

Банк.НОТЕ

№3 (101), март 2017



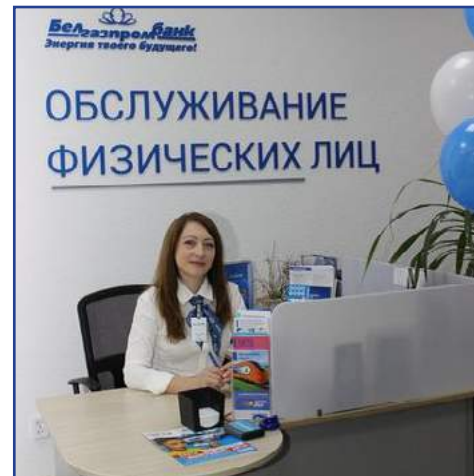
Стартовал проект «Дорогами Скорины с Белгазпромбанком»



Белгазпромбанк вернул в Беларусь легендарную книгу Скорины 3



Александр Сотников выступил на конференции «Платежные карты и сервисы» 8



Эволюция ЦБУ на проспекте Революции 13

В номере:

Стартовал проект «Дорогами Скорины с Белгазпромбанком» 5
 Мобильные приложения Белгазпромбанка снова №1! 7
 Белгазпромбанк внедрил Touch ID на Android. 9
 Новый АДМ в Гродно. 9
 На одной волне вместе с Visa и с Белгазпромбанком! 10
 Об эффективных технологиях продажи и коммуникации с клиентами . . . 11
 Эволюция ЦБУ на проспекте Революции 13
 Банк на Могилевском фестивале науки 16



Лыжня в Бресте 17



Ежегодная маркетинговая премия «Энергия успеха» в номинации «Лучшее корпоративное издание»

Корпоративный журнал
 ОАО «Белгазпромбанк» Банк.NOTE
 №3 (101), март 2017 г.

Редактор — Павел КАНАШ
 Обложка — Виктор ЖУК

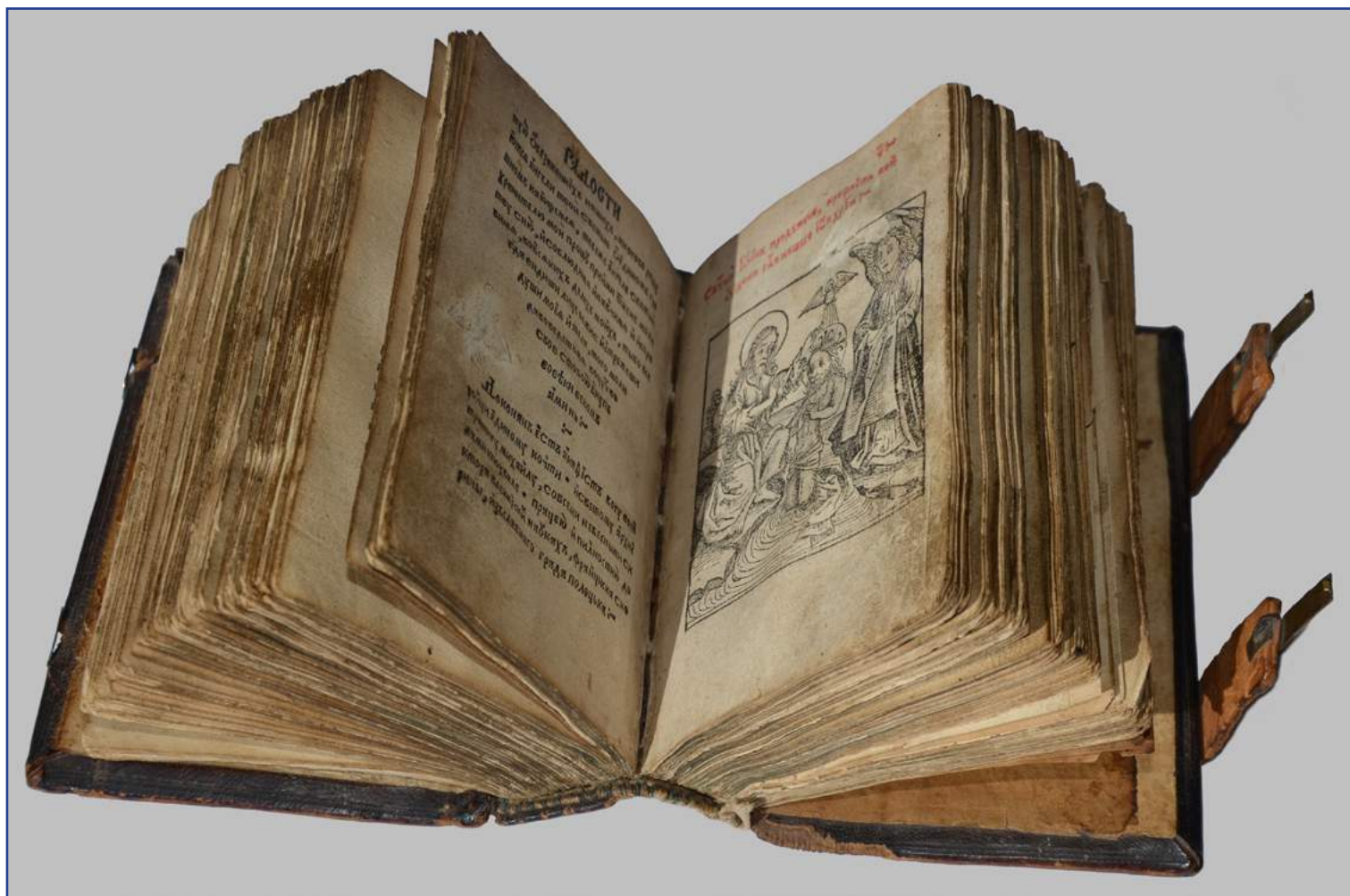
Адрес редакции — 220121,
 г. Минск, ул. Притыцкого 60/2,
 каб. 610

Тел/факс (017) 229-16-54,
 e-mail: kanash@bgpb.by



День открытых дверей прошёл в минском ЦБУ №703. 20

Белгазпромбанк вернул в Беларусь легендарную книгу Скорины



В год 500-летия белорусского книгопечатания корпоративную коллекцию Белгазпромбанка пополнил памятник национальной книжной культуры – «Малая подорожная книжка», напечатанная Франциском Скориной в Вильне в 1522 году. Эксперты считают именно ее первой книгой, изданной в Великом

княжестве Литовском. На сегодняшний день это единственный экземпляр данной книги в нашей стране.

«Малая подорожная книжка» (также называемая «книжицей») является «часословом для мирян», то есть собранием церковных книг небольшого формата, предназначенных для путешественников: «Псалтырь», «Часословец», «Шестидневец», «Сборник», акафисты, каноны. Это больше, чем просто одно издание: 18 книг, собранных вместе в одном переплете. Они украшены уникальными гравюрами, заставками и инициалами.

9 книг имеют послесловие самого Скорины.

В 1520 г. Франциск Скорина приехал в Вильню и при поддержке бурмиистра Якуба Бабича в 1522 г. издал «Малую подорожную книжку», а в 1525 г. – «Апостол».

Е. Немировский в 1968 г. впервые предложил считать составные части «Малой подорожной книжки» отдельными изданиями, ибо каждое из них имеет собственную фолиацию (нумерацию листов), а чаще всего и титульный лист. Таким образом, Франциск Скорина напечатал в Вильне по крайней мере 22 издания: «Псалтырь», «Часословец», «Шестидневец», «Апостол», «Последование церковного собрания» и 17 акафи-

стов и канонов.

