

# Три ключа к успеху

**В банковском деле стабильность превыше всего, убежден банкир с 15-летним стажем Андрей ПРОЦЕНКО**

«Надежно, как в швейцарском банке» — такую присказку, наверное, слышал каждый. Финансово-кредитная система этой страны уже много десятилетий остается эталонной для банкиров всего мира. Кстати, эмблемой одного из старейших банкирских домов Швейцарии являются три ключа. Соединенные вместе, они символизируют надежность, конфиденциальность и доверие. Эти понятия во взаимоотношениях с клиентами являются эталонными и для ведущих российских банков, которые год за годом доказывают свою ценность для отечественной экономики и профессионализм. Завершая 2012-й финансовый год, в который ОАО «Промсвязьбанк» вступал со свежими идеями и интересными бизнес-предложениями, руководитель Тверского оперофиса ОАО «Промсвязьбанк» Андрей Проценко дал интервью нашему корреспонденту.

— Андрей Михайлович, экономические проблемы последних лет доказали, что Россия интегрирована в мировую финансовую систему глубже, чем мы думали до 2008-го. Плюс в уходящем году мы вступили в ВТО. Что это все, на ваш взгляд, значит и каким образом экономика России должна доказывать свою самостоятельность и конкурентоспособность?

— Конечно, лучше быть богатым и здоровым, чем бедным и больным. Лучше иметь модернизированную экономику, которая не зависит от «нефтяной иглы» и того, будет ли в Европе устойчивый спрос на российский газ. Диверсификация экономики — сложнейшая задача. И вот здесь мы приходим к реформам, о необходимости которых так много говорят и которые должны быть подкреплены инвестициями. Пока, к сожалению, с этим все обстоит не так радужно. В 2011 году отток капитала из нашей страны побил трехлетний рекорд, превысив \$84 млрд. А по итогам работы за три квартала текущего года Банк России дал прогноз,



**Сегодня у банка более миллиона частных клиентов, 300 точек продаж в России. Согласно рейтингам RBC, банк входит в ТОП-10 по депозитам и картам.**

что в этом году отток капитала из России на 2012 год составит порядка \$65 млрд (в середине года он прогнозировался на уровне \$40 млрд), причем целевой ориентир по инфляции также увеличен — до 7%. Все это происходит из-за нестабильности на мировых рынках и нежелания инвесторов вкладываться в рискованные рынки, в том числе в страны БРИК. В принципе, деньги есть, но они идут в Россию не в том количестве, в каком хотелось бы, — чиновники ожидают, что отток капитала сменится притоком только к 2014-му. Вот в таких объективных условиях мы действуем. Поэтому вдвойне приятно, когда уровень бизнеса и надежности Промсвязьбанка положительно оценивают в международном банковском сообществе. Во второй половине октября мы

привлекли годовой синдицированный кредит на сумму \$307 млн и 72 млн евро, которые будут использованы для целей торгового финансирования клиентов банка. В сделке приняли участие 19 международных банков. Кредит является самым большим из привлеченных в этом году российскими частными банками, взят на выгодных условиях и стал одним из крупнейших в истории Промсвязьбанка. Данная сделка, несомненно, подчеркивает нашу высокую репутацию.

— Мы живем в условиях, когда конкуренция все возрастает. В финансовой сфере существуют российские и иностранные кредитные организации, госбанки и крупные частные банки. Как это сказывается на стра-

делать предложение клиентам по наиболее востребованным способам сбережения и накопления — это, естественно, вклады. В 2012-м мы предложили клиентам накопительный счет и сервис «День за днем». Например, вы совершаете покупку с помощью банковской карты — определенный процент от нее перечисляется вам на накопительный счет. Или, допустим, каждый месяц определенная сумма или процент от остатка по карте переводится в вашу виртуальную копилку. Это очень удобный инструмент, работающий по принципу «один раз подключил и забыл».

— Раньше Промсвязьбанк был сосредоточен на корпоративном кредитовании, сейчас делает упор на розницу. Андрей Михайлович, почему?

— Наш банк начал заниматься розницей в 2005 году, затем мы были вынуждены заморозить это направление в разгар кризиса. Комплексная перестройка розничного бизнеса началась три года назад, и сейчас мы уже видим результаты. Сегодня у банка более миллиона частных клиентов, без малого 300 точек продаж в России, банк входит в ТОП-10 по депозитам и картам (согласно рейтингам RBC). Наши конкурентные преимущества видим также в развитых каналах дистанционного обслуживания, причем, например, при открытии вкладов в PSB-Retail мы сознательно несколько улучшаем условия по ставкам. Представление о том, что интернет-банкинг рассчитан только на молодую аудиторию, неверно в принципе. Как правило, наши вкладчики — люди в возрасте от 35 до 45 лет, это средний класс, представители которого хорошо знают цену деньгам, не намерены переплачивать, не склонны к импульсивным поступкам и которым нужен надежный банк.

