



# Банк.НОТЕ

Лучшее корпоративное издание 2010 года

№5 (32), май 2011

## В номере:

### Вести филиалов

Филиал №5 ОАО «Белгазпромбанк» в третий раз подряд стал победителем конкурса «Лепшы прадпрымальнік Віцебскай вобласці» в номинации «Лучший банк по оказанию услуг предпринимателям».

### Интересно

Должники банка воспользовались поговоркой «Лучший способ спрятать вещь – положить ее на самое видное место». Залоговый автомобиль «Тойота Аурус», который сотрудники отдела по работе с проблемной задолженностью Белгазпромбанка разыскивали несколько месяцев, находился в нескольких сотнях метров от здания головного банка.

### Банк и общество

11 апреля в 17.56 на станции метро «Октябрьская» в Минске был совершен кровавый теракт. Что происходило в тот день? Что чувствовали очевидцы? Как можно оценить это ЧП сейчас, спустя несколько недель? Мы попросили рассказать об этих событиях наших сотрудников, ставших свидетелями теракта. Двое из них находились во время взрыва непосредственно на платформе «Октябрьской».

### Тим-билдинг

В майском номере 2010 года в материале «Будьте здоровы» мы уже рассказывали об организации медобследования сотрудников Белгазпромбанка. Отработав в банке год, корреспондент «Банк.НОТЕ», получил возможность изучить этот процесс своими глазами.

## Устремленность в будущее

Статья «Больше, чем просто работа», опубликованная в предыдущем номере нашего корпоративного издания, стала поводом для интервью с председателем правления Белгазпромбанка. Что сотрудники Белгазпромбанка ценят в своей работе, помимо стабильной заработной платы? И как скажутся на нашей жизни события 11 апреля и проблемы на валютном рынке страны?

# В номере:

«Опираясь на вчера и делая что-то сегодня, мы формируем свое завтра» .. 3	
Кодекс корпоративной этики: теория и практика .....	7
Как я пытался взять автокредит .....	11
Девушка с железным характером .....	14
«Зорка Прыдзвіння» «прописалась» в витебском филиале Белгазпромбанка .....	16
На самом видном месте .....	19
Эффект тандема «Коваль—Булат», или Превратности непродуманного поручительства .....	23
Эхо страшного взрыва .....	32
Корпоративная благотворительность – реклама, пиар или социальная ответственность бизнеса? .....	36
Как я проходил медобследование .....	41

Корпоративное издание  
ОАО «Белгазпромбанк»

**Банк.NOTE**

№5 (32) май 2011 г.

Главный редактор — Юрий КАРПИЦКИЙ  
Специальный корреспондент, верстка — Павел КАНАШ  
Дизайн — Руслан ВАРИКАШ  
Обложка — Анна АРЕФЬЕВА

Адрес редакции — 220121, г. Минск, ул. Притыцкого, 60/2  
Тел. (017) 229-16-54, факс (017) 201-48-45  
E-mail: Karpitskiy@bgpb.by

# «Опираясь на вчера и делая что-то сегодня, мы формируем свое завтра»



Поводом для интервью с председателем правления Белгазпромбанка Виктором Бабарико стала статья «Больше, чем просто работа», опубликованная в предыдущем номере нашего корпоративного издания. Что сотрудники Белгазпромбанка ценят в своей работе, помимо стабильной заработной платы? И как руководству банка удалось «воспитать» сотрудников, большинство из которых не согласилось бы поменять свою работу, несмотря на выгодное финансовое предложение со стороны?

— Виктор Дмитриевич, какие эмоции у Вас (с точки зрения руководителя и работодателя) вызвали ответы сотрудников на вопросы, связанные с их работой в нашем банке?

— Я стараюсь следовать простому, но достаточно эффективному правилу. Его суть состоит в попытке охарактеризовать для себя любое сложное явление минимальным набором слов. Желательно, вообще одним. И если такое слово находится, значит, ты четко представляешь, какую эмоцию у тебя вызывает это явление.

После прочтения материала мне было сложно подобрать это слово. Сначала была «гордость», затем «благодарность», а в конечном итоге остановился на «удовлетворении», потому что нам удалось сформулировать принцип, который позволил собрать людей, разделяющих одинаковые убеждения.

— Как бы Вы его сформулировали?

— Вариантов может быть много. Например, «достойное вознаграждение за достойный труд», «самореализация и рост вместе с банком», «завтра будет лучше, чем сегодня». Если попытаться сформулировать нашу идеологию в одном предложении, я бы сказал так: «мы — банк, устремленный в будущее». Соответственно, идеологией Белгазпромбанка, на мой взгляд, является устремленность в будущее. Мы хотим разделять этот взгляд с нашими сотрудниками и клиентами, потому что, опираясь на вчера и делая чего-то сегодня, мы должны видеть завтра.

Я не вижу на белорусском рынке банка, который был устремлен в будущее больше и правильнее, чем мы. Может быть, это хвастовство, но я говорю искренне. В других белорусских банках ролевая функция акционеров, их влияние на происходящие там процессы колоссальны. В Белгазпромбанке сложилась уникальная ситуация — мы сами имеем возможность формировать собственное будущее. Та степень самостоятельности, которая предоставлена менеджменту и сотрудникам, настолько высока, насколько высоки желание и умение сформировать свое будущее самим. Ни один другой банк в Беларуси не обладает такой степенью самостоятельности, как наш.

**— Как удалось «воспитать» таких преданных банку сотрудников? И что они ценят в своей работе помимо стабильной заработной платы?**

— Независимо от того, что привлекает наших сотрудников (одни называли стабильную зарплату, другие – возможность самореализации, третьи – хороший коллектив), на мой взгляд, их всех объединяет общий взгляд на будущее банка и на свое будущее в Белгазпромбанке. Вот это «завтра» является определяющим ответом. По крайней мере, мне хотелось бы так думать (*улыбается*). Может быть, это «завтра» не часто публично озвучивается, но идеологически оно в нашей работе присутствует постоянно, я в этом убежден.

А о «воспитании» сотрудников банка говорить, наверное, неправильно. Задача руководства банка, на мой взгляд – не воспитывать сотрудников, а сформировать принципы и убеждения, которые позволят объединить сотрудников, их разделяющих.

**— Активная социальная политика руководства по отношению к сотрудникам банка – предмет нашей всеобщей гордости. Однако наша работа хотя и интересная, но вместе с тем и напряженная. В материаловедении существует понятие «усталости» металла. Насколько близко сотрудники либо отдельные подразделения подошли к черте, за которой наступает усталость? И будут ли в связи с этим сделаны какие-то изменения в социальной политике?**

— Усталость, как правило, происходит от того, что делаешь неинтересную работу, и это объяснимо. Я в таких случаях всегда говорю: если вы устали что-то делать, подумайте — возможно, эта работа не так уж и важна? А если она все-таки необходима, то, может быть, существует возможность делать ее по-другому? Если да, тогда сформулируйте свои предложения, которые обязательно будут услышаны. Я хотел бы, чтобы присутствовало четкое понимание — усилия руководства банка и наши организационные преобразования направлены на высвобождение творческого потенциала коллектива, а рутинную работу желательно автоматизировать и переложить ее на машины с использованием новейших технологий. Поэтому, на мой взгляд, бороться с усталостью несложно: съездил в отпуск, сменил обстановку, соскучился по работе и дальше выполняешь свои обязанности.

Гораздо хуже, когда сотрудники «выгорают» — имеется в виду, что внешняя оболочка сохраняется, а внутри уже ничего нет. И вот это – очень серьезная проблема. Ее решением станет интереснейший, с моей точки зрения, процесс, который сейчас начинается в Белгазпромбанке. Суть процесса заключается в организационно-территориальных изменениях, в рамках которых вполне возможно изменение ролевых функций и позиций наших сотрудников. Эти преобразования, возможно, не такие глобальные, как реинжиниринг, но все равно они существенны.