Полных экземпляров «Малой дорожной книжки» не сохранилось. Наиболее полные экземпляры имеются в библиотеках Москвы, Копенгагена и Санкт-Петербурга. Самые полные – в Российской национальной библиотеке (20 книг), в Королевской библиотеке в Копенгагене (18 книг).

Гравюры «Крещение Господне» и «Господь в храме научает законоучителей иудейских», кроме экземпляра из корпоративной коллекции Белгазпромбанка, сохранились только в одном экземпляре в Университетской библиотеке в Кракове.

«Возвращение данного уникального национального артефакта на родину именно в год празднования 500-летия белорусского книгопечатания – неординарное и знаковое событие не только для банка, но и для всей страны, – отметил глава Белгазпромбанка Виктор Бабарико. – Это дает нам возможность продемонстрировать единство белорусской и европейской культур, прошедшее сквозь века. Мы рады сообщить, что в настоящий момент Белгазпромбанк работает над реализацией нового международного проекта, посвященного этой знаменательной для всей Беларуси и Европы дате».

Напомним, что 12 февраля 2017 года закончилась XIV Минская международная книжная выставка-ярмарка, на которой для широкой общественности была представлена книга «Жезл правления» Симеона Полоцкого 1667 года издания из корпоративной коллекции Белгазпромбанка и её факсимильное воспроизведение, осуществленное банком совместно с Национальной библиотекой Беларуси в 2013 году.

Белгазпромбанк, на протяжении нескольких последних лет систематически осуществляющий финансирование социальных и культурных проектов, неоднократно был удостоен за эту деятельность звания мецената культуры Беларуси.

В 2017 году в нашей стране проходит празднование 500-летия белорусского книгопечатания: 6 августа 1517 года вышел «Псалтырь», изданный Франциском Скориной в Праге.

Единственные, кому собственник продемонстрировал покупку, – съемочная группа Агентства теленовостей. Миниатюрное сокровище крупным планом - эксклюзив в репортаже Инны Пилевич: <https://youtu.be/d-BDowzT6NM>



Стартовал проект «Дорогами Скорины с Белгазпромбанком»



3 марта 2017 года Национальная библиотека Беларуси и Белгазпромбанк представили международный выставочный проект «Дорогами Скорины с Белгазпромбанком». Проект приурочен к 500-летию белорусского книгопечатания. Юбилей внесен в Календарь памятных дат ЮНЕСКО и широко отмечается не только в Беларуси, но и всем мировым сообществом.

В пресс-конференции, посвящённой старту проекта, приняли участие (слева направо): куратор корпоративной коллекции Белгазпромбанка Александр ЗИМЕНКО, председатель правления Белгазпромбанка Виктор БАБАРИКО, директор Национальной библиотеки Беларуси Роман МОТУЛЬСКИЙ, заведующая научно-исследовательским отделом книговедения Национальной библиотеки Галина КИРЬЕВА

В центре выставочного проекта – возвращенная в Беларусь «Малая подорожная книжка» Франциска Скорины (около 1522 г., Вильна) из корпоративной коллекции ОАО «Белгазпромбанк». Она представляет собой подборку церковных книг небольшого формата, предназначенных для путешественников: «Псалтырь», «Часословец», «Шестидневце», «Сборник», акафисты, каноны. Это больше, чем просто одно издание: в одном переплете – 18 книг, украшенных уникальными гравюрами, заставками и инициалами, 9 из которых имеют послесловие самого Скорины. Именно ее эксперты считают первой книгой, изданной в Великом Княжестве Литовском. На сегодняшний день это единственный экземпляр данной книги в нашей стране.

«Возвращение данного уникального национального артефакта на родину именно в год празднования 500-летия белорусского книгопечатания – неординарное и знаковое событие не только для банка, но и для всей страны, – отметил глава Белгазпромбанка Виктор Бабарико. – Это дает нам возможность продемонстрировать единство белорусской и европейской культур, прошедшее сквозь века».

Планируется, что международный выставочный проект «Дорогами Скорины с Белгазпромбанком» пройдет в европейских странах, связанных с жизненным путем первопечатника – в Литве, Польше, Чехии, Италии, – и станет прекрасной возможностью продемонстрировать важную роль белорусской культуры в общеевропейском контексте.



Отправной точкой станет Национальный музей «Дворец великих князей литовских» в Вильнюсе (Литовская Республика), где выставка пройдет с 4 мая по 4 июня. Кроме «Малой подорожной книжки», в «тур по Европе» отправится издание Франциска Скорины «Книга Иова» (1517 г., Прага), предоставленное для экспонирования из фондов Национальной библиотеки Беларуси. Увидеть воочию в Минске ценные шедевры можно будет на выставке «Франциск Скорина и его эпоха» в Национальной библиотеке Беларуси уже в сентябре.

«Возвращение в страну памятников книжного наследия и восстановление утраченных культурных ценностей – одна из важнейших миссий Национальной библиотеки Беларуси, – отмечает директор Национальной библиотеки Беларуси Роман Мотульский. *– Мы всегда открыты для сотрудничества и готовы содействовать организациям-инициаторам в вопросах возвращения*

в Беларусь исторического и культурного наследия. Только за прошедшие пять лет Национальной библиотекой было закуплено более 1 300 редких и ценных книг, различных документальных источников. Наиболее дорогие издания приобретены при финансовой поддержке белорусских и зарубежных учреждений и организаций».

В настоящее время Беларусь, давшая миру восточнославянского первопечатника, не имеет полного комплекта его изданий. Национальная библиотека Беларуси хранит в своих фондах 10 выпусков пражской Библии Франциска Скорины. Всего же в Праге с 1517 по 1519 гг. первопечатник выпустил 23 книги. Издания виленского периода до сегодняшнего дня в Беларуси отсутствовали. Благодаря национальному историко-культурологическому проекту Белгазпромбанка «Арт-Беларусь» теперь такая книга в Беларуси есть. С возвращением, «Малая подорожная книжка»

Франциска Скорины!

Вернуть и сохранить наследие Франциска Скорины возможно, если делать это вместе!



Мобильные приложения Белгазпромбанка снова №1!

24 февраля в отеле «Crowne Plaza» прошла церемония награждения банков по итогам независимого конкурса «Потребительский опыт», организованного информационным порталом «Инфобанк». 1 место за «Мобильный банк для Android» и «Мобильный банк для iOS», и 3 место в номинациях «Интернет-банк» и «Банковский продукт на слуху» (за «Карту покупок») – вот урожай наград Белгазпромбанка!

Руководитель «Инфобанка» Вячеслав Быковский (на фото в центре) вручил призы представителям Белгазпромбанка: начальнику управления цифровых клиентских технологий Сергею Шевкунову (справа) и заместителю начальника управления продаж розничных продуктов Кириллу Бакиновскому (слева)

Напомним, что мобильные приложения Белгазпромбанка для Android и для iOS уже признавались лучшими год назад на аналогичной церемонии «Инфобанка». Финансово-аналитический портал «Инфобанк» (Infobank.by) открыт для широкого круга пользователей сети интернет с начала 2007 года и освещает все значимые события финансовой сферы Беларуси и мира.

Призовые статуэтки выполнены в форме прародительницы рубля – шестиугольной «Киевской гривны», имевшей хождение в Киевской Руси ещё с XI века



Александр Сотников выступил на конференции «Платежные карты и сервисы»

Исполнительный директор Белгазпромбанка Александр Сотников выступил с докладом на международной конференции «Платежные карты и сервисы-2017», посвященной перспективам развития карточного бизнеса. Она прошла 3 марта в минском отеле «Crown Plaza». В ежегодном мероприятии приняли участие профессионалы и эксперты из нескольких стран.

