



Пiotр КАЧМАРЕК:

«Принцип обслуживания «в один контакт» позволяет получить весь спектр услуг у одного специалиста»

Альфа-Банк (Украина) занимает лидирующие позиции во всех сегментах банковского рынка Украины, входя в десятку крупнейших банков страны по размеру активов. В рамках III Всеукраинского конкурса «Банк года – 2011» Альфа-Банк (Украина) стал победителем в номинации «Самый клиентоориентированный банк». О том, как в новых экономических условиях банк сохраняет свои ключевые позиции на украинском рынке, имея статус одного из самых надежных банков Украины, а также о перспективах своего развития журналу «Банкирь» рассказывает директор розничного бизнеса Альфа-Банка (Украина) Пiotр КАЧМАРЕК.

Б *Пiotр, поздравляем Вас с получением награды в конкурсе! Какими характеристиками должен обладать банк, чтобы называться лучшим в обслуживании клиентов?*

– Ответ на данный вопрос прост: надежность, клиентоориентированность, выгодные и удобные продукты. Высокое качество обслуживания клиентов – отличительная черта Альфа-Банка, которая позволяет нам сохранять лидирующие позиции на рынке.

Б *Расскажите подробнее, как Вам удалось таким образом организовать работу? Какие технологии или нововведения были использованы Вашим банком?*

– Мы внедрили высококачественный сервис как систему во всех наших отделениях, чтобы клиент чувствовал себя комфортно и получал обслуживание на достойном уровне независимо от того, в какое отделение он обратится. Для этого прежде всего была внедрена CRM-система Siebel, позволяющая сотрудникам любого отделения Альфа-Банка видеть историю взаимоотношений каждого нашего клиента с банком. Общая база коммуникаций клиента с банком дает нам огромные возможности в более профессиональном и оперативном обслуживании нашего клиента. Второй момент – система управления клиентскими потоками, суть которой заключается в том, чтобы изжить старую модель «живой очереди», когда клиенты полдня ожидают, когда их обслужат. Теперь можно зарегистрироваться с помощью системы и спокойно, в комфортных условиях, наслаждаясь ароматным кофе, ждать, когда пригласят к свободному специалисту. Принцип обслуживания «в один контакт» позволяет получить весь спектр услуг – от консультации до внесения платежа – у одного специалиста.

Б *Ваш банк уже несколько лет является лидером по приросту депозитного портфеля. Что помогает Вам «завоевывать» клиента?*

– При выборе надежного финансового партнера клиенты прежде всего обращают внимание на стабильную работу банка, поддержку акционеров и высокую капитализацию, готовность отвечать по всем своим обязатель-

ствам перед клиентами и инвесторами, несмотря на изменения экономической конъюнктуры.

Альфа-Банк не только входит в десятку крупнейших банков Украины, но и является частью международного финансово-промышленного консорциума «Альфа-Групп». За последние пять лет банк увеличивал капитал в семь раз, что является свидетельством постоянной поддержки акционеров и нашим главным конкурентным преимуществом. В период экономической турбулентности Альфа-Банк продолжал стабильно работать, не задерживая ни одного клиентского платежа и четко выполняя свои депозитные обязательства. Сегодня, кроме высоких депозитных ставок, Альфа-Банк предлагает клиентам выгодные бонусные программы и удобные сервисы.

Б *Какие сервисы и бонусные программы Вашего банка пользуются наибольшей популярностью?*

– Депозитные вклады по-прежнему остаются для наших клиентов самым понятным и надежным инструментом для сохранения и приумножения средств. Помимо высоких ставок, для клиентов также немаловажным являются особенности продукта и качество процесса обслуживания, и мы стараемся максимально соответствовать ожиданиям наших клиентов. Так, на данный момент у нас действует специальное предложение для тех, кто хочет быстро преувеличить свой капитал. Для них Альфа-Банк предлагает краткосрочные вклады в национальной валюте со ставкой до 23% годовых.

Стоит отметить еще один инновационный, динамично развивающийся сервис – интернет-банкинг «My Alfa-Bank», который стал незаменимым помощником для более 60 000 клиентов. Подключившись к этому сервису, клиенты могут бесплатно осуществлять не только переводы между своими счетами в Альфа-Банке, но и оплачивать коммунальные услуги и совершать любые переводы по Украине. Оформление депозита через интернет-сервис «My Alfa-Bank» позволяет клиенту открывать и пополнять депозит, а также управлять всеми своими счетами в режиме онлайн. Открыть депозит в «My Alfa-Bank» не только просто и удобно, но и выгодно – за счет бонусной программы увеличится на 1–2% ставка по депозиту.