Мотивация организационно-территориальных изменений состоит из двух составляющих. Первая – внешняя: я очень надеюсь, что мы через три года переедем в новое здание. Соответственно, будет очень интересно, как мы будем работать на два здания — «старом» на улице Припыцкого, и новом — на улице Филимонова. Вторая – внутренняя составляющая — заключается в необходимости пересмотреть не только наше территориальное, но и организационное построение. Может быть, не с формированием новых блоков, но переформатированием блоков старых, с оптимизацией структуры, ролевых функций. Самое главное – с увеличением доли творчества и самостоятельности в работе наших сотрудников.

Мы не проводим преобразования ради преобразований. У нас существует четкое понимание того, что мир меняется, и мы должны меняться вместе с ним. Это только кажется, что клиенты банка, и, соответственно, твои функциональные обязанности – одни и те же. На самом деле и клиенты становятся другими, и объем нашей работы и, соответственно, функционал постоянно меняется.

**— В чем Вы, как руководитель банка, видите самое болезненное и уязвимое место в жизнедеятельности банка в настоящее время и в ближайшей перспективе?**

— К сожалению, если бы наш разговор состоялся до 11 апреля, я бы сказал, что такого места нет. После трагических событий в минском метро ситуация изменилась. Последствия взрывов в Витебске в 2005-м и на День независимости в Минске в 2008-м, безусловно, страшные, но исправимые. То, что случилось 11 апреля, исправить невозможно.

Прошло совсем немного времени, поэтому сейчас рано сейчас говорить, как именно это событие скажется на нашей жизни. Понятно, что, например, непосредственно на финансовом состоянии банка оно вряд ли скажется. Но мы говорим о людях, поэтому с моей точки зрения, события в метро — основной внешний фактор, который будет определять действия всех.

И вопрос состоит не в масштабе произошедшего теракта, а в его выгодоприобретателях (мерзкое слово, в особенности в применении к данной трагедии), причинах и мотивах. 11 апреля показало, что на территории нашей страны возможны случаи, когда человек, ничем не спровоцировавший внешнюю силу на агрессивное по отношению к нему поведение, может быть убит. И это как раз проблема гуманитарная, общечеловеческая, которая будет влиять в том числе, на наш банк и на наш коллектив. И я это считаю основной угрозой. Я абсолютно убежден, что мы справимся с данным фактором и найдем правильный ответ на вопрос «Как жить дальше» для себя, для своих семей, для нашего коллектива и в целом для страны. Но учет различных вариантов ответа на этот вопрос для наших сотрудников может повлиять на тот самый разделяемый образ будущего, который у нас есть.

Все остальное – будет доллар стоить четыре с половиной тысячи, десять тысяч или тысячу, на самом деле — вещи, которые мы учитываем в стратегии развития Белгазпромбанка и это тот тип рисков, который мы умеем хорошо компенсировать.

**— Как изменится наша жизнь в связи с наступившими проблемами в экономике, в первую очередь, с валютным кризисом?**

— Начиная с 1990 года, в жизни Белгазпромбанка было достаточно много событий, кризисов, связанных с нехваткой валюты, с различными ограничениями. С моей точки зрения, любой кризис – это естественная ситуация, даже когда он инициирован неправильными действиями или еще какими-то проблемами. Главное, понимать его причины и иметь программу возможных действий.

Можно рассуждать о глубине кризиса и о его масштабах, но я могу сказать так: причины происходящих сейчас событий в экономике для Белгазпромбанка совершенно очевидны. В этом отношении ничего нового для нас не случилось, просто начало проявляться то, что мы учитывали в своей долгосрочной и среднесрочной стратегиях развития.

Я когда-то очень дерзко сказал, что 2009-й кризисный год был для нас самым успешным. Это объясняется тем, что тот год мы встретили с четким пониманием причин, следствий и мер реагирования. 2011-й год мы встречали с точно таким же пониманием, что и как делать. В основу всех наших решений, которые принимаются сегодня, положены долгосрочные стратегии, сформированные исходя из анализа причин и возможных вариантов действий внешней и внутренней среды – как нашей, так и клиентской.

Я считаю, что мы на сегодняшний день ведем себя достойно – и по отношению к нашим клиентам, и по отношению к нашим сотрудникам. Безусловно, возможны какие-то ограничения, обусловленные внешней средой, но они однозначно будут носить краткосрочный характер.

**Юрий КАРПИЦКИЙ**

# Кодекс корпоративной этики: теория и практика

С момента принятия Кодекса корпоративной этики прошло четыре месяца. Редакция нашего корпоративного издания провела исследование с целью определить, как Кодекс и его нормы используются в повседневной жизни сотрудников Белгазпромбанка.

## СПРАВКА «Банк.NOTE»

### Зачем Кодекс нужен работодателю?

Наличие кодекса корпоративной этики стало распространенной практикой для многих компаний. Данный документ, с одной стороны, помогает решать различные вопросы внутреннего взаимодействия в компании, а с другой — способствует укреплению имиджа компании.

Как правило, кодекс содержит общие нормы и ценности компании, делая их основой поведения, то есть определяет, что такое хорошо и что такое плохо.

Польза данного документа для компании очевидна: наличие ясных и соблюдаемых этических норм в организации помогает руководству компании управлять рабочим коллективом, а сотрудникам ориентироваться в сложных ситуациях, снижает риск возможных нарушений и помогает сформировать приверженность сотрудников компании. Для новых сотрудников Кодекс корпоративной этики является уже данностью, обязательной для исполнения. Знание и понимание принципов жизни в компании помогут новому сотруднику быстрее адаптироваться в рабочем коллективе.

Исследование началось с опроса наших коллег на условиях анонимности. Начали мы с самого простого:

### Знаете ли вы о том, что в банке принят Кодекс корпоративной этики?

Абсолютно все участники нашего опроса ответили утвердительно. Две трети респондентов сказали, что прочитали его полностью (некоторые из них – еще на этапе составления и рецензирования). Оставшаяся треть разделилась на две приблизительно равные группы, одна из которых прочитала Кодекс по их словам, «частично» (были еще варианты — «читал то, что касается моей службы»). Представители второй группы честно сознались, что кодекс не читали, хотя собственное мнение об этом документе (составленное, в основном, со слов более «начитанных» коллег) есть и у них.

В этом блоке вопросов мы спрашивали о том, проводили ли с нашими сотрудниками разъяснительную работу о положениях Кодекса. Примерно половина сотрудников ответила, что руководители их служб провели «летучки», посвященные принятию Кодекса и использованию его в повседневной жизни. Остальные наши респонденты сказали, что в их службах централизованного обсуждения не было, что не мешало организовать обсуждение Кодекса с коллегами по собственной инициативе. Из этого мы сделали вывод, что сотрудники фронт-офиса банка уделили Кодексу чуть более пристальное внимание, чем в остальных службах. И это вполне естественно. В любом случае, принятие этого документа не осталось незамеченным в нашем коллективе.

