

Банк.НОТЕ

№4 (102), апрель 2017

В Минске открылась галерея «Арт-Беларусь»

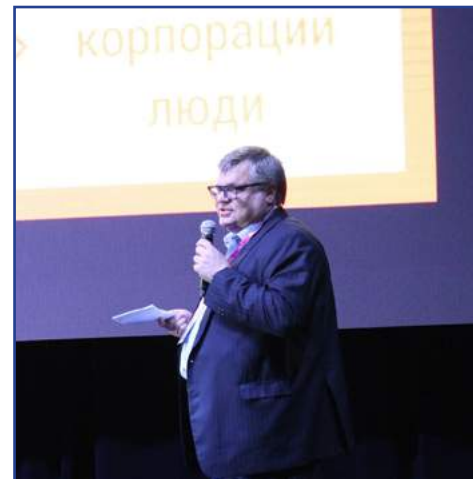




В Минске открылась галерея «Арт-Беларусь» 5



«Открыть арт-хаб и восстановить трамвайную линию» 7



Глава Белгазпромбанка выступил с докладом на IT-форуме «ТІВО-2017» 11

В номере:

Подведены итоги работы за 2016 год.....	3
Условия программ финансирования малого бизнеса улучшены	10
О новой системе Интернет-банк «Бизнес»	18
О чем говорит бизнес в Гродно.....	20
«Покупка удачи» нашла победителей	21
Новые решения при продаже премиальных карт.....	22
О переходе на формат IBAN	23
«Эпоха Татьяны Пивовар».....	24



Контакт-центр банка изнутри . . . 12



Ежегодная маркетинговая премия «Энергия успеха» в номинации «Лучшее корпоративное издание»

Корпоративный журнал
ОАО «Белгазпромбанк» Банк.NOTE
№4 (102), апрель 2017 г.

Редактор — Павел КАНАШ
Обложка — Виктор ЖУК

Адрес редакции — 220121,
г. Минск, ул. Притыцкого 60/2,
каб. 610

Тел/факс (017) 229-16-54,
e-mail: kanash@bgpb.by



Хорошие новости из Фаниполя. . 14

Подведены итоги работы за 2016 год

31 марта в Москве состоялось ежегодное собрание акционеров ОАО «Белгазпромбанк», на котором были подведены итоги работы банка в минувшем году.

В 2016 году Белгазпромбанк, несмотря на ряд негативных трендов в отечественной экономике, продолжил реализацию стратегического плана своего развития в интересах общества, клиентов и акционеров.

По состоянию на 1 января 2017 года в рейтинге банковской системы Республики Беларусь ОАО «Белгазпромбанк» занимает шестое место по размеру активов, седьмое – по собственному капиталу, четвертое – по прибыли.

В прошедшем году международные рейтинговые агентства подтвердили долгосрочный рейтинг банка со стабильным прогнозом. В соответствии с отчетами Fitch Ratings на конец первого полугодия 2016 года ОАО «Белгазпромбанк» лидировал по показателям достаточности капитала и прибыльности среди белорусских банков с российским капиталом.

Сохранялась уверенность в неизменной поддержке со стороны российских акционеров ОАО «Белгазпромбанк»: ПАО «Газпром» и Банк ГПБ (АО), – подтверждением чего явилось предоставление Банком ГПБ (АО) 45 млн. евро на финансирование малого и среднего бизнеса в мае 2016 года.

Кредитная поддержка инвестиционных проектов клиентов банка - представителей малого и среднего бизнеса была подкреплена новыми соглашениями между Белгазпромбанком и Банком развития Республики Беларусь – о порядке взаимодействия в рамках финансирования стартап-компаний и субъектов малого и среднего предпринимательства. Банк развития признал ОАО «Белгазпромбанк» лучшим банком-партнером этой программы по итогам 2016 года.

На специализированной премии «Банк года», организованной порталом MuFin.by, ОАО «Белгазпромбанк» был удостоен наград в шести номинациях. Банк был признан лучшим в номинациях «Банк для бизнеса» и «Самый динамичный банк среди крупных». Кроме того, «золото» было присуждено банку в номинациях «Онлайн-банк» и «Банковский сервис». Второе место ОАО «Белгазпромбанк» получил как «Банк за безнал» и за «Карту рассрочки». Кстати, ставшая уже узнаваемой «Карта покупок» в 2016 году динамично развивалась и была справедливо признана рынком простым, удобным и эффективным финансовым инструментом.

В 2016 году общественностью и банковскими экспертами были высоко оценены результаты развития одного их стратегических направлений банка – интернет- и мобильных сервисов. Мобильные приложения ОАО «Белгазпромбанк» заняли первое место в двух номинациях («Мобильное приложение iOS - 2015» и «Мобильное приложение Android - 2015») на ежегодной церемонии награждения банков, организованной финансово-аналитическим порталом «Инфобанк» (Infobank.by).

В минувшем году банк успешно продолжил тренд предложения рынку новых продуктов и сервисов. Так, держа руку на пульсе технологических инноваций и в соответствии с принятой миссией, ОАО «Белгазпромбанк» первым из белорусских банков начал сотрудничество с международным сервисом Uber.

Специально для клиентов – юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, – подключенных к системе Интернет-банк, ОАО «Белгазпромбанк» разработал ONLINE-кредит. Этот продукт является уникальным для рынка Беларуси, так как дает возможность получения кредита без обращения в банк, экономя время клиентов.

Для физических лиц - клиентов банка появилась новая возможность осуществления переводов денежных средств за пределы Беларуси - с 17 октября 2016 г. ОАО «Белгазпромбанк» подключился к новой услуге Системы «ЮНИСТРИМ»

Cash2Card («Пополнение банковских карт»).

С целью предоставления обслуживания привилегированных клиентов банка с максимальным комфортом и удобством, ОАО «Белгазпромбанк» открыл в Минске новую премиальную зону обслуживания клиентов – физических лиц, отвечающую общепринятым мировым стандартам.

Ценя время и безопасность клиентов, Белгазпромбанк совместно с Белгосстрахом предложил удобное и быстрое онлайн-страхование, которое включает страхование жилых помещений и домашнего имущества, и страхование от травм. Аналогов продукта такого рода по простоте, удобству и отсутствию дополнительного общения с представителем страховой компании в настоящее время в Республике Беларусь нет.

Сегодня доступность услуг банка повышается. Позвонив по телефону 120, вы оперативно получите информацию по широкому спектру продуктов, предоставляемых банком. В 2016 году контакт-центр Белгазпромбанка перешёл на круглосуточный режим работы. Это полностью соответствует стратегии развития Белгазпромбанка по круглосуточному предоставлению услуг, как и другое новшество: в 2016 году банк открыл клиентскую зону формата 24/7. Это созданная для удобства клиентов зона самообслуживания, где можно воспользоваться всеми преимуществами доступа к наиболее востребованным банковским услугам круглосуточно. Клиентская зона оборудована банкоматом, инфокиоском и автоматической депозитарной машиной, которая принимает как старые, так и новые купюры, введенные в оборот с 1 июля. Кроме того, банк в сжатые сроки выполнил предписание Национального банка Республики Беларусь об организации выдачи новых денежных знаков после проведения деноминации 1 июля 2016 года.

Активно изучая вопросы внедрения технологий в банковскую логистику, в августе Белгазпромбанк впервые в мире успешно провел эксперимент по инкас-

сации с помощью гексакоптера (дрона). В пилотном проекте участвовали приглашенные представители средств массовой информации, эксперты в области беспилотных летательных аппаратов, а также члены правления банка и заместитель председателя правления Национального банка РБ.

Прошедшей осенью в Минске Белгазпромбанк успешно провел уже вторую международную конференцию, посвященную глобальным преобразованиям «Новая реальность: вызовы для Беларуси», на которой наряду с вопросами применения БЛА также поднимались и другие: дроны и боты, блокчейн и криптовалюты, «умные города» и 3D-технологии. Перед заинтересованной аудиторией в количестве 500 человек в течение двух дней работы конференции выступали ведущие эксперты и собственники бизнеса из стран Европы и Америки.

ОАО «Белгазпромбанк» впервые выступил одним из партнеров и участников второго сезона социально-образовательного проекта телеканала ОНТ «Мой бизнес». В нем принял участие молодой, но уже ставший популярным бренд «Лунная керамика», который под руководством ментора от Белгазпромбанка, Виктора Бабарико, занял третье место по итогам телефонного голосования.

Был осуществлен запуск долгосрочного онлайн-проекта «Слово делу», который ориентирован на создание «экосистемы» бизнеса и источника развития базы малого и среднего предпринимательства. Вопросы развития бизнеса обсуждались в рамках региональных форумов «Слово делу», которые прошли в Бресте и Витебске.

Новый оригинальный дизайн получили платежные карты Белгазпромбанка. За основу их оформления взяты художественные произведения из банковской корпоративной коллекции. Данный шаг соответствует концепции инициированного ОАО «Белгазпромбанк» национального историко-культурологического проекта «Арт-Беларусь», направленного на популяризацию отечественного художественного наследия.

Второй год подряд ОАО «Белгазпромбанк» стал победителем независимой ежегодной премии «HR-бренд» – в 2016 году как раз за успешную реализацию национального историко-культурологического проекта «Арт-Беларусь». Корпоративная коллекция насчитывает более 100 шедевров изобразительного

искусства и книгопечатания. В рамках проекта проведено 12 выставок в Беларуси и за рубежом, опубликовано 14 книг, снято 9 документальных фильмов о художниках Парижской школы – уроженцах Беларуси. Путём изучения и экспонирования артефактов банк осуществляет реконструкцию целостного и непрерывного процесса развития культуры Беларуси, содействуя определению её роли во всемирной культуре, повышению интереса к национальному искусству со стороны населения.

Вклад банка в дело сохранения, возрождения и развития культуры в Беларуси был отмечен и государством. ОАО «Белгазпромбанк» был награжден Почетным дипломом Министерства культуры Республики Беларусь «Меценат культуры Беларуси» в номинации «За оказание поддержки и проведение новаторских культурных проектов». Символично, что Год культуры в Беларуси открыла крупная выставка Белгазпромбанка «Время и творчество Льва Бакста», с успехом показанная в Минске, Вильнюсе и Риге. Ее посетили свыше 40 000 человек. Этот масштабный арт-проект, получивший самую высокую оценку международных экспертов в области культуры, был посвящен 150-летию со дня рождения известного художника, сценографа, книжного иллюстратора и дизайнера, уроженца Беларуси. Именно к этой выставке впервые в нашей стране ОАО «Белгазпромбанк» создал и представил мобильное приложение. Тем временем корпоративная коллекция Белгазпромбанка пополнилась новой работой Льва Бакста «Ребенок в розовом», её презентация состоялась 22 марта 2016 года в Национальном художественном музее Республики Беларусь.

