портале станет прохождение электронных курсов. В настоящее время в базе данных учебного портала имеются пять универсальных курсов, которые могут быть полезными для многих категорий наших работников:

1. Лидерство.
2. Эффективное общение по телефону.
3. Основы управления временем.
4. Полезные возможности Microsoft Excel.
5. Тест по Microsoft Excel.

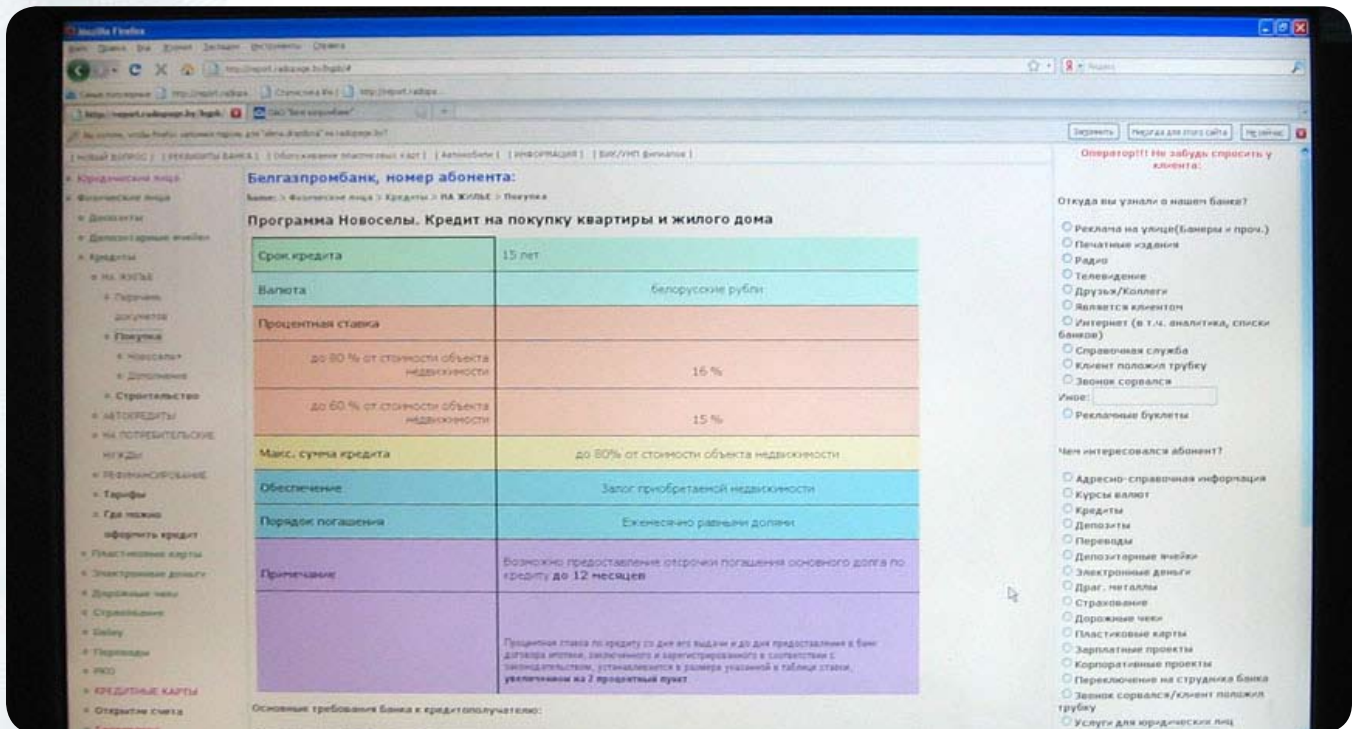
Пять курсов — это только начало. Со временем база учебного портала расширится за счет удовлетворения заявок на разработку учебных программ, поступивших от руководителей подразделений. Обучение можно проходить на своем рабочем месте или в учебном классе (каб.301 учебного корпуса).

При запуске учебного портала всем сотрудникам банка будет сделана рассылка (по электронной почте) с краткой инструкцией, а также логином и паролем.

Юрий КАРПИЦКИЙ

На главном фото: скриншот главной страницы учебного портала Белгазпромбанка

120 путей получить информацию



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.NOTE» выяснил у начальника отдела разработки банковских продуктов Александра Липатова, отвечающего за работу колл-центра.