Мы продолжили наш опрос следующим вопросом, целью которого было выяснить, что больше всего «зацепило» наших коллег в этом Кодексе? Руководствуясь простым, но проверенным принципом «У кого что болит, тот о том и говорит», мы задали достаточно «общий» вопрос:

### Каковы ваши впечатления от нового Кодекса?

Практически вся женская часть наших респондентов высказалась по поводу норм, касающихся внешнего вида сотрудников. И нередко эти отзывы были критичными, особенно у сотрудников, работающих в здании учебного центра. Видимо, сказались прошедшие холода:

*У нас нет соответствующих условий. Потому прежде чем требовать носить короткую юбку, белую блузку и высокие каблуки, надо отопить здание.*

\*\*\*

*Массовое обсуждение вызвала тема формы одежды. В условиях холода нашего кабинета хотелось бы задать встречный вопрос: корпоративные ватники у нас не предусмотрены?*

Хотя большинство сотрудников к регламентации формы одежды отнеслись с пониманием:

*Мне бы понравилось, если бы в банке ввели какую-то форму. Чтобы все сразу видели, кто сотрудник банка, а кто здесь просто так болтается. И пусть это будет отражено в брэндбуке.*

**СПРАВКА «Банк.NOTE»**
**Что нужно знать  
о профессиональных  
и корпоративных кодексах?**

Первыми универсальными кодексами, представляющими собой набор общечеловеческих ценностей, были своды религиозных правил (например, Десять заповедей Ветхого завета). Чуть позже стали возникать частные кодексы, определяющие поведение отдельных социальных групп общества. Потребность в частных кодексах (например, кодексы объединений, профессий) возникла в связи с тем, что универсальных норм было недостаточно для регулирования поведения в специфических ситуациях. Частная этика конкретизировала общие нравственные принципы применительно к особенностям той или иной деятельности.

В настоящее время наиболее распространены два вида этических кодексов — профессиональные и корпоративные, которые регулируют отношения людей внутри данных групп. В зависимости от идентичности специалиста (с организацией или с профессиональным сообществом) более значимым для него будет кодекс профессиональной или корпоративной этики.

**Профессиональные** кодексы регулируют отношения внутри профессионального сообщества и эффективны для так называемых «свободных профессий», где наиболее выражены профессиональные этические дилеммы. Одним из первых профессиональных этических кодексов стала клятва Гиппократова — кодекс врачей. Наиболее известны этические кодексы тех профессий, где значимые этические дилеммы задаются содержанием деятельности (адвокаты, врачи, журналисты и т.д.).

Когда наиболее значимые этические дилеммы задаются организацией, деятельность сотрудников регламентируется **корпоративным** кодексом.

Насколько трепетно наши сотрудницы относятся к разделу «Внешний вид сотрудников», можно судить по следующему ответу:

*Момент такой: деловой стиль подразумевал если не полную смену гардероба, то частичную – и значительную. Опять-таки, с материальными затратами. Приятно, что в некоторых вопросах (например, «Черные колготки не носить») возобладал здравый смысл, и их решили. Потому что когда кодекс обсуждался ранее (до окончательного принятия), были мелочи, которые, скажем так, напрягали.*

\*\*\*

*В банке должна быть этика и свод правил. Но считаю, что с волосами поступили слишком строго. Я имею в виду, что тем, кто работает с физическими лицами, нельзя носить распушенные волосы.*

\*\*\*

*Слишком строго. Некоторые моменты можно было бы опустить. Например, покрытие ногтей. Сейчас стараемся их ярким лаком не покрывать. Не знаю, как это может отразиться на качестве работы.*

\*\*\*

*Не нужно такой детализации по одежде, ее цветам, фасонам и так далее. Их люди подбирают самостоятельно, и здесь навязывать какие-то стандарты не имеет смысла. Есть общепринятые правила этики – в чем приходиться на официальные мероприятия, и повторять это, заострять внимание, какой цвет внизу, а какой сверху – не нужно.*

Как оказалось, раздел одежды волнует не только представители прекрасной половины:

*Если я не ношу пиджак и галстук, то почему я должен их надевать и чувствовать себя дискомфортно? Мне гораздо удобнее ходить так, как сейчас. Я одет достаточно опрятно, и не в джинсах, не в кроссовках, в нормальной рубашке. Поэтому какие-то моменты из кодекса корпоративной этики я не приемлю.*

\*\*\*

*По стилю у меня каких-то замечаний нет. Единственное, что я нигде не нашел такого момента – можно ли носить безрукавку. Я читал, но так и нашел ответа на этот вопрос. Хотя по одежде написано все достаточно подробно.*

Завершили мы наш опрос следующим вопросом:

**Какие изменения произошли в вашей повседневной работе после принятия Кодекса?**

Абсолютное большинство сотрудников банка, принявших участие в опросе, отметило, что если изменения и произошли, то незначительные, потому что большинство норм и правил, прописанных в Кодексе, выдерживались и до этого.

Вот какие мнения высказывались на заданный нами вопрос:

В моей работе с принятием Кодекса ничего не изменилось, потому что наше подразделение непосредственно с клиентами не работает. Считаю, что Кодекс в основном разработан для людей, которые работают с клиентами. Скажем, для них актуальна тема общения по телефону. Заметила, что в последнее время люди стали представляться по-другому, именно так, как предписывает кодекс.



**СПРАВКА «Банк.NOTE»**

Кодекс корпоративной этики может выполнять три основные функции:

1. репутационную;
2. управленческую;
3. развития корпоративной культуры.

**Репутационная** функция кодекса заключается в формировании доверия к компании со стороны внешней среды. Таким образом, кодекс, являясь инструментом корпоративного PR, повышает инвестиционную привлекательность компании. Наличие у компании кодекса корпоративной этики становится общемировым стандартом ведения бизнеса.

**Управленческая** функция кодекса состоит в регламентации поведения в сложных этических ситуациях. Повышение эффективности деятельности сотрудников осуществляется путем: регламентации приоритетов во взаимодействии со значимыми внешними группами, определения порядка принятия решений в сложных этических ситуациях, указания на неприемлемые формы поведения.

Корпоративная этика, кроме того, является составной частью **корпоративной культуры**. Кодекс может транслировать ценности компании всем сотрудникам, ориентировать сотрудников на единые корпоративные цели и тем самым повышать корпоративную идентичность.

\*\*\*

*В принципе, этих положений мы и придерживались, так что ничего нового, что бы кардинально изменило нашу жизнь, не увидели. Деловой стиль нам и так присущ (за исключением «периода выживания», то есть зимы, когда поневоле приходится отступать от корпоративной этики).*

\*\*\*

Постепенно ответы наших сотрудников свелись к одобрению принятого документа. Хотя не обошлось и без конструктивной критики в адрес его разработчиков:

*Кодекс, на мой взгляд – слишком большой по объему документ. Получается не кодекс корпоративной этики в его классическом понимании, а правила поведения и распорядка. Но это же не вопросы кодекса! Насколько я знаю, в кодексах других банков отражены только отношения банка с клиентами и между сотрудниками. И там все очень лаконично, весь текст кодекса занимает буквально несколько листов.*

\*\*\*

*Положительные впечатления. Кодекс — необходимая вещь, которая должна быть максимально приближена к нашей действительности. Мы не должны ориентироваться на образцы зарубежных банков – там другие стандарты, другие подходы.*

*В конце концов, другой уровень жизни. Поэтому корпоративный кодекс должен существовать, но в приемлемом для нас понимании. Насчет спорных моментов. Как вести диалоги по телефону и как правильно отвечать, все тоже знают. Можно было бы провести занятие на уровне руководителей подразделений и разъяснить это дело. А тут расписано почти как в армейском уставе.*

\*\*\*

*— После принятия Кодекса, как мужчины, так и женщины, работающие в нашем банке, стали выглядеть привлекательнее, а это имеет большое значение для моей работы, — с улыбкой ответил один из наших сотрудников.*

\*\*\*

*Не скажу, что согласна со всеми положениями Кодекса, но в целом требования стандартные. Все это приемлемо и, как мне кажется, применимо в нашем банке. Единственное, требования к внешнему виду в плане одежды, обуви немного слишком строги и не всегда выполнимы. Чтобы выглядеть в соответствии с положениями кодекса, нужно как минимум обладать определенным бюджетом для набора этого минимума вещей, который необходимо носить. Пока это затратно, но, мне кажется, выполнимо. Постепенно все необходимые для выполнения требований Кодекса вещи наберем.*