Частью проекта «Арт-Беларусь» является поддержка современного белорусского искусства, и в рамках этого направления в минском Дворце искусства состоялась крупнейшая в Беларуси выставка-продажа современного искусства «Осенний салон с Белгазпромбанком». Этот грандиозный арт-проект во второй раз представил в Минске широкую панораму творчества молодых белорусских художников. По сравнению с прошлым годом значительно выросли масштабы и качественный уровень организации мероприятия. Выставку белорусских художников ярко дополнили произведения современных французских авторов, призеров знаменитых Осенних салонов последних лет, регу-

лярно проходящих в Париже с 1903 года.

Среди других международных проектов Белгазпромбанка в социально-культурной сфере важно отметить VI Международный форум театрального искусства «ТЕАРТ», прошедший с 28 сентября по 20 октября в Минске. В программе фестиваля – легендарные спектакли и лучшие образцы современного белорусского и зарубежного театра. В этом году «ТЕАРТ» показал 22 постановки разнообразных жанров и форм из 9 стран мира: Беларуси, Венгрии, Германии, Литвы, Польши, России, Словении, Франции, Швейцарии. Программа фестиваля уже традиционно состоит из трёх секций: международная программа, «Belarus Open» и дополнительные мероприятия.

Благодаря трехстороннему сотрудничеству государства в лице Министерства здравоохранения Республики Беларусь, бизнеса в лице ОАО «Газпром трансгаз Беларусь» и ОАО «Белгазпромбанк» и некоммерческой организации в лице Фонда «Шанс» в нашей стране реализуются социально значимые программы помощи больным детям. В 2016 году Фонд «Шанс» продолжил реализацию программ по оказанию адресной благотворительной помощи на оплату дорогостоящего лечения. В течение 2016 года помощь оказана 181 ребенку на общую сумму более 3,095 миллионов белорусских рублей. Это стало возможным благодаря участию многих дарителей, среди которых более двухсот юридических лиц и тысячи добрых людей.

Крупнейший спонсорский проект Белгазпромбанка в области спорта, БГК имени Мешкова, в восьмой раз победил в чемпионате Беларуси по гандболу; в девятый раз стал обладателем Кубка Беларуси; наконец, одолев македонский «Вардар», в пятый раз в своей истории выиграл «Кубок Белгазпромбанка». В этом году в Бресте состоится юбилейный, десятый Международный турнир по гандболу «Кубок Белгазпромбанка». Мы уверены, что он станет еще более ярким, красочным и запоминающимся!

Работа в эпоху перемен совсем не проста. Но тем и интересно это время – каждый день изменившийся мир открывает новые окна возможностей для качественного скачка в развитии уже существующего бизнеса либо в открытии совсем нового направления, которое таит в себе как и риски, так и безграничные перспективы.

В Минске открылась галерея «Арт-Беларусь»

С 14 апреля 2017 года в Минске по адресу ул. Козлова, 3 начала свою работу постоянно действующая галерея проекта «Арт-Беларусь». Впервые в нашей стране в рамках одной экспозиции представлены более 50 шедевров белорусских мастеров из корпоративной коллекции Белгазпромбанка.

Среди них – авторы мирового уровня Марк Шагал, Хаим Сутин, Леон Бакст, Валентий Ванькович, Фердинанд Рущиц, Оскар Мещанинов, Евсей Моисеенко, Абрам Маневич, Осип Цадкин и др.

Галерея проекта «Арт-Беларусь» призвана формировать современные подходы к представлению изобразительного искусства и работе с посетителями. Новое выставочное пространство создавалось, чтобы приобщить к национальной культуре не только искушенных ценителей прекрасного, но и молодое поколение. Здесь всем посетителям будет предоставлена возможность активно общаться, фотографировать, пользоваться бесплатным wi-fi, делиться впечатлениями и вносить свои предложения по экспозиции и выставкам под эгидой проекта «Арт-Беларусь». В рамках работы экспозиции планируется также обширная образовательная программа, презентации фильмов и публикаций об изобразительном искусстве, дискуссии. На базе галереи формируется самостоятельное учреждение культуры, которое будет заниматься творческими и организационными вопросами в рамках реализации иницированного Белгазпромбанком национального историко-культурологического проекта «Арт-Беларусь».

Галерея «Арт-Беларусь» работает с 11:00 до 20:00, выходной день – поне-



дельник. Стоимость входного билета: 5 рублей (полный), 2,5 рубля (льготный). Адрес: Минск, ул. Козлова, 3 (Дворец искусства), вход с левого торца здания. Телефон для справок: (017) 284-88-88.

СПРАВКА «Банк.NOTE»:

Проект «Арт-Беларусь», выросший из

корпоративной коллекции Белгазпромбанка, приобрёл статус проекта национального масштаба, который призван показать исторический срез изобразительного искусства Беларуси во всей полноте и целостности. Сегодня «Арт-Беларусь» способен служить восстановлению связей с культурно-историческим наследием прошлого и придать новый импульс развития современно-

му белорусскому искусству.

В настоящее время корпоративная коллекция Белгазпромбанка насчитывает более 100 артефактов, созданных с начала XVI века. В собрании находятся произведения художников, родившихся в пределах границ современной Республики Беларусь, чьи имена получили широкое общественное признание. В силу объективных причин творческое наследие многих из этих авторов не было представлено в музейных собраниях нашей страны.

Началу формирования коллекции послужило приобретение в 2011-2012 годах ряда работ всемирно известных художников Парижской школы – уроженцев Беларуси, оригинальные станковые произведения которых отсутствовали на их исторической родине. Шедевры Марка Шагала, Хаима Сутина, Осипа Цадкина и иных представителей École de Paris составили ядро формирующегося банковского собрания.

В рамках проекта «Арт-Беларусь» проведено 12 масштабных художественных выставок в Минске, Гомеле, Витебске, Бресте, Гродно, Риге, Вильнюсе и Париже, которые в общей сложности посетили более 200.000 человек. Опубликовано 14 книг: выставочных каталогов, публицистических эссе, факсимильных переизданий. Снято 9 документальных фильмов о художниках Парижской школы – уроженцах Беларуси.

После пресс-конференции для журналистов экскурсию по галерее провели председатель правления Белгазпромбанка Виктор Бабарико и куратор банковской арт-коллекции Александр Зименко.

Сюжет телеканала ОНТ о выставке Белгазпромбанка и о церемонии награждения меценатов Беларуси:
<https://youtu.be/IJShgKrs8ul>

В минском Дворце искусств 18 апреля открылась выставка современного искусства к 130-летию Марка Шагала. Отправной точкой экспозиции стала картина Шагала «Влюблённые» из корпоративной коллекции Белгазпромбанка. На торжественном открытии перед посетителями выставки выступил председатель правления Белгазпромбанка Виктор Бабарико.



«Открыть арт-хаб и восстановить трамвайную линию»

15 марта белорусские СМИ облетела новость – Белгазпромбанк (тот самый банк, который возвращает на родину подлинники Шагала и Сутина) выкупил три здания на улице Октябрьская. Примерная сумма сделки – \$3 млн. Что будет с нашей Хипстерштрассе, ее барами и бразильским искусством? Зачем это все банку? Председатель правления Виктор Бабарико дал КУКУ.ORG эксклюзивное интервью о подробностях сделки.

КУКУ: Все СМИ пишут о том, что Белгазпромбанк купил это здание, чтобы открывать там галерею современного искусства, потому что своего помещения у вас раньше не было. Это так?

Виктор Бабарико: Не совсем. Для того, чтобы разместить галерею, шести тысяч метров с лишним точно не надо. Мы будем реализовывать на этой площади все социокультурные проекты, которыми занимается банк: «Арт-Беларусь», театральный, образовательный проект и проект, связанный с новыми финансовыми технологиями (в основном краудмеханика). Мы хотели туда еще поместить наш благотворительный проект «Шанс», но в силу некоего консерватизма его менеджмент решил не перемещаться на Октябрьскую. Так или иначе, это будет единый хаб. «Арт-Беларусь» – это наша коллекция, которая уже включает в себя уже более 100 предметов искусства. Неправильно, что она скрыта от зрителя. Мы уже дошли



до ситуации, когда проекты нужно расселять и делать их самостоятельными. Это первая задача. А вторая – нам хотелось закрыть еще одну тему, на которую жалуются наши партнеры. Сначала они жаловались, что нет денег, потом – что нет спонсоров, потом – что нет помещений. По-моему, мы уже удовлетворили все запросы: чего еще не хватает, чтобы в Минске и Беларуси что-то выстрелило? Если теперь окажется, что не хватает людей и идей, наверное, придется Белгазпромбанку еще и искать людей для творческих проектов.

КУКУ: А кому пришла в голову идея, что это должна быть улица Октябрьская?

В. Б.: Мы присматривались к ней давно. Не один год, а два или три искали способы партнерства, государственно-частного. Сначала предлагали формулу «ваши деньги и наши деньги». Оказалось, денег нет. Тогда мы предложили «наша коллекция – ваше здание». Опять оказалось: предметы есть, а здания нет. Пришлось выкупить здание за свои деньги! Улица Октябрьская – это намоленное место с суперинтересными помещениями. Мы ждали, когда сойдутся звезды и условия, при которых у нас все получится. В этом году все получилось.

КУКУ: Здания намоленные, но специфические – ремонт разве не потянет слишком большую сумму?

В. Б.: Я бы здесь поспорил. На самом

деле, преобразования промышленных зон в креативные пространства не уникальны. Через этот опыт прошли очень многие восточноевропейские страны, включая Россию. Можно вспомнить, как сейчас используются корпуса минского завода «Горизонт» – средства вложены минимальные, а эффективность очень большая. Но это все будет зависеть в большей степени от тех проектов, которые будут жить на Октябрьской. Думаю, дороже, чем здание Белгазпромбанка на Притыцкого, нам это не обойдется (улыбается).

КУКУ: Вот-вот, когда заходишь в ваши офисы, кажется: «Ого, так они, наверное, зеркальные стены и технологичные люстры на Октябрьской собираются ставить! Так это им обойдется дороже, чем три миллиона, за которые те здания купили».

В. Б.: Нет, я очень надеюсь, что в случае с Октябрьской мы на это не пойдем (смеется)! Безусловно, нужно разделять два направления затрат. Первое – обеспечение инфраструктуры – подвод света, тепла, водоснабжения и коммуникаций, крыша. А дальше начинается преобразование каждого из проектов под себя. И здесь не обязательно что-то сильно ломать – можно сделать ремонт, просто минимально почистив пространство. Совершенно недавно я узнал простую вещь. Что нужно молодежи, чтобы она собиралась в коворкинге? Всего три вещи – бесплатный wi-fi, кофе и туалет. Им не нужны эти люстры!

КУКУ: Про партнеров, с которыми вы будете работать и воплощать идеи, – они уже известны: белорусы, россияне, иностранцы?

