

О специфике сотрудничества банков и их клиентов, а также о возможностях финансово стимулировать экономическое развитие бизнеса в регионе и укреплять личное благосостояние наших земляков рассказывает региональный директор операционного офиса «Тверской» ОАО «Промсвязьбанк» Андрей ПРОЦЕНКО

— Андрей Михайлович, какие «изюминки» в банковских услугах текущего года вы хотели бы отметить?

— Самое заметное, наверное, — это возвращение Промсвязьбанка к активным продажам розничных продуктов. Весной мы вновь вышли на рынок ипотеки, в течение года модернизировали линейку по потребкредитам, картам, депозитам. Максимально активно советуем переводить обслуживание в дистанционные каналы, поэтому к любому ритейловому продукту предлагается интернет-банкинг.

Еще одна тенденция этого года — существенно активизировалась электронная коммерция. Банк активно развивает сотрудничество с QIWI, «Яндекс-деньгами» и другими компаниями, которые позволяют проводить безналичные расчеты за заказанные в интернете или по мобильной связи товары и услуги через электронные кошельки или счета. Также мы отметили спрос клиентов на управление личными средствами с помощью брокерских услуг — запустили на нашем сайте сервис, который позволяет желающим при помощи специалистов Промсвязьбанка проводить операции на рынке ценных бумаг. Традиционно особое внимание оказываем сотрудникам предприятий — тех, что уже находятся у нас на зарплатном обслуживании, а также тех, кого считаем надежным работодателем. В нашем регионе на текущий момент это свыше 350 компаний, и их количество растет. Всегда помним о тонкостях сотрудничества с руководителями и собственниками компаний, как потенциальными VIP-клиентами. Кстати, постоянный контакт с нашими клиентами и получение от них обратной связи — очень важная методика нашей работы. Поэтому актуализировали на сайте [www.psbank.ru](http://www.psbank.ru) специальный раздел «Линия качества», вышли в социальные сети — наши представители есть в Твиттере и на Фейсбуке. Вы можете оценить, как вас обслужили, кому-то сказать спасибо, а кого-то и поругать. Также мы ждем предложений и идей, которые помогут сделать предложения и услуги банка еще более востребованными.

— По данным Банка России, доверие вкладчи-

## Андрей Проценко: Устойчивость банков — базис национальной экономики



ков к банкам восстановилось в полной мере.

— В последние годы вопросы, связанные с управлением финансовым благополучием, для значительного числа семей вышли на первый план. Напомним, что в 2004-м именно для того чтобы укрепить доверие населения к банкам, была создана система страхования вкладов. Промсвязьбанк вступил в нее одним из первых. Сегодня сумма возмещения по частным вкладам, открытым в одном банке, достигла 700 тыс. рублей. Агентство по страхованию вкладов (АСВ) справедливо полагает, что эта сумма покрывает банковские сбережения почти 98% россиян. При этом застрахованы не только вклады, но и карточные счета, пенсии, которые переводятся на счета в банки, — так что снимать до копеечки все деньги, например, с зарплатной карты, чтобы потом хранить их дома, просто не имеет смысла. Уточню еще, что по депозитам застрахован не только сам вклад, но и проценты по нему. Кстати, по данным АСВ, сейчас россияне хранят в банках почти 11 трлн рублей. Только в Промсвязьбанке на 1 октября объем вкладов частных клиентов составил свыше 103 млрд рублей. В течение года наибольшим спросом пользовались сезонные предложения по депозиту «Моя выгода» и вклад «Точно в цель». А с середины октября у нас были изменены в пользу клиентов условия по ряду вкладов (в том числе по пенсионному) и стартовало несколько сезонных предложений по депозитам «Мои возможности» и «Мой мульти-выбор» — с повышен-

ными процентными ставками. Мы советуем откладывать хотя бы 10% от своих доходов на всякий случай: с одной стороны, сумма не слишком значительная, а с другой — сбережения позволят пережить неожиданно возникшие трудности.

— Так закончился кризис или нет?!

ществуюем совсем в иной реальности, чем в «нулевые». Годы безудержного оптимизма, когда всем казалось, что все будет расти как на дрожжах — доходы, цены, благосостояние, пройдены. В начале 2000-х предприниматели брали деньги не задумываясь. Им казалось, любой их проект ждет неременный успех. После 2008-го пришло время трезвости, взросления. В этом году появился инвестиционный спрос, в то время как в прошлом кредиты шли главным образом на пополнение оборотных средств. Это обстоятельство я считаю самым положительным моментом в сегодняшней ситуации, ведь наша главная тактическая установка — ориентация на результат, а не на процесс.

— Без солидных финансовых вливаний невозможно модернизировать российскую экономику. Само название вашего банка говорит о том, что промышленность и связь для вас — важные точки приложения сил. Как дела на корпоративном фронте?

— Число корпоративных клиентов банка превышает 93 тыс., они представляют такие отрасли, как связь и телекоммуникации, атом-

финансировать покупку импортного оборудования российскими деньгами — просто финансовое вредительство. Такие операции можно структурировать через профессиональные технологические инструменты. Нужно прийти в банк и просто посоветоваться. Операции, связанные с экспортом и импортом, банк развивает с конца 90-х. Это в каком-то смысле позволило банку стать таким крупным, какой он сейчас. Проводя международные операции, пытаешься соответствовать зарубежным партнерам, более четко выстраиваешь системы взаимодействия, становишься прозрачным. Промсвязьбанк уже около 12 лет делает отчетность по международным стандартам. Кстати, наши высокие позиции по этим направлениям подтверждают аналитики «Эксперт РА»: в их недавних рейтингах Промсвязьбанк занимает второе место по международному финансированию, уступая лишь Сбербанку, а по факторингу мы уже несколько лет подряд подтверждаем свое абсолютное лидерство.

