

Приложение  
к газете  
«Сбережения»



• НАШИ НОВОСТИ •

**ОТДЕЛЕНИЕ  
«БАНК ТАТАРСТАН»  
ВОЗГЛАВЛЯЕТ ЛУЧШИЙ**

В большом зале недавно открывшегося суперсовременного культурно-развлекательного центра Казани «Пирамида» прошло событие, ставшее в один ряд с форумами государственного масштаба Республики Татарстан — церемония награждения по итогам второго Республиканского общественного конкурса «Руководитель года».

Из двухсот лучших руководителей высокого ранга представительная конкурсная комиссия выбирала самых достойных. В номинации «Лучший руководитель финансово-кредитной организации» победителем был назван заместитель Председателя Правления Волго-Вятского банка Сбербанка России — управляющий отделением «Банк Татарстан» — **Г. Н. Захаров**. Премьер-министр Татарстана **Р. Минниханов** вручил ему золотой нагрудный знак «Татарстан. Руководители XXI века» и диплом «Руководитель года-2002».

Присутствовавший на торжестве Президент Республики Татарстан **М. Шаймиев** поблагодарил победителей, отметив, что республика гордится своей бизнес-элитой и по праву занимает ведущие позиции среди российских регионов в различных отраслях экономики. Своего управляющего горячо поздравил и коллектив отделения «Банк Татарстан». В ответ **Г. Н. Захаров** продемонстрировал коллегам почетные «трофеи» и отметил, что удостоен этих наград благодаря усилиям каждого сотрудника не только головного отделения, но и всех подразделений Сбербанка России в Татарстане.



Премьер-министр Татарстана Р. Минниханов вручает диплом «Руководитель года» Г. Захарову

**ПРАВИТЕЛЬСТВО  
ТАТАРСТАНА ОЦЕНИЛО  
ЗАСЛУГИ СБЕРБАНКА**

По общей сумме кредитов, выданных банками предприятиям региона, Республика Татарстан лидирует в Приволжском федеральном округе.

В минувшем году объем кредитов, предоставленных реальному сектору экономики республики, составил 81,3 млрд. руб. Четвертая часть этих средств была предоставлена отделениями Сбербанка.

На состоявшемся в апреле в Национальном банке Татарстана совещании по итогам работы банковской системы в 2002 году управляющему отделению «Банк Татарстан» Сбербанка России **Г. Н. Захарову** было вручено Благодарственное письмо Кабинета Министров Республики Татарстан.

Премьер-министр **Р. Н. Минниханов** от имени Правительства республики поблагодарил Геннадия Николаевича за многолетнюю созидательную работу в развитии экономики региона.



## БОЛЬШЕ ПОЛНОМОЧИЙ — БОЛЬШЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ  
ВОЛГО-ВЯТСКОГО БАНКА НАПРАВЛЕНА  
НА ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Нового председателя Волго-Вятского банка Сбербанка РФ **Д. Ю. Давыдова**, недавно утвержденного в этой должности ЦБ, Начальник Главного управления Центробанка по Нижегородской области **Станислав Спицын** охарактеризовал как перспективного молодого специалиста, хорошо знающего вопросы планирования и организации работы Банка. «Его вырастили и Королев, и система [Сбербанка], в которую он попал. Ему повезло, что удалось закрепиться в системе и показать свои способности», — сказал С. Ф. Спицын. Сегодня Дмитрий Юрьевич рассказывает «Вестнику» о планах развития Банка.



— Политика и направления деятельности ВВБ сохраняются прежними или будут новшества?

— На этот вопрос нельзя ответить ни да, ни нет. Естественно, преемственность сохранится, особенно в формировании организационной структуры, системе делегирования полномочий, процентной и тарифной политике.

Но возможно, что на отдельных направлениях будет сделан более сильный акцент, особенно по продвижению новых продуктов, таких, как инвестиционное кредитование, депозитарное и брокерское обслуживание, развитие проектов с использованием банковских карт. Развитие этих услуг диктует состояние рынка. Будет продолжено развитие нашей филиальной сети, расширение точек сбыта банковских продуктов. Мы идем к тому, чтобы кроме стандартных продуктов для физических лиц — вкладов, коммунальных платежей — в филиалах можно было выдавать кредиты физлицам.

Развитие сети наряду с повышением качества обслуживания клиентов должно закрепить тенденцию перехода от сберкасс к универсальному сберегательному Банку.

— Где в первую очередь будет развиваться филиальная сеть? Станет ли возможным оформление кредитов непосредственно в филиалах?

— Первый этап — крупные города, областные и республиканские центры в регионах дея-

тельности ВВБ, затем города с населением от 200 тыс. человек и т. д.

Филиалы будут принимать документы и непосредственно выдавать кредиты, а решение о выдаче в соответствии с нормативной базой будут принимать кредитные комитеты на уровне наших универсальных филиалов и отделений.

— Будет ли Волго-Вятский банк активизировать работу с крупными юридическими лицами?

— Сбербанк позиционирует себя как Банк универсальный и развивает услуги для корпоративной клиентуры еще с 1993 г. Сейчас лимит самостоятельного кредитования для ВВБ составляет 50 млн. USD, инвестиционные кредиты могут выдаваться на срок до семи лет. Мы ведем переговоры с Заволжским моторным заводом о финансировании разработки и производства двигателей, соответствующих Евро-3 и -4. Объемы кредитования еще не определены, но они могут составить сотни миллионов рублей.

Есть договоренности с РАО ЕЭС и «Нижновэнерго» по финансированию модернизации Дзержинской ТЭЦ. Кроме этих двух наиболее масштабных проектов в Нижегородской области есть и десятки менее крупных. Хорошо идет и финансирование по химической и нефтехимической промышленности Татарстана, прорабатывается ряд крупных проектов во Владимирской области, Мордовии и Чувашии.

Сергей Целибеев

• НАША ХРОНИКА •

**ПРЕДСЕДАТЕЛЕМ ВОЛГО-ВЯТСКОГО БАНКА СБ РФ НАЗНАЧЕН ДМИТРИЙ ЮРЬЕВИЧ ДАВЫДОВ**

Председателем Волго-Вятского банка Сбербанка России назначен **Дмитрий Юрьевич Давыдов**.

Приказ о назначении на новую должность **Д. Ю. Давыдова** был подписан 14 мая 2003 года Президентом, Председателем Правления Сберегательного банка Российской Федерации **Андреем Ильичом Казьминим**.

До вступления в новую должность **Дмитрий Юрьевич Давыдов** занимал пост Заместителя Председателя Правления ВВБ СБ РФ.

С марта 2003 года, после назначения прежнего главы Волго-Вятского банка СБ РФ **Евгения Арефьевича Королева**, на должность Заместителя Председателя Правления Сбербанка РФ, **Д. Ю. Давыдов** исполнял обязанности Председателя Волго-Вятского банка.

Справка «Вестника»

**Дмитрий Юрьевич Давыдов** родился 6 ноября 1972 года в Нижнем Новгороде.

В 1994 году окончил экономический факультет Нижегородского государственного университета имени **Н. И. Лобачевского**.

В 1994–1995 годах работал в ННГУ преподавателем кафедры экономической теории.

В 1995 году был принят на работу в Нижегородский банк Сбербанка России на должность начальника отдела экономического управления. В дальнейшем работал заместителем директора экономического управления, а в 1998 году возглавил его.

В 2001 году **Д. Ю. Давыдов** стал заместителем Председателя Правления Волго-Вятского банка Сбербанка России.

На посту Председателя Правления **Дмитрий Юрьевич Давыдов** намерен сосредоточиться на реализации гибкой системной политики в отношении клиентской базы.

Повышение качества обслуживания, расширение сети точек сбыта банковских продуктов наряду с передачей все больших полномочий на места — таковы основные приоритеты нового руководства Волго-Вятского банка Сбербанка России на ближайшую перспективу.

Своей главной задачей **Д. Ю. Давыдов** считает укрепление лидирующих позиций ВВБ СБ РФ на региональном рынке финансовых услуг.

**ВОЛГО-ВЯТСКИЙ БАНК СБ РФ СТАЛ СПОНСОРОМ V КУБКА ЕВРОПЫ ПО СПОРТИВНОЙ ХОДЬБЕ**

Волго-Вятский банк Сбербанка России стал участником спонсорской программы V Кубка Европы по спортивной ходьбе. Эти международные соревнования прошли 17–18 мая в Чебоксарах.

V Кубок Европы по спортивной ходьбе проводился Европейской ассоциацией легкой атлетики под эгидой ООН, делегации Европейского Союза в РФ и при поддержке Правительства Российской Федерации.

Это было первое в истории проведение Кубка Европы по спортивной ходьбе на территории России.

В V Кубке Европы по спортивной ходьбе приняли участие спортсмены из 30 стран. Турнир, проводимый в Чебоксарах, имеет статус мероприятия международного значения и является ярким спортивным событием в общественной жизни России.



**• НАШИ НОВОСТИ •**
**МОРДОВИЯ:  
БАНКИ СОТРУДНИЧАЮТ**

В апреле 2003 года Мордовское отделение Сбербанка России осуществило беспрецедентную акцию по вручению международных банковских карт *VISA Gold* представительского класса членам Совета директоров АКБ «Мордовпромстройбанк».

14 директоров саранских предприятий, входящих в Совет директоров «Мордовпромстройбанка», получили новенькие «золотые» карты Сбербанка, на которые уже начинают зачислять свои доходы. «Мордовпромстройбанк» не мог предложить своим учредителям такую возможность, так как обслуживает и эмитирует только карты российской платежной системы «Золотая Корона».

Это уже не первый пример сотрудничества Сбербанка с АКБ «Мордовпромстройбанк». В Мордовском отделении открыт ЛОРО-счет этого банка. Теперь новые грани сотрудничества в области карточного бизнеса открывают перед клиентами обоих банков дополнительные возможности в области безналичных расчетов.

**СБЕРБАНК И СПОРТ  
НЕРАЗДЕЛИМЫ**

В последнее время развитие массового спорта в Волго-Вятском регионе получило второе дыхание.

Мордовское отделение Сбербанка России неоднократно выступало спонсором спортивных мероприятий самого высокого уровня по ледовому спидвею, легкой атлетике, боксу. Не стали исключением и соревнования по художественной гимнастике, проходившие в апреле, — в них Мордовское отделение приняло участие в качестве спонсора.

Вложения в спорт уже дают свои результаты и вселяют надежду на дальнейшие победы. Мордовия не только сохранила славные спортивные традиции прошлых лет, но и активно их продолжает. Подтверждением этого стало проведение III малых Олимпийских игр на спортивной арене стадиона «Светотехника», современное оснащение которого сегодня не уступает лучшим зарубежным образцам.

**КУБОК «АК БАРС БАНКА»  
ДОСТАЛСЯ СБЕРБАНКУ**

В апреле в Казани проходил 5-й городской турнир по мини-футболу на призы «Ак Барс Банка». По традиции в нем принимали участие команды банков, министерств и ведомств Республики Татарстан.

На первом этапе 12 команд-участниц были разбиты на две группы, одну из которых составили банки. С результатом пять побед при разнице мячей 42:2 победителем в банковской группе стала команда отделения «Банк Татарстан» ВВБ СБ РФ. В 1/2 финала команды, занявшие в своих группах 1–4-е места, встретились с соперниками из другой группы. В этих поединках банковским командам пришлось чрезвычайно трудно. Только футболисты Сбербанка сумели одержать убедительную победу над своими соперниками, победив налоговых полицейских со счетом 7:1.