В. Б.: Еще раз подчеркну: банк – это финансовое учреждение, и у нас нет опыта преобразования цеховых пространств в арт-пространства. Здесь мы открыты и будем объявлять конкурс. Это один уровень партнерства. На нем нет никого конкретного, только наметки. Две фамилии назывались среди



Фото Максима Мировича

белорусских архитекторов и «проектантов» (есть два человека, которые работали с таким пространством, но мы с ними еще не говорили). Литва, Польша, Германия – это те, про кого мы знаем и с кем начинаем разговоры. Но это будет открытый конкурс и тендер, в котором сможет участвовать любой. Единственное условие – уже воплощенные в жизнь проекты. Если «я умею рисовать», это не та история. Второй уровень партнерства – это, собственно, те, кто будет населять пространство. Требования к партнерам будут состоять из двух пожеланий. Первое – дополнять и развивать те направления, о которых мы говорили: либо арт, либо театральное направление, либо образовательное, либо финтех. Мы всегда будем задавать партнерам два вопроса: как ваш проект согласуется с теми, что уже есть, дабы давать синергию, и второе – почему вы выбрали именно Октябрьскую, а не другое место? В Минске практически нет мест в центре города, где можно было бы целую ночь крутить музыку, не мешая окружающим. Октябрьская – как раз такое. Там можно три дня проводить фестивали, и это не вызовет никакого недовольства со стороны населения. Вот эти уникальные свойства мы хотим сохранить.

КУКУ: Вы говорите про арендаторов? А если так, соответственно, у вас есть планы зарабатывать на этих площадках?

В. Б.: Я бы переформулировал. Все проекты, которыми мы занимаемся, не подразумевают заработка с точки зрения Белгазпромбанка. Мы не собираемся увеличивать свою прибыль за

счет активностей, которые будут происходить на Октябрьской. Но я абсолютно убежден, что эти проекты могут быть эффективными экономически. Они выйдут сначала на уровень самоокупаемости, а потом – на возможность развиваться за счет того, что они будут зарабатывать. Яркий пример – тот же проект «Шанс». Когда мы начинали, финансировали его на 100%. На сегодняшний день на наш 1 рубль приходится порядка 16 рублей внешнего финансирования. Так и здесь. Мы очень надеемся, что все эти проекты будут самоокупаемые.

КУКУ: Тусовочная Октябрьская известна как улица вчерашних школьников и хипстеров. А искусство и Белгазпромбанк – более серьезные вещи для интеллектуалов. Выходит, улица повзрелеет, постареет?

В. Б.: Эта дискуссия вечная. Хипстеры тоже имеют свойство стареть, и на смену им придет еще кто-то. Почему Октябрьская – намоленное место? Я с удивлением узнал, что знаю эту улицу еще по студенческой жизни. Несмотря на то, что я минчанин, у меня на Октябрьской проходила часть жизни – правда, ближе к стадиону «Динамо», где были университетские общаги. Но даже во времена Советского Союза улица Октябрьская уже была местом сбора неформальных групп. Это место свободы и вольного воздуха. Хотя назвать воздух с дрожжами (а тогда еще и с ароматами кожевенного завода) вольным можно условно, но все-таки это так. А потому мы очень надеемся, что получится пространство, в котором

мы сможем свободно реализовывать себя и проекты. А будут ли они хипстерские или не хипстерские? Я бы сказал, в большей степени это пространство должно объединять свободных творцов, а не конкретные направления. Сутин и Шагал в период своей молодости тоже были достаточно маргинальными личностями, в том числе участниками «Салона независимых», который был вытеснен от официальной линии развития искусства.

КУКУ: Вы помните, как Октябрьская выглядела во времена вашего студенчества?

В. Б.: Меня Октябрьская всегда убивала запахами. Если честно, это был первый вопрос, который я всем задавал: «Остался ли запах?». Когда я первый раз услышал про планы покупки зданий на этой улице, а это было давно, у меня сразу в памяти всплыл аромат дрожжей, и я сказал: «Никогда! Там завод «Кристалл» и кожевенный комбинат». Но оказалось, запахи все-таки были в низкой части – они спускались вниз по трамвайным путям.

На Октябрьской можно запускать трамвайчик. Мы на 100% уверены, что линию нужно восстанавливать. Пойдем в минское депо, попросим самый первый старый трамвай, чтобы он ходил туда-сюда от «Динамо» до Октябрьской. Можно сделать его барно-экскурсионным.

Да я сам могу провести экскурсию от Октябрьской до разворотного кольца на Бобруйской, вспоминая общаги и что было на их месте! Я учился в головном корпусе БГУ, а на Октябрьской у факультета Мехмат была 7-я общага. 2-е общежитие было для физиков, и мы там играли в карты. Это были знаменитые состязания в преферанс: физики против математиков. Там было проведено много времени в попытке заработать денег, которые ходили по кругу. Иллюзия была на неделю – если ты выиграл, то был богат до следующей недели, когда все это проигрывалось. В остальном у нас были активности, связанные с рекой. Тогда не было «Поющих фонтанов», и студенты обживали берега Свислочи – там было очень хорошо устраивать пикники.

КУКУ: Ну, тогда остается только пожелать вам удачи! Судя по разговору, все должно получиться наилучшим образом...

В. Б.: Не все так просто. Когда-то мы были на круглом столе, посвященном

театральному развитию. Все жаловались на то, что им денег не хватает, и директор кукольного театра Лелявский сказал очень хорошую фразу: «Знаете, если мне есть что сказать, я выйду на сцену, поставлю стул и скажу с этого стула. А если сказать нечего, то попытаюсь вот это «нечего» скрыть за колоннами и масштабом бессмысленно». И вот у меня есть очень большой страх, что нам нечего сказать. Не нам как Белгазпромбанку, а нам как Беларуси. Может, на самом деле, история людей и идей первична, а не история площадки, денег и всего остального? Но все равно через это надо пройти.

КУКУ: К чести «ТеАрта» там отличные спектакли! Тот же «Опиум».

В. Б.: Чтобы было понятно: мы с театром сотрудничаем уже почти 10 лет, а те спектакли, о которых вы говорите, – отличные с точки зрения Беларуси – появились за последние два года. То есть восемь лет мы смотрели только западные или российские спектакли. Потом начали появляться белорусские драматурги, и вот последние два года начинается подъем. Но на это ушло почти 10 лет! Через первые пять мы были в отчаянии и хотели закрывать проект, потому что ничего не менялось. Мы просто ходили по кругу. То же самое – мы много лет назад вернули на родину оригиналы Сутина, Шагала, художников парижской школы. А выросла ли белорусская научная школа в этом направлении? Появились ли специалисты, которые изучают творчество этих художников? Да практически нет. Получается, зритель вроде есть, но профессиональное сообщество в рамках этих проектов развивается



Фото: condor.by

сложно. Всегда обидно, когда приходят творцы и говорят тебе, что «нет денег – а так я бы показал». А тут дали деньги – но страшно! Вот на что теперь будут жаловаться творцы, которые ничего опять не смогут сделать? И деньги есть, и помещение, а на выходе – нет ничего, и неясно, на кого сваливать свои проблемы.

КУКУ: А когда примерно по времени заработает хаб на Октябрьской?

В. Б.: Я так понимаю, у нас уйдет не меньше года: пока оформится проект и пройдет согласование – это же все-таки историко-культурный проект. Хотя люди уже приходят и спрашивают: «Уже переезжаем?» Они готовы ехать в этот ангар и на субботах приводить его в порядок! Я говорю: «Давайте хотя бы

крышу починим». Кстати, 13 апреля открывается выставочное пространство нашего проекта «Арт-Беларусь». Мы сознательно идем на маленькую генеральную репетицию – запускаем отдельную площадку во Дворце искусств. С отдельным входом и отдельными коммуникациями, где будет выставлен почти весь арсенал нашей коллекции.

КУКУ: На улице Козлова уже будут подлинники Сутина?

В. Б.: Да, будет и Шагал, и Сутин. Мы будем делать там движуху, и очень бы хотелось замечаний вроде: не хватает того или этого. Меня пугает, когда приходят советчики и говорят: «Будет ходить 50 человек в день». Я говорю: «Ребята, это безумие – делать музей или пространство для 50 человек в день». А мне в ответ: «Так у нас в Минске никуда не ходит 50 человек в день!». Это мне не нравится.

Я считаю, что 50 человек на 2-миллионный город для любого пространства – издевательство! Надо сделать так, чтобы в хаб на Октябрьской приходило хотя бы 300-500 человек ежедневно.

На Козлова мы будем учиться привлекать в арт-пространство зрителей, профессионалов, любителей. Мне кажется, было бы здорово нам в тестовом режиме услышать отклики относительно того, что можно было бы сделать на Октябрьской по-другому.

Саша Романова, рубрика «Бизнес»

Оригинал публикации: <http://kyky.org/business/otkryt-art-hab-i-vosstanovit-tramvaynuyu-liniyu-viktor-babariko-opokupke-zdaniyu-na-oktyabrskoy>



Паб-квиз «Мозгобойня»
в ангаре, фото:
Анастасия Рогатко

Условия программ финансирования малого бизнеса улучшены

В рамках совместной программы Банка развития и Белгазпромбанка по поддержке малого и среднего предпринимательства улучшаются условия предоставления кредитов по следующим программам:

«Поддержка предприятий сферы торговли и услуг»: http://belgazprombank.by/upload/userfiles/files/torgovlia_i_uslugi.doc

«МСП: Франшиза»: <http://belgazprombank.by/upload/userfiles/files/franshiza.doc>

«Поддержка стартап-компаний»: <http://belgazprombank.by/upload/userfiles/files/startapy.doc>

«Поддержка регионов и женского предпринимательства»: http://belgazprombank.by/upload/userfiles/files/zhenshchiny_i_regiony.doc

Теперь торговые предприятия в случае необходимости приобретения основных средств для своей торговой деятельности могут воспользоваться кредитной поддержкой по ставке 14,5% годовых в белорусских рублях. По такой же ставке предприятия малого и среднего предпринимательства смогут приобрести франшизы. Для стартап-компаний и для предприятий, зарегистрированных в регионах, также приятная новость: увеличена максимальная сумма кредитования с 200 тыс до 1.5 млн и 2.5 млн белорусских рублей соответственно.

Кроме этого, с 19 апреля снижены проценты за пользование кредитом в рамках остальных совместных программ с Банком развития Республики Беларусь - теперь кредиты на развитие своей инвестиционной деятельности пред-



приятия малого и среднего предпринимательства и индивидуальные предприниматели смогут получить по ставке от 10,5% годовых в белорусских рублях.

Актуальные кредитные предложения: http://belgazprombank.by/malomu_i_srednemu_biznesu/finansirovanie_biznesa/credits_msb/special_nie_programmi_kreditovaniya/credit_msb_bankrazvitiya_rb/

Напомним, что Белгазпромбанк и Банк

Развития сотрудничают с августа 2014 года в рамках совместных программ по развитию малого и среднего предпринимательства.