— Читатели нашего корпоративного издания наверняка помнят, с чего начался старт этого проекта (об этом можно прочитать в февральском номере «Банк.NOTE»). 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 целом ничего революционно нового в работе колл-центра не произошло. У оператора как была задача общего информирования об условиях предлагаемых банком услуг, местах, где эти услуги можно получить, времени обслуживания и доведения клиента до встречи с сотрудником банка, такой она и осталась.

Надо сказать, что создание колл-центра, на мой взгляд, было своевременным шагом для улучшения коммуникаций клиентов с банком по телефону и приносит свои плоды.

Лучше всех на себе помощь колл-центра ощутили, вероятно, сотрудники фронт-линии розничного бизнеса. Это логично, потому как большая часть поступающих звонков напрямую связана с удовлетворением клиентами своего интереса в банковских услугах. А емкость рынка «розницы» значительно больше рынка других бизнесов, как раз по количеству участников. Плюс, корпоративный клиент после первого обращения в банк по интересующим его вопросам начинает звонить адресно, где функции оператора колл-центра сводятся к переключению на «нужный» номер, что не всегда рационально – проще позвонить напрямую. Да и обучению продуктам розничного бизнеса уделялось много больше времени.



*Начальник отдела разработки
банковских продуктов
Белгазпромбанка
Александр Липатов и старший
оператор «БелРадиоПейджа»
Ольга Василенко*

Взаимодействие с колл-центром продолжает расширяться. Например, в декабре было реализовано переключение на сотрудников колл-центра с телефона администратора, чтобы в отсутствие администратора звонок, поступающий в банк, был обработан.

— **Как часто звонят клиенты по номеру «120» и что они спрашивают?**

— За прошлый год было обслужено 57 052 звонка, то есть в среднем почти 5 тысяч в месяц. В это число входят «конструктивные» звонки — от тех клиентов, которые в результате общения с оператором колл-центра получили консультацию (от него или от сотрудника банка). А всего за 2010 год поступило порядка 140 тысяч звонков. Они ведь бывают разные: кто-то ошибся, кто-то сказал «привет» и положил трубку.

— **Бывает, что сотрудники колл-центра не могут помочь?**

— Конечно, бывает. Особенно когда это новый сотрудник. В прошлом году в колл-центре была определенная текучка кадров, операторы менялись, и новичку тяжело в первые же дни ответить на все вопросы, они входят в курс дела хоть и быстро, но все равно этот процесс занимает какое-то время. За качеством работы операторов ведется контроль. Есть программа, которая ведет запись всех звонков, поступивших на колл-центр, и дает возможность их прослушивать. Также доступна веб-страница службы, на базе которой у нас организован колл-центр, где можно посмотреть статистику по звонкам клиентов: чем клиент интересовался, откуда узнал о банке, результаты звонков. Но надо сделать оговорку: далеко не всегда получается логическое завершение звонка, часто клиент, получив нужную ему информацию, вешает трубку и оператор ничего не успевает выяснить. Иногда звонивший не дослушивает до слов: «Простите, можно вам задать вопрос: откуда вы узнали о нашем банке?», спешно благодарит за полученную информацию, и в результате поля интерфейса, предназначенные для такого рода статистики, остаются «пустыми».

Статистика Белгазпромбанк			
Звонки	Откуда вы узнали о нашем банке? ЗВОНКА	Чем интересовался абонент?	РЕЗУЛЬТАТ
с 01 01 2010 по 31 12 2010 >			
№ п/п	Ответ		Количество
1	Друзья/Коллеги		431
2	Звонок сорвался		17273
3	Иное		1697
4	Интернет (в т.ч. аналитика, списки банков)		906
5	Клиент положил трубку		2892
6	Печатные издания		3136
7	Радио		164
8	Реклама на улице(Банеры и проч.)		197
9	Рекламные буклеты		75
10	Справочная служба		210
11	Телевидение		25
12	Является клиентом		8915

Клиенты Белгазпромбанка, звонившие в 2010 году на справочную службу «120», интересовались, прежде всего, кредитами

СПРАВКА «Банк.NOTE»

Цель единой справочной службы 120 – «разгрузить» сотрудников фронт-офиса. Клиент получает первичную информацию, скажем, по кредитам, от оператора, и приходит в банк уже подготовленным – зная условия и, самое главное, определившись, какой именно продукт он желает приобрести. Вместо разъяснений «с нуля» сотрудники могут сразу начать предоставление услуги. Так экономится много времени.