Войдя в четверку сильнейших команд турнира, футболисты Сбербанка сначала в полуфинале одолели команду «Таттелеком» (4:2), а затем в финале разгромили соперников из таможи (5:1). Интересно, что на прошлом турнире эти команды уже встречались в финале и счет также был 5:1, только тогда победу праздновали таможенники. А в этом году турнир обрел еще одного победителя, и на главном трофее соревнований — «Кубке Ак Барс Банка» — теперь будет новая надпись: «Отделение «Банк Татарстан» Сбербанка России».



Капитан команды Сбербанка Павел Пановский получает главный трофей турнира

# И ТРАДИЦИИ, И ТЕХНОЛОГИИ

## СОСТОЯТ НА СЛУЖБЕ БУХГАЛТЕРИИ



Сегодня мы беседуем с главным бухгалтером Волго-Вятского банка Ларисой Николаевной Подтуровой. Она любезно согласилась рассказать «Вестнику» о работе бухгалтерии ВВБ и о повседневных заботах ее сотрудников.

— Лариса Николаевна, все знают, что основа стабильной работы любого предприятия — бухгалтерия. А основа работы бухгалтерии — преемственность традиций. И все-таки, наверное, такое событие, как объединение нашего Банка в 2001 году, внесло какие-то перемены в работу этого подразделения?

— Принципиальных перемен в структуре бухгалтерии в связи с произошедшей реорганизацией не произошло. И это было прямым следствием хорошего уровня организации бухгалтерского учета в присоединяемых Банках. Хотя понятно, что дел у нас прибавилось, но это, скорее, стало результатом повышения требований со стороны Центрального Аппарата Сбербанка. Поэтому пришлось делать некоторые перестановки внутри самого подразделения. Расскажу об этом подробнее. Еще до объединения (в конце 2000 года) из структуры УБУиО был выведен Территориальный Расчетный Центр. А в начале 2001 года появилась необходимость в создании сектора организации бухгалтерского учета, впоследствии переросшего в отдел, в основные задачи которого вошла помощь в организации первичного и бухгалтерского учета в отделениях Банка и участие в мероприятиях по автоматизации учета разного рода операций. В частности, сотрудники отдела участвуют во внедрении АС СОФИЯ ВМС, помогают решать вопросы, связанные с продвижением и функциональным развитием этой системы, осуществляют выезды в ОСБ с целью оказания практической помощи в организации и ведении бухгалтерского учета.

В 2002 году в связи с введением налогового учета был создан отдел налогового планирования, учета и контроля. Этот отдел занимается внедрением единой системы налогового учета, а также осуществляет контроль за формированием налогооблагаемых доходов, расходов и использованием налоговых льгот. Кроме того, в его функции входит мониторинг местного налогового законодательства и анализ влияния налоговых потоков на показатели финансово-хозяйственной деятельности территориального банка, а также защита интересов Банка в судебных инстанциях по вопросам налогообложения.

— Какие принципы лежат в основе работы бухгалтерии ВВБ СБ РФ?

— Основой нашей работы являются, во-первых, нормативные документы, такие как Федеральный закон «О бухгалтерском учете» и Положение «О правилах ведения бухгалтерского учета», — это, конечно, очень сокращенно. А во-вторых, проверенные десятилетиями основные бухгалтерские принципы. Они одинаковы для всех, им подчиняется любая бухгалтерия страны — от крупнейшего национального банка до малого предприятия. А именно: непрерывность деятельности, постоянство правил бухгалтерского учета, своевременность отражения операций и другие. По своей сути эти принципы — своего рода кодекс бухгалтера, который обязателен к постоянному и беспрекословному исполнению.

— Бытует устойчивое мнение о закрытости бухгалтеров.

— Мнение об обособленности бухгалтерской службы от других подразделений совершенно не соответствует действительности. Мы работаем в

тесном сотрудничестве и постоянном контакте со всеми службами Банка. Бухгалтерская отчетность используется многими структурными подразделениями для сверки и анализа финансово-хозяйственной деятельности, подготовки своих отчетов. Поэтому от того, насколько успешно построены отношения бухгалтерии и других подразделений, зависит успех работы всех.

— Какие в настоящее время стоят задачи перед бухгалтерией Банка?

— В недалеком будущем Банком России планируется переход банковской системы на Международные стандарты финансовой отчетности, и уже сегодня осуществляется приведение нормативных документов Банка России и Министерства финансов в соответствие с требованиями МСФО. В связи с утвержденным в декабре Банком России новым положением, устанавливающим единые основы бухучета, с начала 2003 года мы начали осуществлять переход на новый порядок учета по ряду операций, а также перерабатывать внутренние нормативные документы.

В настоящее время в Банке продолжается запланированное внедрение автоматизированной банковской системы СОФИЯ-ВМС. И сотрудники бухгалтерии принимают активное участие в доработке и расширении возможности этой системы. В результате ее полного внедрения мы сможем расширить для Клиентов комплекс предоставляемых услуг.

Напомним, что концепция развития Сбербанка России до 2005 года предусматривает, что одним из основных факторов успеха Банка является качественное повышение скорости прохождения платежей в расчетной системе Сбербанка России, которое достигается путем совершенствования внутренних технологий и оптимизации расчетных потоков. Поэтому для реализации данной задачи осуществляется постепенный переход к организации безбумажной технологии документооборота, также планируется переход на единое программное обеспечение в целом по Банку, а затем и переход к централизованной автоматизированной системе.

— Как строятся отношения с головными отделениями?

— Сразу после реорганизации филиальной сети и присоединения к нам шести территориальных банков возникли определенные сложности во взаимодействии. В основном они носили психологический характер. Однако взаимопонимание было найдено в первый же месяц совместной работы.

Следует отдать должное главным бухгалтерам головных ОСБ, сумевшим организовать работу своих служб и сдачу отчетности в более сжатые сроки, чем при прежней структуре.

В целом же взаимодействие с головными ОСБ строится по тому же принципу, что и взаимоотношения с отделениями Нижегородской области. Но есть и одно исключение: вопросы, возникающие в организации бухучета отделений, организационно подчиненных головным ОСБ, решаются через эти ОСБ.

— Кто же работает в бухгалтерии Волго-Вятского банка? Расскажите о Ваших коллегах...

— Коллектив управления бухгалтерского учета и отчетности большой. В основном это молодежь, но, конечно, есть и представители старшего поколения. Таким образом, у нас, можно сказать, сохраняется преемственность.

А работа в бухгалтерии есть на любой вкус: и механическая, и творческая, и ревизионная. Я считаю, что профессиональный уровень работников бухгалтерии достаточно высокий. А иначе нельзя: меняющаяся экономическая ситуация в стране и мире, стремительное приближение российских стандартов бухучета к мировым предъявляют свои особые требования, и мы их стараемся выполнять.

Вообще коллектив у нас очень дружный. Умеем вместе работать, умеем и отдыхать. Поддерживаем друг друга в бедах и радуемся успехам друг друга.

Беседовала Наталья ЮДИНА

**• ИТОГИ •**
**ВВБ СБ РФ ПОДВЕЛ ИТОГИ  
РАБОТЫ В I КВАРТАЛЕ**

Чистая прибыль Волго-Вятского банка Сбербанка России в I квартале 2003 года составила 642,4 млн. руб., что выше соответствующего показателя за аналогичный период прошлого года на 13% и означает 5-е место в системе Сберегательного банка России.

Объем собственных средств на 1 апреля 2003 года составил 7,8 млрд. руб., на 8,4% превысив соответствующий показатель на 1 января 2003 года. Это пятое место в системе Сбербанка. Рост средств по данной позиции дает дополнительные возможности Банку к дальнейшему развитию филиальной сети и соответственно стабильному расширению бизнеса.

Совокупный кредитный портфель увеличился на 6,4% и составил 34,9 млрд. руб. (в том числе 6,0 млрд. руб. — кредиты физическим лицам в рублях и иностранной валюте). Это самые высокие показатели среди всех региональных банков. Они говорят о лидерской позиции Банка. На сегодняшний день максимальная ставка единовременного кредитования одного Клиента возросла до 1 млрд. 569 млн. руб., — рекордный показатель для региона.

Волго-Вятский банк уверенно сохраняет позиции лидера и на рынке частных вкладов. В I квартале остатки вкладов физических лиц в рублях и инвалюте возросли соответственно до 43,3 млрд. руб. и 327 млн. USD.

Банк продолжает вкладывать большие средства в развитие новых продуктов. И результатом этой деятельности явился растущий спрос на банковские карты.

Так, в I квартале 2003 года Волго-Вятским банком было эмитировано 20,6 тыс. банковских карт. Общее их количество составило 323 тыс. Объем реализации монет из драгоценных металлов достиг 5733 единиц, что на 57,3% превышает аналогичный показатель за I квартал прошлого года. Кроме того, за первые три месяца 2003 года Банк реализовал более 39 кг золота и 1170 кг серебра в слитках и в обезличенном виде. Это лидирующие показатели в системе Сбербанка. Такие достижения являются результатом слаженной работы всего коллектива Банка и грамотной маркетинговой политики его развития.

**В КАЗАНИ СНОВА  
ИГРАЛИ В ШАХМАТЫ:  
ПОБЕДИЛА МОЛОДОСТЬ**

Отделение «Банк Татарстан» ВВБ СБ РФ выступило одним из организаторов «матча поколений» между грандом мировых шахмат Виктором Корчным и юным дарованием из Казани, чемпионом мира и Европы среди юношей Артемом Тимофеевым.

Это событие, всколыхнувшее спортивную общественность Татарстана, стало очередным этапом сотрудничества Сбербанка и Федерации шахмат республики. В бескомпромиссной борьбе победу одержал Артем Тимофеев.

Комментируя результаты «матча поколений», судья международной категории Наиль Мухаметзянов отметил: «Матч, который не состоялся бы без активной поддержки Сбербанка, удался!» Проведение в Казани матча такого уровня еще раз подтверждает, что Федерация шахмат Татарстана по праву носит звание лучшей среди спортивных федераций республики, а тесное взаимодействие с ней отделения «Банк Татарстан» говорит о способности этого союза успешно решать самые серьезные спортивные задачи.



Виктор Корчный и Артем Тимофеев на послематчевом разборе



• СОБЫТИЯ •

**ОТДЕЛЕНИЕ «БАНК ТАТАРСТАН» ПРОЯВЛЯЕТ АКТИВНОСТЬ НА РЫНКЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ**

Отделение «Банк Татарстан» Сбербанка России награждено Дипломом Министерства по делам молодежи и спорту Республики Татарстан за активное участие в VIII международной специализированной выставке «Туризм. Отдых. Спорт-2003».

На выставке, проходившей в апреле в Казани, отделением были представлены банковские продукты и услуги, пользующиеся повышенным спросом в сезон отпусков, — международные банковские карты, дорожные и расчетные чеки, денежные переводы, аренда индивидуальных сейфов.



Профессиональная работа с Клиентом во время выставки

Обновленный выставочный павильон Сбербанка полностью соответствовал выбранному слогану — «Отдыхайте легко!». На фоне экзотического пейзажа, центром которого стала международная пластиковая карта, были установлены стеклянные столы и витрина, а над ними парил бело-зеленый флаг Сбербанка.

Павильон привлек сотни путешественников, владельцев и представителей отечественных и зарубежных туристических агентств. А телевидение в новостях половину репортажа с выставки отвело услугам Сбербанка России.

**БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ ПОМОЩЬ — НЕ АКЦИЯ, А ПОСТОЯННАЯ ЗАБОТА**

В мае этого года в рамках общественной деятельности Заместителя Председателя Волго-Вятского Банка СБ РФ, депутата Законодательного собрания Нижегородской области **Виктора Николаевича Лунина** была проведена очередная благотворительная акция.