\*\*\*

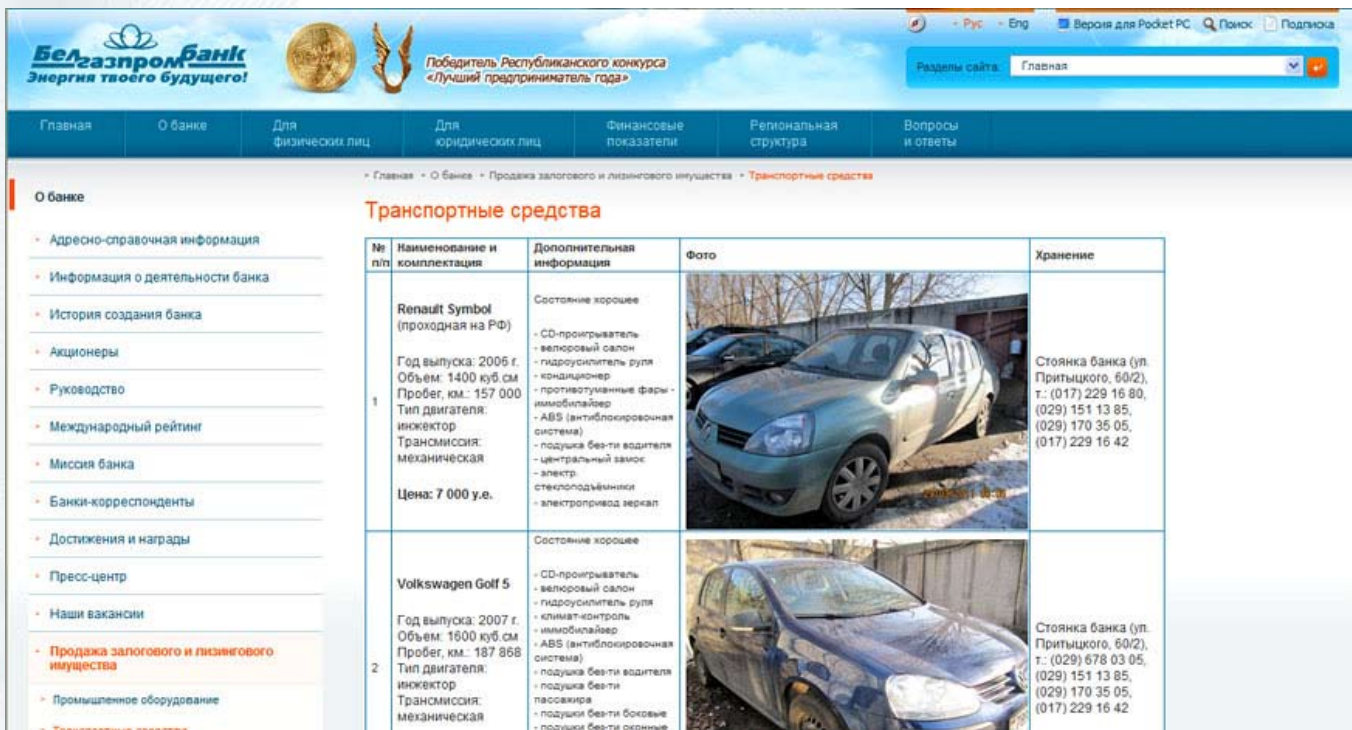
*Думаю, на любом нормальном предприятии должен быть кодекс, потому что в обществе полностью свободным человеком быть трудно. Какие-то законы, правила и нормы всегда должны существовать. И кодекс, принятый в банке, направлен на самое нужное – на сплоченность коллектива. Чтобы каждый человек гордился тем, что он работает здесь. Нужно чувствовать ответственность перед коллективом. У тебя есть сослуживцы. Ты должен понимать, что ты их не должен подвести, и они тебя тоже.*

На наш взгляд, лейтмотивом всего нашего опроса, и, как следствие, темы отношения сотрудников Белгазпромбанка, можно считать это высказывание:



*В хорошем банке все должно быть регламентировано. В том числе, и поведение сотрудников. Начиная от внешнего вида и заканчивая разговорами. Если нет регламента – будет хаос, который ни к чему хорошему не приведет. Любая вещь, обязательная для исполнения, может вызывать у коллектива определенный негатив. По крайней мере, на первых порах. У меня такое отношение к жизни: если не можешь изменить обстоятельства, поменяй свое отношение к ним. Если надо – значит, надо. Поменять правила я сам не могу – значит, я должен им следовать.*

**Юрий КАРПИЦКИЙ, Павел КАНАШ**

# Как я пытался взять автокредит



Скриншот веб-сайта Белгазпромбанка. Вверху логотип банка и надпись «Победитель Республиканского конкурса «Лучший предприниматель года»». В меню навигации: Главная, О банке, Для физических лиц, Для юридических лиц, Финансовые показатели, Региональная структура, Вопросы и ответы. В центре экрана раздел «Транспортные средства» с таблицей:

№ п/п	Наименование и комплектация	Дополнительная информация	Фото	Хранение
1	Renault Symbol (проходная на РФ) Год выпуска: 2006 г. Объем: 1400 куб. см. Пробег, км.: 157 000 Тип двигателя: инжектор Трансмиссия: механическая Цена: 7 000 у.е.	Состояние хорошее - CD-проигрыватель - велюровый салон - гидроусилитель руля - кондиционер - протекторные фары-амбляжеры - ABS (антиблокировочная система) - подушка без-ти водителя - центральный замок - электр. стеклоподъемники - электропривод зеркал		Стоянка банка (ул. Припыцкого, 60/2), т.: (017) 229 16 80, (029) 151 13 85, (029) 170 35 05, (017) 229 16 42
2	Volkswagen Golf 5 Год выпуска: 2007 г. Объем: 1600 куб. см. Пробег, км.: 187 868 Тип двигателя: инжектор Трансмиссия: механическая	Состояние хорошее - CD-проигрыватель - велюровый салон - гидроусилитель руля - климат-контроль - иммобилайзер - ABS (антиблокировочная система) - подушка без-ти водителя - подушка без-ти пассажира - подушки без-ти боковые - подушки без-ти окленные		Стоянка банка (ул. Припыцкого, 60/2), т.: (029) 678 03 05, (029) 151 13 85, (029) 170 35 05, (017) 229 16 42

Исследование на тему влияния корпоративного кодекса на повседневную жизнь Белгазпромбанка продолжил журналистский эксперимент.

«Легенда» была следующей. Клиент – физическое лицо с заработной платой около 1,8 млн. рублей в месяц желает приобрести автомобиль Renault Symbol 2006 г.в. за 7 тысяч у.е. Собственных средств клиента хватает только на половину стоимости, вторую половину он хотел бы получить в качестве кредита от банка.

Цель эксперимента была следующей — посмотреть, насколько сотрудники фронт-офиса банка следуют нормам Кодекса в части общения по телефону. С этой целью мы сделали порядка десяти звонков в кредитные подразделения головного банка и филиалов.

По «легенде» наш клиент — человек робкий, в банк за кредитом обращается впервые. Поэтому в его восприятии банк — в первую очередь, человек, который находится на другом конце провода.

Сразу отметим, что наши оценки по итогам прошедшего эксперимента достаточно субъективны. На взгляд клиента, требования Кодекса корпоративной этики сотрудники фронт-офиса Белгазпромбанка (притом это касается как головного банка, так и филиалов) в разделе «Телефонное общение» выполняют безукоризненно. Абсолютно везде – будь то Минск либо небольшой город, стандарт телефонного общения поддерживается на высоком качественном уровне.

Единственное замечание, и оно тоже весьма субъективное. Общение с сотрудниками банка примерно в половине случаев заканчивалось достаточно быстро, сразу после того, как клиент получал четкую информацию на свои вопросы.

