

# Добро пожаловать в «Ростелеком»!

На прошлой неделе в Твери открылся обновленный Центр продаж и обслуживания клиентов телекоммуникационной компании «Ростелеком»

«Ростелеком» предоставляет широкий спектр современных услуг связи на территории РФ, стратегическим приоритетом является развитие широкополосного доступа в интернет и предоставление услуг интерактивного телевидения (ИТВ).

Компания позиционирует себя как интернет №1 в России, и это неудивительно, ведь на текущий момент оптическая сеть «Ростелекома» охватила более 25 млн домохозяйств! Причем за последние два года планируется увеличить технический охват до 33 млн квартир и домов, предоставив, таким образом, доступ к услугам интернета двум третям населения страны! Однако «Ростелеком» давно перестал быть компанией «проводов и портов ШПД». Компания заботится не только о высоком качестве и надежности предоставляемых услуг, но и о комфортном обслуживании своих клиентов. И делает для этого все возможное.

26 февраля в здании Тверского почтамта состоялось открытие обновленного Центра продаж и обслуживания клиентов «Ростелеко-



ма». В качестве почетных гостей были приглашены министр промышленности и информационных технологий региона Евгений Вожакин, заместитель председателя городской Думы Вадим Рыбачук, руководитель Управления Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Тверской области Вера Гученко. Принимал гостей директор Тверского филиала ОАО «Ростелеком» Виктор Синюков. После приветственных слов, традиционного хлеба-соли и разрезания красной ленточки яркий и нарядный офис открылся для абонентов компании — как для тех, кто уже пользуется услугами «Ростелекома», так и для потенциальных



клиентов, которые хотели бы подключить интернет, интерактивное ТВ или воспользоваться услугами телефонии.

В ходе торжественного мероприятия представители городской и региональной власти отметили важность развития телекоммуникационных услуг в регионе и поздравили тверитян с откры-

тостью и информационными технологиями Тверской области Евгений Вожакин. — Новый салон ориентирован на предложение населению современных высокотехнологичных услуг, востребованных на рынке. Открытие таких офисов на территории региона способствует развитию доступности информационных технологий для всех его жителей.

В новых реконструированных салонах компании впервые применен принцип зонирования пространства. Так, в салоне работают зона продаж и зона информирования абонентов, оборудованы комфортные места для ожидания. В ЦПОК «Ростелекома» появилось еще одно новшество, которое повысит качество и комфортность обслуживания клиентов, — это электронная очередь. Она позволит эффективно распределить приходящих людей в соответствии с их потребностями, а также сэкономить время ожидания. В скором будущем на привычном месте в салоне должен появиться платежный терминал и банкомат Сбербанка РФ.

Но есть и еще одно необычное нововведение в открывшемся Центре продаж. Каждый желающий может воспользоваться демонстрационной зоной интерактивного цифрового телевидения. Для посетителей созданы все условия, чтобы на практике опробовать различные сер-

висы этого уникального федерального продукта. Прямо в зале можно посмотреть, что же представляют собой сервисы «Управление просмотром», «Видеопрокат» и «Караоке», посмотреть погоду и курсы валют. А главное — наглядно убедиться в превосходном качестве телевизионной картинки и широчайшем выборе телеканалов, в том числе в HD-формате!

— Мы также развиваем формы дистанционного взаимодействия с абонентами — это «Личный кабинет», служба технической поддержки «150», официальные аккаунты в соцсетях, — рассказал директор Тверского филиала «Ростелекома» Виктор Синюков. — Однако для абонента зачастую важен и необходим личный контакт со специалистом. Поэтому мы не только предлагаем нашим клиентам взаимодействие on-line, но и повышаем качество обслуживания, продолжая развивать наши услуги и сервисы off-line для того, чтобы клиентам было легко и комфортно общаться с нами.

Обновленный центр продаж и обслуживания компании «Ростелеком» открыт для посетителей по следующему адресу: г. Тверь, ул. Советская, д. 31. Режим работы: понедельник — пятница с 8.00 до 20.00, суббота — с 10.00 до 17.00 без перерыва, воскресенье — с 10.00 до 16.00.