Это не первая акция, проведенная депутатом Луниным по месту его работы. Уже несколько раз сотрудники Банка передавали в дар социально незащищенным людям предметы одежды и домашнего обихода. Ранее учреждения социальной защиты области получали от Банка мебель, канцелярские товары и оргтехнику.

Сотрудники аппарата ВВБ СБ РФ активно откликнулись на призыв принять участие в сборе вещей для передачи в детские дома, дома престарелых, а также семьям погорельцев и вынужденных переселенцев. Такой человеческий отклик и готовность наших коллег помочь в беде не могут не радовать. В этот раз главным подарком было пианино, переданное сотрудницей секретариата ВВБ **Натальей Матюниной**. Инструмент был подарен детскому саду Сосновского района Нижегородской области. Радость детей и их воспитателей была понятна: ведь раньше занятия проходили совсем без музыкального сопровождения. Теперь же у них есть прекрасно настроенный инструмент, находящийся в отличном состоянии.

Остальные вещи тоже нашли новых хозяев. Ими стали две семьи погорельцев из Навашинского района, в одной из которых — шестеро детей, и Навашинский детский дом. Руководство Банка благодарит всех за участие в акции и сообщает, что отныне такие мероприятия будут вестись постоянно. Передавать вещи можно в любое время в ФОК Аппарата ВВБ.

Это значит, что каждый из нас теперь может сделать чью-то трудную судьбу немного легче.

**ЗАВТРАШНИЕ УСЛУГИ**

**РАЗРАБАТЫВАЮТСЯ СЕГОДНЯ**

**Услуги по банковским картам — относительно новый и достаточно перспективный сегмент розничного бизнеса нашего Банка. О развитии операций с банковскими картами рассказывает начальник Отдела банковских карт Волго-Вятского банка Павел Валерьевич Иванов.**

— Банковские карты — это современный и надежный вид платежного средства. Они получили широкое распространение и выпускаются крупнейшими банками мира. Не исключение и Сбербанк России, открывающий карты международных платежных систем *VISA* и *MasterCard*, а также карты собственной платежной системы СБЕРКАРТ.

В минувшем году количество карт, выпущенных Банком, увеличилось в два раза, также вдвое вырос и объем доходов от этого направления деятельности. На треть увеличилось число пунктов выдачи наличных по картам международных платежных систем, установлено 38 новых банкоматов. Располагая разветвленной сетью филиалов и самым большим парком банкоматов (135 штук), Банк занимает лидирующее положение по размеру инфраструктуры обслуживания карт. Конечно, в середине года рано еще говорить о результатах... Но у нас много планов и проектов, и хотелось бы рассказать о некоторых из них.

В настоящее время проводится работа по внедрению зарплатного проекта в подразделениях Горьковского автомобильного завода (Нижегородской области), что предполагает дополнительный выпуск более 40 тыс. карт. Переход на обслуживание в Сбербанк позволит работникам этого предприятия получать наличные не только в банкоматах, расположенных на территории автозавода, как это было раньше, но и в филиалах и банкоматах Банка, расположенных в жилых микрорайонах.

Более 12 тыс. карт выдано и сотрудникам Камского автомобильного завода (Набережные Челны), в городе установлено девять банкоматов. В Чувашии 1,5 тыс. карт открыто рабочим ОАО «Промтрактор».

Еще один крупный зарплатный проект внедряется на Заволжском моторном заводе (Нижегородская область). Его особенность в том, что банкоматы будут устанавливаться не на территории ЗМЗ, а исключительно в местах проживания его работников.

Нельзя не отметить еще несколько проектов, осуществляемых на территории Нижегородской области. Так, в ноябре 2002 года установлено 28 терминалов на автозаправочных станциях ОАО «ЛУКойл-Нижегороднефтепродукт» (всего их планируется установить 50). И уже в I квартале 2003 года объем операций через эти терминалы вырос без малого вдвое по сравнению с IV кварталом 2002-го. Ведется активная работа по подключению сети продуктовых магазинов компании «Альянс» к обслуживанию СБЕРКАРТ.

Отметим, что обработка операций будет производиться с использованием специально разработанного для данного проекта программного обеспечения. В ближайшее время будут переведены на безналичную форму выплаты заработной платы работники Сергачского узла Горьковской железной дороги (этой услугой уже пользуется коллектив Шахунского узла). Это лишь начало взаимовыгодного сотрудничества с таким важным для нас партнером, как ГЖД. Напомню — это только те проекты, над которыми мы сегодня работаем.

Такие высокие результаты стали возможны только благодаря четкому взаимодействию всех подразделений Банка, работающих в данном направлении, — Отдела банковских карт, служб автоматизации, рекламы и маркетинга. В ближайшее время нам предстоит реализация двух главных задач. Во-первых, нужно сохранить лидирующие позиции по данному виду услуг в Волго-Вятском регионе, а для этого потребуются усилия каждого отделения. И, во-вторых, необходимо обеспечить окупаемость инвестиций Банка в развитие карточного бизнеса.

Для решения поставленных задач мы в первую очередь начали проводить крупномасштабные рекламные акции, призванные не только информировать, но и формировать у Клиентов культуру использования банковских карт. Основной их темой остается популяризация безналичных расчетов посредством карт.

Первая акция была проведена в феврале этого года в рамках проекта по развитию карточного бизнеса в Борском отделении (Нижегородская область) и называлась «Подарки к любимым праздникам». Она заключалась в поощрении держателей личных и зарплатных карт за совершаемые в магазинах транзакции. При оплате покупки с использованием карты Клиенту выдавалась специальная фишка. Набрал определенное количество фишек, держатель обменивал их на приз. При этом часть подарков выдавалась непосредственно на местах — в магазинах. Это были недорогие привлекательные сувениры — ручки, кружки, а главным призом была магнитола. В итоге объем операций увеличился более чем в два раза. 950 человек (10% общего числа держателей) впервые использовали карты для оплаты товаров, а в дальнейшем 570 человек стали регулярно пользоваться картой для расчетов в магазинах.

Этим летом в Нижегородской и Владимирской областях а также в Республике Чувашия Банк проведет акцию «Отдохни с надежным другом». Правила и условия конкурса практически такие же, как и зимой, но главный приз теперь — путевка на Черное море на двоих. В дальнейшем такие акции планируется проводить регулярно, с охватом все большего количества торговых предприятий, обслуживающих карты.

В июне этого года среди подразделений аппарата Волго-Вятского банка будет проведен конкурс. В личном зачете победителем станет сотрудник, совершивший наибольшее количество платежей по СБЕРКАРТЕ. О том, какие будут призы, говорить пока преждевременно. В целом же реализация конкурсов приблизит Банк к решению общей задачи — закрепить достигнутые результаты в развитии безналичных расчетов и выйти на новый рубеж, создавая устойчивый спрос на услуги со стороны потенциальных потребителей.

Уже сейчас большинство отделений Нижегородской области и других регионов обслуживают население по карточным проектам. Нам нужно максимально использовать такое преимущество, как высокоразвитая инфраструктура Сбербанка. Для расширения спектра применения карты мы рассматриваем возможность ее использования и для оплаты различных услуг. Мы решили начать с операторов мобильной связи, а затем будем внедрять оплату жилищно-коммунальных услуг, платежей в бюджетные организации, в том числе и налоговые платежи. Это будет очень удобно для всех слоев населения и повысит общий рейтинг СБЕРКАРТ относительно аналогичных продуктов наших конкурентов. Хочу также подчеркнуть, что мы намерены сделать наши точки обслуживания более удобными.

Важная задача — привлечение новых групп населения, в том числе бюджетников. Уже сейчас мы работаем со студентами вузов, и это своего рода вложение в будущее, формирование потенциальной клиентуры. Сейчас уже введена в опытную эксплуатацию система осуществления интернет-платежей, и ее коммерческий запуск мы планируем в конце года. С нами готовы сотрудничать наиболее посещаемые интернет-магазины, и, как представляется, интернет-покупки будут особенно востребованы молодежной аудиторией.

Уже сегодня наш Клиент может не только получить на руки наличные средства, но и совершить покупку в магазине. А в ближайшем будущем карта Сбербанка позволит ему еще и открыть или пополнить вклад, а также оплатить различные услуги. В целом перспективы в этом сегменте рынка очень хорошие. Например, в Нижегородской области уже около половины трудоспособного населения владеет банковскими картами. В целом же в регионе, обслуживаемом Банком, выдано около 1 млн. карт, и результаты проведенных исследований показывают наличие еще более 1 млн. потенциальных Клиентов.

Степень подготовки и численность сотрудников, способных решать задачи продвижения банковских карт, в отдельных подразделениях Волго-Вятского банка разная. Поэтому серьезное внимание мы намерены уделять подготовке персонала: ведь специалист по банковским картам должен хорошо разбираться и в технической, и в экономической составляющей этого продукта.

Мы стремимся находить таких специалистов, а также ведем серьезную работу по обучению сотрудников внутри подразделений. Можно с уверенностью сказать, что у нас есть основная составляющая успеха — кадровый потенциал, нацеленный на решение поставленных задач.

**ЗОЛОТОЙ ФОНД СБЕРБАНКА**

Знакомьтесь: **Ольга Бояркина**, Первый Заместитель Управляющего Мордовским отделением № 8589 Сбербанка России, заслуженный экономист Республики Мордовия. Работая в системе Сберегательного банка, прошла путь от ученицы контролера до первого заместителя Управляющего. Награждена почетными грамотами Сбербанка России, Волго-Вятского банка, благодарственными письмами Мордовского отделения. Заслуженный экономист республики.



— **Ольга Ивановна, мы не ошибемся, если предположим, что основу коллектива Сбербанка составляют женщины?**

— Еще лет семь-восемь назад именно так и было. Впрочем, хотя в последние годы в нашу систему пришло много молодых мужчин, женщины-труженицы все-таки остаются золотым фондом Сбербанка. Это самое ценное, что в нем есть. Зайдите в любой филиал, и вы увидите, как наши женщины работают с Клиентами. За день контролеры и кассиры принимают сотни людей. Сколько нужно терпения и внимания — с каждым поговорить, объяснить, улыбнуться, даже если не хочется. На такое способны только женщины! Хотя, наверное, было бы неплохо, если бы мужчины работали, обеспечивая семьи, а женщины растили детей...

— **Вы не похожи на сторонницу образа жизни домохозяйки.**

— А я и не являюсь ею! Работа, общение с коллегами необходимы — иначе жизнь будет скучной. Судьба связала меня со Сбербанком более тридцати лет назад, и я росла вместе с ним. Были в моей жизни и трудные моменты... Но я могу с гордостью сказать, что работу свою люблю. Она нужна людям, а значит, им нужна я.

— **Чтобы полностью выкладываться на работе, у женщины-руководителя должны быть понимающие супруг и дети.**

— Моя семья — это муж и двое сыновей. Старший уже женат, работает, младший — еще студент. Все они меня всегда поддерживают, понимают, в трудную минуту есть не одно мужское плечо, на которое я могу опереться. По дому все делаю сама, но, конечно, с помощью семьи. Люблю готовить, но удается это мне лишь в выходные. Леплю пельмени, пеку пироги и приглашаю в гости семью сына...