**СПРАВКА «Банк.NOTE»**
**Выдержки из Кодекса  
корпоративной этики  
ОАО «Белгазпромбанк»**
**Приложение 1. Стандарты при об-  
служивании клиентов**
**Раздел 3. Телефонное общение**

## 3.3. Входящий звонок клиента

## 3.3.2. Представление:

Используйте фразу: «Белгазпромбанк, Имя, Фамилия, добрый день...»

Произносите слова в указанной последовательности. Имя и фамилия работника произносятся четко и громко. Клиент себя чувствует намного комфортнее, если он услышал имя и фамилию работника Банка, с которым он говорит.

## 3.3.3. При представлении:

Используйте фразу: «Добрый день» («Доброе утро» — до 12 часов, «Добрый день» — с 12 до 17 часов, «Добрый вечер» — после 17 часов), «Здравствуйте».

## 3.3.4. Выяснение цели звонка:

Выслушайте клиента. Если информации недостаточно — задайте вопросы: «По какому вопросу Вы звоните?», «Какая информация Вам нужна?»

Ваш голос должен быть доброжелательным. При необходимости – выясните имя клиента: «Как я могу к Вам обратиться?», «Представьтесь, пожалуйста», «Как Вас зовут?»

## 3.3.5. Подача информации, интересующей клиента.

Интонация при разговоре Работника Банка должна быть уверенная, голос – доброжелательный. Говорить необходимо короткими фразами, не «перегружать» клиента подробной информацией.

Вот пример такого разговора:

– Белгазпромбанк. Добрый день. Юлия. Слушаю вас.

– Добрый день. Я бы хотел у вас взять кредит на приобретение автомобиля. Это возможно?

– Да, под залог автомобиля, но автомобиль должен быть не ниже 2001-го года.

– Он есть на вашем сайте в разделе реализуемого имущества. Половина денег у меня есть, а на вторую половину я хотел бы взять кредит: 3 500 у.е.

– Мы валютой не выдаем. Кредит будет в пересчете на белорусские рубли.

– А не подскажете, по какому курсу у вас?

– Рассчитываем по курсу Нацбанка.

– Хорошо, спасибо.

– Пожалуйста.

– До свидания.

Но так как по легенде наш клиент – «новичок», который первый раз звонит в банк за кредитом, больше всего он выделил тех сотрудников, которые не только ответили на вопросы, задаваемые клиентом, но и предложили ему варианты, как действовать дальше. Например, как в этом случае:

– Белгазпромбанк. Добрый день. Слушаю вас.

– Я бы хотел взять у вас кредит 3 500 у.е. на приобретение автомобиля.

– Мы выдаем кредиты в белорусских рублях.

– Хорошо. Если мой доход составляет 1,8 млн. белорусских рублей, я могу рассчитывать на этот кредит?

– На весь срок кредитования вам нужно оформить полную страховку «КАСКО». Машина выпуска 2001-2004 гг. кредитуются на четыре года. По этому кредиту процентная ставка – 19%. Потребительский кредит выдается наличными через кассу банка, комиссия за выдачу средств составляет 2%. Кредит на покупку автотранспорта перечисляется на текущий счет продавца автомобиля. Если это физическое лицо — нужен договор купли-продажи. Вы какую цифру назвали? 3 500 у.е.? Это стоимость автомобиля?

– Это половина стоимости автомобиля.

– Считаем по курсу доллары? Или евро?

– Доллары.

– Вам надо 11-12 миллионов рублей. Может, вам стоит лучше предложить потребительский кредит с одним поручителем на три года? Он выдается наличными через кассу банка и два процента за обналичивание.

– Хорошо, я подумаю. Спасибо за информацию. До свидания.

– До свидания.

**3.3.6. Подведение итогов разговора:**

Проверьте, есть ли еще вопросы у клиента, используя фразы: «Могу ли я еще чем-нибудь Вам помочь?»; «Что я могу еще Вам подсказать?»; «Все ли понятно по запрашиваемой информации?»; «Итак, Вам необходимо...».

**3.3.7. Выражение благодарности за звонок:**

Используйте фразы: «Спасибо за звонок!»; «Если у Вас еще возникнут вопросы, звоните нам».

**3.3.8. Прощание после звонка:**

Используйте фразы: «До свидания!», «Всего хорошего / До свидания, приходите к нам!».

Допускается персонализация (например, обращение по имени/имени-отчеству).

Первым кладет трубку клиент!

В любом случае, как бы ни развивался разговор, необходимо дружелюбное прощание.

**Вместо эпилога**

По завершении нашего исследования мы сделали следующий вывод – сотрудники банка знают о существовании Кодекса корпоративной этики, в целом одобряют его принятие и руководствуются при выполнении своих служебных обязанностей нормами, в нем прописанными. Разработчики Кодекса постарались учесть все сферы нашей деятельности, начиная от ценностей и миссии банка, и заканчивая внешним видом сотрудников и общения с клиентами. И это, безусловно, правильно. На наш взгляд, было бы очень здорово, если каждый из сотрудников банка, руководствуясь в своей работе положениями исследуемого нами документа, не забывал о том, что жизнь в своем многообразии гораздо шире, чем любой Кодекс корпоративной этики, даже самый подробный.

**Юрий КАРПИЦКИЙ, Павел КАНАШ**

*На заглавном фото: в ходе журналистского эксперимента корреспондент корпоративного издания попытался взять кредит на автомобиль Renault Symbol 2006 г.в. стоимостью 7 тысяч у.е., реализуемый Белгазпромбанком в качестве залогового имущества.*

## Девушка с железным характером



Кассир Светлана Николайчук предотвратила попытку ограбления Барановичского ЦБУ.

Рабочий день 24 марта подходил к концу. В 19.00 Светлана Николайчук, как обычно, завершила работу с клиентами и вышла из ЦБУ, чтобы закрыть входную дверь в здание. Грабитель наверняка знал, что в этот момент в помещении никого нет, кроме кассира – молодой девушки. Его расчет был простым: дождаться конца рабочего дня, оттеснить кассира от двери, ворваться в ЦБУ, забрать из кассы деньги и скрыться.



*Злоумышленник напал на кассира в момент, когда она закрывала входную дверь в ЦБУ*

Когда девушка вышла в тамбур, грабитель резко открыл входную дверь, дернул Светлану за плечо и заскочил в здание ЦБУ. Однако планы преступника не осуществились. Кассир, как и положено по инструкции, имела при себе радиобрелок тревожной сигнализации. В момент нападения Светлана закричала и одновременно нажала «тревожную кнопку». Увидев, что сработала сигнализация, преступник скрылся.

Сотрудники милиции и начальник Барановичского ЦБУ Наталья Арцименя приехали на место происшествия за считанные минуты. Возбуждено уголовное дело, личность преступника устанавливается.

Естественно, девушка пережила стресс, но внешне это было не очень заметно. Может быть, потому, что мама Светланы работает в милиции, ее сложно удивить представителем криминального мира? Более того, отважная девушка даже не сразу рассказала дома об этом происшествии. Но маму не перехитришь:

— Она все равно узнала о нападении на здание ЦБУ из милицейских сводок, — улыбается Светлана.

Тогда-то и пригодились успокоительные таблетки, которые Светлана предусмотрительно купила. Несмотря на милицейские погоны, материнская душа – очень ранимая...



*Преступник успел заскочить в тамбур. Однако, увидев, что сработала сигнализация, скрылся*

Светлана Николайчук работает в Белгазпромбанке два года. Своей работой и коллективом, который всячески ее поддерживает после злосчастного случая, очень довольна. Говорит, что в момент наступления чрезвычайного происшествия действовала на «автомате».

— Любой кассир Белгазпромбанка знает, как поступать в такой ситуации. В соответствующих правилах все досконально прописано, поэтому порядок действий известен наизусть. Только, когда читаешь инструкцию, никогда не думаешь, что это когда-нибудь коснется непосредственно тебя, — говорит Светлана.

