

«Клиентам нужен предсказуемый банк»

Группа «Открытие» завершила реорганизацию розничного банковского бизнеса: ОАО Банк «ОТКРЫТИЕ» и ОАО «Новосибирский муниципальный банк» присоединены к ОАО «Ханты-Мансийский банк». После реорганизации банк вошел в число 15 крупнейших в России и получил название ПАО «Ханты-Мансийский банк Открытие». При этом он продолжит работать под двумя брендами в регионах, где узнаваемость бренда Ханты-Мансийский банк исторически высока: в первую очередь на территории ХМАО, где будет использоваться его действующий бренд. На остальной территории России, в том числе в Твери, банк будет работать под брендом Банк «Открытие»



О том, как будет развиваться малый бизнес в новых условиях, мы поговорили с заместителем генерального директора центральной региональной дирекции ПАО «Ханты-Мансийский банк Открытие» в Твери Екатериной ПОГОДИНОЙ.

— **Малый бизнес — достаточно подвижный сегмент, как удается удержать клиента в непростой банковской ситуации?**

— Мы любим наших клиентов и стараемся делать их бизнесу хорошо. Может быть, фраза звучит немного пафосно и банально, но это и есть ключевой момент. Мы искренне верим, что наша работа и наш сервис полезны и востребованы, и спешим помогать и делать все возможное, чтобы клиенту было удобно, комфортно и надежно с нами. Мы работаем с людьми, а не с компаниями и предпринимателями. С людьми непросто, потому что каждый из них достиг многого, каждый из них управляет собственным бизнесом, который он придумал и организовал, каждый день решает много задач, думает, оценивает, считает и делает все то, что в крупной компании зачастую осуществляется большим количеством сотрудников с очень узкими задачами. Это достойно уважения! Мы уважаем и восхищаемся нашими клиентами. И смеем надеяться, что приносим им пользу.

— **Как клиенты относятся к изменениям в структуре банка и ребрендингу?**

— Клиентам нравится фирменный стиль банка — живой, яркий, свободный, умный, стильный. Во многом они с нами, потому что разделяют наши ценности, ценят наш сервис, который имеет отражение во всем. Мы стараемся сделать наших клиентов счастливее, думаем о том, чтобы им было удобно с нами работать, приятно к нам и приходить, и общаться дистанционно. В Москве наши клиенты особенно любят флагманские офисы, а те, в которых располагаются кофейни, вообще вызывают у клиентов восторг. Временами клиенты обращаются к менеджерам с просьбой узнать, где мы покупали мебель, и потом покупают такую же для себя.

— **Как вы оцениваете надежность клиента? Растет ли уровень просроченных кредитов малого бизнеса?**

— Мы используем методiku оценки риска, которая создана в нашем банке и работает уже более трех лет. В первую очередь мы смотрим на бизнес клиента и на возможность обслуживать долг, исходя из уровня прибыли. Немаловажным фактором для нас является и хорошая кредитная история.

Ситуация, которая складывается сегодня на рынке, конечно, оказывает влияние и на наших клиентов. У части из них возникают сложности в бизнесе, и это может повлиять на финансовые возможности предприятия. В этой ситуации очень важно и клиенту, и банку вместе оценить ситуацию и найти наиболее подходящий вариант финансирования. Мы внимательно оцениваем каждую ситуацию и совместно пытаемся найти решение, чтобы у клиента не возникло финансовых проблем.

— **Будете ли вы сокращать кредитование малого бизнеса в сегодняшних сложных условиях?**

— Текущие условия ничем не отличаются от обычных, мы всегда аккуратно и ответственно подходим к выдаче кредитов, внимательно и пристально смотрим на бизнес. Это понятно и обоснованно. Мы должны быть уверены в том, что бизнес клиента будет позволять платить по кредиту и при благоприятных условиях, и в непростой изменяющейся рыночной ситуации. Обязательно нужно просчитать и гарантировать, что кредит клиенту не навредит и не ухудшит его ситуацию.