Ирина ТЮРИНА

СПУТНИКИ БИЗНЕСА

## Кризис росту не помеха

Дирекция банка ВТБ по Тверской области на протяжении длительного времени демонстрирует уверенное развитие и укрепление своих позиций в экономике региона. Итоги ушедшего года подвел руководитель дирекции Николай КУДРЯВЦЕВ

— Николай Николаевич, расскажите, с какими результатами банк ВТБ завершил сложный 2014 год?

— В целом мы традиционно добились улучшения целого ряда показателей. Основным достижением банка в регионе за 12 месяцев прошлого года я считаю увеличение на 40% количества клиентов, обслуживаемых в нашем подразделении. И как результат этого, при одновременном увеличении объемов сотрудничества с действовавшими клиентами существенно выросла ресурсная база: портфель срочного привлечения вырос более чем в два раза, остаток на счетах клиентов — на 65%.

В 2014 году в банке была создана глобальная бизнес-линия «Средний бизнес», которая предлагает для региональных клиентов широкий спектр возможностей и индивидуальные условия. В рамках ее реализации и в соответствии с потребностями рынка активно развивался документарный бизнес. В частности, серьезно расширилась сфера гарантийных операций, в том числе благодаря введению в банковскую линейку продукта «Краткосрочная гарантия». Новым направлением нашей работы в 2014



году стало обслуживание счетов для формирования фондов капитального ремонта многоквартирных жилых домов, а также счетов по учету денежных средств, поступающих во временное распоряжение нотариусов. Предоставление услуг по этим направлениям мы предлагаем на льготных условиях.

Кредитный портфель за год увеличился в целом на 61%, в основном за счет клиентов сегмента среднего бизнеса. При этом, несмотря на изменившуюся обстановку в стране, выросла доля долгосрочных кредитов, большей частью инвестиционного характера.

— Однако, как известно, в IV квартале прошлого года произошло снижение активности заемщиков. Повлечет ли это какие-то изменения в текущем году?

— Снижение активности вполне адекватная реакция на возникшую в экономике ситуацию неопределенности в результате повышения ключевой ставки, которое произошло 16 декабря, и существенного снижения стоимости рубля. Полагаю, что драматизировать сложившуюся ситуацию не стоит, но на ее стабилизацию потребуются определенное время, в течение которого должны заработать принимаемые правительством и финансовыми органами антикризисные меры. А как только эта определенность начнет расти, предприятия смогут реализовать открывающиеся возможности, в частности по импортозамещению и, соответственно, дальнейшему развитию бизнеса на этой основе. Мы ожидаем, что количество кредитных заявок может выйти на традиционный уровень во II квартале текущего года.

— Повлияла ли политика Центробанка на работу банка ВТБ в Твери?

— В целом мы сумели сохранить высокое качество кредитного портфеля. Сейчас вследствие влияния девальвации, стагнации потребительских расходов, а также увеличения стоимости заемного капитала некоторые отрасли бизнеса находятся в зоне повышенного риска. Но благодаря грамотному подходу наши клиенты учли состояние современной экономики, смогли сбалансировать долговую нагрузку и находятся в рабочей форме.

— Банк ВТБ в Твери на протяжении многих лет занимает активную соци-

альную позицию. Что было сделано в этом направлении в прошлом году?

— В 2014 году мы следовали нашей многолетней традиции — поддержке детской сферы. В частности, при нашей финансовой поддержке «Русской школы хоккея» проведен сбор юных хоккеистов на базе профессионального хоккейного клуба, на базе детской городской клинической больницы №1 прошла благотворительная акция ВТБ «Мир без слез», в рамках которой банк спонсировал приобретение современного медицинского оборудования, также мы организовали праздник для маленьких пациентов с участием героев передачи «Спокойной ночи, малыши!» Кроме этого, банком оказана спонсорская поддержка в проведении III Международного инвестиционного форума в Тверской области.

— И в завершение, Николай Николаевич, поделитесь планами на этот непростой год.

— Банка ВТБ в Твери по-прежнему намерен занимать прочные позиции на рынке корпоративного кредитования региона, и итоги ушедшего года служат тому подтверждением. В текущем году мы не прогнозируем активного роста кредитного портфеля и ориентируемся, скорее, на сохранение объемов и рентабельности бизнеса. И, несмотря на непростую рыночную ситуацию, ВТБ продолжит оказывать поддержку реальному сектору экономики.

Ирина ТЮРИНА