Сейчас каждый будний день в 19.00 возле Барановичского ЦБУ Белгазпромбанка дежурит милиция. Светлана Николайчук и ее коллеги могут не беспокоиться за свою безопасность.

#### **Юрий КАРПИЦКИЙ**

P.S. Информацию о нападении на Барановичский ЦБУ довели до всех сотрудников отделов кассового обслуживания и ЦБУ Белгазпромбанка. От кассовых и инкассаторских работников еще раз потребовали неукоснительного соблюдения установленных правил по обеспечению личной безопасности и безопасности банковских ценностей в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

Кассовым работникам напомнили о запрете выхода из служебного помещения без радиобрелока тревожной сигнализации, а также о недопустимости временного оставления денежных средств без сдачи помещения под охрану.

В регионах, где работают кассы продленного дня (как, например, в Барановичах), будут присутствовать наряды милиции для обеспечения безопасного выхода кассира из служебного помещения.

# «Зорка Прыдзвіння» «прописалась» в витебском филиале Белгазпромбанка



Филиал №5 ОАО «Белгазпромбанк» в третий раз подряд стал победителем конкурса «Лепшы прадпрымальнік Віцебскай вобласці» в номинации «Лучший банк по оказанию услуг предпринимателям».

Претендентами на победу в конкурсе были региональные подразделения Приорбанка, Белпромстройбанка и Белвнешэкономбанка. Однако с показателями развития витебского филиала Белгазпромбанка сравниться было достаточно сложно.

— По некоторым показателям наш филиал по итогам прошлого года стал лучшим в системе Белгазпромбанка, — отметил заместитель директора витебского филиала Александр Шляхто. — Например, плановое задание по прибыли выполнено на 137,5%. Если брать этот показатель на одного сотрудника, то за минувший год он вырос в десять раз. Объем кредитов, выданных субъектам малого и среднего бизнеса витебского региона, превысил 42 млрд. рублей. А количество юридических лиц, находящихся на расчетно-кассовом обслуживании в витебском филиале, за прошедший год увеличилось в 1,3 раза.

На 2011 год филиал поставил перед собой амбициозные задачи в плане наращивания объемов бизнеса. В два раза запланирован прирост корпоративного кредитного портфеля и на треть — розничного. Следует отметить, что витебский филиал работает на опережение уже сейчас — кредитный портфель корпоративных клиентов достиг уровня, запланированного на июль текущего года.

В планах на этот год — дальнейшее расширение присутствия витебского филиала Белгазпромбанка в Полоцке, Орше, Новополоцке, которое включает в себя полный «охват» рынка субъектов хозяйствования МСБ указанных регионов, реализация задачи попадания банка «в набор альтернатив» потенциальных клиентов. И, конечно же, главное — это выполнение филиалом плановых показателей по прибыли и развитию бизнеса.





*Витебский филиал Белгазпромбанка получил диплом победителя и завоевал главную награду конкурса «Лучший предприниматель года» – знак «Зорка Прыдзвіння», символизирующий успех и процветание в бизнесе*

В 2008 и 2009 годах работа витебского филиала Белгазпромбанка по развитию частного бизнеса в регионе была отмечена победой в областном конкурсе «Лучший предприниматель». В 2007 году филиал удостоен звания лауреата конкурса. Поздравляем сотрудников, клиентов и партнеров витебского филиала с заслуженной победой!

#### ТЕМ ВРЕМЕНЕМ

**В конкурсе «Лучший предприниматель Минской области» победили сразу два партнера нашего банка, которые становились героями публикаций нашего корпоративного издания.** Всего на участие в конкурсе подали заявки свыше 100 организаций столичного региона, среди которых – Молодечненское ЦБУ первого филиала Белгазпромбанка. Победителями и лауреатами в 16 номинациях конкурса признаны 39 субъектов хозяйствования. **СООО «Хенкель Баутехник»** признано лучшим предпринимателем в сфере производства товаров промышленного назначения. Лучшим субъектом инфраструктуры поддержки предпринимательства признан инкубатор малого предпринимательства **ЗАО «МАП ЗАО»**.

#### СПРАВКА «Банк.NOTE»

СООО «Хенкель Баутехник» является одним из крупнейших производителей строительных смесей на территории Беларуси. Ассортимент продукции насчитывает более 80 наименований строительной продукции — клеевые составы, фуги, декоративные штукатурки, гидроизоляционные составы, самонивелиры, грунтовки, шпаклевки, краски.

По итогам I квартала объем выпуска по сравнению с аналогичным периодом прошлого года уже возрос на 50% в стоимостном выражении и на 60% — в натуральном. Среднегодовая выработка на одного сотрудника предприятия составила 375,4 млн. рублей (около 137 тыс. долларов в эквиваленте).

Интервью с генеральным директором СООО «Хенкель Баутехник» Сергеем Новицким было опубликовано в самом первом номере корпоративного журнала «Банк. NOTE». В прошлом номере он через наше издание поздравлял с 15-летием коллектив четвертого филиала Белгазпромбанка.

На торжественной церемонии награждения победителей конкурса «Лучший предприниматель года» председатель Минского облисполкома Борис Батура отметил, что в Беларуси созданы максимально благоприятные условия для сохранения и развития потенциала предпринимательства. Одним из важнейших предпринятых шагов в этом направлении является создание при Минском облисполкоме Совета по развитию предпринимательства, основной задачей которого является содействие в реализации государственной политики, это площадка для диалога бизнеса и власти.

Руководитель этого коллегиального органа Сергей Новицкий, выступавший на торжественной церемонии подведения итогов областного конкурса «Лучший предприниматель», сказал, что *«Совет – не декоративная площадка, а реально работающая структура, которая позволяет решать конкретные проблемы, возникающие у предпринимателей, и способствующая развитию частно-государственного партнерства».*

#### **СПРАВКА «Банк. NOTE»**

Бизнес-инкубатор ЗАО «МАП ЗАО» создан в 1989 году. Неоднократный победитель конкурса «Лучший предприниматель» Минской области и Минского района. В 2003, 2004 годах ЗАО «МАП ЗАО» признан победителем в республиканском конкурсе, в 2007-м – стал лауреатом.

Основная задача инкубатора малого предпринимательства – поддержка деловых инициатив молодых ученых и предпринимателей. Основные клиенты ЗАО «МАП ЗАО» – субъекты малого предпринимательства. Заселение арендаторов происходит на конкурсной основе после рассмотрения руководством и членами правления акционерного общества бизнес-идеи.

На площадях ЗАО «МАП ЗАО» размещено более 60 предприятий малого и среднего бизнеса, в штате которых более чем 1200 сотрудников.

Интервью с директором ЗАО «МАП ЗАО» было опубликовано в июльском номере «Банк. NOTE» за 2010 год.

**Подготовил Юрий КАРПИЦКИЙ**

*На заглавном фото: заместитель председателя Витебского облисполкома Олег Мацкевич вручает награду за победу в областном конкурсе «Лучший предприниматель года» директору витебского филиала Белгазпромбанка Геннадию Саране*

## На самом видном месте



Должники банка воспользовались поговоркой «Лучший способ спрятать вещь – положить ее на самое видное место». Залоговый автомобиль «Тойота Аурис», который сотрудники отдела по работе с проблемной задолженностью Белгазпромбанка разыскивали несколько месяцев, находился в нескольких сотнях метров от здания головного банка.

Эта история, рассказанная начальником отдела по работе с проблемной задолженностью Белгазпромбанка Алексеем КОХАНОВСКИМ, показывает, как смекалка помогает разыскать автомобиль, казалось бы, в самых безнадежных ситуациях.

### Предыстория

Кредитное досье Светланы Г. поступило в работу отдела в связи с систематическими просрочками в погашении автокредита еще в марте 2010 года. В переговорах с банком о возврате долга участвовал Андрей Г., муж Светланы. По его словам, автомобиль «Тойота Аурис» приобретен для жены. Неплатежи по автокредиту, со слов Андрея Г., были вызваны временными проблемами в его бизнесе.