— **Рядом с Вами много мужчин — Вы должны любить 8 Марта.**

— Очень люблю! Только для меня праздник начинается раньше: с моего дня рождения, который я отмечаю 5 марта. Поздравления с ним плавно переходят в поздравления с Женским днем, а то и воедино сливаются. Знаки внимания радуют, будь хоть это простая открыточка, но со словами, написанными от души. Люблю получать цветы — от полевых до шикарных роз.

— **Сегодня в Мордовии действует множество финансово-кредитных учреждений. Какие позиции среди них занимает Сбербанк?**

— Наш Банк — крупнейший в стране, из года в год доверие Клиентов к нему растет и укрепляется. Вот, например, у нас в республике только за I квартал 2003 года остаток вкладов в рублях и валюте частных Клиентов Сбербанка увеличился на 125 млн. руб. А статистика свидетельствует, что в среднем каждый житель Мордовии имеет в Сбербанке два счета.

— **Чем же наш Банк привлекает Клиентов?**

— В первую очередь — огромный капиталом. Такие финансовые ресурсы уменьшают рыночные риски для самого Банка, а значит, позволяют гарантировать сохранность вкладов от негативных процессов в экономике. Сбербанк обладает той прочностью и стабильностью, которые сегодня так нужны вкладчикам.



## ИТОГИ РАБОТЫ

ВОЛГО-ВЯТСКИЙ БАНК

16–17 мая в столице Республики Чувашия — городе Чебоксары состоялось производственное совещание, посвященное итогам работы Волго-Вятского банка СБ РФ за 2002 год и основным направлениям деятельности на 2003 год.



**Открыл совещание заместитель Председателя Сбербанка России Е. А. Королев.**

В своем кратком выступлении он официально объявил об утверждении в должности Председателя ВВБ СБ РФ

Д. Ю. Давыдова, представив его в новом качестве. Говоря о ближайших перспективах, Евгений Арефьевич напомнил о необходимости подготовки к собранию акционеров Банка. «Мы работаем ради наших акционеров», — подчеркнул он.



**Председатель Волго-Вятского банка Сбербанка России Д. Ю. Давыдов напомнил, что ВВБ — крупнейший территориальный банк СБ РФ и от успешности решения стоящих перед ним задач зависит состояние не только СБ РФ, но и всего российского банковского сообщества.**

Д. Ю. Давыдов отметил, что новое назначение на высокую должность Е. А. Королева — это и признание заслуг Банком самого Евгения Арефьевича, и одновременно высокая оценка деятельности всего коллектива Волго-Вятского банка. Однако успокаиваться на достигнутом ВВБ не собирается. Сегодня Банк действует в жесткой конкурентной среде. Грядущие изменения в законодательстве введут государственные гарантии сохранения вкладов для Клиентов всех Банков, и Сбербанку нужно быть готовым к эффективной работе в этих правовых условиях.

В то же время макроэкономические показатели сегодня весьма благоприятны. Очень важно сделать все от нас зависящее, чтобы успеть воспользоваться этой ситуацией. Соответствующий потенциал у Волго-Вятского банка есть. К тому же у Сберегательного банка России есть преимущество — сложившаяся система перераспределения ресурсов. В ее рамках любое ОСБ фактически может позволить себе финансирование проекта национального масштаба за счет совокупных возможностей всего Сбербанка. Сегодня Банк предоставляет заемщикам значительные средства на срок до семи лет — это рекорд для нашей страны. В то же время процентная ставка по кредитам СБ вполне сопоставима с уровнем инфляции.

Соответственно главная задача руководителей отделений сейчас — взвесить возможности и с учетом приоритетов развития перейти к системной работе с Клиентами. Банку требуется четкая политика взаимодействия всех направлений. ВВБ СБ РФ сделает все от него зависящее, чтобы обеспечить отделения необходимыми полномочиями, в том числе и в сфере инвестиционного кредитования. Политика делегирования полномочий на внутререгиональный уровень, доказавшая свою эффективность, будет продолжена. Отделениям следует активнее создавать точки сбыта, предлагающие Клиентам весь продуктовый ряд. Продолжится и практика оптимизации филиальной сети. Там, где есть спрос на услуги Сбербанка, будут создаваться новые филиалы. Нам предстоит развивать бизнес нашего Банка в классическом маркетинговом понимании этого слова. Поэтому ОСБ, имеющие широкую филиальную сеть, должны быть настроены на полный и всеобъемлющий охват Клиентов.

Весьма важен и кадровый аспект. Банк растет, в нем появляются новые филиалы, численность сотрудников достигла уже 21 тыс. человек. Темпы роста количества работников

ВВБ выше средних по Сбербанку России. Этот рост, разумеется, оправдан в том случае, когда он сопровождается неуклонным повышением качества и расширением спектра услуг, предоставляемых нашим Клиентам, а также улучшением финансовых результатов. Следует воспитывать квалифицированный персонал на местах, создавая кадровый резерв, повышать квалификацию сотрудников, смелее делегировать им полномочия и развивать инициативу. Тем более что энергичных специалистов, способных генерировать талантливые идеи, у нас немало. Свидетельство этому — недавно подведенные итоги конкурса на лучшую идею по обслуживанию корпоративных Клиентов и на лучший филиал. Эти конкурсы — важный и нужный шаг в направлении повышения эффективности нашей работы. Поддержка творческой инициативы, укрепление командного духа, наилучшим образом проявляющегося в соревновании, — это тоже в конечном итоге финансовый результат.



**Первый заместитель Председателя Правления Банка Н. А. Морова отметила, что один из важнейших результатов 2002 года — начало планирования деятельности подразделений Банка по бизнес-направлениям и постоянный контроль выполнения намеченных планов.**

Быстрая крупная прибыль в банковском секторе уходит в прошлое. А развитие бизнеса невозможно без внедрения автоматизированных систем управления, информационных технологий. Ни одна из важнейших задач без соответствующих изменений в данной области не может быть успешно решена. Поэтому в настоящее время принят целый ряд программных документов, посвященных развитию автоматизации.

Унификация программного обеспечения, создание централизованных баз данных и автоматизированных систем управления будет продолжена. В настоящее время существует более 300 разнообразных подсистем, а требуется создать единое ядро, способное повысить устойчивость и управляемость всей системы. Планы в этом направлении должны быть выполнены, и персональная ответственность за результат несут непосредственно управляющие. Задача такова: к 2005 году унифицировать все используемые в Банке информационные технологии. Рука об руку с этим процессом идет и создание централизованной автоматизированной банковской системы (ЦАБС).

Существуют значительные резервы усовершенствования системы контроля. В частности, необходимо усилить сопровождение операций и оперативный контроль, формы которого уже складываются на практике. Все элементы информационной системы должны работать четко и слаженно. Когда мы выстроим жесткую систему контроля, в нашей работе не будет места даже малейшим ошибкам и сбоям.



**Заместитель Председателя Правления Банка В. Н. Лунин коснулся состояния материальной базы ВВБ.**

Сегодняшняя задача — к 1 января 2005 года привести все объек-

ты Банка в соответствие с требованиями ЦБ РФ, — пока им соответствует не более 27% помещений. Основные проблемы здесь — наличие деревянных построек и недостаточная общая площадь зданий. Темпы работ должны быть высокими, при этом сроки их выполнения вполне реальные. Нужно брать пример с коллег из Владимирского отделения: там уже 2/3 объектов приведены в соответствие с нормами. Отсутствие современной материальной базы на местах тормозит выполнение важных бизнес-задач. Так, пришлось отложить проведение единой для всего региона рекламной кампании по кредитованию физических лиц. Дело в том, что

во многих филиалах просто не смогли бы справиться с наплывом Клиентов из-за нехватки площадей. В среднем на сотрудника Банка сейчас приходится примерно 18 м<sup>2</sup> площади служебных помещений. В то же время в Павлове (Нижегородская область), например, фактически на одного человека приходится лишь 4 м<sup>2</sup>. Это, разумеется, отрицательно сказывается на качестве работы.

Несмотря на имеющиеся трудности, показатели в сфере кредитования у Банка хорошие. Задолженность по выданным кредитам — менее 1%, а рост портфеля по физическим лицам за год составил более 100%. Среди 17 территориальных банков СБ, у ВВБ — восьмой результат. Если удастся задействовать все резервы роста, то этот показатель станет еще лучше.



**Заместитель Председателя Правления ВВБ И. В. Кудрявцева подчеркнула, что жесткая конкуренция на рынке юридических лиц достигла высшей степени.**

Тем не менее ВВБ успешно выполнил план по остаткам средств на счетах юридических лиц в I квартале 2003 года. Однако для закрепления успеха необходима выработка комплексной клиентской стратегии. Различным подразделениям следует объединять свои усилия в работе с одним Клиентом — только такое взаимодействие позволит Банку эффективно работать с юридическими лицами. В каждом отделении должны быть определены VIP-клиенты, расставлены приоритеты в их обслуживании, установлены рамки индивидуальной работы. Основная задача — не только завоевание новых, но и повышение лояльности к Сбербанку нынешних Клиентов. В этих условиях дополнительные офисы должны выполнять весь комплекс работ по обслуживанию юрлиц — кредитовать, консультировать, проводить операции с ценными бумагами. Конечной оценкой достижения каждого Управляющего на данном участке будет являться выполнение установленных показателей бизнес-плана. Требования жесткие — бизнес-план должен быть выполнен. Со своей стороны аппарат ВВБ СБ РФ окажет всю необходимую помощь отделениям. Уже сейчас ведется работа по оптимизации текущей нормативной базы — и на уровне Сбербанка, и на уровне Банка России.

Касаясь работы инкассаторских служб Банка, И. В. Кудрявцева подчеркнула необходимость соблюдения строжайшей дисциплины всеми их сотрудниками и строгого следования всем должностным инструкциям. Инкассация — это в первую очередь люди, и самое ценное здесь — жизнь людей. Она и должна оставаться основным приоритетом.



**Директор планово-экономического управления Д. А. Родионов охарактеризовал итоги работы Банка в 2002 году как в целом удовлетворительные.**

Главные позитивные итоги — устойчивое финансовое положение, сохранение доминирующих позиций в сфере обслуживания населения, перевыполнение бизнес-плана по кредитованию населения, выполнение показателей по краткосрочному кредитованию корпоративных Клиентов. Проблемные направления — инвестиционное кредитование и привлечение средств юридических лиц. В I квартале 2003 года тенденции в развитии данных направлений кардинально не переломлены, а по-

зиции в краткосрочном кредитовании юридических лиц не демонстрируют планируемого роста. Нет иной альтернативы обеспечения эффективного развития Банка, кроме интенсивного расширения позиций по всем направлениям бизнеса. Необходима активизация работы по реализации накопленного ресурсного потенциала в сфере долгосрочного кредитования корпоративных Клиентов. Особое внимание необходимо уделять обеспечению контроля над кредитными рисками.

В сфере обслуживания корпоративных Клиентов приоритетами являются развитие операций с юридическими лицами, расширение спектра предоставляемых услуг, увеличение доли Банка в обслуживании финансовых потоков крупных и средних предприятий, активное привлечение предприятий малого бизнеса.

В развитии услуг для населения необходимо особое внимание уделять мероприятиям, направленным на удешевление ресурсной базы банка — увеличение доли дешевых видов вкладов, развитие «зарплатных» проектов, привлечение пенсионеров на выплату пенсий, развитие безличных операций, привлечение средств в иностранной валюте. Особое внимание необходимо уделять не получившему на настоящий момент должного развития торговому эквайрингу.

Особенно актуально стоит задача развития филиальной сети. Необходимо существенное увеличение количества дополнительных офисов, осуществляющих кредитование населения, и операционных касс, оформляющих документы на выдачу кредитов. Существенное увеличение объемов комиссионных доходов от оказания услуг и населению, и юридическим лицам является наиболее важной задачей территориального банка.