— Вы описали практически идеального предпринимателя — владельца собственного малого или среднего бизнеса. Принято считать, будто самое важное, что нужно таким предприятиям от банков, — это доступные кредитные средства. Это действительно так?

— Это из разряда всеобщих заблуждений.

Анализируя и изучая потребности своих клиентов, мы увидели, что в получении кредитов от банка заинтересованы лишь 20% клиентов из сегмента МСБ. Остальные ждут качественного расчетно-кассового обслуживания с возможностью проводить дистанционные расчеты без привязки к офису. Если же говорить конкретно о кредитовании, то продуктовые предпочтения таковы: беззалоговые кредиты до 3 млн рублей, которые можно получить оперативно по упрощенной технологии. При необходимости финансирования более серьезных и долгосрочных проектов — инвестиционные кредиты с максимальной суммой до 120 млн рублей, с возможностью установления отсрочки по погашению либо индивидуального графика погашения сроком до 10 лет. Также традиционно пользуются популярностью, особенно в сфере торговли, возобновляемые кредитные линии и краткосрочные овердрафты, позволяющие закрывать разрывы в ликвидности.

— А предприятия МСБ сами-то знают, какой продукт им нужен от банка?

— В большинстве случаев компании приходят к нам не за определенным продуктом или услугой, а с конкретными потребностями. Наша задача — понять и предложить те банковские инструменты, которые позволят клиенту достичь своих целей. И в этом случае мы можем рассчитывать на развитие долгосрочных взаимовыгодных отношений. Нам приходится прогнозировать, что, собственно, может понадобиться предпринимателям в ближайшем будущем. Так, например, осенью этого года у нас появился уникальный технологический проект совместно с международной платежной системой Visa и компанией «Смартфин». Этот инновационный сервис позволяет использовать смартфон или планшетный компьютер в качестве безопасного мобильного устройства для приема платежей по банковской карте, что открывает новые возможности для перехода на безналичные платежи для предприятий малого, среднего и микробизнеса, а также в компаниях, предлагающих передвижные сервисы (это и служ-

бы курьерской доставки, и такси, и страховые агенты). Мы уверены, что в ближайшем будущем держатели карт Visa смогут оплачивать товары и услуги в большинстве таких торгово-сервисных точек, где сейчас принимают только наличные.

— Вернемся к рознице. Было ли в уходящем году у вас в ритейловых предложениях что-то, чем вы по-настоящему гордитесь?

— Мы сделали упор на качество сервиса, в том числе на скорость рассмотрения заявок. Стремимся, чтобы кредитное решение было выдано клиенту в течение одного, максимум — двух дней.

## Промсвязьбанк

*В начале года Промсвязьбанк публично объявил о стандартах обслуживания и стал максимально открыто говорить с клиентами не только о достижениях, но и о промахах, которые бывают в любой работе. Обратная связь с клиентами помогла найти наиболее болевые точки и оперативно исправить их.*

Есть возможность подать заявку без обращения в офис банка — через интернет. Ставку банк устанавливает индивидуальную, в зависимости от кредитной истории заемщика, от того, где он работает, от его дохода. Отмечу, что потребительских кредитов за полгода мы выдали на 18 млрд рублей (рост на 29% по сравнению с концом 2011-го). На 1 октября чистая прибыль Промсвязьбанка по российским стандартам отчетности составила 8,3 млрд рублей — это в 4,7 раза больше результата за аналогичный период прошлого года. Увеличение прибыли обусловлено, в том числе, ростом розницы и доходами от факторинга. Клиентам с хорошей платежеспособностью можем предложить увеличить одобренную сумму, а также получить кредитную карту с уже одобренным лимитом. Мы также внедрили услугу «Кредитные каникулы»: клиент может взять перерыв на два месяца по оплате кредита (правда, только в том случае, если он в течение полугода вовремя производил выплаты и не имеет текущих просрочек). Если человек уезжает в отпуск или, например, ему надо

совершить какую-то большую покупку, можно воспользоваться этим нашим предложением.

— Вы упомянули, что, например, «Кредитные каникулы» готовы предоставлять хорошим заемщикам. А какие еще программы лояльности разрабатываете?