И сейчас мы не стремимся к высокому росту, но и не снижаем оборотов. При этом мы работаем как с нашими текущими клиентами, так и с новыми.

Если говорить об общерыночных тенденциях, то это, скорее, снижение спроса со стороны предпринимателей. Клиенты более придирчиво стали относиться к качеству и размеру банка, это правда. Максимальный уровень внимания предпринимателей сосредоточен на факте предсказуемости действий банка в выполнении своих обязательств перед клиентом. Важным является готовность и возможность банка выдавать кредиты согласно заключенным контрактным обязательствам, стабильность цены кредита или овердрафта.

Как раз нашим преимуществом является надежность и предсказуемость. Клиенты видят в нас хорошего и качественно партнера, и мы стараемся оправдывать их ожидания. Благодаря присоединению к Ханты-Мансийскому банку мы стали играть еще более значимую роль на рынке банковских услуг.

— **Какие новые продукты банк может предложить малому бизнесу?**

— Наш банк — с широким продуктовым рядом и большим набором сервисов. У нас есть все продукты, которые требуются нашим клиентам. Акцент наших действий в этом году и в ближайшие несколько лет будет смещен не столько в сторону расширения продуктового ряда для клиентов, хотя мы над этим тоже усердно трудимся, сколько в сторону улучшения сервисных функций — удобство пользования, качество обслуживания. Это то, чего ожидают от нас клиенты, и то, чем мы можем быть для них полезны, ведь быть полезными и делать клиенту хорошо и удобно — это и есть наша цель.

— **Сегодня говорят о дистанционном банковском обслуживании юридических лиц. Как в банке развивается это направление?**

— Банковское ДБО на текущий период времени — это обязательный минимум. Абсолютное большинство клиентов использует этот инструмент для управления своим счетом, коммуникаций с банком и покупки дополнительных продуктов. В нашем банке таких клиентов более 90%. Поскольку это основной канал работы клиента с банком, дистанционному банковскому обслуживанию (ДБО) мы уделяем особое внимание. Это абсолютный фокус для нас в улучшении сервисных функций и продуктовых предложений. Мы развиваем этот канал, и в 2015 году планируем существенные улучшения и изменения в этой части. Много внимания в этом процессе мы уделяем мнению клиентов. Это приоритет номер один или даже чуть выше, если хотите.

Да и динамика скорости расчетов должна соответствовать динамике жизни нашего клиента, а они очень динамичны и активны. Надеюсь, мы соответствуем их уровню и ожиданиям.

— **Какие депозитные предложения для малого бизнеса есть у банка?**

— У малого бизнеса нет необходимости в сложных финансовых инструментах, и депозиты они размещают не так часто. У нас есть необходимые и востребованные клиентами опции для размещения денег, и мы используем индивидуальный подход для компаний, которые хотели бы размещать деньги в банке на длинные сроки. Самым востребованным продуктом в этом сегменте является размещение денег на короткие сроки или совмещение пользования расчетным счетом и депозитной схемой одновременно. Мы предлагаем такие продукты, к примеру, начисление процентов на остаток средств на расчетном счете клиента. Это удобно.

— **Какие планы ставите в ближайшей перспективе?**

— После объединения мы становимся еще более привлекательной финансовой структурой для новых клиентов и рассчитываем на то, что еще больше клиентов станут выбирать нас в качестве ключевого партнера. Мы делаем все возможное, чтобы наши клиенты, которые ведут свой бизнес с нами уже сейчас, оставались с нами. Мы верим в их таланты, а также в то, что с нашей помощью они будут еще более успешными.

Мы нацелены на развитие клиентской базы и в этом видим свою основную задачу: продукты, сервис и качество отношений — в это мы вкладываем наши усилия. Надеемся, что наши клиенты оценят это.