**Проблемы и достижения Управления кредитования населения отразила в своем докладе Директор Управления Н. М. Солдатова.**

Основной задачей на 2003 год является сохранение круп- ных Заемщиков, а для этого потребуются привлечение их на комплексное обслуживание в Банк. Планируется также расширение кредитования среднего и малого бизнеса, которое сможет обеспечить рост доходного и качественного кредитного портфеля.

Требуются серьезные изменения филиальной сети. В данном направлении отделениям следует проанализировать потребительский рынок на своей территории и определить местные рынки. Каждый такой рынок должен быть обеспечен кредитным комитетом, полномочным оперативно принимать решения, и достаточным количеством точек по кредитованию населения. Этого можно достичь либо расширением площадей существующих филиалов, либо созданием новых филиалов или перепрофилированием действующих филиалов с пассивных операций на кредитные.



**Планы развития проектного финансирования получили свое отражение в выступлении Директора УИК и ПФ А. Д. Лёзова.**

Инвестиционное кредитование выбрано приоритетным направлением развития Волго-Вятского банка Сбербанка России на 2003 год. За предыдущий год портфель инвестиционных кредитов ВВБ увеличился в 2,4 раза, или на 1,4 млрд. руб.

На конец 2003 года установлен план по инвестиционным проектам — 5 млрд., а по строительным — 580 млн. руб. Для его выполнения



# И ПУТИ РАЗВИТИЯ

## В 2002 И 2003 ГОДАХ

необходимо в первую очередь выявить потребности Клиентов нашего Банка в проектно-финансировании по отдельным отраслям. Предстоит определить инвестиционные цели и планы Клиентов, разъяснить преимущества данного вида кредитования для развития их бизнеса.

Укреплять занятые позиции необходимо за счет повышения качества услуг, в том числе за счет сокращения сроков рассмотрения повторных заявок. В этой связи, разумеется, потребуются усилить работу по подготовке кадров. В частности, необходимо повышение квалификации специалистов, подготавливающих и принимающих решения по заявкам. Понадобится также развивать весь инструментарий Банка, касающийся инвестиционного кредитования.



**О взаимодействии «Ипотечной компании Сбербанка» и отделений Банка рассказал Директор ЗАО «ИКС» А. В. Карцевский.**

Среди основных направлений работы — развитие лизинговых операций. Особенно лизинговые схемы эффективны для предприятий, получающих прибыль и являющихся плательщиками НДС и налога на имущество, поскольку позволяют легально оптимизировать налогооблагаемую базу. ЗАО «ИКС» предлагает предприятиям приобретение на условиях лизинга широкой гаммы оборудования, в том числе и импортного.

На 1 мая 2003 года стоимость лизингового имущества по подписанным договорам превысила 15 млн. руб. Основные Клиенты «ИКС» — предприятия Нижегородской области. В то же время компания готова уже сейчас работать с предприятиями республик Марий Эл и Мордовия, Кировской и Владимирской областей.

Преимущества применения лизинговых операций с участием ЗАО «ИКС» для отделений выражаются и в увеличении кредитного портфеля, и в возможность альтернативного кредитования обновления производственных фондов для лизингополучателя, остающегося Клиентом Банка.



**Директор Управления корпоративных Клиентов Т. О. Письмеров констатировал, что конкуренция в данном секторе рынка сейчас предельно обострилась — предложение банковских услуг превышает спрос, а условия обслуживания банка диктуют Клиенты.**

Если мы не научимся работать в новых условиях, то рискуем потерять своих Клиентов и ослабим свои позиции на данном рынке. Итоги 2002 года показали, что, несмотря на рост сотрудничества с юридическими лицами, нам пока не удалось существенно увеличить клиентскую базу. Сегодня перед нами стоят три стратегические задачи: сохранить имеющихся Клиентов, привлечь новых и увеличить доходность от работы с юридическими лицами. Путь решения этих задач один — добиться удовлетворения Клиента от работы с нашим Банком. В этом случае он не уйдет в конкурирующие банки, его партнеры постепенно станут нашими Клиентами, и мы получим от них необходимую доходность.

В этом году мы выделяем три приорита в работе с корпоративными Клиентами.

Во-первых, это — организация работы внутри Банка, определение тарифов и ставок по значимым Клиентам на индивидуальной основе, исходя из общей доходности работы с ними. А по

средним и малым Клиентам — на основе стандартных условий, упрощения и повышения скорости обслуживания. Во-вторых, — увеличение точек продаж услуг для юридических лиц. И-третьих, — увеличение комиссионного дохода по юридическим лицам. Конечной оценкой достижения каждого Отделения на данном участке будет являться выполнение установленных показателей бизнес-плана.



**Задачи развития безналичных операций по платежным картам Сбербанка России в торговой сети раскрыл начальник отдела банковских карт П. В. Иванов.**

Успешная работа подразделений ВВБ позволяет осуществлять поэтапное наращивание объемов эмиссии банковских карт. Внедрение платежных карт Сбербанка в повседневную жизнь наших Клиентов должно быть закреплено также за счет усиления позиций Банка на рынке торгового эквайринга. Инвестиции, направляемые на развитие торговой сети, обслуживающей банковские карты, следует подкреплять затратами организационного характера.

Динамика эквайринговых оборотов зависит от многих факторов: степень внимания Банка к торговым точкам, организованность и заинтересованность торговых организаций, а также заинтересованность и лояльность держателей карт. Успех работы в данных направлениях может быть обеспечен за счет комплексных мероприятий, план проведения которых утвержден в Программе развития торгового эквайринга ВВБ.



**Директор Управления ценных бумаг А. П. Харитонов особое внимание уделил развитию трех новых для Волго-Вятского банка направлений: организации облигационных займов, аналитическому направлению и брокерскому обслуживанию.**

В настоящее время рынок облигационных займов активно развивается, и мы прогнозируем еще более бурный его рост. Волго-Вятский банк готов предложить своим Клиентам полный комплекс услуг по организации выпуска облигаций. Гигантская клиентская база, развитая филиальная сеть позволяет говорить о явных конкурентных преимуществах перед другими банками при размещении облигационных займов. Аналитическая работа позволяет своевременно выявлять потенциальных эмитентов, подготовить для них методические материалы и обеспечить проведение консультаций.

Ныне сложилась благоприятная ситуация и для развития брокерского обслуживания. В результате изменения ставок по срочным инструментам, появились Клиенты, которые не готовы размещать средства под пониженные ставки. Но мы не теряем этих Клиентов: им предлагается разместить ресурсы на организованном рынке ценных бумаг под рыночную процентную ставку.

**Директор юридического Управления Ю. Е. Сахаров рассказал о правовых новациях в банковской сфере, коснувшись особенностей и проблем применения законодательства о залоге.**

На сегодняшний день законодательство о залоге состоит из норм Гражданского кодекса РФ, профильных федеральных законов и судебной практики Высшего Арбитражного Суда России. Залог необходим для надлежащего исполнения



должником своих обязанностей и служит гарантией удовлетворения требований кредитора за счет имущества должника. Однако пока в полной мере предоставляется залогодержателю гарантированного ст. 334 ГК РФ права первоочередного удовлетворения из стоимости заложенного имущества. Часто залог используется лишь для обеспечения сохранности имущества, определенное как предмет залога.

Ю. Е. Сахаров коснулся и вопросов работы с доверенностями. Все полномочия, предусмотренные доверенностями, выдаваемыми в порядке поручения управляющим, необходимо совершать с учетом лимитов, запретов, ограничений, устанавливаемых нормативными документами Сбербанка России и Волго-Вятским банком.



**В выступлении Директора Управления по работе с персоналом З. В. Горяковой были озвучены основные направления кадровой политики Банка.**

В минувшем году работа с персоналом была направлена на улучшение его качественного состава, а также повышение эффективности подбора и расстановки сотрудников. В результате в условиях жесткой конкуренции на рынке трудовых ресурсов с другими коммерческими банками был обеспечен отбор и прием на работу необходимых специалистов.

Приоритетными направлениями в работе с персоналом на 2003 год будут следующие — формирование эффективных профессиональных управленческих команд в отделениях, подготовка резерва на руководящие должности, а также оптимизация численности и обеспечение улучшения качественных характеристик персонала.



**О главных результатах работы по направлению информационной безопасности рассказал Директор УБЗИ В. В. Корнилов.**

Главным достижением 2002 года можно назвать то, что не зафиксировано ни одного случая нанесения ущерба Банку путем хакерских атак или использования уязвимостей в банковских автоматизированных системах. Этот результат достигнут благодаря работе специалистов служб безопасности как по применению специальных программно-аппаратных комплексов защиты, так и благодаря их успешному взаимодействию со специалистами и руководителями всех подразделений Банка.



**Директор Управления валютных и неторговых операций М. Л. Аксюткин подчеркнул, что важным итогом 2002 года стало выполнение всех показателей бизнес-плана.**

Полно и своевременно был удовлетворен спрос населения на введенные в 2002 году в обращение на-

личные евро. Успешно осуществлялось и продвижение нового банковского продукта — обезличенных металлических счетов физических и юридических лиц. Следует отметить также и начало операций со стандартными слитками серебра во Владимирском отделении. В итоге за 2002 год ВВБ СБ РФ реализовал почти 1,1 т серебра.

Более чем на 22% увеличился объем проводимых документарных операций, выросло количество Клиентов, использующих расчеты в аккредитивной и иных документарных формах. Увеличение видов предлагаемых документарных аккредитивов и схем финансирования позволило увеличить доходы ВВБ СБ РФ от проведения документарных операций почти в четыре раза.

Основные цели на 2003 год — выполнение всех показателей бизнес-плана, увеличение доходов от проведения валютно-обменных операций за счет гибкой курсовой политики и расширения филиальной сети и развитие операций с обезличенными металлическими счетами (ОМС). Будет совершенствоваться также организация покупки слитков драгоценных металлов на вторичном рынке.



**Планы развития рынка вкладов и услуг для частных Клиентов представила начальник отдела вкладов УВИРН А. А. Пonomарева.**

В последние годы работа Банка в области привлечения денежных средств населения на счета по вкладам происходила в благоприятных условиях. Эти условия характеризовались динамичным ростом рынка вкладов населения, опережающим темпы роста денежных доходов населения, что в конечном итоге способствовало росту склонности населения к организованному сбережению. В итоге доля средств, направляемых во вклады, заметно увеличилась.

Таким образом, сегодня основная задача в этом направлении — сохранение доминирующей роли в условиях возрастающей конкуренции со стороны коммерческих банков. В дальнейшем также планируется продолжить развитие вкладов с длительными сроками хранения, в том числе за счет вкладов, на которые перечисляются денежные доходы населения (заработная плата, пенсия и прочие).

Для решения вышеуказанной задачи предполагается продолжить работу по перечислению денежных доходов населения на основе уже существующих договорных отношений с предприятиями и организациями, а также привлечение к сотрудничеству в данном направлении новых Клиентов из числа юридических лиц. Операции по переводам планируется развивать за счет усиления контроля за сроками и порядком исполнения простых переводов. Они востребованы в основном гражданами со средним и невысоким уровнем доходов. Предстоит расширить перечень подразделений Банка, осуществляющих срочные переводы, которые пользуются популярностью у более состоятельных Клиентов Банка, предъявляющих повышенные требования к уровню сервиса и скорости совершения указанных операций. Кроме того, предполагается усилить влияние Банка на рынке переводов в страны СНГ и Балтии.