Эта конференция уже стала традиционной и привлекает повышенное внимание сотрудников ведущих банков, финансистов и представителей деловых кругов Беларуси. Темой доклада Александра Сотникова в этом году стали направления трансформации современных цифровых банковских сервисов на примере кейсов Белгазпромбанка:

– Сейчас сложнее придумывать и реализовывать новые функции в ДБО (дистанционном банковском обслуживании). И именно о таких нестандартных функциях нашего ДБО, функциях и услугах «тонкой настройки» я и остановился в своем выступлении. В целом ни у кого уже не вызывает сомнения важность и бесповоротность цифровой трансформации банковских сервисов. Большой интерес среди слушателей вызвали наши первые шаги по построению маркетплейса – реализация возможности получить услугу страхования посредством наших дистанционных каналов обслуживания. Белорусские банки только рассматривают данное направление, а мы уже его реализуем. Были вопросы из зала, по-

Фото предоставлено порталом «Инфобанк»



священные и нашему Персональному финансовому менеджеру, а он, по моему мнению, лучший на рынке. Наша задача не просто представить традиционные банковские сервисы в цифровой среде, но и там, где это нам по силам, реализовать новые цифровые сервисы, а в тех областях, где банки объективно проигрывают молодым финтех-компаниям, научиться с ними сотрудничать.

Напомним, что мобильные приложения Белгазпромбанка второй год подряд признаются лучшими в Беларуси. На церемонии награждения банков по итогам независимого конкурса «Потребительский опыт», организованного порталом «Инфобанк», Белгазпромбанк стал безусловным лидером в номинациях «Мобильный банк для Android» и «Мобильный банк для iOS».

– В настоящее время мобильный и интернет-банкинг стали де-факто стандартами банковского обслуживания, – отметил Александр Сотников в интервью «Банк.NOTE». – Все белорусские банки в том или ином объеме имеют системы дистанционного банковского обслуживания. Отсутствие у банка мобильного приложения вызывает недоумение. Разработка и запуск очередного стан-

дартного банковского приложения уже не коммифо – оно должно стать бомбой, чтобы оказаться заметным на рынке. При этом если на первоначальном этапе банки конкурировали между собой функциональностью, то теперь все стали «рабами» интуитивно понятного пользовательского интерфейса. И, наверное, в этом есть логика – первые ДБО были с этой точки зрения совсем слабые – все очень хотели интегрировать в них много функций, не сильно заботясь о том, как люди будут ими пользоваться. Потом все поняли, что наличие функции при отсутствии адекватной возможности ею воспользоваться – это путь в никуда. Наступил период массовой переделки мобильного и интернет-банкинга с целью повышения их юзабельности. Но её можно повышать до определенного уровня, свыше которого перекрашивание красной кнопочки в синюю уже не дает того эффекта, который первоначально был получен, когда в приложении в принципе появилась эта кнопочка вместо банальной гиперссылки. И, в моем понимании, сейчас банки поняли, что вновь пора расширять функциональность, но уже с пониманием значения важности пользовательского интерфейса...

Белгазпромбанк внедрил Touch ID на Android

С 9 марта 2017 года внесены изменения в Договор об оказании услуг дистанционного банковского обслуживания и Правила оказания услуг. Основные изменения связаны с возможностью использования для авторизации и подтверждения операций функции Touch ID (отпечаток пальца).

Соответствующие версии приложения BGPBmobile уже опубликованы. Система идентификации Touch ID основана на сканере отпечатков пальцев и позволяет надежно защищать личные данные. Такая возможность будет предоставлена только на мобильных устройствах, которые поддерживают данную функцию. Напомним, два года назад возможность дополнительного подтверждения операций была внедрена на iOS. С 9 марта 2017 года появилась возможность авторизации в мобильном приложении и подтверждения



операций на мобильных устройствах iOS и Android.

– Сейчас отпечатком можно пользоваться как основным средством защиты, – отметил начальник управления цифровых клиентских технологий Сергей Шевкунов. – При этом ответственность за связанные с этим риски лежат не на банке, а на клиенте, в соответствии с новой редакцией договора СДБО. Клиенты должны понимать, что компонента программы, которая использует отпечатки, разрабатывалась не Белгазпромбанком, а Google или Apple, поэтому банк не может отвечать

за ее надежность. Однако если клиент доверяет этим корпорациям и считает их решения надежными и удобными, то мы предоставляем эту возможность таким клиентам.

Обращаем ваше внимание, что новая версия BGPB mobile на iOS будет поддерживаться только при наличии на устройстве версии операционной системы iOS 9.0 и выше. Рекомендуем Вам проверить системные настройки устройства и при необходимости автоматически обновить версию операционной системы iOS до актуальной.

Новый АДМ в Гродно

В Гродненской областной дирекции Белгазпромбанка введена в эксплуатацию автоматическая депозитарная машина. АДМ установлена в холле дирекции (адрес: ул. Горького, 60). Режим работы: понедельник-четверг с 9.00 до 19.00, пятница с 9.00 до 18.00, суббота с 10.00 до 16.00.

АВТОМАТИЧЕСКАЯ ДЕПОЗИТАРНАЯ МАШИНА (АДМ)

СДАВАЙТЕ ВЫРУЧКУ БЕЗ ОЧЕРЕДЕЙ





Белгазпромбанк
Энергия твоего будущего!

Вы посчитали, сколько времени провели в очереди, сдавая выручку?
Экономьте Ваше время и деньги!

АДМ в Гродно!

ОАО «Белгазпромбанк»
г. Гродно, ул. Горького, 60

ЕСТЬ ВОПРОС?
ЗВОНИ 120

КОНТАКТ-ЦЕНТР
РАБОТАЕТ КРУГЛОСУТОЧНО

Как рассказал заместитель начальника управления кассового обслуживания инкассации и перевозки ценностей Белгазпромбанка Дмитрий Садовский, аналогичные машины функционируют в Бресте и Могилеве, и скоро будут введены в эксплуатацию в Витебске и Гомеле.

При наличии договора на расчетно-кассовое обслуживание с ОАО «Белгазпромбанк» клиент может сдать торго-

вую выручку при помощи АДМ. Более того, использование АДМ позволяет клиенту на 25% снизить свои издержки. Преимущества использования автоматической депозитарной машины:

- Экономия времени: быстрое зачисление выручки в режиме online
- Простота в эксплуатации и чековое подтверждение совершения операции
- Отсутствие необходимости стоять в очередях

Консультации по данному вопросу Вы можете получить у менеджера Вашего счета. Кроме того, у клиентов в Минске есть возможность воспользоваться АДМ круглосуточно, в формате 24/7 – в головном банке и в ЦБУ №706. Чтобы воспользоваться данным круглосуточным сервисом, необходимо открыть текущий счет в Белгазпромбанке и получить электронный ключ для взноса наличности.

На одной волне вместе с Visa и с Белгазпромбанком!

С 23 февраля по 20 апреля 2017 года международная платежная система Visa проводит рекламную игру «На одной волне вместе с Visa!». Расплачивайтесь платежной карточкой Visa Белгазпромбанка, регистрируйте карт-чеки на сайте игры и получите шанс выиграть VIP-поездку в Киев на полуфинал «Евровидения-2017»!

Используйте платежную карточку Visa Белгазпромбанка на сумму:

- без ограничений минимального размера платежа - для держателей платежных карточек Visa Белгазпромбанка, оснащенных технологией PayWave;
- от 3,00 BYN - для держателей контакт-



ных платежных карточек Visa Белгазпромбанка.

Сохраняйте карт-чеки. Регистрируйте транзакции онлайн на сайте www.visa.com.by. Получите шанс выиграть VIP-поездку на «Евровидение-2017»!

Участниками могут быть физические лица, резиденты Республики Беларусь, держатели любой платежной карточки Visa Белгазпромбанка в возрасте 18-55 лет. Розыгрыши состоятся 15 марта и 21 апреля 2017 года.

