



*Успех любой коммерческой структуры во многом зависит от организации всего процесса ее деятельности, поставленных целей и воли руководителя, его умения и профессионализма в решении конкретных задач, способности сплотить коллектив. В банковском секторе к этим качествам обязательно необходимо добавить толерантность и твердость в реализации стратегических планов и одновременно гибкость в выборе тактики. О том, как это выглядит на практике, «Банкиру» рассказывает Председатель Правления Публичного акционерного общества «ВСЕУКРАИНСКИЙ БАНК РАЗВИТИЯ» Валентина АРБУЗОВА. Валентина Ивановна стала лауреатом III Всеукраинского конкурса «Банк года – 2011» в номинации «Банкир года – 2011» и награждена призом памяти Вадима Гетьмана.*

## **Валентина АРБУЗОВА: «Единственное и «золотое» правило – выполнять обязательства и дорожить КЛИЕНТОМ»**

**Б** *Какие программы станут приоритетными для ВСЕУКРАИНСКОГО БАНКА РАЗВИТИЯ в 2012 году?*

– Наш банк ориентирован на активное развитие и расширение своей деятельности. Реализация стратегии устойчивого роста будет обеспечена за счет развития крепких и стабильных отношений с уже существующими и новыми Клиентами и сотрудничества как с крупным корпоративным бизнесом, так и с сектором МСБ.

В 2012 году приоритетными будут программы по финансированию промышленных, торговых, транспортных предприятий (кредитование на пополнение оборотных средств, приобретение оборудования, недвижимости, транспорта, факторинговые операции, гарантии, документарные операции), финансирование сельхозпроизводителей (кредитование на приобретение сельскохозяйственной техники, технологического оборудования, финансирование текущей деятельности).

Для среднего и малого бизнеса банк готов предложить разработанные с учетом особенностей данного

сегмента программы кредитования. В наших планах – оптимизация, упрощение кредитных технологий, активное взаимодействие с государственной инфраструктурой поддержки малого бизнеса.

Расширение возможностей по кредитованию Клиентов побуждает к осуществлению мероприятий, стимулирующих привлечение ресурсов, в первую очередь – гривневых. Основа таких мероприятий – это реализация оптимальных, в наибольшей степени выгодных для Клиентов и банка форм привлечения свободных денежных средств предприятий, обеспечение качества и скорости обслуживания, выполнение обязательств по сохранности вкладов. Вклады Клиентов защищены финансовой стабильностью банка, его репутацией, имиджем.

**Б** *Как обстоят дела с кредитованием корпоративных Клиентов в банке на текущий момент?*

– Кредитование корпоративных Клиентов – наше приоритетное направление. Банк на сегодняшний день является одним из немногих, кто реально кредитует заемщиков.

К нам обращаются Клиенты, которые обслуживаются в других банках. Вероятность положительного решения по заявкам стабильно работающих Клиентов высока, они реально получают кредитные средства, необходимые для развития бизнеса. При этом банк грамотно формулирует кредитную политику, которая позволяет обеспечить безопасность и надежность кредитных операций. Это дает возможность свести к минимуму кредитный риск.

**Б** *Как выглядит сегодня идеальный заемщик?*

– Мы предлагаем кредитную поддержку для развития бизнеса тем предприятиям, которые смогли успешно пережить последствия кризиса, показывают позитивную динамику развития и имеют положительную кредитную историю. Среди крупных корпоративных Клиентов идеальный заемщик – это компания, легко идущая на контакт с банком, имеющая качественное финансовое планирование. Такому заемщику банк предоставит кредит, в первую очередь, оценивая качество менеджмента и cash-flow, а затем обращая внимание на залоговые средства.

При кредитовании среднего и малого бизнеса банк будет смотреть на залоговые средства и на общую структуру сделки. Для банка важна прозрачность структуры собственности, раскрытие заемщиком информации банку о движении финансовых потоков, а также открытый диалог с собственником. Наличие залогов здесь более важно, поскольку бизнес уязвим в силу того, что он еще не велик. Таким заемщикам мы, несомненно, готовы предоставить финансирование для реализации их проектов.

