

Главный в банке – клиент

Кредит Урал Банк вышел на открытый диалог с горожанами

О том, с какими результатами главный банк города завершает трудный год и какие перспективы ожидают его клиентов в новом 2010 году, в интервью «ММ» рассказал вице-председателя правления КУБа Вячеслав Бердников.

– Вячеслав Викторович, с какими итогами вы завершаете 2009 год?

– Этот год, действительно, был очень непростым. Как и любой бизнес-организации, Кредит Урал Банку пришлось реагировать на финансовый кризис. Но мы по возможности старались сдерживать установление антикризисных мер. Например, держали нетронутыми проценты по вкладам, что позволило нам значительно нарастить портфель. В связи с этим хочу выразить вкладчикам благодарность за доверие. По поводу выхода из кризиса могу сказать, что в третьем и четвертом кварталах ситуация, на наш взгляд, меняется к лучшему. Мы возвращаемся к привычному, докризисному стилю работы, а где-то еще более либерализуем условия. В частности, мы возобновили кредитование в полном объеме, увеличили лимиты и существенно облегчили обеспечение кредитов. Поскольку Банк России в этом году неоднократно снижал процентную ставку, мы вслед за ним оперативно, если можно так сказать, в считанные часы, делали то же самое. Кстати, быстрота принятия решений – одно из преимуществ Кредит Урал Банка: в отличие от других банков, нам не нужно дожидаться указания сверху, и мы можем мгновенно реагировать на изменение рынка и потребности клиента.

– Вы сейчас имеете в виду каких клиентов – юридических лиц или физических?

– Обе категории. С выходом КУБа на новую кредитную политику мы ощутили значительный приток клиентов. С нами возобновляют сотрудничество в новом качестве старые клиенты, и это тоже является свидетельством преодоления последствий финансового кризиса. Мы отменяем антикризисные меры, и клиенты живо реагируют на это. Для физических лиц условия работы с банком стали более комфортными. Двигаться в этом направлении нам помогают СМИ и Интернет, где идет обсуждение работы банка в городе. В частности, на форуме «Магнитогорского металла» мы обратили внимание на ряд ценных замечаний и предложений в адрес нашего банка, поступивших от читателей. Мы корректируем свою работу, учитывая поступившие замечания. Таким образом,



банк готов к открытому диалогу с горожанами, мы в этом заинтересованы.

– Я понимаю, что это системная работа, но все-таки какое из пожеланий интернет-сообщества банку удалось реализовать?

– Мы стали более конкурентоспособными, и сейчас в ряде показателей наши предложения одни из самых привлекательных в городе. Например, мы пошли на значительную либерализацию наших конверсионных операций, то есть снижение курсов продажи-покупки иностранной валюты – как в наличном, так и в безналичном порядке. При этом наш безналичный курс, который не звучит в рекламных целях, стал более выгоден для клиента. Кроме того, мы провели большую работу, существенно дополнив пакет услуг для физических лиц кредитными предложениями, снижением ставок аренды депозитных ячеек. Недавно банк внедрил новую программу «Бизнес-класс» для среднего класса, в которой предлагается набор банковских операций, предназначенных именно для этой категории людей: начиная от кредитной карты, заканчивая персональным менеджером и другими возможностями.

– То есть банк заинтересован во внешнем обсуждении его политики?

– Мы благодарны горожанам за такую возможность взглянуть на себя со стороны, глазами наших клиентов. Будем и впредь чутко реагировать на высказанные замечания. Тем более, на нашем сайте появилась возможность по электронной почте отправить нам информацию или же сообщить ее через единый телефонный номер. Такую «корреспонденцию» внимательно изучаем и при необходимости немедленно реагируем на какой-либо вопрос.

– Выглядит довольно существенно, особенно если учесть, что эти изменения произошли в течение последних месяцев, за короткий промежуток времени. Какие нововведения банк планирует в ближайшем будущем?

– Для облегчения доступа к банковским операциям мы начинаем работу по оптимизации интернет-банка, который в связи с бурным развитием Интернета и информационных технологий является, наверное, одной из ключевых услуг. Также в ближайших планах – развитие автоматизированных способов работы с клиентами. Мы также не прекращаем заявленную

работу по переходу на стандарты Газпромбанка, и в первую очередь это касается технического и технологического перевооружения. Конечно, все эти процессы отразятся на внешней работе с клиентами и должны сделать наше партнерство еще более комфортным.

Должен заметить, что в Кредит Урал Банке работает прежняя сильная команда. И я благодарен коллективу, который выстоял в сложное время.

– Сегодня имидж и восприятие банка в городской среде складываются не только из деталей его финансовой политики, но и социальной активности, степени участия в решении городских вопросов. Как вы выглядите в этом отношении Кредит Урал Банк?