Механика игры

Заходите на сайт Игры
www.visa.com.by

1



Ознакомьтесь с [правилами](#)

2



Расплачивайтесь вашей картой Visa

3



Сохраняйте карт-чеки

4



Регистрируйте транзакции онлайн

5



Получите шанс выиграть VIP-поездку на Евровидение-2017!

Об эффективных технологиях продажи и коммуникации с клиентами

17 февраля 2017 года в Белгазпромбанке прошел практический семинар «Эффективные технологии продажи и коммуникации с клиентами при продвижении и реализации карточных продуктов для юридических лиц», организованный при поддержке международной платежной системы VISA International.

Сегмент карточных продуктов Visa для юридических лиц является одним из наиболее быстрорастущих и перспективных в Беларуси. Для повышения эффективности продаж и улучшения качества коммуникаций с клиентами при реализации карт Visa Business был проведен практический семинар для сотрудников ОАО «Белгазпромбанк».

Участники получили отличную возможность взглянуть по-новому на технологию продаж банковских продуктов юридическим лицам, «примерили» на себя роль консультанта по развитию бизнеса, и просто получили удовольствие от работы тренера.

Вадим ЮДИН – практикующий бизнес-консультант и международный бизнес-тренер (СНГ, Европа, США, Азия). Тренер и консультант международной платежной системы VISA International. Успешный управленческий стаж с 2003 года на руководящих позициях в крупнейших банках, финансовых компаниях и корпорациях. Прошел путь от стажера в Сбербанке до Генерального директора в консалтинговом бизнесе.

В ходе семинара были изложены такие актуальные вопросы, как:

- профили клиентов и отраслевая спецификация потребителей,



- принципы сегментации клиентов по потребностям,

- зоны развития предложения бизнес-карт банка.

Тренер рассказал, как проводить анализ потребностей бизнеса клиентов. Как продавать клиенту банковские продукты с учетом его ключевых ценностей. Например, для моделирования зоны развития предложения бизнес-карт банка необходимо последовательно выполнить ряд действий:

- Провести анализ клиентов. Изучить и выделить ключевую ЦА и четко дать ей характеристики.

- Провести анализ целей компании. Выявить цели по развитию компании.

- Определить зоны развития предложения бизнес-карт для компании с учетом ее отрасли и анализа целей.

- Создать карточку клиента с фиксацией возможных зон развития бизнеса клиента за счет предложения банка.

- Создать единый каталог продуктов банка (включая все варианты бизнес-карт Visa) с указанием решаемых потребностей в ключевых отраслях.

Участники перевернули традиционную воронку продаж, пересмотрев методологию ее применения. Сформировали понимание карты ценности продукта

для клиента. «Разложили» ЛПР по типажам.

Ведущий экономист департамента розничного бизнеса Юлия ЛОМОНОС:

– Семинар прошел на одном дыхании. Тренер рассказал совершенно новый для меня подход к продажам банковских продуктов. Представитель банка на сегодняшний день должен стать для клиента скорее консультантом по его деятельности, помощником. И в рамках своих консультаций предлагать решение проблемы в виде банковских продуктов и услуг. Этапы продаж, методики, каналы и прочее – это фундамент, который должен быть освоен сотрудниками на первоначальном этапе. А для дальнейшей качественной и продуктивной работы необходимо заниматься личностным развитием. Мало знать, как продавать, нужно знать, что клиенту нужно и когда это ему необходимо. Ведь выиграть в гонке продаж клиенту, у которого уже сформирована потребность в каком-либо банковском продукте – это задача маркетологов или качественного сервиса (обслуживания). Продажа – это скорее поиск нерешенных проблем клиента, о которых он, возможно, еще не знает, с предложением способов развития бизнеса совместно с банком. Каждый для себя должен сформировать



* ЧП - Чистая прибыль

ровать (найти) потребности клиентов и банковские продукты, которые решают данные проблемы. Казалось бы... Все гениальное – просто!

Начальник отдела розничного бизнеса Витебской областной дирекции Светлана ОРЛОВА:

– Семинар оставил только положительные впечатления. Хочется отметить высокий профессионализм тренера и нестандартный подход к продажам и коммуникациям с клиентами при продвижении банковских продуктов. Были раскрыты все актуальные вопросы по данной теме. Интересное изложение тем с примерами личного опыта из практики тренера. Почерпнула дополнительную информацию и знания.

Ведущий экономист ЦБУ №707 (г. Минск) Александр СВИНЦИЦКИЙ:

– Хочу выразить благодарность организаторам семинара, который имеет большую практическую и многоплановую значимость. Мне понравились конкретные кейсы: «Модели развития клиента» и «Особенности формирования и использования актуальных баз данных». Стремление стать ближе к клиенту, говорить на его языке, понимать и быть полезным – это те знания и умения, которые необходимы и уже используются в моей работе для того, чтобы стать успешным сотрудником банка в новых реалиях.

Начальник ЦБУ №103 (г. Барановичи) Сергей ЩЕРБАКОВ:

– Прошедший семинар был очень интересным и познавательным, особенно учитывая тот факт, что тема актуальна в условиях жесткой конкуренции на рынке банковских услуг республики. Рабочая, благоприятная атмосфера способствовала легкости восприятия ин-

формации, а постоянные «жизненные» примеры тренера только пробуждали интерес, и в голове, как и в аудитории, напрашивался вопрос: «и чем закончилось?» (имеется в виду приводимая тренером ситуация). Очень интересно было слушать Вадима Юдина, который своими примерами помогал взглянуть на проблемные вопросы работы с клиентами с разных сторон баррикад, ведь он был банковским сотрудником, а теперь развивает собственный бизнес, и по его примерам видно, что он, как говорится, «в теме».

Лично для меня семинар был полезен тем, что он, хоть и немного, но все-таки сместил призму, с помощью которой мы смотрим на клиента, на его потребности. Ведь в основном мы ориентированы на продажу, как и все банки, а в нынешних реалиях продавать могут все, но хороших покупателей стало мало, и они в какой-то степени избалованы. Семинар акцентировал, что необходимо изначально выявить потребность клиента, предложить оптимальные пути достижения его цели, в идеале – сразу готовое решение, которое позволит решить его проблемы или улучшить бизнес, и уже конкретно под это решение предлагать ему наш продукт. Как говорил сам Вадим Юдин, наше предложение по решению проблемы клиента – это обертка от конфеты, а сама конфета – это наш продукт. Осталось, как говорится, совсем немного, научиться правильно «читать» бизнес клиента, повышать свои знания по отраслям, предлагать клиентам пути решения их проблем, а не смотреть на него как на потребителя наших услуг. Все это будет способствовать тому, что мы станем не только любимым «магазином сладостей» для бизнеса, в котором есть лучшие конфеты, но и его другом, к которому он сможет обратиться за советом.

Экономист 1 категории контакт-центра Анастасия КАШАПОВА:

– Посетив семинар, организованный международной системой VISA International, осталась под большим впечатлением от мастерства тренера и консультанта Вадима Юдина, теоретической наполненности и легкости «подаваемого» материала, а также абсолютно инновационного взгляда, на, казалось бы, очевидные для любого сотрудника банка вещи. Весьма важно, что тренинг имеет практическую направленность, дополнен яркими примерами из жизни самого докладчика, имеет необходимую всем практику по определению профиля клиента, содержит информацию о воронке продаж, основанной, в большинстве своем, на коммуникации, дает полный анализ потребностей клиента (исходя из нынешней заинтересованности и содержит закладку на будущее развитие отрасли), описывает эффективные технологии продаж и многое другое.