Справочная служба 120 является республиканской, то есть дозвониться в нее может житель любого населенного пункта Беларуси как со стационарного, так и с мобильного телефона. Обсуждались два варианта организации call-центра – собственного и внешнего. Отдать справочную службу на аутсорсинг оказалось экономически привлекательнее. Правление Белгазпромбанка рассматривало несколько компаний, предоставляющих такие услуги, и в итоге выбрали «БелРадиоПейдж» (группа компаний СТРИМЛАЙН) — первый профессиональный аутсорсинговый колл-центр в Беларуси. Его клиентами, помимо Белгазпромбанка, являются компании Сангфей СЕС Электроникс Рус (представительство Philips GSM в Беларуси), British American Tobacco, ООО Мобильные телесистемы, ИООО Белросинтер (Иль Патио, Планета Суши, Фрайдис, Печки-Лавочки), МБОО «Здоровье в XXI век», ЗАО «Baltpost», ООО «360 Медиа групп» и многие другие.

Рабочий день операторов, задействованных в проекте Белгазпромбанка, длится с девяти утра до восьми вечера по будним дням и до шести вечера по субботам, центр не работает только по воскресеньям и в праздничные дни.

– Ответы на эти вопросы пишет оператор?

– Да. Он фиксирует эту информацию в момент звонка. Самой многочисленной целевой группой лиц, звонивших на службу «120», в 2010 году были действующие клиенты Белгазпромбанка (*подтверждением этому служат случайные звонки, которые удалось прослушать, пока мы ведем беседу*).

Итак, вот случайно выбранный звонок, продолжительность три минуты: (*клиент имеет депозит в банке, и ему нужна справка на фирменном бланке о наличии средств на счете – оператор переключает на отдел депозитов головного банка, дальше идет общение с сотрудником отдела*).

Вот другой: (*житель Солигорска взял кредит в Лиде, интересуется, где он может оплатить кредит в своем городе – оператор объясняет*).

По опыту могу сказать: все записи продолжительностью до 20 секунд – «пустые» звонки. Видите, в основном они поступили, когда колл-центр не работает. Во время работы центра звонки поступают с частотой один-два в минуту. Их средняя продолжительность – где-то от полуминуты до 45 секунд.



Даже если девушка является новичком в колл-центре, быстро освоиться ей помогут опытные напарницы

ПРОЧИТАНО**Отзывы клиентов Белгазпромбанка по поводу работы колл-центра**

Год назад решил взять автокредит в «Белгазпроме». Очень понравилось качество обслуживания! В офисе рядом с проспектом Победителей. Поскольку кредит брал первый раз, задавал много вопросов. Менеджер терпеливо и вежливо консультировала. Сейчас думаю досрочно полностью погасить кредит. Уточняю некоторые детали по телефону. Нравится отношение ко мне от специалистов call-центра и отдела автокредитования: задаю откровенно примитивные вопросы, но всегда слышу адекватные и вежливые ответы. Это, несомненно, плюс.

Сберегательную карту Visa ELECTRON я оформила перед самыми выходными. Толком о возможностях этой карты не расспросила: мне нужно было срочно положить на депозит деньги, полученные от продажи машины. Но при этом хотелось, чтобы и проценты шли, и деньгами можно было бы при необходимости воспользоваться быстро. Короче, знакомый присоветовал этот вариант у Белгазпромбанка. Но, в общем, я не о том. В выходные зашла на сайт банка, почитала информацию, но все равно осталась масса вопросов. Пришлось в понедельник полдня «пытать» девушек из колл-центра банка. Хочу принести извинения за свою «приставучесть», но колл-центр меня порадовал, ответы я получила все, что хотела. В общем, для чего пишу - хотела бы поблагодарить Юлию из колл-центра за терпение и подробные ответы. Просто из опыта - не всегда по телефону можно чего-то добиться. А ехать куда-то - терять время не хочется, поэтому и благодарна.