– Мы с полным правом называемся городским банком, учрежденным и работающим в городе Магнитогорске. В 2010 году мы уже заложили основу для социаль-

ной сферы. Мы решили принять участие в нескольких важных для Магнитогорска проектах. На этот счет уже состоялись переговоры с руководителями городской администрации, инициативной группой горожан, благотворительными фондами. Определенную часть своей прибыли в будущем году Кредит Урал Банк направит на социальные цели. Одна из таких программ – реставрация парка возле бывшего театра имени Горького. Конечно, в городе масса объектов, которые остро нуждаются в благотворительном участии бизнеса в их судьбе. Свою посильную помощь в этот процесс мы обязательно внесем. Кроме того, мы продолжаем давно действующие проекты – такие как «Социальная карта жителя Магнитогорска».

– Замечательное решение. Не сомневаемся в возможностях КУБа, поскольку в этом году его имя снова значится в лидерах среди банков Уральского федерального округа по объему полученной прибыли за 2009 год.

– Это достижение, которым мы гордимся. И не собираемся терять завоеванные позиции в дальнейшем.

– Сотрудничество с одним из главных клиентов Кредит Урал Банка – металлургическим комбинатом – остается таким же плотным?

– Да, это партнерство во всех своих формах является для нас приоритетным. Кроме того, мы активно сотрудничаем с администрацией Магнитогорска. А в последнее время открыли для себя новых интересных партнеров в городе – и среди них не только коммерческие организации.

– Вячеслав Викторович, с какими эмоциями вы, руководитель крупнейшего в городе финансового учреждения, встречаете Новый год?

– Абсолютно оптимистично. Последние месяцы работы укрепили меня в ощущении, что наступающий год будет хорошим. Конечно, точного прогноза никто не даст, но мы, коллектив банка, настроены на лучшее, чего искренне желаю и нашим клиентам. В преддверии Нового 2010 года хочу поздравить горожан с этим светлым праздником, пожелать удачи, счастья и финансового благополучия! А мы будем этому способствовать.

АННА СМЕРНОВА



КРЕДИТ УРАЛ БАНК
ГРУППА ГАЗПРОМБАНКА

В медицинском центре «НАСТРОЕНИЕ»
В новом центре – по новым методам!
ГАРАНТИРОВАННОЕ ИЗБАВЛЕНИЕ от неврозов, навязчивостей, депрессий, нарушений сна, психического нарушения от алкогольной зависимости, в т.ч. пивной.
Пр. К. Маркса, 115/2, т. 295-400, ул. Стрельчатая, 36, т. 288-222, 23-93-51.
Принимает А.А. Балюков, заслуженный врач РФ.
Выдаются бесплатные листы.

Кредит Урал Банк поздравляет всех своих клиентов и жителей города с Новым годом и Рождеством!

ГРАФИК РАБОТЫ
отделений «КУБ» ОАО в новогодние праздники
31 декабря 2009 года все отделения работают с 9.00 до 12.00

Адрес отделения	Рабочие дни (январь 2010 г.)	Время работы	Перечень проводимых операций
ул. Рубинштейна, д. 1а (ост. «Площадь Победы»)	5, 6, 8, 9	с 9.00 до 16.00	операции в валюте РФ
ул. Комсомольская, д. 37 (ост. «Ул. Комсомольская»)	5, 6, 8, 9	с 9.00 до 16.00	операции в валюте РФ
пр. К. Маркса, д. 1726 (ост. «Ул. Завенягина»)	5, 6, 8, 9	с 9.00 до 16.00	операции в валюте РФ и иностранной валюте

1, 2, 3, 4, 7, 10 января 2010 года – ОТДЕЛЕНИЯ НЕ РАБОТАЮТ

КРЕДИТ УРАЛ БАНК
ГРУППА ГАЗПРОМБАНКА

Вы еще не решили, где встретить Новый год?
Мы делаем вам эксклюзивное предложение!

Проведите Новый год и рождественские каникулы в новом коттедже класса «люкс» в ОК «Уральские зори» на озере Банное.

Мы рады предложить вам комфортабельный отдых в однокомнатных и двухкомнатных номерах с питанием и без, новогодний банкет и развлекательную программу на все каникулы.

Дополнительная информация по телефонам: 24-36-78, 25-59-06.

Поздравляем!
Марину Николаевну СОФРОНОВУ,
Николая Владимировича БУСЫЛИКОВА,
Ольгу Ивановну ТОЧИКИНУ,
Петра Александровича АРЧИБАСОВА
с юбилеем!

Желаем удачи, здоровья, любви, доброты. Пусть счастье придет, станут явью мечты.

Коллектив железнодорожного цеха ОАО «Магнитогорский металлургический завод «ММК-МЕТИЗ»

Тренировка характера

БУДЬТЕ УВЕРЕНЫ

ЕСТЬ ЛЮДИ, решительные от природы. Мы их знаем, они среди нас: руководители компаний, спортивные экстремалы, чиновники, криминальные элементы... «Характер», – думаем мы. «Тренировка», – думают специалисты.

Есть ряд приемов, помогающих не просто принять какое-то решение, но, исходя из него, с высокой вероятностью достигнуть цели. Как же стать не просто решительным, но и целеустремленным? В каких случаях, при какой модели поведения цель, скорее всего, будет достигнута?