Данный тренинг полезен всем подразделениям банка, и контакт-центру в частности, т.к. позволит уйти от устаревших моделей продаж и находить точки воздействия на потребителя таким образом, чтоб клиенты самостоятельно делали выбор в пользу наших продуктов. И данный выбор они будут делать только в том случае, если каждое продающее звено в банке станет качественно создавать продуктивные компании, менять продуктовую линейку, учитывать фазы макроэкономического цикла, грамотно коммуницировать и продавать идею, воплощение которой найдется в наших продуктах.

Для успешного развития банка, в том числе повышения доходности, возникает потребность повышения эффективности системы привлечения, продаж и удержания клиентов. Семинар, проведенный Вадимом Юдиным, позволил участникам переосмыслить традиционный подход к продажам, наметить пути развития технологии продаж, а именно переход от идеологии продаж продукта к продаже идей по развитию бизнеса клиента.

В марте нас ждет очередная встреча с Вадимом Юдиным, в этот раз участниками станут менеджеры, ответственные за продажи премиальных продуктов.

Управление по работе с персоналом

Эволюция ЦБУ на проспекте Революции

Борисовский ЦБУ Белгазпромбанка сменил место прописки. 22 февраля ЦБУ №503 переехал с ул. 1 Июля, 6, в светлые и просторные помещения на проспекте Революции, 18, который связывает вокзал и центральную площадь города.

Владимир Дякович поблагодарил коллектив ЦБУ за работу и не скрывал хорошего настроения:

– Мне понравилось, честно скажу. Первое впечатление никогда нельзя отрепетировать или повторить. Приятно видеть ваши искренние улыбки. Когда человек светится изнутри, его истинные чувства невозможно скрыть. Энергетика тут поразительная! Но эти комфортные условия вы заслужили своим трудом. Я наблюдал за центром с момента образования. Динамика положительная, выполняется норматив рентабельности, даже с запасом. На сегодня у вас есть всё – и банк с узнаваемым брендом, за который не стыдно, и «золотой запас у атамана» – головной банк всегда готов подставить плечо. К слову, аналогичные впечатления от нового здания испытали полтора года назад сотрудники головного офиса. Буквально крылья вырастают – только главное не подняться так высоко, чтобы потом упасть! Всё на самом деле в ваших руках.

– Знаменательно, что в Борисове – промышленном городе с населением около 150 тысяч человек – присутствует Белгазпромбанк, – рассказал руководитель областной дирекции Андрей Андрейчиков. – Минской областной дирекции подчинены 6 центров банковских услуг, которые расположены в городах: Борисов, Молодечно, Фаниполь, Несвиж, Дзержинск, Солигорск. В своё время ЦБУ создавались на арендуемых банком площадях для запуска и развития бизнеса. На текущий момент точ-



В торжественной церемонии перерезания красной ленточки на входе в новый центр банковских услуг участвовали (слева направо на главном фото): директор Минской областной дирекции Белгазпромбанка Андрей АНДРЕЙЧИКОВ, его заместитель Вадим ДМИТРИЕВ, начальник ЦБУ №503 Олег ЗИБЕРТ, заместитель председателя правления Белгазпромбанка Владимир ДЯКОВИЧ.



ки продаж демонстрируют устойчивое развитие корпоративного и розничного бизнеса, и перед нами стала задача перестройки ЦБУ с ориентацией на качество обслуживания клиентов и максимальной доступности для клиентов дистанционных каналов банковского обслуживания в регионе. Конечно, немаловажное значение имеет место расположения точки продаж. Удобное месторасположение, привлекательные банковские продукты, доброжелательная, профессиональная работа специалистов, безусловно, дадут свои плоды. Первой точкой продаж в части приведения к стандартам качества обслуживания клиентов был выбран Борисов. Листая новостную ленту на сайте Белгазпромбанка, я нашел первое упоминание о борисовском ЦБУ. Это была статья под названием «Новая точка на карте Белгазпромбанка», датированная 31 августа 2011 года, в которой рассказывается о создании ЦБУ в городе Борисове. Прошло уже пять с половиной лет. Срок относительно небольшой, но сделаны серьёзные шаги в части развития бизнеса. Наша задача дать дальнейший импульс для развития бизнеса, повысить имидж и восприятие банка в регионе. Я очень рад, что у нас получилось. Прекрасное, просторное, компактное помещение, оборудованное всем необходимым для качественного, комфортного обслуживания клиентов. Коллективу ЦБУ остается пожелать слаженности, активности, целеустремленности и удачи.

– Мы видим в Борисове огромный потенциал, – поделился наблюдением Вадим Дмитриев. – Здесь много клиентов, с которыми можно работать и которые обеспечат рентабельность. По крайней мере, у нас есть обоснованный оптимизм в части работы, которая проводится в ЦБУ по корпоративным клиентам. Уверен, что всё у нас получится, и Борисов выйдет на первое место среди ЦБУ Минской областной дирекции. Для этого всё есть. Вперёд, к вершинам!

– Месторасположение позволяет привлекать новых клиентов, – согласна экономист 1 категории ЦБУ №503 Елена Пискунова. – Мы это чувствуем по количеству посетителей – их стало больше, особенно в вечернее время. Утром тоже: бывает, что без пяти девять в тамбуре уже стоят люди и ждут открытия.

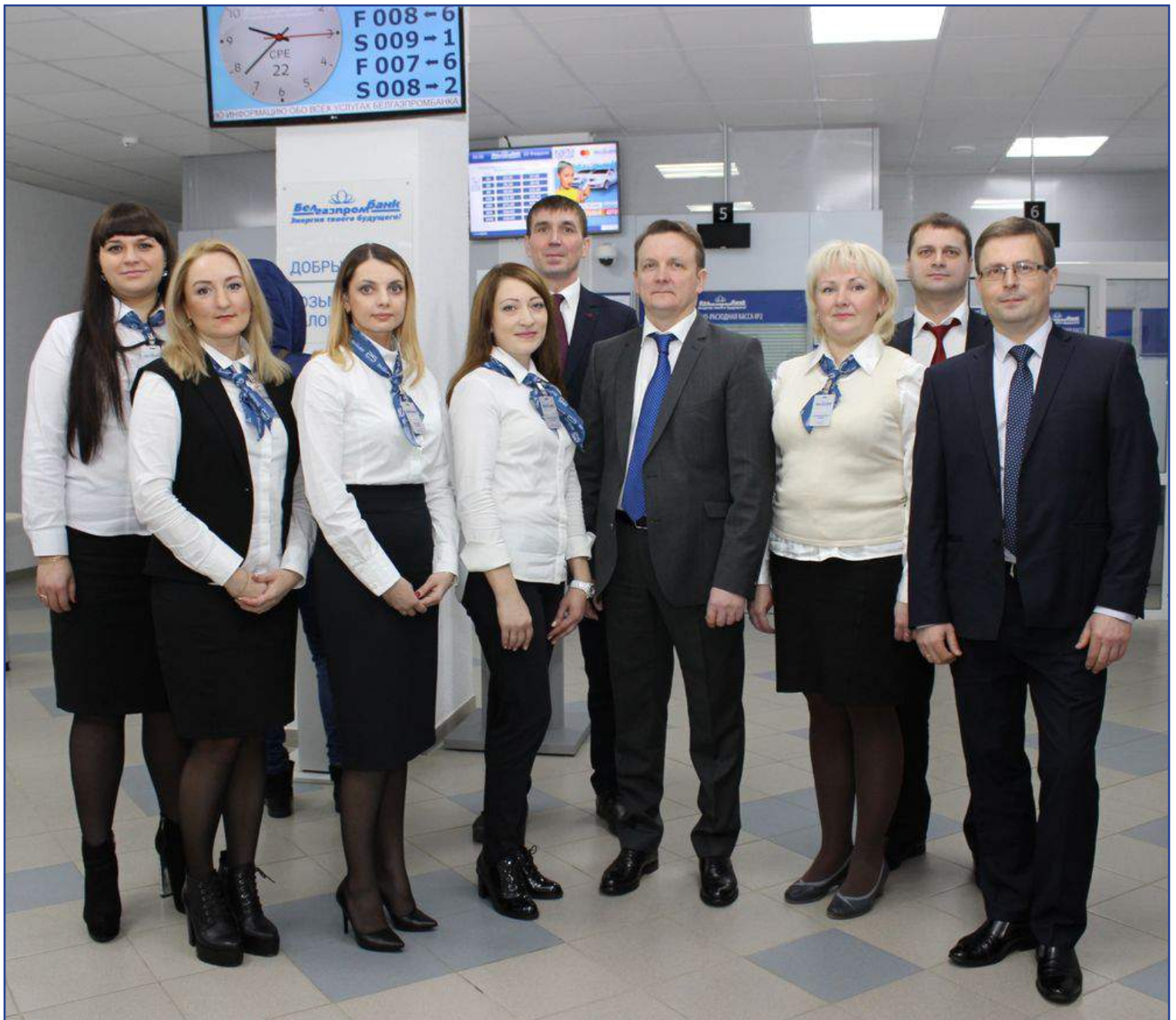
– Всегда руководствуюсь принципом «Относись к другим так же, как ты хочешь, чтобы относились к тебе», и того