По материалам Infobank.by

– Сколько людей могут позвонить одновременно?

— На смене находятся четыре оператора, которые одновременно готовы ответить на звонки. В обычном режиме на сегодняшний день такое количество операторов справляется с обслуживанием номера 120, хотя бывают и исключения. «Пиковые» нагрузки в последнее время случаются в двадцатых числах месяца, когда наступают сроки погашения кредитов. Тогда днем работает до шести операторов (девушки которые не на смене, выходят в усиление), чтобы обслужить все поступающие звонки.

— Каковы планы развития колл-центра в 2011 году?

— Планируем апробировать новую для себя технологию – исходящую кампанию. Уже в течение прошедшего года прорабатывался вопрос передачи колл-центру функций сотрудников отдела кредитных карт по информированию клиентов о результатах рассмотрения заявки на предоставление кредита и решении, принятии банком. Это большой пласт работы. На сегодняшний день, сотрудниками управления банковских карт по данному вопросу совершается порядка 70 – 80 звонков ежедневно. Да и общение по телефону – это ли не хлеб сотрудника колл-центра? Но работа в данном направлении приостановлена. Камень преткновения – некоторые нормы действующего банковского законодательства, запрещающие передачу информации о клиентах третьей стороне, несмотря на благие цели и надлежащим образом оформленные отношения (соглашение о конфиденциальности и др.).

Продолжится изучение сотрудниками колл-центра банковских продуктов. Как и в прошлом году, сотрудниками банка будут проводиться соответствующие семинары. В планах – расширить перечень банковских услуг, информирование по которым осуществляется силами сотрудников колл-центра. Во главу угла будет поставлена работа над качеством обслуживания клиентов уже на входе в банк. Ведь информационно-справочная служба 120 – это одно из подразделений, которое первым встречает клиента.

В завершение хотел бы поблагодарить всех сотрудников колл-центра за их труд.

Павел КАНАШ

На заглавном фото: вся необходимая информация о Белгазпромбанке и его услугах, необходимая для первичного обслуживания клиентов, доступна операторам колл-центра буквально по одному клику мыши

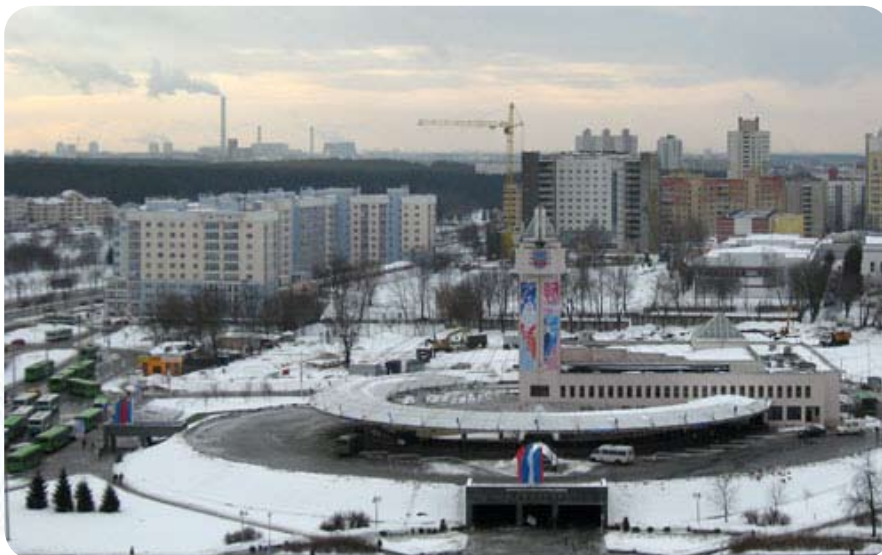
Закладка первого камня ожидается летом

В прошлом году «Банк. NOTE» подробно рассказывала о строительстве нового здания головного банка. Заместитель директора ОДО «Александров — Строй» Станислав Окуневич (это предприятие является заказчиком проекта) сообщил о том, какие изменения в 2011 году произойдут на главной стройке Белгазпромбанка.