**Б** *Какие основные методы привлечения Клиента?*

– Существует очень много методов и форм привлечения Клиентов. Но одним из наиболее эффективных является открытый диалог с потенциальным Клиентом, который сам вправе выбирать, с каким банком ему выгоднее и удобнее работать. Единственное и «золотое» правило – выполнять свои обязательства. Нельзя декларировать какие-либо услуги, если ты не уверен, что сможешь их реализовать. А конкурентная борьба между банками – это состязательный процесс. Кто может грамотнее и эффективнее отстроить систему по формированию клиентской базы, тот и лидер рынка в своем сегменте.

**Б** *Многие украинские банки в условиях кризиса сделали ставку на расширение розничных каналов реализации банковских продуктов. Как удается преодолевать недоверие населения после серии громких банкротств?*

– Расширение розничных каналов является одной из основных наших задач. Недоверие преодолевается стабильностью и индивидуальным подходом к каждому Клиенту. Мы персонально работаем с каждым Клиентом. Подбираем продукты и услуги, которые полностью отвечают его потребностям и возможностям. Также мы проявляем стабильность в продуктах, тарифах, ставках. Конечно, мы реагируем на изменения на рынке, но стараемся сделать нашу реакцию наиболее комфортной и безболезненной для наших Клиентов.

Я бы хотела акцентировать ваше внимание на том, что ВСЕУКРАИНСКИЙ БАНК РАЗВИТИЯ гордится ре-

путацией умного и надежного партнера, понимающего и поддерживающего своего Клиента и видящего в Клиенте прежде всего полноправного Партнера. Мы создаем банк с человеческим лицом, культивируя уважительное отношение к Клиентам!

**Б** *Какие программы станут приоритетными для ВСЕУКРАИНСКОГО БАНКА РАЗВИТИЯ в 2012 году?*

– Одними из самых приоритетных программ для банка были, есть и будут – это «развитие бизнеса» наших Клиентов. Кредитование Клиентов по широкому спектру программ: АВТО, ИПОТЕКА, кредитование наличными деньгами, кредитная карта.

**Б** *Многие банки в условиях кризиса вынуждены были пересматривать свои стратегические планы. Как эта проблема была решена в Вашем банке?*

– Наши стратегические планы остались без изменений – возможно, немного иначе расставились акценты. Наша стратегия предусматривает через динамическое развитие достижение статуса универсального системного банка. Она основывается на таких принципах, как индивидуальный подход в обслуживании Клиентов, гибкость и прозрачность предоставляемых услуг, постоянное усовершенствование спектра предложений, работа над повышением их качества и уровня. Это – сложная и многогранная работа, но, как известно, дорогу осилит идущий.

**Б** *Значительная часть банков сместила акценты своего развития от работы с физическими лицами в сторону корпоративного сектора. Какое направление выбрал Ваш банк?*

– Как молодой, развивающийся банк мы стремимся активно работать во всех направлениях. На данный момент стремимся и успешно создаем качественные, конкурентоспособные продукты и для юридических, и для физических лиц. В работе с Клиентами необходимо чутко прислушиваться к изменению конъюнктуры рынка. На данном этапе у нас создан базовый продуктовый ряд для Клиентов – физических лиц, постоянно расширяем спектр продуктов и по депозитным программам, и по денежным переводам.

Наше кредо — «Клиент всегда прав», поэтому каждый Клиент для нас — это VIP-Клиент. Банковский бизнес основан на доверии. Если у Клиента есть доверие к банку, то он выживет и будет успешен. Если доверия нет – Клиент попытается сменить финансовое учреждение. Для нас чрезвычайно важно изучить потребности и пожелания Клиентов, чтобы стать для Клиента тем банком, с которым приятно и выгодно работать. Мы дорожим своими Клиентами. Поэтому мы готовы предложить самые выгодные решения и дать самые профессиональные советы.

Слово «Клиент» мы всегда произносим с большим уважением и пишем с большой буквы, и это не является всего лишь формальностью, это – наше истинное отношение.

Беседовал Сергей СОКОЛОВСКИЙ



**ВСЕУКРАЇНСЬКИЙ  
БАНК РОЗВИТКУ**

**Широкий спектр банківських послуг**

Ліцензія НБУ № 253 від 18.11.2011 р.