же требую от подчинённых, – сказал недавно назначенный начальник ЦБУ Олег Зиберт. – Спасибо коллективу, который мне помогал при осуществлении переезда. Руководство также отнеслось с пониманием, и перед въездом на новые площади дало возможность на «раскачку» в условиях цейтнота. Будем стремиться оправдать оказанное доверие и вложенные средства. На фоне того, что в Борисове за недавнее время были закрыты 3 ЦБУ других банков (конечно, разрядом поменьше), факт переезда нашего ЦБУ в новое, собственное помещение, не останется незамеченным в городе. Это позволит увеличить и авто-

ритет присутствия Белгазпромбанка, и доверие горожан, что, соответственно, даст нам возможность для привлечения новых клиентов и позволит добиваться новых положительных результатов в работе.

По словам Владимира Дяковича, руководство Минской областной дирекции в последнее время тратит много времени и сил, чтобы улучшить лицо банка в регионе. Следующие на очереди – Фаниполь, Несвиж и Молодечно. Мы обязательно побываем там и в ближайших выпусках журнала расскажем обо всех изменениях.



На фото слева направо: экономист ЦБУ №503 Дарья Гальченко, экономист 1 категории Елена Секач, экономист 2 категории Ирина Волкова, экономист 1 категории Елена Пискунова, начальник ЦБУ №503 Олег Зиберт, заместитель председателя правления Белгазпромбанка Владимир Дякович, главный экономист Юлия Борщевская, заместитель директора облдирекции Вадим Дмитриев, директор Минской областной дирекции Белгазпромбанка Андрей Андрейчиков.



Банк на Могилевском фестивале науки

С 22 по 24 февраля 2017 года на базе Белорусско-Российского университета прошёл третий Могилёвский фестиваль науки, учредителями которого являются Могилёвский городской исполнительный комитет и ГУ ВПО «Белорусско-Российский университет». Одним из организаторов и спонсоров выступил ОАО «Белгазпромбанк».



Фестиваль проводился в целях стимулирования интереса и привлечения к научной деятельности учащихся старших классов школ, лицеев, колледжей, а также студентов высших учебных заведений, содействия профессиональной ориентации школьников, пропаганды среди молодежи современных научных знаний, достижений в области техники, информационных технологий, повышения имиджа научной и научно-педаго-



гической деятельности.

24 февраля была проведена открытая лекция-диспут «Современное состояние банковской системы Республики Беларусь и ее роль в развитии национальной экономики». Лектором выступил заместитель директора областной дирекции банка Сергей Кармызов. На протяжении 1,5 часов внимание студентов было приковано к обзору новаторских идей в банковской сфере.

В качестве жюри в конкурсном мероприятии «Финансовый форум» (командный чемпионат «Личные финансы» и олимпиада «Деньги. Финансы. Бизнес») были приглашены руководители могилёвских отделений ОАО «Белгазпромбанк»: председатель жюри – начальник ЦБУ №603 Людмила Ксендзова; член

жюри – начальник ЦБУ №601 Ольга Засимович.

Участники конкурсов показали достаточно высокий уровень знаний по финансовой грамотности. Победители были награждены почетными грамотами и подарками, предоставленными ОАО «Белгазпромбанк» и ВПО «Белорусско-Российский университет». С особой гордостью хотелось бы отметить, что в индивидуальной олимпиаде занял почетное 1 место учащийся гимназии Сёмчен Антон, сын руководителя группы кредитования и гарантий Могилёвской областной дирекции ОАО «Белгазпромбанк» Андрея Сёмчена.

Такие мероприятия выявляют особых, уникальных молодых людей, за которыми будущее нашей страны и экономики.

P.S. Особую благодарность выражаем начальнику отдела организации и сопровождения рекламной деятельности управления информационной политики Александру Липскому за содействие в приобретении призов для Могилёвского фестиваля науки.

Людмила КСЕНДЗОВА,
начальник ЦБУ №60



Лыжня в Бресте

3 февраля на лыжной трассе гребного канала Бреста состоялись лыжные соревнования среди сотрудников Брестской областной дирекции на переходящий Кубок дирекции ОАО «Белгазпромбанк».

Фото 1: Брестская областная дирекция. Несмотря на сильную метель и скрипучий мороз, эти соревнования собрали многочисленных поклонников и любителей лыжни.



Фото 2: Перед началом лыжной гонки. В нынешнем турнире приняли участие 3 команды дирекции, сформированные путем жеребьевки, всего более 30 человек. Капитанами команд были избраны директор дирекции - Наталья Арцименя, зам.директора - Наталия Мисюта и зам.директора - Игорь Сологуб.

Волновались участники забегов, активно переживали за «своих» болельщики. Забег на дистанцию в 500 метров стартовал в 17 часов, женщины и мужчины бежали одинаковую дистанцию. Лучшими на этой дистанции, с одинаковым временем – 2 минуты 35 секунд, стали Денис Скребец и Виктор Бекач, второе время – 2:38 – за Владиславом Прищелюком, и третьим стал Александр Колесников, время – 2:45.



Фото 3: Так настраивает себя на гонку Павел Кашперко

По итогам спортивного турнира тройка лучших команд банковских служащих по лыжным гонкам в турнирной таблице выглядела таким образом:

1 место – команда Арцимени Н.М.,

2 место – команда Мисюты Н.И.,

3 место – команда Сологуба И.А.

В теплой домашней обстановке, за чашкой горячего и ароматного чая в спортивном гребном комплексе Бреста прошла церемония награждения победителей лыжни. Команде-победителю был вручен памятный кубок, а капитанов команд-участников отметили медалями.



Фото 4: Наш кубок чемпионов!

Прошедший турнир продолжил традицию проведения спортивных соревнований между сотрудниками Брестской областной дирекции.

Подобные соревнования уже давно стали не только местом отдыха и неформального общения, а и местом спортивного единства и мастерства его участников.

Положительная динамика участия в подобных соревнованиях говорит о том, что проигравших здесь нет. Выигрывают все!!!



Фото 5: Перед началом лыжной гонки прозвучали слова напутствия участникам от директора Н.М.Арцимени: «Пусть победит сильнейший!»

Фото 6: Светлана Макаревич внимательно всматривается в далекий финиш

Фото 7: Светлана Орлова: воплощенное сосредоточие и целеустремленность

Фото 8: Ама Мицкевич передает привет преданным болельщикам в процессе напряженной гонки

Фото 9: Александр Солдаткин уверен: многолетняя армейская закалка не подведет

Фото 10: Юлия Юзвук: главный спутник на лыжне - великолепное настроение Александр Кузьмич: вперед и с оптимизмом

Фото 11: Тамара Зайцева: от улыбки зимний день светлей

Фото 12: Елена Колодица: невзирая на время, отмеренное секундомером, финиш – это уже победа!