В Банке развития отметили высокий уровень взаимодействия с Белгазпромбанком, который оказывает постоянную поддержку в разработке и внедрении новых продуктов и механизмов финансирования бизнеса в рамках программы и традиционно является самым активным ее участником.



Глава Белгазпромбанка выступил с докладом на IT-форуме «ТІВО-2017»

Председатель правления Белгазпромбанка принял участие в международном форуме по телекоммуникациям, информационным и банковским технологиям «ТІВО-2017», открывшемся в Минске. В рамках пленарного заседания «Стратегия цифровой трансформации» Виктор Бабарико выступил с докладом «Трансформация финансового сектора: оцифровать традицию или сделать «цифру» новой традицией».

В своём выступлении он затронул такие темы, как глобальные вызовы традиционному банкингу, трансформация финансовых институтов, создание новой традиции на основе цифровых технологий, краудмеханик и big data (больших массивов данных).

Вслед за Виктором Бабарико 19 апреля на форуме ТІВО выступил исполнительный директор Белгазпромбанка Александр Сотников. Он задался вопросом «Смогут ли IoT-технологии изменить банковский бизнес?».



Международный специализированный форум по телекоммуникациям, информационным и банковским технологиям «ТІВО-2017» – один из крупнейших специализированных в сфере высоких технологий на территории СНГ. В прошлом году в нём принимали участие около сотни компаний из 18 стран мира, среди которых были США, Япония, Южная Корея и Германия. В рамках форума гостям демонстрируют новейшие разработки в сфере телекоммуникаций и высоких технологий, а также проходят тематические обсуждения. Очередной форум открылся в Минске 18 апреля и продлится до 21 апреля включительно.



Контакт-центр банка изнутри



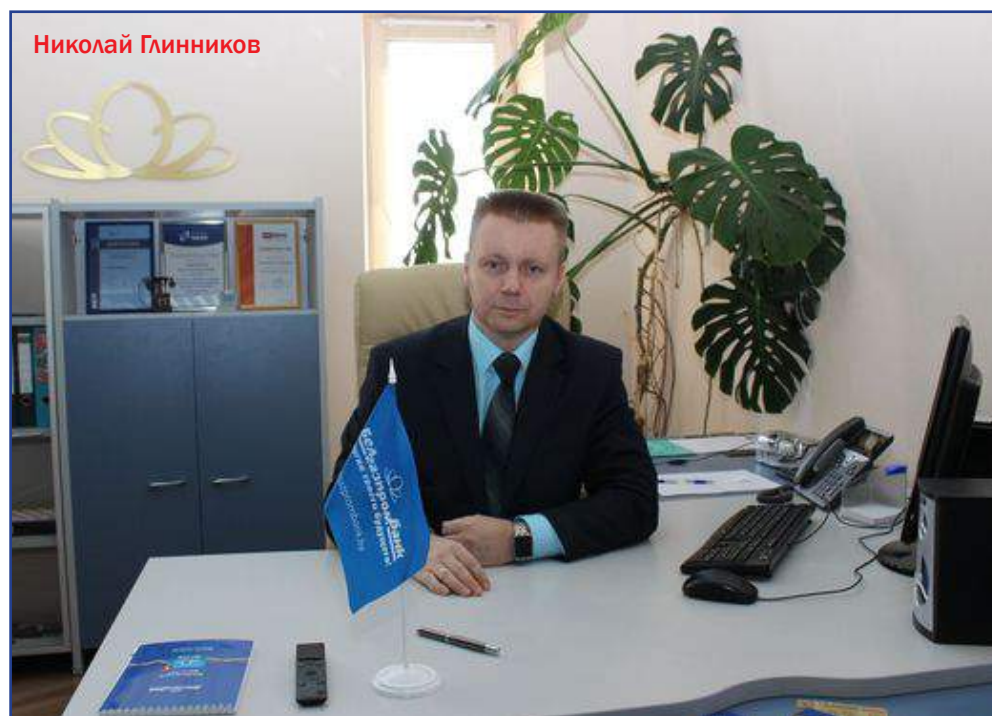
Хотите оперативно получить информацию по широкому спектру продуктов, предоставляемых Белгазпромбанком? Позвоните по телефону 120! Контакт-центр банка исправно поставляет хорошие новости: год назад в нашем корпоративном журнале мы сообщили о его переходе на круглосуточный режим работы, а недавно появилась новость о том, что теперь можно звонить в контакт-центр с обычных номеров операторов Velcom и МТС. О других нововведениях рассказали заместитель начальника управления продаж розничных продуктов Кирилл БАКИНОВСКИЙ и начальник контакт-центра Николай ГЛИННИКОВ.

– Как развивался контакт-центр в течение прошлого года?

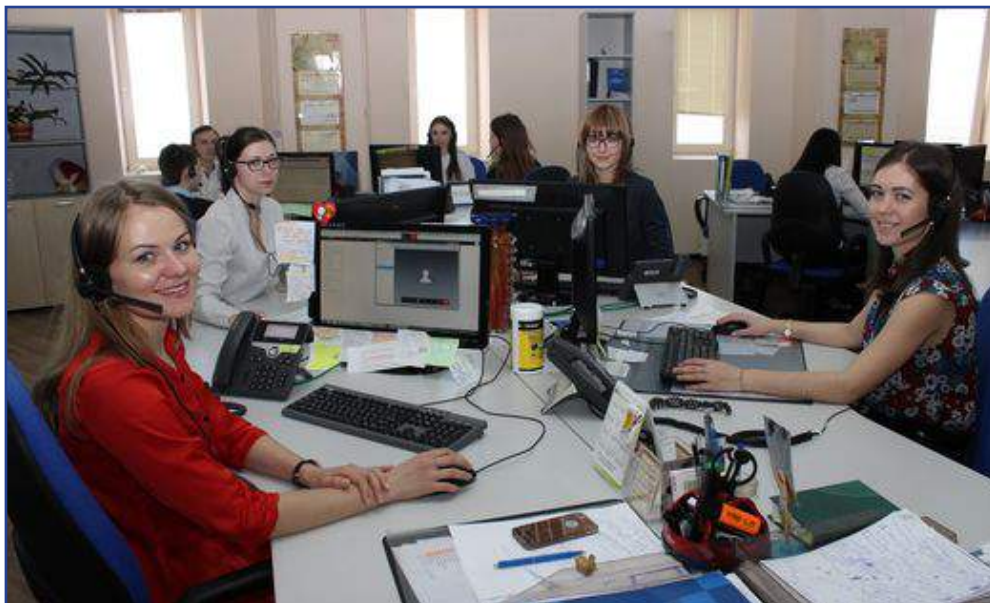
– Надо отметить, что контакт-центр (КЦ) действительно активно развивался за последний год. Существенно расширился функционал. Были оптимизированы некоторые бизнес-процессы, что в первую очередь повлияло на повышение эффективности работы контакт-центра. Значительно выросли показатели количества обращений, поступающих из различных каналов коммуникаций: телефон, интернет-заявки, on-line чаты. При этом удалось не только сохранить, но и

улучшить статистику по качеству обработки обращений. Для повышения качества обслуживания клиентов в каналах СДБО в контакт-центре была организована первая линия технической поддержки юридических лиц. В рамках реализации программы «Организации продающего контакт-центра» было создано направление телемаркетинга, направленного на организацию продаж банковских продуктов, проведения и обработки маркетинговых кампаний. Мы стали ближе и доступнее для наших клиентов.

– Какие изменения произошли с приходом



Николай Глинников



нового руководителя Николая Глинникова?

– Если сказать в целом, то из разрозненных групп и сотрудников создана команда, стремящаяся к сотрудничеству и продуктивной работе. Увеличен штат и проведена ротация персонала. В контакт-центре работают люди, нацеленные на клиента и готовые уделить максимум внимания любому их вопросу.

Для повышения качества обслуживания клиентов и обеспечения доступности контакт-центра ОАО «Белгазпромбанк» подключены номера операторов мобильной связи. Теперь клиенты могут звонить к нам по тарифам внутрисетевого соединения.

В первом квартале 2017 года существенно повысился уровень сервиса:

- процент пропущенных вызовов и среднее время ожидания ответа оператора в среднем снизились в 2 раза;

- эффективность отработки заявок на оформление банковских продуктов (конверсия) выросла в 2 раза.

По результатам исследования портала infobank.by контакт-центр ОАО «Белгазпромбанк» занял лидирующие позиции среди крупных банков страны по скорости ответа оператора.

Организована система мониторинга эффективности работы контакт-центра для постоянного анализа текущей статистики качественных показателей работы операторов, что обеспечивает оперативное реагирование и принятие решений для повышения качества обслуживания клиентов и оптимизации существующих бизнес-процессов.

За прошедший год был сделан ремонт помещения контакт-центра, организовано оптимальное размещение рабочих мест, созданы условия для эффективной работы сотрудников.

– Какой объем звонков обрабатывается в КЦ в месяц, ежедневно? Сколько человек сейчас составляет штат КЦ?

– В месяц обрабатывается порядка 75 000 звонков и более 5 000 электронных обращений (консультации клиентов в web-чате и каналах СДБО).

Общая численность сотрудников в настоящее время составляет 43 человека.

Поскольку контакт-центр работает круглосуточно в режиме 24/7, персонал работает посменно. График смен составляется с учетом нагрузки по времени суток и дням недели.

– Как проходит обычный рабочий день сотрудника (сотрудницы) контакт-центра? На какие часы приходится пик звонков и обращений?

– На работу сотрудники приходят заранее, чтобы успеть зарегистрироваться в информационных системах и ознакомиться с новостями. А дальше начинается интенсивная работа. За 8 часов специалист обрабатывает порядка 150-200 контактов. При этом он может покинуть свое рабочее место в строго регламентированное время. Большой коллектив и специфика работы online требует дисциплины. Основная нагрузка приходится на будние дни в интервале с 9 до 17 часов.

Повторюсь, но это важный момент. В контакт-центре работают сотрудники, которые понимают специфику работы и важность соблюдения дисциплины.

– С какими проблемами приходится сталкиваться? Как вы их решаете?

– Основная сложность – это большой объем информации, в котором необходимо ориентироваться сотрудникам. В контакт-центр обращаются абсолютно с любыми вопросами о банке, его продуктах и услугах. Также специалист должен уметь осуществлять расчеты сумм, проводить разбирательства по совершенным операциям, а зачастую использовать «экстрасенсорные» способности, чтобы правильно понять запрос клиента и решить его вопрос.