На Западе систематизировали опыт принятия решений успешными людьми. Наука эта сложная, в одном материале о ней полностью и не расскажешь. Но есть одна особенность, которую необходимо учесть в первую очередь. Это – чего надо избегать, принимая то или иное решение. Итак, несколько ключевых советов.

1. Не думайте, что правильное решение можно принять, обладая только ВСЕЙ необходимой информацией. Вы не можете учесть все внешние факторы – вы их просто можете не знать. Важно хорошо представлять себе картину в целом, с побочными сложностями можно справиться уже по ходу дела. Когда информации для принятия решения, на ваш взгляд, уже достаточно, четко сформулируйте: я принимаю такое-то решение по такой-то причине. И к ожидаемым, и к неожиданным последствиям относитесь философски: если что-то пошло не по плану, надо всего лишь принять другое решение. Но опять же – четко понимая причинно-следственные связи.

2. Не пытайтесь предусмотреть абсолютно ВСЕ последствия своего решения, это невозможно. Рэй Бредбери описал катастрофу человечества, произошедшую потому, что путешественники во времени в прошлом раздавали бабочку. Скорее всего, ваши поступки не столь судьбоносны, кроме того, исправить негативные последствия тоже в ваших силах. Вполне достаточно, если вы, совершенно четко понимая смысл своего первого шага, представляете себе, каким будет второй. Сделав его, вы либо скорректируете свои действия, либо продолжите реализацию изначального плана. В любом случае вы будете видеть

на шаг вперед. Этого мало? Решительные люди говорят, что этого достаточно!

3. Будьте уверены в себе. Это даже не проблема ваших бессонных ночей: верно ли я поступил? Это уже проблема ваших партнеров, смежников и коллег: ваше недоверие к самому себе заметно всем вокруг, люди не смогут вам доверять и могут даже саботировать ваше распоряжение. Если же ваше решение понятно всем, оно не только повышает ваш авторитет, но и дает людям совершенно четкое направление в их деятельности. Это тоже очень важный момент: исполнителям не просто легко выполнять порученное задание, но и, некоторым образом, приятно – они видят, что конечная цель становится ближе с каждым их шагом.

4. Принятое решение должно быть максимально быстро реализовано. Если бы Форд раздумывал, стоит или нет вводить конвейер в процесс сборки автомобилей, Америка, возможно, никогда бы не стала автомобильной державой: это не понравилось бы крепшим профсоюзам, ленивым иммигрантам, избалованным управленцам. Форд сказал, Форд сделал, несогласные могут быть свободны! Наша многолетняя реанимация отечественного автопрома не делает его лучше, ибо слишком много опасений: как бы чего не вышло после его серьезной модернизации.

5. И последнее. Не просто будьте готовы, но ЗНАЙТЕ, что у вас будут промахи. Они, как это ни парадоксально звучит, необходимы. Ведь промах – это не повод для страха: а смогу ли я вообще принять верное решение? Промах – это гарантия хождения следующего верного шага. Именно в этот момент, но не раньше, вы начинаете учитывать считавшиеся несущественными факторы и продвигаетесь вперед еще на шаг. Ваш следующий шаг будет продиктован новой, дополнительной информацией, именно поэтому он будет более верным, чем предыдущий. Вы продолжите свой путь, а не начнете его заново. Счастливого пути!

ДАМИТРИЙ КАРМАНОВ



30 января 2010 года в 10.00 состоится очередное общее собрание членов ПГСК «Спутник», стоянка 15, в здании ГПТУ-104, по адресу: ул. Лесопарковая, 99.

Повестка дня:

1. Отчет председателя за 2009 год.
 2. Отчет председателя ревизионной комиссии за 2009 год.
 3. Утверждение сметы расходов на 2010 год.
- Регистрация производится при наличии пропуска и отсутствии долга по членским взносам.

Новогодние школьные каникулы для детей работников ОАО «ММК» всего за 2780 рублей!

Девять дней активного отдыха в детском оздоровительном центре «Уральские зори» на озере Банное со 2 по 10 января для детей (7-14 лет).

В стоимость путевки включены: проживание, 5-разовое питание, культурно-развлекательная и спортивная программы, кино, дискотеки, трансфер.

Дополнительная информация по телефонам: 24-36-78, 24-00-27

УВАЖАЕМЫЕ ЖИТЕЛИ ЛЕНИНСКОГО РАЙОНА!

Администрация муниципального учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района сообщает, что с 11 января 2010 года прием граждан будет осуществляться по адресу: пр. Металлургов, 3/2, консультации можно получить по следующим телефонам: 22-03-33 – директор, секретарь; 22-05-40 – заместитель директора по социальным вопросам, отделение социального обслуживания на дому, специализированное отделение социально-медицинского обслуживания; 28-83-75 – юрист, продажа проездных билетов; 23-55-54 – отделение социальной помощи семье и детям, отделение срочной социальной помощи.

Отделение дневного пребывания для граждан пожилого возраста и инвалидов продолжает свою работу по проспекту Металлургов, 3/1. Телефон 20-68-31.