Банк сразу предложил неплательщику продать под контролем банка залоговый автомобиль, направив вырученные деньги в счет погашения долга, однако Андрей Г. отказался. До ноября 2010 года долг по автокредиту худо-бедно оплачивался. Однако, как оказалось, у супругов Г. имелись и овердрафтные пластиковые карточки нашего банка, которые также не погашались, в связи с чем вся задолженность по ним была списана в убыток банка.

Таким образом, в конце ноября 2010 года просроченные долги данной семьи перед банком превысили 30 000 долларов США. Такая ситуация банк не устраивала в корне. Проверка имущественного положения семьи должника показала, что единственным ликвидным имуществом, за счет которого можно было погасить задолженность Светланы Г. и Андрея Г. перед банком, является заложенный банку автомобиль «Тойота Аурис».

## СПРАВКА «Банк.NOTE»

В настоящий момент в работе отдела по работе с проблемной задолженностью находятся кредитные досье более чем 200 должников по «классическим» кредитам. В большинстве случаев должники адекватны складывающейся ситуации и при возникновении проблем с погашением кредита добровольно соглашаются продать под контролем банка залоговое имущество, обращаются за помощью к поручителям, родственникам, друзьям.

Самая сложная категория должников — злостные неплательщики, у которых имеются долги еще и перед третьими лицами. Должники такого рода зачастую активно скрывают свое имущество от взыскателя. Они прекрасно понимают, чем им грозят неплатежи по кредитам. Залоговые машины исчезают на просторах России, сдаются в автоломбарды, отдаются (или изымаются) за долги третьим лицам.

Понятно, при наличии объективной информации о том, что машина, например, разобрана на запчасти, или продана по доверенности в Россию за Урал, бессмысленно бесконечно долго разыскивать машину на территории Беларуси. В таких случаях лучше переключиться на иную, более результативную работу. Вместе с тем, невозможность быстрого обнаружения автомобиля должника не должна служить оправданием бездействия сотрудников банка к принятию исчерпывающих мер по его обнаружению.

## Стандартные методы розыска проблему не решили

В декабре 2010 года должнику настоятельно предложили продать под контролем банка автомобиль с распределением вырученных денежных средств в счет погашения его обязательств перед банком. Однако Андрей Г. отказался и от этого предложения:

— Автокредит, несмотря на списание его в убыток банка, худо-бедно оплачивается, а залоговый автомобиль не имеет никакого отношения к просроченной задолженности моей семьи по овердрафтным пластиковым карточкам, — мотивировал свой отказ Андрей Г.

После того, как способы мирного решения долговой проблемы были исчерпаны, сотрудники отдела по работе с проблемной задолженностью получили служебное задание на обнаружение, арест и задержание автомобиля «Тойота Аурис».

Однако стандартные методы розыска результатов не принесли. Сотрудники отдела около десяти раз выезжали по месту жительства семьи должников, по месту их работы. Осмотр прилегающих дворов и стоянок, опрос всезнающих бабушек, сидящих на скамейках во дворах, положительных результатов не дал — машину обнаружить не удавалось.

В связи с этим в отделе был сделан вывод о том, что, скорее всего, должники продали автомобиль «по доверенности» или же он был ими отдан за долги третьим лицам. Найти машину удалось благодаря «маленькой» хитрости.

## Безобидная фотография

Сотрудники отдела по работе с проблемной задолженностью сделали Андрею Г. безобидное, на первый взгляд, предложение — сфотографироваться на фоне автомобиля со свежей газетой в руках.

— Мы хотим убедиться в том, что автомобиль по-прежнему находится в вашем владении, — сказали сотрудники отдела.

Не заподозрив подвоха, Андрей Г. согласился. Вот эта фотография:



*Должник банка Андрей Г. и разыскиваемый автомобиль «Тойота Аурис»*

Истинный расчет был несколько иным: постараться опознать по фотографии местность, где находится автомобиль. Просьбу Андрей Г. выполнил, но, к сожалению, на присланной по электронной почте фотографии было видно не много: автомобиль, должник с газетой в руках, елки на заднем плане фотографии.

При масштабировании снимка в правом верхнем углу в просвете между елками удалось рассмотреть синие фермы башенного крана. В центре – лежащие на земле детали желтого цвета, предположительно также от башенного крана. Также через стекло автомобиля было видно, что на заднем плане фотоснимка находится сетка, которой обычно огораживают стройки. На основании этого был сделан вывод, что автомобиль находится рядом со стройплощадкой, на которой предположительно работают два башенных крана: синий и желтый. Мы вспомнили, что в Ленинском районе, где проживал должник с семьей, действительно много строек.

### Но не все было так просто...

Окрыленные этим открытием и полагая, что автомобиль «Тойота Аурус» нами уже фактически обнаружен, сотрудники отдела выехали в Ленинский район г. Минска на поиск автомобиля, который должен был находиться недалеко от заметных ориентиров – стройплощадки, башенных кранов синего и желтого цветов, елок по границам стройки.

Однако не тут-то было: строительных площадок в Ленинском районе сотрудники отдела посетили много, на каждой второй были краны синего и желтого цветов, на каждой четвертой строительной площадке по периметру росли ели. Поэтому после двух дней поисков стало понятно — требуется существенно сузить границы поиска, иначе ездить по всем стройкам г. Минска можно было еще около месяца. Выход из ситуации предложил сотрудник отдела Алексей Кузьменко:

— Поскольку в отношении Андрея Г. в суде уже было возбуждено исполнительное производство в пользу банка, необходимо ходатайствовать перед судебным исполнителем о направлении оператору сотовой связи запроса о предоставлении распечатки телефонных соединений с телефона Андрея Г. с привязкой к базовым станциям мобильной связи. Тем более, время произведения снимка было известно — 6 марта 2011 года в 9 часов 7 минут.

05/03/11 15:23:41	22	354462021975230	Минск, Озерцо, Монтажник, 2 X-->Минск, Озерцо, Монтажник, 2 X-->Минск, Озерцо, Монтажник, 2 X-->Минск, Озерцо, Монтажник, 2 X
05/03/11 16:04:31	265	354462021975230	Минск, Озерцо, Монтажник, 2 X-->Минск, Озерцо, Монтажник, 2 X-->Минск, Озерцо, Монтажник, 2 X-->Минск, Озерцо, Монтажник, 2 X
05/03/11 17:02:52	128	354462021975230	пр. Рокоссовского, 150 X-->пр. Рокоссовского, 150 X
05/03/11 17:05:29	52	354462021975230	пр. Рокоссовского, 150 X-->пр. Рокоссовского, 150 X
05/03/11 17:08:16	379	354462021975230	пр. Рокоссовского, 150А-->пр. Рокоссовского, 150 X
05/03/11 18:17:34	101	354462021975230	пр. Рокоссовского, 89аВ-->пр. Рокоссовского, 89аВ
05/03/11 19:50:52	27	354462021975230	пр. Рокоссовского, 89аВ-->пр. Рокоссовского, 89аВ
06/03/11 00:27:33	9	354462021975230	пр. Рокоссовского, 150А-->пр. Рокоссовского, 150 X
06/03/11 08:32:06	127	354462021975230	пр. Рокоссовского, 150 X-->ул. Плеханова, 91Х
06/03/11 08:57:05	48	354462021975230	ул. Притыцкого, 60Х-->ул. Одоевского, 52С
06/03/11 10:15:01	553	354462021975230	ул. Притыцкого, 60Х-->ул. Притыцкого, 60Х
06/03/11 10:28:31	111	354462021975230	Одоевского, 52 X-->ул. Одоевского, 129 Z
06/03/11 10:40:02	47	354462021975230	ул. Бурдейного, 4 Y-->ул. Бурдейного, 4 Y
06/03/11 10:45:06	310	354462021975230	ул. Бурдейного, 4 Y-->ул. Бурдейного, 4 Y
06/03/11 10:50:35	23	354462021975230	ул. Бурдейного, 4 Y-->ул. Бурдейного, 4 Y
06/03/11 11:12:01	0	354462021975230	ул. Бурдейного, 4 Y-->ул. Бурдейного, 4 Y
06/03/11 11:52:59	57	354462021975230	ул. Бурдейного, 4 Y-->ул. Бурдейного, 4 Y
06/03/11 14:52:05	101	354462021975230	ул. Бурдейного, 4 Y-->ул. Бурдейного, 4 Y
06/03/11 14:56:29	13	354462021975230	ул. Грушевская, 89У-->Железнодорожная, 27 А
06/03/11 16:17:58	17	354462021975230	Железнодорожная, 27 А-->Железнодорожная, 27 А пр. Рокоссовского, 89аУ-->пр. Рокоссовского, 89аВ