Сотрудник контакт-центра также должен быть и психологом, поскольку обращаю-

щийся клиент может быть недоволен и раздражен. Причем это не обязательно связано с услугами банка. А каждые 2,5-3 минуты специалист контакт-центра здоровается с новым человеком, у которого свое настроение, сложность вопроса, уровень компетенций. И задача сотрудника – не только предоставить информацию, но и помочь клиенту при возникновении сложных ситуаций.

В связи с этим нами проводится серьезный отбор персонала, многоступенчатое обучение и тестирование сотрудников перед началом работы в линии. Для повышения квалификации сотрудников практикуется проводить обучение на основе реальных записей разговоров и online-чатов. Также мы стремимся создать для сотрудников комфортные условия труда и отдыха.

– Планируете ли отвечать на вопросы в социальных сетях?

– Организационно мы готовы оказывать консультационную поддержку в популярных соцсетях и мессенджерах. Осталось решить технические вопросы для эффективной реализации бизнес-процесса и организации omnichannelности (маркетинговый термин, обозначающий взаимную интеграцию разрозненных каналов коммуникации в единую систему, с целью обеспечения бесшовной и непрерывной коммуникации с клиентом - прим. ред.). Внедрение специализированного ПО позволит интегрировать разрозненные каналы коммуникаций (телефон, Facebook, Viber, Telegram, Onliner...) и обрабатывать обращения из мессенджеров и соцсетей в едином интерфейсе.

– Каковы планы по развитию на этот год?

– Кроме omnichannelности обслуживания, в планах на 2017 год развитие и расширение направления продажи банковских продуктов, в том числе в сегменте малого и среднего бизнеса. Внедрение CRM-технологий для оптимизации бизнес-процессов и повышения эффективности контакт-центра по продаже банковских продуктов и оказания сервисных консультаций. Продолжение работы по повышению уровня сервиса. Измерение индекса удовлетворенности пользователей (customer satisfaction index) для повышения качества консультаций клиентов. Также в наших планах расширение возможностей самообслуживания клиентов. Внедрение в текстовые каналы коммуникаций чат-ботов, в голосовые – современных технологий распознавания и идентификации клиентов.



Хорошие новости из Фаниполя



Центр банковских услуг № 505 в начале апреля переехал с привычного адреса в Фаниполе (ул. Чапского, 15) на новый: ул. Зеленая, 2г (возле магазина «Евроопт»).

Своих коллег с новосельем поздравили руководители подразделений Белгазпромбанка и начальники других ЦБУ Минской областной дирекции.

Первым коллектив позддравил заместитель председателя правления Владимир Дякович:

– Наш банк обладает здоровой ДНК! Все могут оценить и чёткую инновационную стратегию развития, и сильную корпоративную культуру (например, на турслёте), также всем известны социокультурные проекты банка, которые

слева направо: начальник ЦБУ №503 (г. Борисов) Олег ЗИБЕРТ, начальник ЦБУ №506 (г. Дзержинск) Татьяна ВЫГОВСКАЯ, начальник ЦБУ № 504 (г. Несвиж) Инна ГОРЯЧКОВСКАЯ, заместители директора Минской областной дирекции Белгазпромбанка Игорь ХОРСЕЕВ и Вадим ДМИТРИЕВ, руководитель дирекции Андрей АНДРЕЙЧИКОВ, начальник ЦБУ № 505 (г. Фаниполь) Марина ТАТАРИНОВА, заместитель председателя правления Белгазпромбанка Владимир ДЯКОВИЧ, сотрудники фанипольского ЦБУ: специалист по операционно-кассовой работе Людмила СИМАН, экономист Елена КУШНЕР, экономист 2 категории Сергей ДЯТКО, специалист по операционно-кассовой работе Ольга РАДЮК

широко освещаются в прессе. В организации, как и в семье: если генетика хорошая и есть крыша над головой, это важные составляющие успеха, особенно для молодых людей. У вас действительно молодой коллектив, а ведь на молодых – особенные надежды и ожидания. В Фаниполе живут чуть больше 15 тысяч человек, и для небольшого города ваша работа достаточно эффективна. Так держать! Только вы своим ежедневным кропотливым трудом и профессионализмом можете обеспечить доверие, уважение к банку и желание клиента обслуживаться именно здесь. Ведь без клиентов нет банка, и именно благодаря им будет всё хорошо у вас, у нас и в целом в нашей большой дружной семье. Всего наилучшего вам!

Точка продаж банка в городе Фаниполь была создана 19 мая 2003 года и сначала функционировала как расчётно-кассовый центр (РКЦ). В следующем году ЦБУ будет отмечать свое 15-летие. Андрей Андрейчиков признался, что переезд ЦБУ в новое помещение в начале не планировался. Но сложилась ситуация, в которой арендатор отказался вникать в хозяйственные вопросы и создать нормальные условия для работы сотрудников и обслуживания клиентов.

От лица областной дирекции её руководитель подарил новосёлам кофеварку и присоединился к поздравлениям:

– Во-первых, хочу поблагодарить коллектив ЦБУ, который особенно в последнее время трудился действительно



Торжественный момент перерезания красной ленточки

в тяжёлых условиях и при этом не жаловался. Когда ты приходишь на работу и в помещении температура +5С, то одна надежда на кондиционер, а чтобы сохранить функциональность техсредств, приходилось выходить на работу и в выходные дни. Поэтому мы вынуждены были начать поиск нового помещения. Судьба улыбнулась, мы нашли удобное, достойное помещение, расположенное в хорошем бойком месте, возле торго-

вого центра. Во-вторых, огромное спасибо руководству банка, которое поддержало наше предложение и дало нам возможность реализовать наши планы. У вас слаженная команда, и я уверен, что вы справитесь со всеми задачами и покажете хорошие результаты. Я надеюсь, что хорошее размещение точки продаж послужит дополнительным стимулом для привлечения новых клиентов и развития розничного бизнеса.

Андрей Андрейчиков также напомнил, что Фаниполь обладает хорошим потенциалом и для корпоративных клиентов. Здесь обслуживается уникальное предприятие по производству одноразовых медицинских изделий ИООО «Уномедикал» и другие значимые клиенты.

– Большой задел в работе осуществила предыдущий руководитель ЦБУ, – призналась Марина Татарина. – Светлана Владимировна Шестакович недавно ушла на пенсию. Она пользовалась большим авторитетом и у сотрудников, и у клиентов, и меня многому научила.

Частный предприниматель Татьяна ПРОДОВИКОВА:

– С банком мы плодотворно сотрудничаем уже пятый год. Первый бизнес – это общепит (кафе «Славянка» в Фаниполе). Потом была сдача в аренду жилья. Теперь открыли магазины. В этом магазине я не одна хозяйка, а вместе с другой девушкой (Ириной Германович). Это магазин детской одежды – ведь город расстраивается, приезжают молодые семьи с маленькими детьми. Думаю, что всё будет нормально функционировать. В старом здании были не очень хорошие условия, а новое – светлое и тёплое! Это для нас очень важно, ведь мы здесь проводим много времени каждый день. Сотрудники Белгазпромбанка дружелюбные, менеджер – потрясающая! Если возникает какая-то проблема, на неё сразу откликаются, идут навстречу. И наоборот, если у банка какие-то вопросы возникают к нам, мы оперативно их решаем.

Заместитель директора ИООО «Уномедикал» Юрий ПАНОВ о сотрудничестве с банком высказался в одном из предыдущих номеров, а сейчас рассказал и об истории самого предприятия:



Татьяна Продовикова



Юрий Панов

– Вначале (в 1992 году) оно называлось “BelcarePlast” и базировалось на оборудовании, которое мы получили от учредителя. Мы (на тот момент порядка 25 человек) производили медицинские изделия: начали с производства небольшого количества катетеров, затем – шприцев. С течением времени расширились, с заводом «Электроника» на взаимовыгодных условиях договориться не удалось, и было принято решение построить собственный завод. Поскольку “BelcarePlast” успешно развивалось, нами заинтересовалась такая серьёзная компания, как “Maersk”, одна из самых знаменитых и больших в Дании. Она занимается нефтью, газом и контейнерными перевозками. Также у них есть сопутствующий бизнес – производство медицинских изделий, контейнеров и авиаперевозки. В общем, холдинг внушительный. И основатель “BelcarePlast” согласился продать предприятие “Maersk”. Таким образом, “BelcarePlast” переконвертировался в “Maersk Medical”, в 1998 году было принято решение и выделены инвестиции на строительство завода в Фаниполе. Строительство закончилось в 1999 году, и мы перевезли оборудование с «Электроники». Наш штат составлял порядка 150 человек, мы производили катетеры и шприцы на Россию, Украину и местный рынок, а также начали получать производственные трансферы из Дании. Это продолжалось до 2003 года, когда “Maersk” начал оптимизировать свои активы и избавляться от непрофильного производства. И международная группа компаний “Maersk Medical” была продана шведскому инвестфонду. В результате ребрендинга из “Maersk Medical” возник «Уномедикал», который и развивался дальше. Примерно в этот момент и возникла идея перейти в Белгазпромбанк. У вас был офис как раз в Фаниполе, плюс сыграла свою роль ваша репутация надёжного, устойчивого банка. Мне также понравилось, что за нами закрепили персонального менеджера, который нас поддерживал во время переходного этапа. Мы продолжаем сотрудничать, и банк делает всё возможное, чтобы соответствовать современным требованиям и веяниям. Не случайно стратегия развития Белгазпромбанка в соответствии с его слоганом направлена в будущее. Мне импонирует всесторонняя поддержка председателем правления культурных инициатив: театр, картины, показ исторического наследия Беларуси. Кроме того, у банка появилось очень краси-



Так фанипольский ЦБУ выглядел раньше



Сейчас всё изменилось в лучшую сторону

вое здание на ул. Притыцкого! Добавлю, что наша SAP (система управления ресурсами предприятия) успешно интегрирована с каналами ДБО Белгазпромбанка. Сейчас, когда наши акции представлены на Лондонской бирже, мы с уверенностью смотрим в будущее и в Белгазпромбанке видим своего финансового партнера и в перспективе!

Марина Татарина поблагодарила за кофеварку и отметила, что, несмотря на все большую доступность банковских продуктов для населения и представителей бизнеса по каналам дистанционного обслуживания, значительная доля клиентов предпочитает именно «живое» общение непосредственно в офисах банка. Поэтому одной из главных составляющих качественного обслуживания, помимо профессионализма сотрудников, по-прежнему остается размещение и комфорт офиса. А нашего новоселья фанипольчане ждали очень давно...

– В ЦБУ люди должны приходить как в храм, – с улыбкой заметил Игорь Хорсеев. – Это у нас в Минске банкиров в лицо не узнают! А в регионах их знают по имени-отчеству.

– Я сам начинал свой трудовой путь на филиале, – напомнил Владимир Дякович. – И я отлично понимаю, что должна быть взаимозаменяемость (например, в случае ухода в отпуск), коллектив должен быть сплоченным и гармоничным. Это действительно как семья. Здесь у вас очень уютно, как дома! Кухня, санузел...