Золотой год Оленино

Уходящий 2014 год был сложным периодом с экономической точки зрения для всей страны и для каждого региона в отдельности. Но есть и на тверской земле островки стабильности. К примеру, Оленинский район, который, несмотря ни на что, успешно реализовал сразу несколько масштабных программ. Глава Оленинского района Олег ДУБОВ рассказал нашему еженедельнику, с какими результатами подошел район к предстоящим в 2015 году выборам главы района и местного Собрания депутатов

— **Решение ряда проблем в Оленинском районе, как известно, строится в основном на выполнении нескольких партийных проектов, которые накануне выборов в следующем году подходят к своему логическому концу. Олег Игоревич, какими результатами работы вы особенно дорожите?**

— В этом году мы практически завершили реализацию десяти партийных проектов на 2010-2015 годы, которые приняло местное отделение «Единой России». Самым масштабным, самым затратным и, на мой взгляд, самым важным стал партийный проект «Техническая модернизация». С 2010 года для муниципальных предприятий района было закуплено 24 единицы коммунальной техники на сумму 20,3 млн рублей, выделенных из районного бюджета, из них 6 единиц приобретено в 2014 году на 4,4 млн рублей.

Однако программа перевооружения техники осталась, в частности в связи с передачей ямочного ремонта дорог Оленино с 2015 года в ОМУП «Спецавтохозяйство ЖКХ». И теперь ремонтные работы можно будет делать два раза в год — в мае и августе. Так, мы уже приобрели фрезу, а до конца апреля 2015 года появится и каток, что позволит «Спецавтохозяйству ЖКХ» уже сразу после майских праздников приступить к работе.

Кроме того, в рамках проекта «Техническая модернизация» еще в 2010-2011 годах был полностью заменен подвижной состав МУП «Оленинское ПАТП», не без помощи губернатора Тверской области Андрея Шевелева. В итоге шесть автобусов приобретены за счет районного и четыре — за счет областного бюджета. Отмечу, что никогда в Оленинском районе не было ничего даже близкого по уровню технического оснащения муници-

пальных предприятий. Более того, благодаря новой коммунальной технике мы смогли многое сделать и по другим партийным проектам, таким как «Сельский водопровод», «Благоустройство», «Год поселения».

— **Оленинский район стал единственным в Верхневолжье, который смог обойтись без услуг регионального оператора и сохранить все платежи населения за капитальный ремонт домов на своей территории. Как на сегодняшний день ведется работа по данной программе?**

— То, что мы сделали в этом направлении, очень важно для жителей района. Известно, что в региональной программе с 2014 по 2020 годы капитальный ремонт жилья на территории Оленинского района не предусмотрен вообще. И поэтому мы выбрали сбор платежей на счета ТСЖ. Это позволит в будущем собственникам жилья принять решение о проведении капремонта в более ранние сроки, чем предусмотрено региональной программой. А для некоторых домов этот вопрос станет актуальным уже через 3-5 лет. В следующем году мы будем смотреть, какие дома не могут ждать, и уже во втором полугодии 2015 года они будут готовы к документам на капитальный ремонт.

А вообще с 2010 года мы активно выполняли партийный проект «Ремонт жилья», с помощью которого было отремонтировано 103 дома, из них 20 — в текущем году. Но, к сожалению, в связи с новым законом мы не можем продолжить этот проект.

— **Какие еще актуальные для оленинцев и жителей района проблемы были решены в последнее время, возможно, с помощью партийных проектов?**

— Еще относительно недавно одной из самых острых проблем на селе в Оленинском районе оставалось водоснабжение. Для ее решения был принят партийный проект «Сельский водопровод», в рамках которого с 2010 по 2014 годы было заменено 21,8 км водопроводных сетей, во многих населенных пунктах, например, Холмец и Козлы, заменено 80-90% водопровода, отремонтировано 27 водонапорных башен, промывто 11 водозаборных скважин. Эта работа вообще не проводилась за последние 25-30 лет. На выполнение проекта из районного бюджета всего было направлено 7,9 млн рублей, из них 1,7 млн рублей в этом году.