Платежи населения как самую массовую услугу Банка, предполагается развивать за счет внедрения новых, более совершенных технологий: использования штрих-кодирования, операций биллинговых центров. Одновременно Банк рассчитывает более активно проводить работу по заключению договоров с предприятиями и организациями на прием платежей на предоплату услуг (за пользование мобильной связью, доступ в Интернет). Развитие операций с расчетными чеками планируется за счет наращивания объема уже заключенных договоров, а также благодаря привлечению на обслуживание предприятий и организаций среднего бизнеса, реализующих автотранспорт, радиоаппаратуру и получающих таким образом возможность освободиться от налога с продаж.

**О работе сектора рисков Волго-Вятского банка рассказала его начальник И. И. Смирнова.**

Прошедший 2002 год стал годом создания реально функционирующей системы риск-менеджмента в нашем Банке. В этот период была разработана нормативная база, определяющая



&lt;&lt;&lt; Начало на стр. 4-5



порядок лимитирования основных банковских рисков, проведена работа по организации взаимодействия службы Аппарата Банка по оценке рисков как с профильными и бизнес-подразделениями, так и с Центральным Аппаратом Сбербанка России. Кроме того, были внедрены и освоены новые инструменты оценки возможных рисков, разработаны предложения по доработке методологических подходов к оценке кредитных рисков.

Стратегической задачей является совершенствование принципов работы Банка по оценке и управлению возможными рисками, которые в силу специфики формирования банковских активов представляют наибольшую опасность с точки зрения потенциальных убытков. Планируется проведение не только соответствующей работы в Аппарате Банка, но и, что особенно важно, методологической работы с отделениями, на долю которых приходится порядка 70% кредитного портфеля ВВБ. Такая задача может быть реализована посредством организации на местах риск-подразделений или выделения отдельных сотрудников, работающих по данному направлению.

Волго-Вятский банк и в дальнейшем будет уделять особое внимание соблюдению лимитной дисциплины в отделениях, оценке рисков крупных заемщиков ВВБ, а также операциям, связанным с повышенным риском. Вместе с тем планируется продолжить политику расширения полномочий отделений.

Волго-Вятский банк и в дальнейшем будет уделять особое внимание соблюдению лимитной дисциплины в отделениях, оценке рисков крупных заемщиков ВВБ, а также операциям, связанным с повышенным риском. Вместе с тем планируется продолжить политику расширения полномочий отделений.



**Задачи сектора маркетинговых исследований на ближайшее будущее раскрыл его начальник К. В. Захаров.**

Проведенные в 2002 году исследования в большей степени были нацелены на выявление уровня спроса по основным банковским продуктам, для различных сегментарных групп Клиентов. Кроме решения основной задачи — определение уровня спроса на банковские услуги, — также определялось соответствие параметров продуктовой линейки ВВБ СБ РФ требованиям рынка. При этом выявлялись конкурентные преимущества и недостатки ценовых характеристик и качества обслуживания, а также определялась эффективность рекламных кампаний Банка.

На 2003 год в планах сектора — проведение тестовых исследований по результатам исполнения подразделением мероприятий в рамках разработанных планов. По результатам таких исследований определяется уровень спроса на новые услуги банка, а также выявляются потребности быстрорастущих рынков (пластиковые карты для индивидуальных держателей, новые формы кредитования физических лиц). Разумеется, продолжится работа и по мониторингу конкурентной среды.

Приоритетной задачей для сектора станет выработка предложений по улучшению качества обслуживания Клиентов. Отделениями ВВБ СБ РФ уже проводится работа по реализации предложений сектора, направленных на улучшение качества обслуживания Клиентов — физических лиц при реализации им кредитных продуктов.

Залогом успешной работы сектора будет являться тесное сотрудничество с бизнес-подразделениями Банка по реализации намеченных планов, а также творческий и нестандартный подход при проведении исследований. Ведь маркетинг — это голос рынка, его нужно внимательно слушать.

**О задачах в сфере автоматизации рассказал начальник Управления автоматизации банковской деятельности В. Н. Караванов.**

Главным направлением развития информационных технологий в Сбербанке России является



построение централизованных автоматизированных систем.

В качестве основной АБС была выбрана автоматизированная система СОФИЯ ВМС. Разработан план создания ЦАБС Волго-Вятского банка, который утвержден 21 января 2003 года.

Построение централизованной АБС ВВБ производится поэтапно. Первый этап заключается в создании централизованных АБС отделений, а именно в унификации программного обеспечения на базе АС София. Использование единых инструментов дает единые технологии и правила по всем направлениям банковской деятельности.

Реализация первого этапа позволит к началу 2005 года построить ЦАБС в каждом отделении и создать необходимую автоматизированную инфраструктуру для Банка. Количество централизованных подразделений будет расти примерно на 200 в год и к 2006 году составит 1100.

Второй этап заключается в объединении баз данных отделений и построении централизованной АБС Банка.

На сегодняшний день можно констатировать, что работы по созданию ЦАБС в Волго-Вятском банке перешли от уровня разработки к практическим мероприятиям.



**О развитии банковских технологий присутствующим на совещании рассказал А. А. Курьянов.**

В текущем году начат период унификации программного обеспечения на базе тиражируемой в подразделениях Банка автоматизированной системы СОФИЯ ВМС. Ее комплексное внедрение рассматривается не только как средство снижения номенклатуры эксплуатируемого ПО и снижения издержек, связанных с его сопровождением, но и как средство унификации используемых технологий. АС СОФИЯ-ВМС позволяет автоматизировать работу внутренних структурных подразделений отделений как в режиме *on-line*, так и в режиме *off-line*.

В качестве базового технического решения отделениям будет предлагаться подключение операционного отдела, всех дополнительных офисов и крупных операционных касс вне кассового узла (при наличии необходимых каналов связи) к централизованной базе данных в режиме *on-line*. Эта программа будет осуществляться посредством установки модуля «Автономный филиал». Таким образом, результатом комплексного внедрения тиражируемой АБС является централизация на уровне аппарата отделения 100% счетов юридических лиц, 100% ссудных счетов физических и юридических лиц и более половины счетов по вкладам населения.

Это, в свою очередь, позволяет централизовать на уровне аппарата отделения основную часть функций, не связанных непосредственно с обслуживанием Клиентов, освободив фронтальные подразделения от технической работы. Результатом комплексного внедрения АС СОФИЯ ВМС во всех отделениях Волго-Вятского банка является реализация первого этапа централизованной АБС Аппарата Банка в соответствии с технологическими принципами и планами Сбербанка России.

**Таковы вкратце некоторые выступления, прозвучавшие на производственном совещании в Чебоксарах. Суммируя все сказанное, можно сказать: итоги работы Банка в прошлом году оказались даже лучше запланированных.**

**Однако планы на будущее еще более амбициозны. А для их достижения от каждого из нас требуется максимум профессионализма, преданности корпоративному духу Сбербанка и, что не менее важно, готовности к напряженной командной работе.**

## МЫ И ГОВОРЯТ МОЛОДЫЕ СПЕЦИАЛИСТЫ

**Основа финансовой стабильности и высокой деловой репутации Владимирского отделения № 8611 Сбербанка России — коллектив высококвалифицированных сотрудников. Руководство Банка дает возможность проявить свои деловые качества и приветствует свежие взгляды и новые идеи молодых специалистов. На сегодняшний день в коллективе Отделения количество сотрудников в возрасте до 30 лет превышает 35%. Ведется активная работа по привлечению наиболее перспективных выпускников ведущих высших учебных заведений области на работу и производственную практику в подразделения Банка. Молодые специалисты с удовольствием участвуют в конкурсах профессионального мастерства, предлагают свои идеи по совершенствованию деятельности Банка. Так, работы семи специалистов, написавших лучшие эссе на тему «Мои предложения по улучшению деятельности подразделения, в котором я работаю», направлены на третий отборочный тур по созданию Совета молодых специалистов при Волго-Вятском банке Сбербанка России.**

В этом выпуске «Вестника» мы хотим дать возможность этим молодым людям рассказать о себе. Корреспондент газеты задал им следующие вопросы:

1. Чем Вас привлекает работа в Сберегательном банке?
2. В чем Вы видите развитие в своем направлении работы?
3. Если бы Вы стали руководителем подразделения, что бы Вы изменили?

Вот что нам ответили наши молодые коллеги.

**Наталья Лапшина, инспектор отдела выдачи кредитов физическим лицам Управления кредитования:**



1. Сберегательный Банк России — современное, универсальное, кредитное учреждение. Он был и остается одним из ведущих финансовых институтов России и прекрасно известен далеко за ее пределами. Поэтому работу в нем считаю престижной. Главными достоинствами Сбербанка, на мой взгляд, являются стабильность и предсказуемость. Об этом свидетельствует доверие со стороны Клиентов.

Работа привлекает меня возможностью применить свои знания на практике, полностью раскрыть свой потенциал, повысить профессиональный уровень. А работа сотрудника кредитного отдела нравится мне своим многообразием. Ведь она включает в себя, кроме специальных навыков, еще и знания психологии, необходимые при работе с людьми.

2. Сейчас Сбербанк выходит на новый уровень обслуживания Клиентов. Это очень важно с точки зрения конкуренции: ведь качество и спектр предоставляемых услуг являются определяющими факторами при выборе Банка. Здесь важную роль играет реклама.

На мой взгляд, главной целью кредитного отдела является эффективное управление кредитными ресурсами при минимальных рисках. Для достижения этой цели необходимо увеличивать число заемщиков, наращивать объемы кредитования. В настоящее время населению предложено большое количество видов кредитов, отличающихся друг от друга по срокам и видам обеспечения, по процентным ставкам и другим условиям. Расширение набора кредитных продуктов — одно из основных направлений развития кредитования.

В настоящее время одной из самых актуальных проблем является расширение кредитования частных лиц с уменьшением риска невозврата ссуд или просрочки платежей по кредиту.

Особое внимание я бы уделила снижению этого риска. Риск можно снизить путем модифика-

ции методики оценки платежеспособности потенциального Клиента. То есть наряду с финансовыми показателями (размер заработной платы, уровень доходов) учитывать и другие факторы: репутацию заемщика, его надежность. Для этого необходимо разработать новую анкету для ссудозаемщика, обрабатываемую на компьютере. Основные вопросы должны вноситься в опросник (обрабатывается автоматически). Все данные о Клиенте должны поступать в одну из баз данных: архив невыданных ссуд (если заемщику было отказано) и архив действующих кредитных договоров. Это повысит эффективность работы кредитной и всех других служб.

3. Став руководителем, я попыталась бы минимизировать время оформления кредитных документов. Для всех наших заемщиков важен срок получения кредита. Здесь замедляющим фактором является длительность документооборота. Необходимо ускорить взаимодействие всех служб, задействованных в процессе выдачи кредитов, а также усовершенствовать программное обеспечение.

**Алексей Клюев, старший инспектор отдела по организации работы со вкладами населения и банковскими картами:**



1. Наиболее интересен вопрос о том, почему молодые специалисты приходят работать в Сбербанк и почему наш Банк является ориентиром для лучших в своей профессии.

На мой взгляд, главным преимуществом работы в Сбербанке является то, что

молодому специалисту предоставляется возможность реализации и развития его деловых качеств. Здесь генерируются и воплощаются в жизнь новые идеи и для этого создаются соответствующие условия. Уникальность Сбербанка заключается не только в филиальной сети, охватывающей широчайшую географию России.

Сберегательный банк является сложной системой, использующей труд специалистов различного профиля. Это обстоятельство обусловлено разнообразием услуг, предоставляемых сегодня.