– Поздравляю с замечательным событием! В 2008 году я сама пришла ра-



В таких условиях приходилось работать во время переезда ЦБУ

ботать и начинала как раз в Фаниполе, – вспоминает руководитель дзержинского ЦБУ Татьяна Выговская. – Теперь, если сравнивать условия работы, это небо и земля! У вас так красиво, светло, тепло! Позвольте выразить искреннее восхищение и передать вам поздравления. Мне хочется, чтобы у вас всё получалось. Доброго пути!

– Всё правильно, – одобрительно покачал головой Владимир Дякович. – Хороший результат дадут наша «генетика» и «крыша над головой», помноженные на ваше трудолюбие и профессионализм.

Учитывая всего лишь 15-километровую удаленность от Минска, в ответе на вопрос о конкурентах Марина Татарина отметила, что в Фаниполе представлены практически все банки, функционирующие на территории Беларуси. «Но мы конкурентов не боимся, потому что вдвойне приятно продавать качественный банковский продукт, в который сам веришь, особенно учитывая, что аналогов ему практически нет...». Рассказав немного о перспективах региона (в том числе СЭЗ-10), поделилась впечатлениями от прочтения первых публикаций в «Банк.НОТЕ», посвященных нынешнему руководству областной дирекции, – а мы напомним, что руководитель фанипольского ЦБУ также была героиней нескольких материалов – про День финансовой грамотности и День города.

В начале своей благодарственной речи Марина Татарина обратилась к народной мудрости:

– Пословица, которая как нельзя кстати подходит нашей ситуации: «Не было бы счастья, да несчастье помогло». Благодарю руководство банка и Минской областной дирекции за то, что оперативно приняли положительное решение о нашем переезде. Не дали нам там замерзнуть! Хочется отметить работу коллег из головного банка, ведь переезжали в сжатые сроки, вопросов было очень много. Конечно, хочу поблагодарить коллег за то, что приехали поддержать. Это замечательно! Мы редко бываем друг у друга в гостях. Хотелось бы продолжить такую традицию. В экстремальных условиях проявляются все личностные качества. Поэтому огромное спасибо вам, мои дорогие сотрудники, за вашу работу, и за то, что вышеописанные события еще раз позволили мне убедиться в сплоченности нашего коллектива в целом и в самоотдаче каждого из вас. К слову, подготовка к переезду совпала с масштабным перевыпуском карт для ИООО «Уномедикал», и приходилось едва ли не ночевать здесь, работать не только в будни, но и в праздники. Еще раз всем спасибо и до новых встреч!!!

Марине Татариной вручил цветы её коллега Олег Зиберт – кстати, его ЦБУ в этом году первым в Минской областной дирекции осуществило переезд. Следующий на очереди – Несвиж!



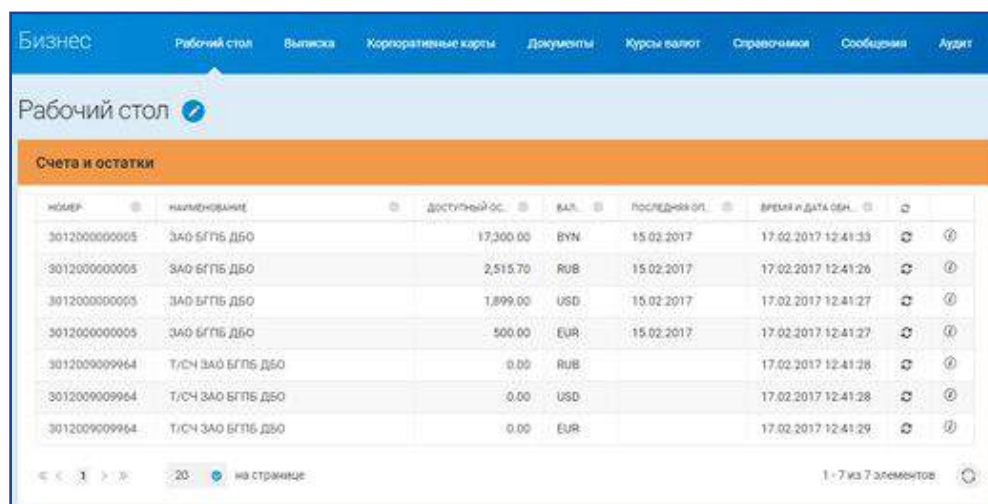
О новой системе Интернет-банк «Бизнес»

В Белгазпромбанке в эксплуатацию запущена новая система Интернет-банк «Бизнес», функционал которой на текущий момент не только не уступает, но и превышает функционал старой версии системы «Интернет-банк». Рассказывает начальник управления цифровых клиентских технологий Сергей ШЕВКУНОВ.

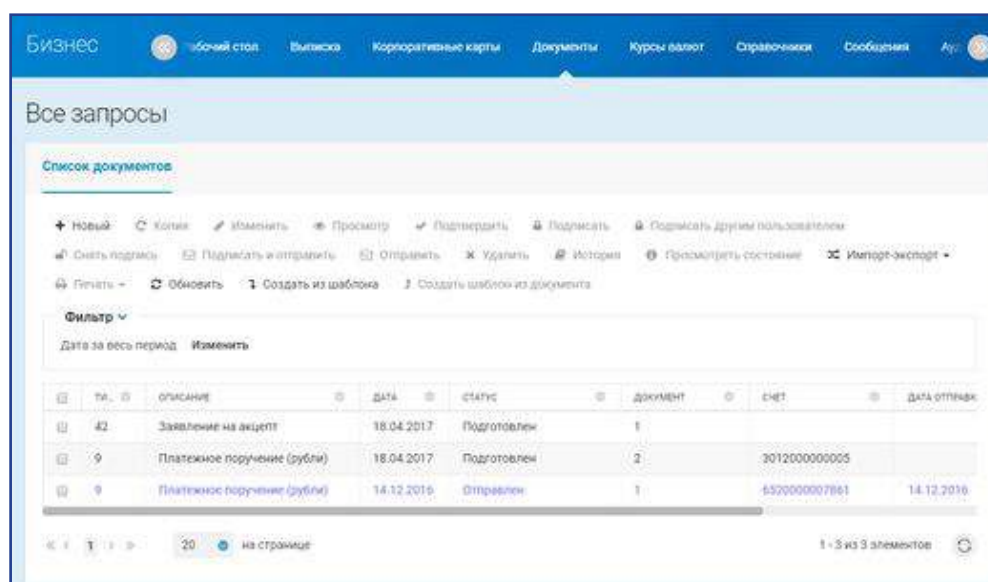
– Основные преимущества новой системы:

- 1) мультибраузерность;
- 2) поддержка сертификатов ГосСУОК;
- 3) технологии единого входа (один и тот же логин/пароль для СДБО физлиц и юрлиц);
- 4) масштабируемые технологии (возможность наращивать производительность при росте объемов клиентов) и современный интерфейс;
- 5) возможность использования мобильного приложения BGPB business, которое сегодня находится на завершающей стадии тестирования;
- 6) ряд основных функциональных дополнений и улучшений для удобства использования (реализованных по предложениям клиентов):

- объединённый функционал подписи и отправки документов,
- история внебиржевых курсов в разрезе дня,
- сортировки и фильтр по пользовательским данным,
- расширенная настройка прав пользователей для более гибкой настройки ограничений по документам и счетам,
- функция шаблонов документов,
- подключение одного пользователя к нескольким организациям,
- возможность фильтрации и одновременной



номер	наименование	доступный ос.	вал.	последняя оп.	время и дата бнл.
3012000000005	ЗАО БГПБ ДБО	17,300.00	BYN	15.02.2017	17.02.2017 12:41:33
3012000000005	ЗАО БГПБ ДБО	2,515.70	RUB	15.02.2017	17.02.2017 12:41:26
3012000000005	ЗАО БГПБ ДБО	1,899.00	USD	15.02.2017	17.02.2017 12:41:27
3012000000005	ЗАО БГПБ ДБО	500.00	EUR	15.02.2017	17.02.2017 12:41:27
3012009009964	Т/СЧ ЗАО БГПБ ДБО	0.00	RUB		17.02.2017 12:41:28
3012009009964	Т/СЧ ЗАО БГПБ ДБО	0.00	USD		17.02.2017 12:41:28
3012009009964	Т/СЧ ЗАО БГПБ ДБО	0.00	EUR		17.02.2017 12:41:29



№	описание	дата	статус	документ	счет	дата отправки
42	Заявление на акцепт	18.04.2017	Подготовлен	1		
9	Платежное поручение (рубли)	18.04.2017	Подготовлен	2	3012000000005	
9	Платежное поручение (рубли)	14.12.2016	Отправлен	1	6520000007861	14.12.2016

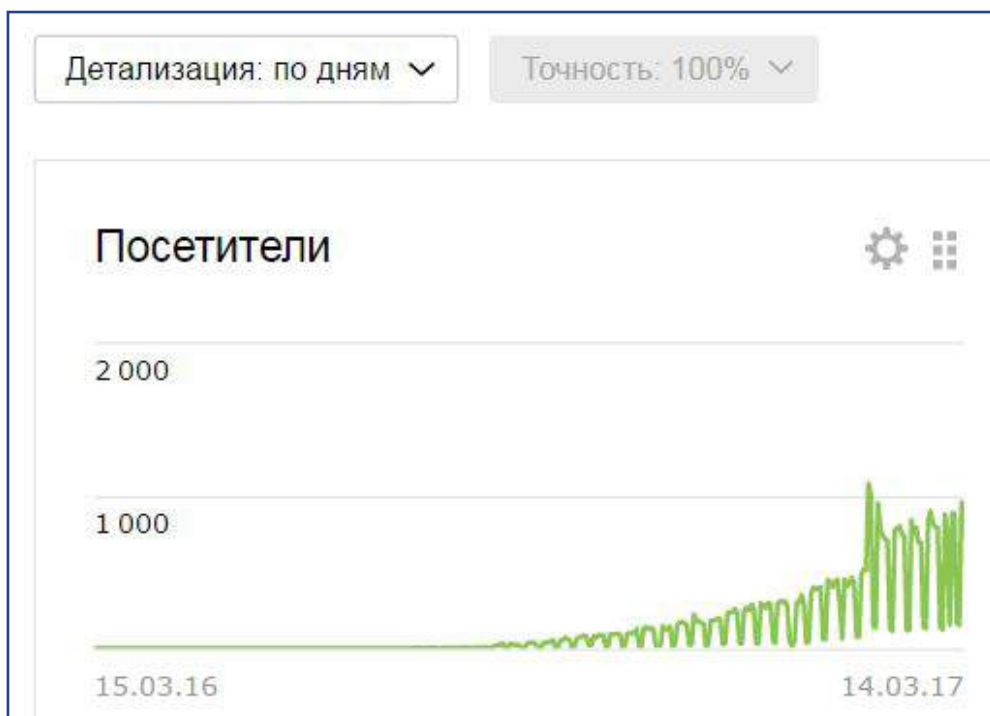
менной печати всех приложений к выписке за период (печать списком).

