

# Ростислав ПАВЛИЧЕНКО:

## «Для ЕВРОГАЗБАНКа каждый клиент – VIP-клиент»



*Успешно развиваясь в непростой экономической ситуации, ЕВРОПЕЙСКИЙ ГАЗОВЫЙ БАНК вполне закономерно стал победителем II Всеукраинского конкурса «Банк, которому доверяют – 2011» в двух номинациях: «Банк, сохранивший высокий уровень доверия клиентов в кризисный период» и «Лучший банк по качеству банковских продуктов, услуг и программ для клиентов». О секретах успеха «Банкиру» рассказал Председатель Правления АО «ЕВРОГАЗБАНК» Ростислав ПАВЛИЧЕНКО.*

### **Б** *Ростислав Васильевич, какую стратегию продвижения на финансовый рынок избрал для себя ЕВРОГАЗБАНК?*

– В своей работе ЕВРОГАЗБАНК ориентирован на корпоративных клиентов – представителей среднего и малого бизнеса. Мы понимаем, что выбрали нелегкий путь. Ведь не секрет, что у корпоративных клиентов требования к выбору банка для обслуживания гораздо выше, чем у физических лиц. Тем не менее мы будем бороться за своих клиентов и уверены, что нам есть что положить на «чашу весов». Прежде всего, это глубокое понимание потребностей и возможностей клиента, для которого мы готовы стать настоящим финансовым советником по организации и развитию бизнеса – разработать индивидуальную схему сотрудничества с целью оптимизации движения финансовых потоков и эффективного использования денежных ресурсов.

### **Б** *Какова тактика Вашего банка во взаимоотношениях с клиентами?*

– На мой взгляд, основополагающими в борьбе за корпоративного клиента являются три фактора: скорость рассмотрения заявки или вопроса, компетентность сотрудников и ценовая политика. В идеале эти факторы должны сойтись в одной точке. Но и этого бывает недостаточно. Как показывает практика, выигрывает тот, кто внимательно слушает и быстрее принимает решение. Ярким примером тому стал финансовый кризис, пережить который мелким и средним банкам оказалось легче, чем крупным. Небольшим банкам было легче лавировать и в части оперативного пересмотра стратегии, и в вопросах индивидуального общения с клиентом. Большим системным банкам из-за их неповоротливости невозможно принимать моментальные решения. Для некоторых заемщиков подобное ожидание стало роковым, и они уже не смогли восстановить свой бизнес.

Корпоративные клиенты требуют индивидуальных решений, привлечения специалистов, например, по проектному или торговому финансированию, лизингу и многому другому. И мы готовы все это им предложить.

### **Б** *Как ЕВРОГАЗБАНКу удается привлекать новых партнеров? Есть ли у Вашего банка какие-либо «козыри» в запасе?*

– Конечно, есть. В банковском бизнесе, как и в любом другом, главное – найти взаимопонимание с клиентами и партнерами. Мы всегда готовы идти им навстречу, искать взаимовыгодные решения. Конечно, главная ценность банка в глазах клиента – это своевременное выполнение взятых на себя обязательств. В ЕВРОГАЗБАНКе это правило является нерушимым. Даже в период кризиса мы не только вовремя выплачивали депозиты, но и при необходимости досрочно, благодаря чему не потеряли ни одного клиента, а лишь приобрели новых партнеров.

И тогда, и сейчас многие операции мы выполняем гораздо быстрее и дешевле. Например, наши клиенты могут совершать платежи за счет текущих поступлений без дополнительных комиссий, а также осуществлять переводы с текущего счета по самым выгодным тарифам в течение одного дня. Также мы предоставляем справки для посольств «сегодня на сегодня». Мы значительно сократили сроки оформления платежных карт. Теперь VISA Platinum и VISA Gold можно получить в течение одного дня. Уточню, что в других банках этот процесс занимает минимум три-четыре дня. И это лишь малая толика тех преимуществ, которыми пользуются наши клиенты.