Как правило, в штате подразделения Банка есть узкие специалисты, досконально знающие специфику данного направления в работе. На этих специалистах возлагается выполнение наиболее критичных функций.

Что касается молодых сотрудников, то руководитель подразделения старается не регламентировать жестко круг их обязанностей, привлекая к выполнению разноплановых поручений и таким образом позволяя проявлять творческую инициативу и активно взаимодействовать с представителями различных служб Банка и клиентурой.

Такой способ распределения обязанностей позволяет и достаточно быстро оценить потенциал специалиста, и впоследствии доверить ему тот участок работы, на котором, с одной стороны, способности специалиста будут использоваться с максимальным эффектом для Банка, с другой — будет обеспечена возможность развития способностей и совершенствования профессиональных навыков. И это, я считаю — правильно.

Отрадно, что в Банк приходят молодые, энергичные люди с хорошим образованием. По моему убеждению, во многом благодаря профессионально поставленной работе с персоналом, созданию оптимальных условий для самореализации большая часть молодых специалистов находит свое место в системе Банка и вносит значительный вклад в общий результат его деятельности.

Молодые специалисты с их здоровыми амбициями обеспечивают Банку постоянный приток как новых идей, так и энергии для их реализации.

2. Сбербанк с его мощной ресурсной базой как никакая другая организация позволяет внедрять проекты уникальные по масштабу (возьмите, например, автоматизированную систему «СБЕРКАРТ»).

Разумеется, внедрению той или иной идеи предшествует этап оценки эффективности будущего проекта, ведь Банк не может себе позволить вкладывать финансовые, человеческие, информационные ресурсы в проект, характеризующийся высокой степенью риска. Поэтому жестко регла-



# НАШ БАНК

## ВЛАДИМИРСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ № 8611

ментированные требования предъявляются к проектам именно на стадии их предварительного отбора. Несмотря на существующее мнение о завышенности предъявляемых в Сбербанке к бизнес-проектам требований, считаю их в большинстве случаев обоснованными.

3. Одной из задач, стоящих перед молодыми специалистами, является ликвидация стереотипа о консервативности, «неповоротливости» Сбербанка. Возможности Банка позволяют претворять в жизнь самые смелые идеи — нужно лишь быть готовым на любом этапе отстаивать их перспективность и практическую значимость.

**Владислав Гольцев, начальник сектора ресурсов отдела ресурсов и ценных бумаг:**



1. Работая в Сбербанке, чувствуешь, что ты работаешь не только ради денег, что приносишь настоящую пользу людям. Ведь наш Банк обладает такой мощной ресурсной базой и филиальной сетью. Он реально стимулирует развитие предприятий, а как следствие —

содействует росту экономики в целом по стране. Кроме того, у нас в отделении сложился дружный, высокопрофессиональный коллектив, который способен решать задачи любой сложности.

Лично мне работа в Сбербанке позволяет мне расширять свой кругозор.

2. Развитие своего направления работы я вижу во внедрении новых высокодоходных инструментов денежного и фондового рынков.

На мой взгляд, наиболее перспективными могли бы быть арбитражные операции на рынке FOREX, межбанковское кредитование, операции с акциями корпоративных эмитентов, а также с субфедеральными и муниципальными ценными бумагами.

3. Если бы я был руководителем своего подразделения, то уделял бы большее внимание увеличению непроцентных доходов по комиссиям услугам, а именно по брокерским. Я также провел бы широкую рекламную кампанию, направленную на популяризацию ценных бумаг, и обеспечил доступ Клиентов к аналитической информации о ходе биржевых торгов. Также для привлечения новых Клиентов, считаю, необходимо повысить качество обслуживания по операциям с векселями. Для этого нужно открыть в отделениях и универсальных филиалах дополнительные окна по выдаче и оплате векселей.

**Эльмира Мустафина, инспектор отдела выдачи кредитов физическим лицам Управления кредитования:**



1. Сбербанк России — сильная, стабильная развивающаяся структура. Считаю, что работать здесь для любого молодого человека интересно и престижно. Также, что немаловажно, работникам предоставляется гарантированный социальный пакет, есть возможности

профессионального роста. Конечно, самое главное — любимая работа. Например, моя работа связана не только с расчетами и документооборотом, но и с общением с людьми разного возраста, профессий, слоев общества. Мне приходится проявлять не только знания экономических предметов, но и психологии, принимать своевременные решения.

Оценка кредитоспособности — творческий процесс, требующий от кредитных работников широкого кругозора. Кредитный работник должен попытаться предвидеть как будущее состояние дел заемщика, так и все случайные обстоятельства, которые могут на них повлиять. Ведь бывает, что не всегда даже материально обеспеченный Клиент выражает готовность строго соблюдать условия соглашения.

Также является привлекательным тот момент, что Банк активно внедряет передовые достижения в области информационных банковских технологий, рабочие места автоматизированы.

2. В планах расширения предоставляемых услуг — увеличить перечень целей кредитова-

ния. Например, помощь молодым семьям, нуждающимся в жилье, — совместные программы с администрацией (на региональном уровне), сокращение сроков предоставления кредита. Правда, для этого потребуются максимально возможная автоматизация его выдачи.

3. Если бы я была руководителем, то я проанализировала бы существующую организацию работы — стараясь устранить недочеты — и объединила с учетом опыта работы аналогичных подразделений других банков и мирового опыта в целом. Рассмотрела бы также и возможность развития новых экспериментальных направлений.

Все это должно быть при организации работы в едином направлении пяти основных подразделений, задействованных в выдаче кредитов: кредитного и юридического отделов, службы безопасности, бухгалтерии, работников, занимающихся программным обеспечением.

На мой взгляд, также назрела необходимость организовывать выезды работников с целью просвещения потенциальных Клиентов на местах.

А вообще я считаю, что нашему Банку необходимо в сфере кредитования произвести определенную модернизацию работы. В частности, необходимо: сократить время на обработку документов путем максимальной автоматизации выполняемых работ; создать наиболее благоприятные условия для привлечения широкого круга новых заемщиков, таких как уже произведенное снижение процентных ставок по вновь выдаваемым кредитам; учитывать потребности всех слоев населения при расширении перечня целей кредитования; увеличить долю физических лиц в кредитном портфеле в целом.

**Сергей Яковлев, ведущий инспектор отдела обслуживания юридических лиц и бюджетов Операционного управления:**



1. Сбербанк России, бесспорно, имеет богатейший опыт работы по обслуживанию физических лиц и очень активно и успешно продвигается в сфере обслуживания юридических лиц. Его надежность и устойчивость в среде жесткой конкуренции не раз подтверждалась и

не подлежит сомнениям. Вместе с этим Банк динамично развивается, идя в ногу со временем, и предлагает своим Клиентам все новые и новые услуги.

Именно поэтому работа в Сбербанке банке и привлекательна для меня. Здесь есть возможность реализовать себя, работать с крупнейшими Клиентами региона и находясь в самой гуще событий, активно участвовать в развитии сферы банковских услуг. Сбербанк дает возможность погрузиться в интересную перспективную работу и, что немаловажно, получать за это нормальную гарантированную заработную плату.

2. Уже на протяжении трех лет я занимаюсь продвижением, на мой взгляд, одним из самых интересных и перспективных продуктов — АС «Клиент—Сбербанк», и нашему отделению удалось достичь в этом направлении неплохих показателей: на сегодня около 55% всех дебетовых оборотов Операционного управления проходят именно по этой системе. Первоначально имея своей целью облегчить и ускорить расчетно-кассовое обслуживание, сегодня АС «Клиент—Сбербанк» все больше интегрируется в другие банковские сферы, например: зарплатные проекты (передача списков на зачисление заработной платы); кредитование (работа со ссудными счетами, в том числе с овердрафтными); работа с ценными бумагами (прием заявок и уведомлений на приобретение векселей).

Кроме того, с применением АС «Клиент—Сбербанк» открылись новые возможности, которые мы готовы предложить своим Клиентам, например финансовый мониторинг. Это же очень интересно! Теперь предприятия и организации имеют возможность контролировать денежные потоки своих филиалов и аффилированных структур режиме on-line.

Если говорить о перспективах, на мой взгляд, интеграция системы в другие сферы банковских услуг будет только усиливаться, появятся новые потребности и соответственно найдутся новые решения, например, использовать «Клиент—Сбербанк» для осуществления деловой перепис-

ки между Клиентом и Банком. Кроме того, будет неуклонно расти число работающих со своими счетами (как рублевыми, так и валютными) с использованием АС «Клиент—Сбербанк», что позволит им работать более оперативно и повысит качество обслуживания. Что касается успехов, то надо сказать, что нам уже многое удалось, и в этом заслуга всего коллектива работающего с АС «Клиент—Сбербанк». Здесь и работники Управления автоматизации, и работники Операционного управления. На сегодняшний день полный спектр услуг, предоставляемых с помощью системы, может предложить Клиентам не только головное отделение во Владимире, но и отделения в 12 районах области.

3. И все равно, как мне кажется, системе «Клиент—Сбербанк» нужно уделять больше внимания, поскольку эта сфера банковских услуг развивается быстрыми темпами и потребностями в ней все возрастает. Необходимо жить не только сегодняшним днем, но и думать на перспективу. С ростом числа Клиентов значительно увеличился объем работ, связанных с их сопровождением — как техническим, так и документарным. Следовательно, уже сейчас возникает необходимость в увеличении штата занимающихся данной работой. Нужно регулярно проводить обновление используемого оборудования для повышения качества услуги. Кроме того, есть необходимость организовать «горячую линию» «Клиент—Сбербанк» с выделением отдельного городского номера для оказания консультационной помощи Клиентам.

**Владимир Сальников, старший инспектор сектора ценных бумаг отдела ресурсов и ценных бумаг:**



1. Работа в Банке привлекает прежде всего возможностью постоянного повышения своего профессионального уровня за счет анализа огромного потока информации, который проходит через тебя в процессе работы: состояние финансового рынка страны, колеба-

ния курсов валют и ценных бумаг, социально-экономическая ситуация в регионе, изменения в финансовом, налоговом и гражданском законодательстве и т. д. Квалификация банковского специалиста является, на мой взгляд, наиболее высокой и востребованной во многих сферах общественной жизни.

2. Развитие моего направления деятельности напрямую связано с текущим состоянием фондового рынка страны. Так, в 1996–1997 годах на подъеме был рынок государственных ценных бумаг, и основная часть доходов приносили операции с ГКО—ОФЗ. В тот период даже не требовалось рекламной кампании: желающих заработать на краткосрочных инвестициях было достаточно. В дальнейшем приоритетным направлением стали операции с векселями.

В настоящее время рынок госбумаг (как и собственных финансовых ценных бумаг Сбербанка) интересен только для долгосрочного инвестора, желающего получить незначительный, но гарантированный доход. Биржевой рынок акций, являясь более опасным, обеспечивает при грамотном подходе максимальную доходность.

Не случайно большинство Клиентов, обслуживаемых в данном сегменте рынка, — физические лица, которые рискуют только собственными средствами. Единственная возможность расширить круг Клиентов за счет юридических лиц — это доверительное управление, то есть гарантия Банка обеспечить определенный доход на вложенные средства. К сожалению, Банк такой услуги пока не оказывает ввиду крайней нестабильности рынка.

По моему мнению, не следует отдавать предпочтение тому или иному направлению. Так, одним из перспективных среди них является брокерское обслуживание на рынке облигаций Санкт-Петербурга. Еще одним принципиально новым для нас видом деятельности может стать выполнение функций андеррайтера — организация выпусков, размещение и обслуживание облигационных займов крупных предприятий.