Использование сертификатов ГосСУОК в новой системе Интернет-банк «Бизнес»

Правительство и НБРБ в 2016 году приняли активные мероприятия по переходу к повсеместному использованию общереспубликанских сертификатов ГосСУОК. С помощью данных сертификатов юридические лица и предприниматели могут работать с ИМНС, ГТК, ФСЗН, и т.д. В соответствии с постановлением правления НБРБ №376 от 08.06.2016 «Об использовании сертификатов открытых ключей проверки электронной цифровой подписи,

изданных республиканским удостоверяющим центром Государственной системы управления открытыми ключами проверки электронной цифровой подписи Республики Беларусь» 26 банкам Республики Беларусь (включая Белгазпромбанк) необходимо было до 15.09.2016 произвести доработку и ввод в эксплуатацию модернизированных систем дистанционного банковского обслуживания для поддержки сертификатов ГосСУОК. В Белгазпромбанке данная задача была выполнена в срок в системе Интернет-банк «Бизнес».

По официальным данным, на 21.02.2017 НЦЭУ издано 100 тыс. сертификатов открытых ключей ЭЦП ГосСУОК для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. По данным



Статистика использования сайта новой системы Интернет-банк «Бизнес»

Национального статистического комитета, на 1 января 2017 года в Беларуси действовало 142,6 тыс. юридических лиц и 247,6 тыс. индивидуальных предпринимателей. Соответственно, охват юридических лиц и предпринимателей такими сертификатами пока составляет менее 25%, однако эта цифра постоянно растет.

Необходимо отметить, что в настоящее время миграция клиентов на новую систему производится исключительно по их желанию. Однако активная позиция менеджеров клиентов, сотрудников корпоративного и розничного бизнес-блоков приводит к росту посещаемости и популярности новой системы.

Начальник отдела клиентских систем управления цифровых клиентских технологий Александр ДУДАРЕВ:

– С 15.03.2017 подключение новых клиентов ведется исключительно к новой системе Интернет-банк «Бизнес». На 15.04 2017 к системе Интернет-банк «Бизнес» подключено около 2000 клиентов. Из них около 300 мигрировали со старой версии. Все перспективные доработки будут реализовываться уже в новой системе. Среди основных доработок:

- кредитный документооборот,
- валютная площадка,
- интеграция с онлайн-бухгалтерией.

В системе реализована возможность для клиентов оставить свои замечания по работе системы, предложения по доработке, высказать свое мнение о ней.

Среди отзывов клиентов о новой системе:

- «Наконец-то избавились от Internet Explorer и можно пользоваться нормальным браузером».
- «Порадовала возможность перемещения столбцов. Удобно».
- «Вижу, добавили фильтр, это конечно хорошо, когда много документов накопилось».
- «Дизайн стал намного лучше, выглядит современно».
- «Хорошо, что теперь нет авторизационного кода и пароль просто приходит на телефон».
- «Стало меньше кнопок, это не может не радовать».
- «Хорошая задумка с шаблонами документов, стало намного удобнее».

Специалист 1 категории группы развития клиентских систем управления цифровых клиентских технологий Максим ОРСИК:

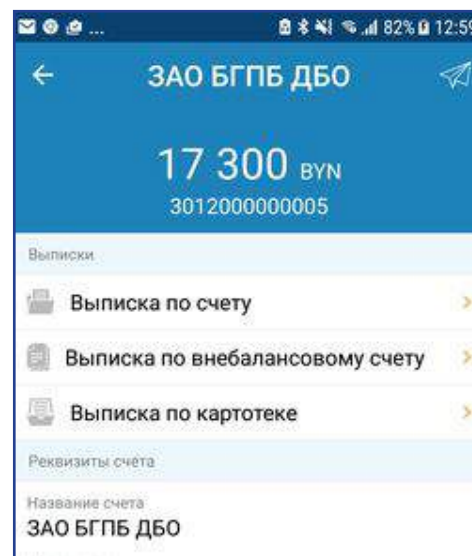
– Мобильное приложение «BGPB Business» работает на базе системы «Интернет-Банк «Бизнес».

Появление мобильного приложения является серьезным и важным этапом в развитии систем ДБО для юридических лиц. По моему мнению, за мобильными технологиями будущее, в которое мы должны войти уже сегодня, не отставая от мировых трендов. Именно поэтому мы активно занимаемся внедрением, тестированием и одновременно активной разработкой мобильного приложе-

ния «BGPB Business».

На данный момент корпоративные клиенты ОАО «Белгазпромбанк» могут принять участие в тестировании нашего продукта, чем, кстати, и воспользовались десятки наших клиентов (более ста загрузок в Play Market, а также более десятка высланных приглашений клиентам с устройствами на iOS). Первые отзывы клиентов положительны, но необходимо расширять функционал, над чем сейчас работает группа развития клиентских систем.

У нас много планов по развитию мобильного приложения, в разработке находятся новые функции и возможности, которые, безусловно, порадуют наших клиентов.



О чем говорит бизнес в Гродно

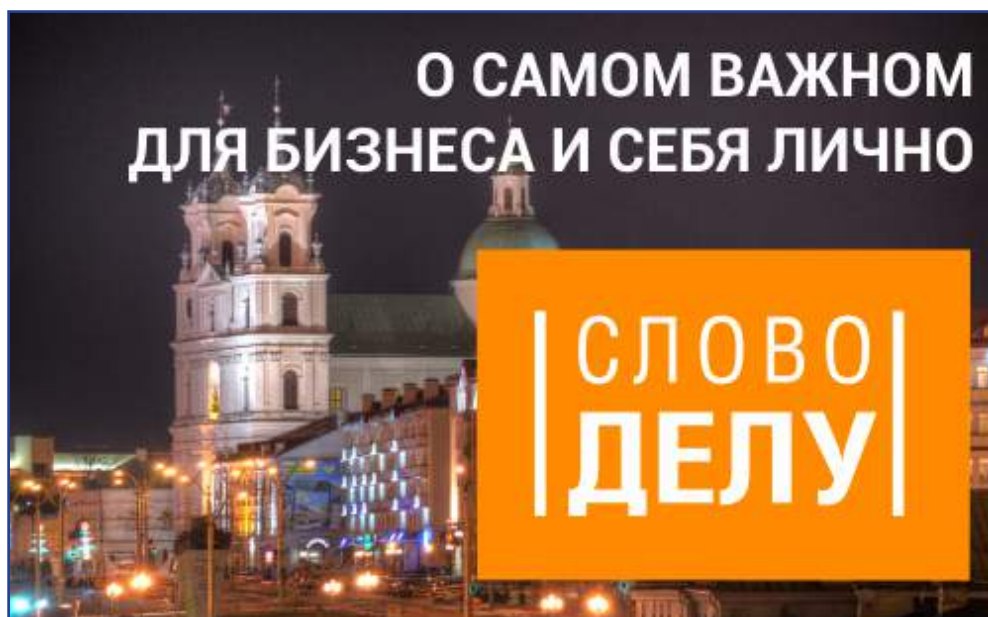
В Гродно при участии Белгазпромбанка прошел бизнес-форум «Слово делу», который собрал вместе ведущих экспертов и представителей бизнеса пограничного региона. Ключевой темой обсуждения стали новшества в налоговом законодательстве и проблемы ведения торговли в кризис.

Мероприятие в Гродно собрало представителей крупных предприятий и региональных бизнес-сообществ. Основные вопросы – как работать на падающем рынке, какие изменения ожидают в области учета и уплаты налогов. Впервые на форуме были затронуты вопросы трансфертного налогообложения.

Гродно – первый областной центр, в котором бизнес-форум «Слово делу» проводился в этом году. Среди докладчиков форума – директор фирменной сети бренда «Милавица» Евгений Зуев, специалист по налоговому законодательству «Делойт» Лилия Герасименко, эксперт в области обслуживания клиентов туристической компании «Вокруг Света» Марина Хмарук и специалисты гродненской областной дирекции Белгазпромбанка, которые представили свой взгляд на кредитование бизнеса и новые продукты для стимулирования спроса – «Карту покупок».

«Бизнес в регионах должен располагать не только качественными финансовыми инструментами для развития, но и получать знания и опыт успешных игроков. Формируя программу форумов мы учитываем, насколько полезными окажутся выступления спикеров и экспертов, смогут ли они оказать существенное влияние на развитие бизнеса и дать ответы на ключевые вопросы», – сказал на открытии форума начальник управления информационной политики Белгазпромбанка Алексей Федоринчик.

Форум «Слово делу» – уникальная возможность получить информацию непосредственно от компаний – лидеров



рынка, опытных экспертов в области финансов, налогообложения и торговли.

Форум проводится в областных центрах, а его участниками могут стать руководители и собственники компаний.

«Покупка удачи» нашла победителей

В Минске состоялся розыгрыш призов рекламной игры «Покупка удачи». Победителями стали жительницы Волковыска и Могилева. Вручение ключей от автомобилей состоялось 20 апреля в головном офисе Белгазпромбанка по адресу Притыцкого, 60/2.

Поздравляем победителей!

Ключи от автомобиля Škoda Rapid Active Ольге Корончик (г. Волковыск) вручал директор департамента развития и сопровождения розничного бизнеса Белгазпромбанка Дмитрий Фурс (на фото внизу).

Ольга Николаевна не замедлила поделиться с нами своими эмоциями:

– Я давний клиент вашего банка. Около пяти лет назад банк выдал карту «Супер-кредитка», которая помогла справиться с материальными затруднениями. А в этом году возникла необходимость обновить мебель. Я пенсионерка и заплатить сразу всю сумму не могу. Меня



выручила «Карта покупок», предоставившая беспроцентную рассрочку на 4 месяца. Когда я вносила первый платёж, в банке лежала рекламная брошюра акции. Честно скажу: это событие фантастическое для меня. Я даже и мечтать не могла о таком! Конечно, я очень рада. Желаю всем такой же удачи: играйте и выигрывайте!

Напомним, что с 1 апреля стартовала новая игра, в которой могут принять участие держатели «Карты покупок» платёжной системы Visa, получая шанс выиграть новый автомобиль «Ниссан Кашкай»!

http://belgazprombank.by/about/press_centр/novosti_banka/2017/novyy-nissan-kashkay-s-udachnym-kreditom/

Подробности на сайте igra.belgazprombank.by или по телефону 120.



Новые решения при продаже премиальных карт

24 марта 2017 года команда розничного бизнеса ОАО «Белгазпромбанк» прошла тренинг «Новые решения при продаже премиальных карт и работе с состоятельными клиентами», позволивший еще больше раскрыть потенциал работы с состоятельными клиентами в Республике Беларусь. Несколько слов о мероприятии мы попросили сказать международного бизнес-тренера, консультанта по развитию бизнеса и CEO GUARCCCESS LLC Вадима Викторовича Юдина.