Напомним, что внешний вид дома нашей мечты можно увидеть в августовском номере «Банк. NOTE». В декабре мы рассказывали о грандиозной зачистке, прошедшей на стройплощадке.



19 июля 2010 года, вид на стройплощадку нового здания головного банка с высоты птичьего полета



13 января 2011 года, вид с той же точки. Если присмотреться внимательнее, то, несмотря на плотный слой снега видно, что стройплощадка (она находится непосредственно за зданием автовокзала «Московский») очищена от зданий и сооружений



15 июня 2010 года, торжественная церемония поднятия флагов на стройплощадке



13 января 2011 года, флаги Белгазпромбанка и наших партнеров по строительству нового здания головного банка торжественно развеваются в зимнем небе



Сейчас на стройплощадке ведутся работы по врезкам магистральных сетей...



...которые по плану завершатся уже в феврале

— **Какова ситуация со строительством нового здания головного банка в настоящее время?** *(Беседа состоялась 13 января — прим. ред.)*

— Полностью выполнен снос зданий и сооружений, находящихся на пятне застройки. Также осуществлен демонтаж теплотрассы и снятие асфальтового покрытия. Вес отходов строительного производства, образовавшихся в результате освобождения строительной площадки, вывезенных и впоследствии утилизированных, составляет 7 900 тонн.

Сейчас ведутся работы по врезкам магистральных сетей *(говоря обывательским языком, по подключению вновь проложенных сетей к действующим — прим. ред.)*. Планируется, что с учетом погодных условий этот этап будет завершен в начале февраля.

СПРАВКА «Банк. NOTE»

Архитектурный проект – система взаимосвязанных проектных документов, разработанных на основе утвержденной градостроительной документации и обеспечивающих представление о размещении, физических параметрах и художественно-эстетических качествах объекта строительства.

Именно архитектурный проект подлежит согласованию и государственной экспертизе. После ее прохождения и получения положительного заключения можно приступать к более детальной технологической и конструктивной разработке документации.

Утвержденный надлежащим образом архитектурный проект служит исходной базой для выполнения **строительного проекта**, который обеспечивает непосредственную реализацию инвестиций в строительстве.

— **Как идет работа по проектированию здания?**

— В феврале заканчивается разработка архитектурного проекта многофункционального комплекса, включающего здание головного банка ОАО «Белгазпромбанк». Проектные работы осуществляются генеральным проектировщиком — предприятием «Минскгражданпроект» — совместно с творческой мастерской архитектора Бориса Школьникова. Затем предстоит согласование проекта со всеми заинтересованными организациями и прохождение государственной экспертизы. Этот этап занимает от одного до двух месяцев. После получения положительного заключения госэкспертизы мы как заказчики должны будем организовать и провести тендер по выбору генподрядчика — организации, которая будет ответственна за строительство нового здания, прокладку инженерных коммуникаций и благоустройство территории.

В связи с тем, что у нас предусмотрено параллельное проектирование, мы сможем начать строительные работы на объекте, не дожидаясь завершения строительного проекта, что позволит сократить сроки возведения многофункционального комплекса. Это значит, работа на стройплощадке начнется после прохождения государственной экспертизы и получения положительного заключения. А полностью строительный проект должен быть разработан ОАО «Институт «Минскгражданпроект» до конца 2011 года.

— **Когда ожидается торжественная церемония закладки первого камня в фундамент нового здания?**

— Ориентировочно в июне-июле 2011 года.

Юрий КАРПИЦКИЙ

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 обратная сторона. Многие братья наши меньшие живут на улице и проводят дни и ночи под снегом, ветром или проливным дождем. Они могут только молча позавидовать своим сородичам, которым повезло больше.



Майя Антони и ее питомцы

Однако у животных, оставшихся без приюта и крыши над головой, благодаря помощи неравнодушных людей есть шанс на новую жизнь. К числу таких волонтеров относится и экономист группы кредитных карт отдела эмиссии банковских карт Майя Антони, которая, по своему собственному признанию, любила животных с детства. Дома всегда были и коты, и собаки, то есть эта любовь привита семьей, воспитанием.



