

Юрий ГРАМАТИК:

«ИМЭКСБАНК исповедует особый подход к каждому клиенту»

Победителем II Всеукраинского конкурса «Банк, которому доверяют – 2011» по версии журнала «Банкирь» в номинации «Банк – лидер по надежности депозитов для физических лиц» стал ИМЭКСБАНК. О секретах успешной деятельности банка «Банкиру» рассказал и.о. Председателя Правления АО «ИМЭКСБАНК» Юрий ГРАМАТИК.



Б Юрий Иванович, какие программы лояльности банка для физических лиц наиболее популярны сейчас и почему?

– Начнем с глобальной программы. Это создание дисконтного клуба SmartPay, который объединяет владельцев платежных карт Национальной системы массовых электронных платежей (НСМЭП). Членство в клубе позволяет получать скидки от 2% до 50% в тех магазинах и торговых точках, где предоставляются услуги для использования карт НСМЭП. Это совершенно разные торговые точки – магазины дорогой элитной одежды, магазины одежды и обуви по доступным ценам, автозаправочные станции, детские развлекательные центры, рестораны, кафе, гостиницы, интернет-магазины и т. п. С нами сотрудничают более 500 организаций, которые предоставляют скидки владельцам НСМЭП-карт. Если говорить о комплексном подходе, то мы исповедуем индивидуальный подход к каждому клиенту, невзирая на то, юридическое это лицо или физическое. Мы готовы предоставлять скидки на все наши услуги в зависимости от объема проводимых операций.

Б Использует ли ИМЭКСБАНК бонусные программы, и если да, то в каких сферах?

– Бонусные программы мы используем чаще всего в депозитной сфере. При определенных условиях к действующим стандартным депозитным ставкам мы добавляем бонусы. В зависимости от той программы, которая действует, обычно это бывает бонус за лояльность клиента, который неоднократно продлевает свой вклад. Это может быть также бонус за крупную сумму вклада. Чаще всего система бонусов у нас вырабатывается при определении депозитных операций.

Б Какие акции проводит ИМЭКСБАНК с целью узнаваемости своего бренда?

– Мы постоянно проводим мероприятия по данной тематике. У нас действуют рекламные акции по самым различным продуктам. Мы также стараемся размещать рекламу в разных источниках – это наружная реклама, центральные каналы телевидения, газеты, интернет-ресурсы. И самое главное – это работа с масс-медиа через наши разъяснительные программы – интервью, комментарии и пр. Одно дело – прямая реклама, другое – интервью, особенно, когда оно идет под эгидой нашего банка. Тем более что мы регулярно проводим аналитические изыскания и тестирования по самым разным направлениям финансового рынка. Главное, чтобы информация о деятельности банка была доступна каждому реальному и потенциальному клиенту.

Б Какие меры принимает ИМЭКСБАНК для повышения финансовой культуры населения?

– Курсы финансовой грамотности для населения проводить необходимо. Начнем с того, что ИМЭКСБАНК активно сотрудничает с различными телевизионными компаниями, периодическими

печатными и электронными СМИ, такими, как телепрограммы «Круг новостей», «Репортер», интернет-издания («Эхо», «Телеграф» и др.). В газетах «Деловая Одесса» и «Вечерняя Одесса» мы регулярно выходим с нашими комментариями, рассказываем об актуальных новостях с финансового рынка. Причем, подчеркну, наша информация не является рекламной: мы действительно даем комментарии и разъяснения к тем событиям, которые происходят на рынке. И самое главное – мы анализируем их возможные последствия, что, надеюсь, играет немалую роль в деле финансового просвещения нашего населения.

Б На Ваш взгляд, изменилась ли финансовая грамотность населения за последние годы?

– Пока не изменилась. Я работаю в банковской системе с 1996 года и могу сказать, что, по большому счету, те стереотипы настороженного отношения к банкам, которые существовали в 1996–1997 гг., довлеют над клиентами и сейчас. Свою роль в этом сыграли кризисы 1998-го, 2004-го и начала 2008 года. Наступил очередной виток кризиса, и народ пошел забирать деньги из банка, прятать их, а потом нести в тот же банк, поскольку тот выстоял в тяжелые времена. Люди не понимают того, что банковская система – это сообщающиеся сосуды. Массово забирая деньги из банка, вкладчики тем самым усугубляют его проблемы, невзирая на то, что этот же банк всегда был лоялен по отношению к своим клиентам. Надо понимать, что вложенные в банк деньги не просто лежат в кассе, они работают, находятся в кредитах. Я надеюсь, что со временем украинцы станут больше доверять своим банкам. Это пойдет на пользу и вкладчикам, и финансовым структурам.

Беседовала Людмила ВЕРБИЦКАЯ