### **Б** *Какие банковские продукты, услуги и программы для клиентов пользуются наибольшим спросом и почему?*

– Если говорить о депозитных продуктах, то это вклады для физических и юридических лиц «Стабильный»

и «Партнерский». Главным их преимуществом является гибкость системы пересчета процентов при досрочном расторжении договора. Не меньшим спросом пользуются зарплатные проекты и платежные карты от ЕВРОГАЗБАНКА. В этом случае клиентов привлекает возможность получения дополнительного заработка путем начисления достойных процентов на остаток карточного счета.

Говоря о документарных операциях, высокий спрос наблюдается на предоставление банком тендерных гарантий, а также гарантий турагентам и туроператорам.

В прошлом году мы запустили новую программу по поиску инвестиционных проектов. Данная программа ориентирована на поддержку перспективных инвестиционных проектов, а также действующих бизнесов в разных отраслях отечественной экономики. Программа пользуется большим успехом. Также мы кредитруем реальный сектор экономики, максимально поддерживая отечественного производителя. Кредитно-инвестиционный портфель ЕВРОГАЗБАНКА, по состоянию на 01.07.2011 г., насчитывает 1719 млн. грн., что на 22% превышает аналогичные показатели прошлого года. Из них объем кредитования юрлиц за I полугодие 2011 года увеличился на 24% и составляет 339,14 млн. грн.

### **Б** Какова идеология обслуживания клиентов ЕВРОГАЗБАНКА?

– Наше будущее напрямую зависит от благополучия и доверия наших клиентов. В своей работе банк делает ставку на полномасштабное обслуживание клиентов и не только в рамках банковских продуктов. Например, мы можем предложить клиенту услуги наших партнеров – по страхованию, лизингу, консультации от управленческих и аудиторских компаний. В результате клиент может решить целый комплекс задач, не тратя своего времени.

Мы разделили приоритеты по секторам экономики, стараясь, будучи профессионалами, занимать определенную долю на рынке. В частности, исторически сложилось так, что мы сотрудничаем с газотрейдера-

ми, а также с девелоперами, предприятиями розничной и оптовой торговли.

Чтобы быть ближе к своему клиенту, мы активно развиваем региональную сеть. В ближайшее время новые отделения ЕВРОГАЗБАНКА появятся в Севастополе, Днепропетровске и Одессе. Мы постоянно разрабатываем эксклюзивные, в том числе инвестиционные банковские продукты. Наш стиль работы – индивидуальный подход к каждому клиенту, поскольку для нас каждый клиент – VIP-клиент.

### **Б** Каков основной ресурс Вашего банка?

– Ресурс ЕВРОГАЗБАНКА – это исключительно украинский капитал. Для нас важно, чтобы наш капитал работал в Украине, развивая и укрепляя экономику страны. Мы сознательно отказались от потребительского кредитования, хотя сегодня это один из самых высокодоходных видов заработка для банков. Но таким образом украинские банки стимулируют импортного, а не собственного производителя. Во что это может вылиться для Украины, мы уже смогли увидеть в 2008 году. Стоит ли повторять ошибки?

Наш банк пошел более трудным, но, на мой взгляд, правильным путем. Путем увеличения объема клиентского кредитного портфеля и его диверсификации по заемщикам и видам экономической деятельности, а также поддержании его качества на надлежащем уровне. Путем роста объемов привлеченных от клиентов средств за счет расширения собственной региональной сети и внедрения новых банковских продуктов, в том числе дистанционного обслуживания (например, «Клиент-Банк» и «Мобильный банкинг»). Совершенствование системы управления рисками и их минимизации во время осуществления операций, диверсификации ресурсной базы путем увеличения эмиссии ценных бумаг, обеспечения финансовой устойчивости, ликвидности и платежеспособности банка – все это позволяет нам увеличивать активы и собственный капитал. В этом году уставный капитал ЕВРОГАЗБАНКА вырос на 40 млн. грн. и теперь составляет 200 млн. грн.

Беседовала Людмила ВЕРБИЦКАЯ



**ЕВРОГАЗБАНК**

**НАДІЙНО! ПРИБУТКОВО!**

**Всі операції з банківськими металами**  
вул. Саксаганського, 96, тел./факс (044) 536-92-10

AT "ЕВРОГАЗБАНК" www.egb.com.ua  
Банк АТ "ЕВРОГАЗБАНК"  
Всі операції банківського характеру  
Адрес: вул. Саксаганського, 96, м. Київ, 04411