«Всякий, кто любит братьев меньших, понимает: каждой зверюшке нужен собственный Хозяин. Поэтому одна из главных забот волонтеров – поиск верных и надежных хозяев для любимцев-«спасенных». Это очень долгое и хлопотное дело – ошибка здесь смерти подобна. К тому же так трудно найти хороших и надежных людей, у которых еще нет своих зверей – то есть тех, у кого есть вакантное «собако-место». Например, Дени (на фото — «до» и «после») был хилым малышом-подростком со страшным диагнозом «рахит» – стопроцентным смертником. Сейчас это великолепный, абсолютно здоровый красавец-парнишка, веселый, активный, заводной. Деник обрел свое счастье и живет в частном доме в Вилейке, где на всякий случай все еще отпаивается хозяевами кефиром».

АФОРИЗМЫ О ЖИВОТНЫХ

Животные — очень милые друзья: не задают вопросов и не критикуют.

(Джордж Элиот)

Берегите животных от... людей.

(Веселин Георгиев)

Не будите во мне зверя – я мяукать не умею!

(Владимир Борисов)

Носорог плохо видит, но при таком весе это уже не его беда.

(Виктор Шендерович)

Жестокое обращение с животными есть только первый опыт для такого же обращения с людьми.

(Неизвестный автор)

Звери, живя вместе с людьми, становятся ручными, а люди, общаясь друг с другом, становятся дикими.

(Неизвестный автор)

В животных есть та благородная особенность, что лев никогда не становится из малодушия рабом другого льва, а конь — рабом другого коня.

(Мишель де Монтень)

Чем больше узнаешь людей, тем больше любишь собак.

(Мари де Рабютен-Шанталь де Севинье)



Волонтеры помогают бездомным животным, надеясь исключительно на собственные возможности

— Свое свободное время и средства я трачу на помощь бездомным животным в качестве волонтера. В нашей компании есть девочки-кошатницы. Непосредственно я занимаюсь собаками. К сожалению, у нас в стране нет ни одного приюта и нас выжили из единственного места, где хоть как-то можно было помогать животным, когда там была развернута зоозащитная деятельность, – это государственное предприятие «Фауна города», которое сейчас стало просто живодерней. Теперь мы как партизаны в подполье. Тайно, неофициально арендуем частные дома, где держим животных – с улиц, либо выкупаем их с той же живодерни. Содержим, ухаживаем за ними, лечим. Кормим, выгуливаем, ласкаем. То есть уделяем внимание и, конечно же, пристраиваем животных.

– Как вы пришли к мысли о защите бездомных животных?

– Начала заниматься этой проблемой совершенно случайно. В интернете наткнулась на сайт организации по защите бездомных животных «Эгида» (egida.by) и втянулась. Сначала была волонтером на предприятии «Фауна города», потом всех волонтеров оттуда выгнали, и мы начали самостоятельную деятельность, вне зависимости от этого предприятия.

Среди нас есть члены «Эгиды», и эта общественная организация помогает нам материально: периодически оплачивает стерилизацию животных, привозит лекарства. Зачастую во время акций люди приносят корма, отдают их в пользу «Эгиды», которая передает нашим животным. То есть связь с благотворительным обществом есть, но неофициальная.

— Почему?

— Из-за полуподпольного характера нашей деятельности, которая доставляет неудобство другим — соседи, которым не нравится дом, полный животных, жалуются в санстанцию на лай, на запахи, и так далее. Поэтому мы уже не раз переезжали. Но сейчас хорошо устроились в частном секторе за городом, где почти нет людей. Хотя это не совсем удобно — добираться туда приходится не чаще раза в день, исключительно на автомобилях. Соответственно, собачки у нас кушают и гуляют раз в день. Хотя это лучше, чем жить на улице и тем более быть убитым на «Фауне города», но все-таки каждая из них ждет своего собственного дома.



«Люсю (на фото — «до» и «после») «хозяин» выбросил с 11-го этажа. Сами понимаете, что ему за это ничего не было, продолжает себе существовать, ведь в нашей стране нет Закона о защите животных. А Люсенька, назло ему, выжила, и на память о прошлой жизни у нее осталась лишь небольшая хромота».

– Как, по-вашему, нужно решать эту проблему?