– Чему посвящён проводимый вами тренинг?

– Тренинг раскрывает новые подходы к работе с состоятельными клиентами, позволяет сформировать новый метод их сегментации, исходя из стиля их жизни. А уже после сегментации – сформировать эффективные коммуникации с клиентами, и в том числе построить качественную продажу финансовых продуктов и услуг, включая карточные продукты международной платежной системы VISA.

Вообще можно сказать, что тренинг развивает новую философию работы с состоятельными клиентами.

– Почему важна эта тема именно сейчас?

– Хороший вопрос! Попробую ответить на него статистикой, а не эмоциями – рынок состоятельных клиентов от года к году увеличивается, да и благосостояние клиентов подрастает. А как только



Вы видите устойчивый рост рынка – это означает, что самое время начать более плотно и эффективно работать с такими клиентами.

В целом в Республике Беларусь уже есть существенная часть граждан, которых можно отнести к состоятельным или стремящимся попасть в эту группу. Они предъявляют новые требования к стандартам сервисов, очень ценят свое время и требуют новых подходов к своему обслуживанию.

– Какие отзывы оставляли посетившие тренинг?

– Команда банка была отлично подготовлена и очень замотивирована на изучение нового опыта и знаний, а самое главное, все коллеги активно работают с состоятельными клиентами сами и отлично понимают их мотивацию и потребности.

Мне особенно приятно сказать, что мы на 100% справились с задачей и удалось сделать почти невозможное – успешной команде дать много новых и максимально полезных инструментов и подходов работы с клиентами. Команда банка крайне позитивно оценила наши усилия, и это было видно по обработанным анкетам обратной связи. Так, практическая ценность курса получила 9,58 баллов из 10 возможных – это очень высокий результат, общая оценка курса получила 9,88 балла из 10 возможных! А общая оценка професси-

онализма тренера составила 10 баллов из 10 возможных!!!

Кроме того, важно было услышать отзывы участников тренинга, и вот некоторые из них:

Экономист 2 категории ЦБУ №602 (г. Бобруйск) Светлана Кулинченко:

– Второй раз принимала участие в семинаре, который проводил Вадим Юдин. Ехала с удовольствием, т.к. знала, что будет очень интересно и познавательно. Семинар оставил только положительные впечатления. Благоприятная атмосфера способствовала легкости восприятия информации. Тренер рассказал о новом для меня подходе к продажам банковских продуктов.

Наиболее полезным для меня был блок «Практика построения эффективных коммуникаций с состоятельными клиентами при продаже премиальных карт». Актуальной была информация, как разделить VIP-клиентов на типы и какие банковские продукты предлагать исходя из этого, что я начну применять в работе.

Подчеркнула для себя много интересного и полезного. По совету тренера нужно всегда создавать позитивные эмоции для клиентов, т.к. состоятельные клиенты всегда находятся в стрессе. «Клиент, приходя к нам, должен получать не только выгодное, удобное и комплексное предложение – он должен получать ПОЗИТИВНЫЕ ЭМОЦИИ». Кроме того, не менее важным был акцент на то, что продавать банковские продукты нужно через ключевые ценности клиента.

Вадим Юдин – профессионал-практик, знает не только теорию, но и как это работает в жизни. Очень много примеров из личного опыта, что вызывало особый интерес! Особенно запомнились примеры ситуаций, которые произошли во время путешествий, и как действуют дополнительные сервисы и услуги по премиальным и элитным картам в нестандартных ситуациях. Хочется отметить высокий профессионализм тренера и нестандартный подход к продажам банковских продуктов. Благодаря за предоставленную возможность участвовать в данных семинарах, все

проходило на высшем уровне.

Экономист 1 категории отдела розничного бизнеса Гомельской областной дирекции Мария Прибора:

– Программа была достаточно интересной, очень много нового для себя извлекла! Благодаря семинару я нашла новые подходы и решения при продаже премиальных карточных продуктов VISA для физических лиц, а также других продуктов банка. Приобретенные знания в части 4-х типов состоятельных клиентов помогут продавать и продвигать абсолютно все банковские продукты. Т.к. очень ясно и четко было приведено на примере, какой тип клиента приемлет тот или иной продукт банка и почему клиент согласится на наш продукт.

Наиболее полезный и новый для меня блок в семинаре был “Практика про-

дажи карты состоятельному клиенту через карту ценностей продукта”. До этого семинара у меня была цель продать больше премиальных продуктов нашего банка, но не всегда удавалось продать всем состоятельным клиентам наши все продукты. Прослушав информацию на семинаре, я поняла, что я делаю не так. У каждого клиента есть свои параметры и ценности продукта. У состоятельного клиента установлены свои приоритеты, исходя из чего они и формируют потребность в наших продуктах: успех, стабильность, статус, “крутость”.

Многие состоятельные клиенты испытывают негативных эмоций больше, чем позитивных. Клиенту при каждом посещении банка необходимо создавать позитивные эмоции, тем самым он будет более лоялен, предрасположен

к беседе и получению информации от сотрудника банка. А также необходимо работать с контекстом.

Тема была раскрыта на все 100%! Информация была доступной, понятной, а главное, актуальной и применимой в работе! Тренер смог донести до нас информацию как теоретически, так и со стороны работника банка, и со стороны клиента, что немаловажно для нас! Атмосфера была непринужденной и дружелюбной, время семинара пролетело мгновенно!

«И в завершение хочется сказать, что всегда очень приятно работать с Вашей командой – командой профессионалов, смело смотрящих в будущее! До новых встреч!» Вадим Юдин

Управление по работе с персоналом

О переходе на формат IBAN

С 04.07.2017 ОАО

«Белгазпромбанк» переходит на использование международной структуры номера счета (IBAN) и банковского идентификационного кода, присваиваемого Сообществом Всемирных Межбанковских Финансовых Телекоммуникаций (SWIFT) и используемого как при осуществлении расчетов на территории Республики Беларусь, так и при проведении международных операций (BIC SWIFT).

Изменение нумерации счетов и банковского идентификационного кода ОАО «Белгазпромбанк» обусловлено Постановлениями Правления Национального банка Республики Беларусь от 27.07.2015 №440 и от 07.08.2015 №472.

Новая структура номера счета и банковского идентификационного кода, устанавливаемая согласно международным стандартам, позволит однозначно идентифицировать участника расчетов и вводится с целью ускорения обработки платежей и сокращения рисков возникновения ошибок при их обработке.



В рамках перехода на использование IBAN и BIC SWIFT:

до 01.12.2016 сформированы счета в формате IBAN для всех открытых корреспондентских, временных и иных счетов, открытых в рамках проведения расчетов с банками и небанковскими кредитно-финансовыми организациями;

до 04.07.2017 платежные документы будут приниматься/формироваться с использованием счетов в старом формате;

с 04.07.2017 в расчетах будут использо-

ваться только новые счета в формате IBAN.

С 04.07.2017 изменяется действующий банковский идентификационный код ОАО «Белгазпромбанк» 153001742 – в расчетах будет использоваться BIC SWIFT – OLMPBW2X.

Более подробную информацию о порядке и сроках перехода, номерах счетов в формате IBAN, можно получить, обратившись в управление финансовых институтов (email: kuzmichs@bgpb.by; khatsenka@bgpb.by, тел. + 375 (17) 218-36-55.

«Эпоха Татьяны Пивовар»



В последний день марта в операционном зале Белгазпромбанка состоялась встреча трудового коллектива с главным бухгалтером Татьяной Михайловной Пивовар. Повод для этого был немного грустный: проводы на заслуженный отдых.

– Мы собрались сегодня огромным коллективом, чтобы сказать вам спасибо за те 20 лет, которые вы отдали нашему банку, – сказал заместитель председателя правления банка Дмитрий Кузьмич. – И это не формальное поздравление с уходом: люди пришли по зову сердца, чтобы признать ваш профессионализм, вашу теплоту и душевную широту. Вы здесь оставляете частицу своей души. Мы рады, что вы были, есть и, я уверен, будете с нами. Мы вас очень любим, ценим, и хотим сказать ещё раз огромное спасибо. Коллектив практически по винтикам собрал для вас спортивный тренажёр, с которым вы будете себя поддерживать в отличной форме!

Как оказалось, это был не единственный подарок, вручённый Татьяне Михайловне. Тем временем, чтобы не взвинчивать драматизм и без того эмо-

циональной встречи, начальник отдела социального развития Андрей Архангельский начал свой спич в юмористическом ключе:



– Мне кажется, вы должны сегодня вечером прийти домой и громко закричать «ура, свобода!». Вы никому ничем не будете обязаны. Можете вставать без будильника и делать всё, что вы захотите. Хотя мы уверены, что вы ни секунды не пробудете дома без дела. Вы молоды душой, полны сил, здоровья, оптимизма. Для нас вы пример профессионализма, мудрости, работоспособности. И мы надеемся, что в свободное от отдыха время вы останетесь с нами и будете наставником для нашей молодёжи. Хотим пожелать большого здоровья на долгие годы, семейного благополучия, домашнего уюта и тепла. И чтобы ваши близкие всегда были с вами!

Андрей Архангельский напомнил, что Татьяна Михайловна была бессменным председателем жюри творческих конкурсов на турслёте, и пригласил её на очередной турслёт, который в этом году состоится 23-25 июня.

– Это не прощание, – добавил директор департамента информационных технологий Александр Желиховский. – Вы остаётесь в нашей семье, где мы всегда находили общий язык и взаимопонимание, поддерживали друг друга и подставляли плечо. Мы вместе пережили все кризисы, деноминацию и прочие неприятности. И мы всегда будем рады вас видеть, поговорить, посоветоваться. Почаще приходите к нам в гости!

Наконец, со стороны сотрудников банка точку в проводах на позитивной ноте поставил советник заместителя председателя правления Виктор Савонь:

– Главный бухгалтер – это краеугольный камень банка. Могли меняться сотрудники, члены правления, даже председатель правления, но главный бухгалтер оставался. Последние двадцать с лишним лет стали для нас «эпохой Пивовар»! Эти слова были встречены смехом и аплодисментами.

– Очень приятно всё это слышать и всех вас видеть, – Татьяна Михайловна была растрогана и не скрывала слёз. – Когда я сделала правильный выбор, придя на работу в маленький, на тот момент ещё не очень известный банк, – за что благодарна судьбе. Всё это время вы поддерживали меня и помогали. Я искренне верю, что Белгазпромбанк ждёт светлое будущее, что никакие трудности и вызовы не помешают и не убьют нашу уверенность в себе и наших силах. Желаю вам всем расти вверх, двигаться вперёд и добиваться задуманного! Огромное спасибо за все эти годы!