— Для банка любой «проверенный» клиент — это большая ценность. Таким нашим партнерам мы за каждые 12 платежей, внесенных в срок, готовы пойти на снижение ставки по кредиту на 1% годовых каждый год. При этом заемщик должен сам принять решение об участии в про-

финсирования достаточно универсальны, а в обстановке, когда целые государства вызывают беспокойство, клиенты с большим вниманием относятся к возможности застраховать свои риски, используя аккредитивы и гарантии. При этом мы можем хеджировать валютные риски. Факторинг, в котором мы уже несколько лет являемся одними из лидеров, намерены активнее продвигать в сегменте МСБ. Недавно получили двухлетний кредит в объеме 2 млрд рублей от МСП Банка (группа Внешэкономбанка) для этих целей. Еще одно важное направление, которое хотелось бы упомянуть в связи с темой обслуживания корпоративных клиентов, — транзакционный бизнес. Сюда мы относим все продукты, которые не несут кредитного риска. Если говорить упрощенно — это расчетно-кассовое обслуживание, выведенное на принципиально новый технологический уровень. Банк помогает клиентам оптимизировать управление денежными потоками. Особенно это актуально для холдингов и компаний, имеющих разветвленную филиальную сеть, а также для компаний, бизнес которых динамично растет и кому приходится совершать большой объем расчетных операций. Мы планируем развивать транзакционный бизнес очень активно.

— Завершая интервью, хочу традиционно попросить вас сказать от имени Промсвязьбанка добрые предново-

*На 1 октября чистая прибыль Промсвязьбанка по российским стандартам отчетности составила 8,3 млрд рублей — это в 4,7 раза больше результата за аналогичный период прошлого года. Увеличение прибыли обусловлено, в том числе, ростом розницы и доходами от факторинга.*

— То есть таким образом вы как бы «соединяете» корпоративное и розничное направления в бизнесе банка. А как обстоят дела именно в работе с крупным бизнесом: ему по-прежнему интересен факторинг от Промсвязьбанка, международное финансирование, лизинг?

— Спрос по-прежнему хороший, например, портфель международного финансирования в банке растет. Дело в том, что инструменты торгового фи-

годние слова нашим читателям и вашим клиентам — настоящим и потенциальным...

— От имени Промсвязьбанка и от себя лично хочу поздравить всех тверитян с наступающими праздниками, которые уже совсем близко. Желаю всем в новом, 2013 году процветания и благополучия, реализации всех задуманных планов, интересных проектов и, конечно же, здоровья вам и вашим близким!

Алла ВОЛОШИНА



Развивай IT-бизнес на выгодных условиях!

## 1С-Отчетность

Сдача отчетности прямо из программ «1С»

☑ ФСС ☑ ФНС ☑ ПФР ☑ Росстат

Чем удобна «1С-Отчетность»:

- Отчеты отправляются прямо из программ «1С:Предприятия 8»
- Не нужно использовать дополнительные программы для сдачи электронной отчетности.
- Уведомления контролирующих органов приходят в программу.
- Стоимость 3 600 р. в год включает все возможности сервиса; **пользователям ИТС ПРОФ (одно юр.лицо) бесплатно.**

Приобретайте «1С-Отчетность» у аккредитованных партнеров:

- «Компьютерный аудит»: (4822) 52-21-73
- «Айрин-Аудит»: (4822) 77-96-88
- «СДД»: (4822) 71-01-11
- ВЦ «Монолит» (ИП Устиненко С.И.): (48232) 3-37-37
- ГК «Информационные решения»: (4822) 75-03-31
- «Взлет Консалт»: (4822) 60-10-30
- «Боцман»: (4822) 45-17-60
- «КГ КБС»: (4822) 63-16-00
- «Бизнес-Алгоритмы»: (4822) 33-08-78
- «Компания ОМНИТЕК»: (4822) 75-10-05
- «ЧиП»: (961) 016-55-57
- «Визард-С»: (4822) 34-91-93
- «НАВИГАТОР»: (4822) 68-02-26
- «ОКСИ»: (4822) 57-77-31
- «ВЕРТ-автоматизация»: (4822) 57-72-27
- «Профи»: (4822) 77-65-07
- «ТК Тверь Ай Ти»: (4822) 50-77-79
- «IT-Консалтинг» (ИП Кожевников Д.В.): (48268) 2-17-77



«1С-ГЕНДАЛЬФ» — региональный дистрибьютор фирмы «1С»

По вопросам приобретения ПП «1С» и партнерства в г. Тверь и Тверской области обращайтесь: Набережная Афанасия Никитина, 72, тел./факс: (4822) 52-00-48, 52-40-53, e-mail: zakaz-tver@1cgendalf.ru

[www.1c-gendalf.ru](http://www.1c-gendalf.ru)

**05 ДЕКАБРЯ**  
начало в 20-00  
**Best of The Best**  
  
СЕГОДНЯ или НИКОГДА

**Лазарет**  
ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ ТУР

**МОРОЗОВ ХОЛЛ**  
г. Тверь, пр-т Калинина,  
д. 15, стр 1. (ТРЦ «Рубин»)  тел.: 60-22-60