– В глобальном смысле ее нужно решать изменением менталитета. Ментально большая часть населения нашей страны – это деревенские жители. Соответственно, у них отношение к бездомным, да и домашним животным потребительское, иногда даже жестокое. И его, это отношение, изменить очень сложно. Если в Минске проблема жестокости и непонимания не настолько глобальна, то в деревнях зачастую просто жутко. Но решать эту проблему нужно и здесь, в столице – в первую очередь наличием приютов.

Повторюсь, у нас в стране нет ни одного приюта. Это и законодательством не предусмотрено. Кроме того, нужна система стерилизации домашних животных. Люди выпускают их побегать, домашняя собака оплодотворяет бездомную, та рождает щенков, которые плодятся в геометрической прогрессии. Поэтому, если мы будем стерилизовать и кастрировать домашних питомцев, конечно же, это уменьшит количество бездомных животных.

– Майя, есть ли у вас дома какое-либо животное? Хотя, думаю, ответ я могу угадать.

– Сейчас в нашей квартире живут четыре кота. Макарика мы взяли котенком 6 лет назад, это самый красивый кот на свете. Клепу я забрала с живодерни, беременную, хиленькую, она даже сама не смогла родить, пришлось делать кесарево сечение. Лили нашла на остановке, всю израненную, видимо, на нее напала собака, планирую отдать ее новым хозяевам. На днях появился очередной житель – Семга. Она пришла к нам в подъезд, легла на коврик и спокойно зашла в квартиру. Когда я открыла дверь, Семга как будто знала, что не прогонят. Для нее я тоже буду искать новый дом, так как в скором времени планируется глобальное пополнение семьи – появятся две собаки.



«А одну нашу пожилую собаку – Ирису – великолепные люди увезли в Барселону! Теперь они всячески помогают нашему домику-приюту, заключили соглашение с сетью универсамов «Рублевский» о размещении рекламы наших питомцев».



«Добрые, настоящие люди берут и стареньких собак, хромым, незрячих – и даже вредных и кусачих! Ведь в союзе хозяина и собаки рождается нечто самое прекрасное, чему и названья-то нет. Однако огромное количество наших «воспитанников» все еще ждет своего счастья. Некоторым собакам патологически не везет в поиске дома: Ханка (на первом фото), Тоша (на втором фото), Леся (на третьем фото), Джесси больше года живут во временном доме и мечтают о настоящем хозяине».

– Вообще, проблема бродячих животных очень широкая. Можно говорить о жестокости по отношению к ним, можно говорить о глобальном решении этой проблемы в виде приютов, стерилизации и изменения менталитета. Можно говорить о конкретной деятельности волонтеров и о том, чем им могут помочь сотрудники банка.

– **И чем же?**

– Начинать нужно, как мне кажется, с малого. Если вы готовы, то возьмите себе животное либо как-то материально помогите волонтерам. Какая помощь нужна? В первую очередь, еда: консервы, крупы, мясная обрезь для собак и так далее, специальные корма для кошек и собак. Это помощь в оплате лечения и стерилизации, в частности, стерилизация собаки стоит более ста тысяч белорусских рублей. И мы стерилизовали достаточно много собак – больше тысячи за пару лет, несмотря на то, что это накладно в материальном плане. Приветствуется помощь различными мелочами, как хозяйственности: совки, веники, старые диваны, различная ветошь – все, на чем животные могут спать.

Однако главное, в чем нуждаются наши подопечные – это внимание. Миске корма и мягкой подстилке они всегда предпочтут ласку. Именно поэтому мы призываем вас стать частью волонтерского движения, найти немного свободного времени, чтобы приехать в наш собачий или кошачий домик, выгулять собачку или потискать котика. Мы – волонтеры – очень разные, учимся, работаем, воспитываем детей или еще воспитываемся сами, но всех нас объединяют животные.

Что хочется сказать в заключение? Каждый из нас делает свой собственный выбор. Не пройти мимо чужой беды (человека ли, любого живого существа ли) или отвернуться, сделать вид, что не заметили, скрыться за маской цинизма и безразличия. Мы живы, пока можем помогать обделенным судьбой, слабым, беззащитным. Ведь нужна самая малость: проявить минимальное сострадание. Просто хочется, чтобы мы не загубили в собственной душе тот росток, который всех нас делает людьми. Чтобы поступки, которые мы совершаем, были во имя добра и справедливости.

Павел КАНАШ