Фото 13: ВСЕ СОГЛАСНЫ – ПОБЕДИЛА ДРУЖБА!

Павел КАШПЕРКО,
ведущий экономист
отдела корпоративного бизнеса

Фото Виктора КАРПУКА,
начальника отдела
корпоративного бизнеса
Брестской областной дирекции
Белгазпромбанка



9



10



11



12



13



День открытых дверей прошёл в минском ЦБУ №703

«Банк глазами клиента» – именно такое название носил день открытых дверей, который впервые прошёл 14 марта в ЦБУ №703 Белгазпромбанка на улице Маяковского. Помимо знакомства с новыми продуктами и сервисами, внедренными и планируемыми к внедрению в ближайшее время, клиентам была предоставлена возможность пообщаться со специалистами и руководителями банка.

– В последнее время развитию розничного направления многие банки уделяют значимое внимание, – сказал заместитель председателя правления Белгазпромбанка Кирилл Бадей. – Наша задача – повышать привлекательность сервиса и ценность наших предложений для клиента. Чтобы это сделать, необходимо знать свои сильные и слабые стороны, всегда иметь возможности оптимизации, роста и адаптивности банковских продуктов и сервисов. Важным индикатором успешности в построении лучших сервисов является обратная связь от клиентов, ведь лучший продукт тот, который нравится и востребован клиентом.

Если вчера продукты и сервисы для клиентов разрабатывались представителями розничного направления, то сегодня в разработке активно участвуют и клиенты, и представители других банковских направлений.

Для нас сегодня является ценностью быть ближе к клиентам, общаться с ними вживую, и главное – получить их реальный отклик на наши продукты, сервисы, качество услуг. Именно поэтому сегодня мы пригласили при-



На фото слева направо: начальник управления экспертизы розничных кредитов Сергей ЧЕРЕПОК, директор департамента развития и сопровождения розничного бизнеса Дмитрий ФУРС, начальник ЦБУ №703 Татьяна ЛИСОВСКАЯ, заместитель председателя правления Белгазпромбанка Кирилл БАДЕЙ, директор департамента розничного бизнеса Андрей ГРИГОРОВИЧ, начальник управления продаж розничных продуктов Янина МАЖУГИНА, исполнительный директор Белгазпромбанка Александр СОТНИКОВ, директор департамента информационных технологий Александр ЖЕЛИХОВСКИЙ.





ехать сюда наших коллег (не только разработчиков розничных банковских продуктов, но также представителей IT-департамента и управления информационной политики), чтобы мы вместе с клиентами посмотрели, как работают наши услуги и продукты и что сегодня нужно нашему клиенту с точки зрения как продуктов, так и технологий.

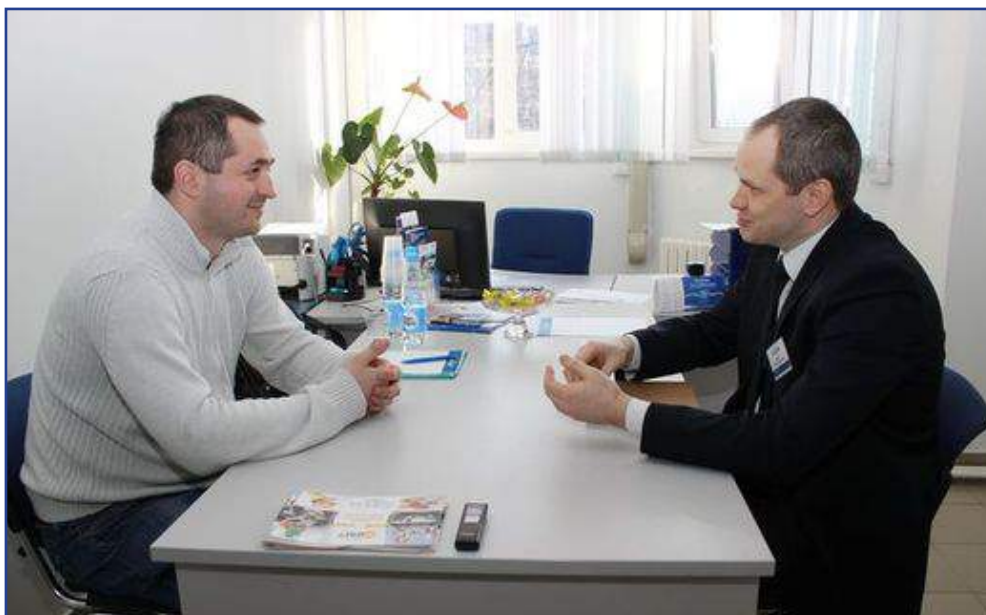
– Банк сегодня интенсивно развивает цифровой банкинг и каналы дистанционного банковского обслуживания. И уже не секрет, что это будущее банковской системы, – отметил директор департамента розничного бизнеса Белгазпромбанка Андрей Григорович. – При этом необходимо добавить, что еще долгие годы будет существовать сегмент клиента, приходящего в банк. И для нас важной составляющей является выявление и реализация потребностей различных клиентских потоков, как обслуживаемых дистанционно, так и приходящих непосредственно в банк. И такие яркие составляющие, как сформированные клиентские потребности спроса, технологические возможности и обратная связь станут основой формирования новых продуктов и сервисов. А объективные отзывы клиентов помогут нам вместе с ними оперативнее двигаться вперед!

Исполнительный директор Белгазпромбанка Александр Сотников:

– Я первый раз участвую в Дне открытых дверей. Мы, IT-шники, большую часть времени проводим в офисе, за закрытыми дверями, поэтому связь с внешним миром со временем ослабевает. Поэтому участие в такого рода мероприятиях очень полезно для понимания как реальных потребностей клиентов, так и для выявления перспективных направлений развития ИТ в банке.

За что хотелось бы поблагодарить клиентов – это за диалог. Все клиенты, с которыми мне удалось пообщаться, были открыты, объективны, критика носила конструктивный характер. Это даже была не критика, а советы и предложения, как сделать сервисы банка лучше, удобнее для пользователей.

О чем стоит задуматься. Весь мир движется в «цифру», в Беларуси мы – на острие цифрового банкинга. Но, как показала практика общения с клиентами в рамках Дня открытых дверей, есть над чем работать именно с точки зрения коммуникаций с клиентами в цифровой среде. У клиентов нет больших проблем получить консультацию по текущим вопросам, но вот механика



Дмитрий Фурс обсуждает с клиентом тарифы на эквайринг



внесения предложений, их обсуждения и выработки решения, устраивающего обе стороны, в цифровом формате у нас отсутствует. В процессе проведения Дня открытых дверей клиентами банка был высказан ряд интересных предложений по развитию банка в цифре, по расширению функциональности систем дистанционного банковского обслуживания. Все эти предложения можно и нужно собирать и обрабатывать с учетом принципа обратной связи посредством цифровых механизмов. У нас есть «Биржа идей», но это внутрикорпоративный ресурс, его масштабирование и вынесение за пределы банка на широкую клиентскую аудиторию кажется мне вполне логичным.