В любом случае каждое новое направление требует соответствующей подготовки. Так, специалист по ценным бумагам сочетает в себе знания экономиста, бухгалтера и юриста, а также ряд специфических навыков.

3. На мой взгляд, основная задача руководителя — это организовать работу своего подразделения как единой команды, делающей одно общее дело. В нашем отделе при относительной небольшой численности достигнуто максимальная взаимозаменяемость сотрудников, и подобную организацию труда я считаю оптимальной.

### • ФАКТ •

## ВВБ ПРОДАЕТ БОЛЬШУЮ ЧАСТЬ СЕРЕБРА,

### РЕАЛИЗУЕМОГО СБ РФ

**В 2002 году Волго-Вятский банк Сбербанка России продал 53% серебра, реализованного Сбербанком в целом, а в I квартале 2003 года этот показатель достиг уже 88%.**

Каждый год наш Банк заключает договоры с переработчиками вторичных драгоценных металлов и покупает у них несколько сотен килограммов серебра в слитках. Уникальность ситуации в том, что, несмотря на отсутствие в регионе месторождений серебра, переработчики «добывают» его на территории Нижегородской области и соседних регионов. Благородный металл получают из вторсырья — радиотехнических изделий, деталей ракет и самолетов, телефонных станций, компьютеров...

Все закупленные нами серебряные слитки — мерные. Это своеобразное «ноу-хау» Волго-Вятского банка — ведь в основном на рынке драгметаллов предлагаются стандартные слитки весом 28–32 кг. Весят они много и стоят дорого. Такие слитки неудобны для покупателей, использующих серебро в небольших количествах. Например, для ювелирных мастерских или даже промышленных предприятий, расходующих всего 10–15 кг в месяц. Кроме того, для работы с маленькими слитками не нужно специальное оборудование и для их покупки не приходится отвлекать лишние деньги на значительный срок.

В 1999 году ВВБ договорился с Приокским заводом цветных металлов (г. Касимов, Рязанская область) об изготовлении маломерных серебряных слитков. Завод стал отливать серебро в формах для золотых килограммовых слитков, и на выходе мы получили серебряные слитки весом 600–700 г. Себестоимость производства оказалась низкой, поскольку слитки могут иметь произвольную массу и не требуют в отличие от золотых идеальной точности отливки. Это устраивает всех. Банк доволен тем, что себестоимость продукта невысока, а Клиенты — тем, что розничная цена серебра в итоге получается низкой и зависит от индивидуального веса слитка. Завод изготавливает мерные слитки по нашему заданию и только для нас — это своего рода эксклюзив.

Много таких Клиентов в Павловском отделении (Нижегородская область), в 1999 году получившем разрешение на работу с цветными металлами. Павловчане оборудовали кладовую, т. е. установили весы, и начали активно работать. Клиентам настолько это понравилось, что они специально перестроили под наши слитки свои технологические процессы. Ведь их выгода еще и в том, что за серебром теперь не приходится ездить в другие города. Павловское отделение за I квартал 2003 года продало 70 кг серебра в мерных слитках. Темпы продаж в этом году увеличились в четыре раза, так как за весь 2002 год было продано 130 кг. Можно сказать, что наш Банк обеспечил замкнутый цикл от производителя серебра до его промышленного потребителя, и этот «круговорот» серебра теперь происходит через ВВБ.

После образования ВВБ было проведено исследование потенциальных потребителей драгоценных металлов на территории всего Волго-Вятского региона. Выяснилось, что большое количество таких предприятий находится во Владимирской области. Владимирскому ОСБ была оказана методологическая помощь, и в 2002 году оно приступило к работе со слитками. Особенность работы здесь в том, что владимирские Клиенты активно применяют именно стандартные слитки весом 30 кг — там потребление серебра на порядок выше.

Владимирцы смогли создать такую технологию взаимодействия с Клиентами, при которой срок от заключения до окончания сделки составляет не более трех дней. Ценовые условия сделок конкурентоспособны, несмотря на то что в 200 км от Владимира находится Москва с большим количеством коммерческих банков. Если в 2002 году Владимирское ОСБ продало 900 кг серебра, то в I квартале 2003-го — уже 1100 кг. Среди его клиентов ЗАО «Кольчуг—Мицар», производитель столовых приборов, и ювелирный завод «Адамант», один из крупнейших российских производителей ювелирных изделий и другие.



• КОНКУРС •

ПОДВОДИМ ИТОГИ  
И НАЗЫВАЕМ ЛУЧШИХ

В нашем Банке с успехом прошел конкурс на лучшую идею по обслуживанию корпоративных Клиентов. Сегодня мы назовем его победителей и расскажем об их работах.

Итак, 1-е место с работой «Эффективное использование метода рыночного сегментирования в целях привлечения на обслуживание корпоративных Клиентов» заняла **Н. Н. Трошина**, Владимирское отделение № 8611.

В основу ее идеи заложен принцип второй сегментации Клиентов, в данном случае по характеру производственной деятельности. Аргументом в пользу предлагаемой методики служит опыт Владимирского отделения по привлечению на обслуживание предприятий, входящих в областную топливную ассоциацию. Для них были установлены индивидуально наиболее привлекательные условия обслуживания. Данная идея может быть реализована во всех отделениях ВВБ СБ РФ.

2-е место досталось работе «Использование в расчетах между Клиентами Сбербанка России непокрытых документарных аккредитивов» **А. А. Пищик**, Чувашское отделение № 8613.

Внедрение данной идеи является целесообразным и имеющим перспективы, хотя, как отмечено автором, необходима доработка нормативной базы.

3-е место занял **М. В. Макаров**, Владимирское ОСБ № 8611, с работой «Стимулирование продажи банковских продуктов корпоративным Клиентам с помощью информационных киосков как составляющей аудиовизуальной системы».

Автор предлагает оснастить операционные залы, обслуживающие юридических лиц, информационными киосками. Когда у Клиента возникает конкретный вопрос, он может решить его с помощью информационного киоска, который содержит всю необходимую справочную информацию. Реализация данной идеи будет способствовать повышению информированности Клиентов о спектре предоставляемых банковских услуг, качества обслуживания, уровня «открытости, дружелюбности» Банка для Клиента, укреплению имиджа Банка как высокотехнологичной организации.

3-е место присуждено **С. А. Перфилову**, также из Владимирского отделения № 8611, работа «Нейросетевые модели как инструмент маркетинговой стратегии Банка по привлечению юридических лиц».

Идея предполагает использование нейросетевых технологий в маркетинговых исследованиях как инструмента прогнозирования предпочтений новых Клиентов Банка, так и для прогнозирования развития финансового рынка.

3-е место заняла и **Л. Н. Абатурова** из Кировского отделения № 8612 с работой «Привлечение на РКП промышленных предприятий региона».

В представленной идее содержится новый подход к определению качества работы операционно-кассовых работников Банка и возможному в связи с этим стимулированию данной категории персонала.

Поощрительными премиями были также награждены авторы идей:

«Интернет-консультант», автор **В. М. Ушков**, Борское отделение № 4335 (Нижегородская обл.).

«Расчетная сеть Сбербанка России — источник информации для привлечения дополнительных средств Клиентов», автор **А. Н. Малышев**, Чувашское отделение № 8613.

«Кредитование субъектов малого предпринимательства с участием муниципальных образований», автор **И. И. Малаховская**, Арзамасское отделение № 368 (Нижегородская обл.).

Теперь конкурс станет традиционным. А это значит, что мы познакомимся еще со многими интересными идеями.

СОЗДАЙТЕ СЕБЕ ИМИДЖ!

СОВЕТЫ ПСИХОЛОГА

Сегодня нашу постоянную рубрику продолжает **Нина Ивановна Зотова**, психолог Мордовского ОСБ

Любая организация — это сложный организм, основой жизнедеятельности которого является корпоративная культура. Собственно говоря, корпоративная культура — это атмосфера, которая нас окружает, — все, с кем или с чем мы имеем дело на работе.

Корпоративная культура тесно связана с понятием имиджа, т. е. образа, представления. А корпоративный имидж организации создают работающие в ней люди. От их профессионализма и от атмосферы, царящей в коллективе, зависит успех любой компании.

Одно из важнейших условий создания имиджа — знание правил этикета и умение следовать им. Соблюдение шести заповедей делового этикета поможет сформировать имидж, достойный лучших образцов. Эти заповеди просты: *делайте все вовремя; не болтайте лишнего; будьте любезны и доброжелательны; думайте не только о себе, но и о других; одевайтесь как положено; говорите и пишите хорошим языком.*

Последняя заповедь — одна из самых важных. Ведь правильная речь — один из существенных показателей образованности, воспитанности и общей культуры человека. Имидж любой организации зависит от того, насколько грамотно разговаривают и ведут деловую переписку ее руководители и служащие. Следующий принцип

— это точность во времени и в данных обещаниях. Заставлять себя ждать — это не просто пренебрежение к точности, но еще и проявление неуважения или пренебрежения к интересам партнера. Так же обстоит дело и с обещаниями. Их невыполнение приводит к потере доверия и ставит под сомнение надежность всей компании. Умение сказать «нет» — самое трудное.

Заповедь «не болтать лишнего» всем знакома, но от этого исполнять ее ничуть не легче. Поэтому конкретизируем данный принцип. Пусть он звучит так: «никогда не надо говорить о людях плохо». А особенно неприлично и некрасиво разглашать личные тайны, доверенные вам в интимных разговорах коллегами.

Очень важно, чтобы в фундаменте этикетного поведения лежали нравственные принципы отношения к людям, тогда и ваша улыбка, и ваша вежливость, и ваши хорошие манеры никто не назовет лицемерными.

В число элементов, составляющих имидж организации, входит и умение ее сотрудников правильно одеваться. Одежда не только влияет на состояние нашего «я», но и делает нас привлекательными. Большая часть наших коллег — женщины. Как же должна одеваться служащая Банка, деловая женщина?

Очень важно учесть два таких момента: во-первых, одежда должна не мешать, а помогать в работе, женщина должна чувствовать себя удобно и нравиться себе. Костюм или платье должны соответствовать времени года и не обращать на

себя внимание экстравагантностью. В одежде должно быть два, максимум три цвета. Что украшает женщину? Прежде всего — прическа, затем туфли, сумка и бижутерия. Не рекомендуется приходить на работу в джинсах. Не следует появляться в офисе и в платье с глубоким декольте. Отрицательное впечатление производит архаичный или, наоборот, ультрамодный фасон, отсутствие макияжа или вызывающий макияж, мини- или макси-юбки, затемненные очки.

А как должен одеваться деловой мужчина? Главный предмет туалета мужчины — галстук. Мужчина должен иметь три костюма: рабочий, деловой и вечерний. Впрочем, у англичан существует поговорка: джентльмен может иметь один костюм, но — дюжину галстуков к нему.

В служебном этикете нет мелочей. Деловой стиль одежды и поведения создают имидж человека. Кроме того, каждый сотрудник должен быть опрятным, а также стремиться следовать моде, ибо это показатель того, что вы идете в ногу со временем. Вообще больше шансов быть выслушанным будет у того, кто одет достаточно элегантно и одновременно традиционно, а не у того, кто одет по-домашнему или вызывающе экстравагантно.

Можно сказать, что стиль одежды банковского работника — деловой. Изречение «встречают по одежке...», как мы знаем, имеет продолжение: «...провожают по уму». Итак, мы должны быть доброжелательными и компетентными, а позитивный имидж постоянно подкреплять профессионализмом.

СКАНВОРД