— В настоящее время сеть географического присутствия Промсвязьбанка весьма широка.

округе. Так банку гораздо проще «заходить» в новые города. В будущем году планируется появление региональных офисов Промсвязьбанка в Астрахани, Армавире, Курске, Калуге, Ульяновске, а также расширение сети, в частности, в Ростове-на-Дону, Екатеринбурге, Челябинске, Перми, Ставрополе, Москве, Санкт-Петербурге и других городах. Должны появиться новые «форматы» и у нас в Твери.

— Следует ли банку уже выбранной стратегии или вы вносите в нее какие-то изменения, вызванные экономической ситуацией?

— Стратегия развития Промсвязьбанка принята некоторое время назад и последовательно реализуется. Каждый год анализируем ход бизнес-процесса и адаптируем ее к меняющимся условиям рынка. Тем не менее я бы отметил одно из наших конкурентных преимуществ: мы знаем, кем мы хотим быть, какими мы хотим быть и через три года, и через пять лет. Именно об этом мы говорим нашим партнерам, клиентам. Также очень важно, что наша стратегия — это не формальный документ, принятый советом директоров. Это те принципы и установки, которые разделяют акционеры, члены правления, все менеджеры. А когда точно знаешь вектор движения и цель пути, ее обязательно достигнешь!

— Как Промсвязьбанк работает со своими постоянными клиентами, готов ли он делать им какие-то преференции?

— Программы лояльности мы никогда не сворачивали. Надеюсь, что и в дальнейшем они будут только набирать обороты, поскольку число наших постоянных клиентов продолжает расти. На корпоративном рынке партнерские программы между клиентом и банком формируются, скорее, в индивидуальном порядке. В любом случае чем больше компания сотрудничает с банком, тем больше получает преференций — как материальных (сниженные комиссии, ставки), так и нематериальных. Мы готовы принять на себя разумные риски и дать возможность бизнесу любого масштаба расти и развиваться. Вместе со страной, нашими партнерами и клиентами мы пережили уже так много! И доказали, что умеем изо всех ситуаций выходить еще более сильными. У Промсвязьбанка хороший запас прочности. Желая, чтобы и у всех наших клиентов дела обстояли так же.

**Промсвязьбанк уже много лет входит в топ-10 крупнейших банков России. Предварительные итоги его работы за 9 месяцев 2011 года радуют: по российским правилам бухгалтерского учета чистая прибыль за этот период составила 1,8 млрд рублей, активы увеличились на 10,5% (до 522 млрд рублей).**

**Собственный капитал Промсвязьбанка вырос почти до 60 млрд рублей — за счет капитализации прибыли и нового субординированного кредита, полученного от мажоритарных акционеров в конце лета. Доверие международных рынков к банку подтверждает привлечение в октябре этого года синдицированного кредита в 350 млн долларов США.**

**Банк уверенно чувствует себя, уделяя особое внимание управлению рисками и поддержанию достаточного запаса ликвидности. Это оценили ведущие рейтинговые агентства, которые подтверждают высокие позиции банка. В текущем году Промсвязьбанк отмечен профессиональными премиями авторитетного международного издания World Finance как лучший банк в России и «Финансовая элита» (номинация «Надежность»).**

— Динамика нашего развития остается строго положительной. Хотя ситуация в мире оставляет желать лучшего. Есть ряд серьезных проблем: в частности, давление на курс рубля, рост инфляции, нестабильность в еврозоне и экономическая лихорадка в США. Очень хотелось бы избежать финансовых неурядиц! Но нельзя исключать, что российская экономика и банковская система будут затронуты кризисными волнами из-за рубежа. Выразаться это может как в продолжающемся падении фондовых рынков, так и, например, в формировании банками большей «подушки ликвидности». Соответственно, вырастет спрос на деньги. Сегодня мы су-

ная, оборонная и пищевая промышленность, транспорт, электроэнергетика, авиация и машиностроение. На рынке факторинга мы активно работаем почти десять лет, для нас это одно из ключевых направлений. Промсвязьбанк предоставляет весь комплекс услуг по внутреннему и международному факторингу и, можно сказать, является «законодателем моды» в этом бизнесе в России: доля рынка Промсвязьбанка составляет более 20%. Еще одно из «лидерских направлений» — международное финансирование. При экспортно-импортных операциях всегда можно получить условия лучше, чем просто взять деньги в кредит. Например,

**А в дальнейшем как планируете развивать точки продаж?**

— Мы утвердили программу развития сети, которая предусматривает рост числа новых точек продаж до конца 2013 года больше чем на треть. При этом есть целые виды бизнеса, которые в основном сосредоточены «на местах». Например, одно из наших стратегических направлений — МСБ. Мы входим в первую пятерку банков России по данному бизнесу, и около 80% такого кредитного портфеля банка приходится на регионы. По новым правилам ЦБ РФ можно открывать обособленные подразделения банка, если его головной офис или филиал есть в федеральном