Директор департамента информационных технологий (ДИТ) Александр Желиховский:

– Считаю данное мероприятие полезным для более глубокого понимания со стороны ДИТ проблем розничного бизнеса при обслуживании клиентов. Как для директора ДИТ я отметил 4-5 блоков вопросов, требующих оперативного решения. Задачи поставлены для анализа и предложения вариантов решений со стороны специалистов ДИТ. Очень понравилось доброжелательное и внимательное отношение руководства ЦБУ и в целом розничного бизнеса как при общении с клиентами, так и с сотрудниками банка. Отчетливо видна взаимопомощь сотрудников при возникновении задержек при обслуживании клиентов. Например, во время возникновения проблем технического характера с электронной очередью клиентов консультировали и приглашали оперативно без талонов, чтобы не накапливалась очередь. Служба охраны при входе клиентов в помещение ЦБУ консультирует и ориентирует клиентов, как и куда им обратиться. Ну а наиболее шумных и громко говорящих клиентов приглашают в отдельное помещение, чтобы не создавать помех для обслуживания в зоне «открытого пространства». Хочу отметить со стороны ДИТ высокую подготовку специалистов ЦБУ при консультировании клиентов юридических лиц и ИП при подключении к системе Интернет-банкинга. Вся процедура занимает от 12 до 15 минут с пояснением и подготовкой документов для регистрации сертификата подписи. В свою очередь, ДИТ и управление маркетинга готовят видеоролик для размещения на сайте банка и предоставления возможности клиенту самостоятельно пройти крат-



кий курс обучения для подключения и пользования системой дистанционного обслуживания.

Начальник управления экспертизы розничных кредитов департамента розничного бизнеса ОАО «Белгазпромбанк» Сергей Черепок:

– В последнее время мы делаем многое для того, чтобы убрать барьеры и, наоборот, мотивировать получение обратной связи от клиентов и, тем более, от коллег. Нецелесообразно вкладывать в продукт или сервис, который не нужен, экономически невыгоден или не оптимизирует трудозатраты.

Такие встречи напоминают нам про нашу основную задачу и в очередной раз показывают, что все внутрикорпоративные процедуры и согласованные со всеми внутренними службами локальные акты мало интересуют кли-

ента, которому, как всегда, всё нужно быстро и «без лишних вопросов». Да, я не сказал про «выгодно», потому что слышал об этом реже.

Должен отметить высокий уровень финансовой грамотности наших клиентов. Разговор с Мариной Александровной (оформляла «Карту покупок») меня порадовал тем, что, с одной стороны, финансовому анализу со стороны клиентов уже подвергаются не только крупные покупки и сделки, но и ежедневные походы в магазин за продуктами, а с другой стороны, что именно продукт Белгазпромбанка выигрывает гонку среди аналогов на рынке инструментов для совершения покупок в рассрочку.

В очередной раз убедился в «драгоценности» наших сотрудников и, признаюсь, ещё дальше в своем сознании запрятал предположение, что клиенту не



всё предлагают (смеется).

Безусловно, за позитивом от самого мероприятия и от признания факта высокого уровня обслуживания в наших точках продаж последует серьезный диалог по разбору недостатков и подготовке предложений по оптимизации текущих процессов.

Юрий Климович, директор ООО «АбсолютИнжиниринг»:

– О продуктах Белгазпромбанка я не знал ничего, однако давно обращал внимание на рекламные щиты банка вдоль дорог. Не был ни клиентом, ни партнёром. Пришёл сюда по рекомендации моего товарища, который помог мне организовать фирму. Он, как руководитель своей компании, имел положительный опыт работы с ОАО «Белгазпромбанк» в течение полутора лет. Ещё показательно, что в Белгазпромбанке на обслуживании находится одна из крупнейших компаний в нашем сегменте - это инженерные системы: сантехника, вентиляция, отопление и торговля промышленным оборудованием. Теперь являюсь клиентом Белгазпромбанка. Не жалею! С проблемами здесь не встречался. Разве что, как и любой собственник, хотел бы тратить меньше денег на те или иные услуги.

Индивидуальный предприниматель Андрей Криворот:

– Являюсь клиентом ОАО «Белгазпромбанк» с 2013 года. Нравится, что банк находится возле моего дома, я живу рядом. Пользуюсь линейкой услуг для малого бизнеса. Система обслуживания в последнее время немного изменилась, стала лучше. Сегодня пришел побеседовать о кредитовании, эта тема сейчас актуальна для меня в связи с расширением предприятия. Так что на будущее своих взаимоотношений с Белгазпромбанком смотрю с надеждой! Рекомендую его своим знакомым.

Игорь Чеботарёнок (ООО «ТехноДвор»):

– Наша компания занимается экспортом белорусских товаров в ближнее и дальнее зарубежье. Мы активно работаем, развиваемся. Продвигаем сельхозмашиностроение: тракторы, МАЗы, запасные части к ним. Работаем с 70% белорусских предприятий этой сферы. В Белгазпромбанке начали обслуживаться два года назад. Хочу отметить, что менеджеры – настоящие профессионалы своего дела. На первом этапе они нам серьёзно помогли разобраться во всех нюансах. Платежи, валютно-обменные операции, корпоративные кар-



точки, зарплатный проект – это далеко не весь перечень продуктов, которыми пользуется наша компания. Очень приятно, что нет комиссии за встречные платежи. К сожалению, пока не пользуемся кредитами Белгазпромбанка, так как кредитные линии для компании открыты в других банках. Вижу, что банк развивается, выпускает новые версии мобильного и интернет-приложений. Высоко ценю ваш интернет-банкинг – он очень удобный, и я даже затрудняюсь назвать столь же хорошую систему ДБО другого банка.

Феликс Дзеранов, директор студии дизайна ООО «Софит-Интериорс»:

– Мы разрабатываем дизайн интерьеров общественных и частных помещений. В Белгазпромбанке обслуживаемся более трёх лет (и как организация, и как индивидуальное предприятие, и как физическое лицо). Отдаём предпочтение пакетному обслуживанию, безналичным платежам. «Карта поку-



пок» – единственный мой кредитный продукт. Пользуюсь ей с удовольствием! О работе банка отзываюсь положительно. Коллектив ЦБУ – сотрудники не только грамотные, но и доброжелательные. Добавить к этому особенно нечего, ведь задача банка, на мой взгляд, в том и заключается, чтобы всё работало ровно, чётко и незаметно.

– Каждый из нас ощущает на себе ускорение темпа жизни, – отмечает начальник ЦБУ №703 Татьяна Лисовская. – И с наступлением нового дня время клиента становится дороже, и, соответственно, вырастает ценность тех продуктов и услуг, которые клиенты получают в момент обращения посредством каналов дистанционного обслуживания.

Центр банковских услуг №703 Белгазпромбанка функционирует с 2009 года и в настоящее время выполняет полный комплекс банковских услуг по обслуживанию физических лиц, а также привлечение и расчетно-кассовое обслуживание индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

Клиентами ЦБУ №703, в силу его территориального расположения, а также близости к железнодорожному и автомобильному вокзалам, являются не только минчане, проживающие и работающие в Ленинском, Заводском и Партизанском районах г. Минска, но и гости столицы. Обслуживание клиентов - физических лиц осуществляется с продленным режимом работы в будние дни с 9.00 до 19.00, в субботу – с 9.00 до 17.00. Фактическая численность ЦБУ № 703 составляет 13 сотрудников.

– Белгазпромбанк стремится разрабатывать и внедрять новые продукты и услуги для своих клиентов, учитывая современные тенденции, – подводя итог, сказала начальник управления продаж розничных продуктов Яна Мажугина. – Ориентирование на пожелания клиентов позволяет нам существенно улучшить работу всех подразделений банка и создавать максимально комфортные условия для клиентов. Мероприятие в таком формате проходило впервые, поэтому очень хотелось получить максимальный результат от его проведения. Клиентов надо приучать к постоянной обратной связи, и как только они поймут, что их слушают, что их мнение важно и учитывается, банк получит ценнейшую информацию, которая может и будет использована для увеличения продаж. Именно поэтому «День открытых дверей» планируется проводить и в дальнейшем.