*После получения судебным исполнителем распечатки сотового оператора оказалось, что Андрей Г. в период съемки автомобиля находился в районе улиц Одоевского-Притыцкого, что совсем рядом со зданием головного офиса Белгазпромбанка.*



*Стройка с синим и желтым башенными кранами, за которой на одной из улочек, примыкающей к ул. Притыцкого, находился автомобиль, отлично видна из окон кабинета отдела по работе с проблемной задолженностью.*

### Дело техники

Вскоре автомобиль «Тойота Аурис» был обнаружен сотрудниками отдела и задержан судебным исполнителем на одной из улочек, примыкающей к ул. Притыцкого, рядом со стройплощадкой, где работали синий и желтый башенные краны и по периметру которой росли елки. Наши предположения подтвердились: еще в мае 2010 года Андрей Г. передал автомобиль Дмитрию С. в счет погашения имеющегося долга. Получается, что автомобиль долгое время находился практически у нас под носом, а искали его абсолютно в другом месте (кстати, такое в практике отдела по работе с проблемной задолженностью случается нередко).



*Сотрудник отдела по работе с проблемной задолженностью Сергей Коваль (слева) и судебный исполнитель: впереди справа виден только что обнаруженный автомобиль «Тойота Аурис».*

В апреле автомобиль «Тойота Аурис» был продан под контролем банка с направлением вырученных от продажи денежных средств в счет погашения автокредита и долгов Светланы Г. и Андрея Г. по овердрафтным пластиковым карточкам. Всего было погашено долгов на сумму 17 500 долларов США. Структурное подразделение банка, занимающееся взысканием долгов по пластиковым карточкам, продолжит работу по взысканию долгов Светланы и Андрея Г.

*На заглавном фото: начальник отдела по работе с проблемной задолженностью Алексей Кохановский с той самой фотографией, с помощью которой удалось разыскать автомобиль «Тойота Аурис».*

# Эффект тандема «Коваль—Булат», или Превратности непродуманного поручительства



В нашем журнале уже заходила речь о работе сотрудников отдела по работе с проблемной задолженностью. Творческой, интересной, но, безусловно, нервной работе.

В предыдущей публикации мы рассказывали, как корреспондент «Банк.NOTE» вместе с сотрудником отдела Сергеем Ковалем отправился на поиски «Мерседеса ML 320». И хотя саму машину тогда не обнаружили, поездка принесла свои плоды, и должник заключил с банком мировое соглашение. На сей раз мы поставили себе задачу обязательно вернуться с оперативного задания «с уловом». Что из этого вышло, вы узнаете из этого материала.

## **День первый. Узденский автомобиль**

Как рассказал Сергей Коваль, клиент, за чьим автомобилем идет «охота», находится в работе отдела с прошлого года: постоянно «кормил завтраками» по поводу произведения платежей. Неоднократно обещал приехать на встречу, но так и не прибыл. Соответственно, и не платил.

Коллегиальными усилиями отдела была выработана определенная стратегия по розыску автомобиля и обнаружения его местоположения. Так, постоянное место жительства данного клиента – улица Есенина в Малиновке, а работает он в Боровлянах.



*Узда находится в 75 км от Минска*

*— Мы и в Боровляны ездили, и в Малиновку — безрезультатно, — говорит Сергей Коваль. — Выехали сегодня с утра в Узду (у него там бывшая супруга живет) — и нашли машину там. Предполагаем, что она нетранспортабельна. В нашем деле очень важна оперативность — после того, как найдешь автомобиль, нужно быстро подать в суд, затем передать определение об аресте машины в госавтоинспекции, чтобы поставить его в республиканский розыск. После приезжаем на место, вызываем сотрудников ГАИ и эвакуатор. Поэтому сегодня после обнаружения автомобиля данного должника мы вернулись в Минск, оперативно подали иск в суд и наложили арест на данный автомобиль с объявлением его в розыск через органы госавтоинспекции. Сейчас мы опять едем в Узду в местное ГАИ уведомить их о том, что сегодня банк подал на этого человека в суд и последний наложил арест на авто. После этого сотрудники госавтоинспекции должны будут участвовать в изъятии автомобиля и в передаче его на ответственное хранение в банк.*

*Сейчас приедем, все это сделаем, заберем машину и оттащим ее на стоянку нашего банка. Таким образом, при помощи законных мер, без утюга и паяльника, мы подталкиваем наших должников, которые не платят и делают вид, что ничего страшного не происходит, к конструктивному диалогу с банком. С этим должником, раз он не справляется с кредитом, в дальнейшем мы будем вести переговоры о том, чтобы продать машину под контролем банка — дабы минимизировать финансовые потери.*

Как говорит Сергей, мы можем вызвать эвакуатор и без ГАИ, но это уже будет расцениваться как угон. А представители Госавтоинспекции должны присутствовать при данной операции, чтобы составить акт технического осмотра и протокол изъятия транспортного средства.



Дорога в Узде стала хуже, но впереди, как раз возле районного отдела ГАИ, маячила машина с дорожными рабочими – что вселяет надежду на улучшение ситуации:



*Рабочие ремонтировали дорогу как раз напротив районного отделения ГАИ*

Тем временем Сергей предупреждает о других возможных проблемах:

*– У каждого представителя ГАИ в регионах свои методы работы. С областными Госавтоинспекциями все нормально. А районные тяжело привлечь к сотрудничеству. Так было, например, в Молодечно, когда мы с коллегой Юлией Булат исколесили весь город и его окрестности, чтобы найти машину, и только потом пост ГАИ остановил должницу и ее машину забрали. Не знаю, с чем мы столкнемся в Узде. Но думаю, у нас аргументов хватит.*

И в самом деле, визит в ГАИ прошел по плану. Сначала нас приняли за страховых агентов, но затем мы представились, Сергей показал определение об аресте автомобиля и попросил выделить сотрудников для составления акта технического осмотра и протокола изъятия, чтобы потом у клиента не было претензий по состоянию автомобиля после его транспортировки на стоянку Белгазпромбанка.



*Сотрудники Узденского ГАИ критически оценивают состояние искомого автомобиля*



*Легковая машина должника погружается на эвакуатор, который доставит ее в Минск на автостоянку банка*

Прибываем на место. Машина не в лучшем состоянии – клиент явно использовал ее как «ломовую лошадку». Сотрудник Госавтоинспекции полностью описывает внешнее состояние автомобиля. Все фиксируется в акте технического осмотра инспектором. Ждем эвакуатор, который должен приехать, погрузить машину и оттащить ее на стоянку банка.

Оперативный этап «спецоперации» завершен. Автомобиль находится на стоянке банка. Впереди – непростые переговоры с владельцем машины о ее продаже.

Даже если машины хватает только на покрытие основного долга и процентов, банк может рассмотреть вариант, чтобы клиенту либо уменьшить, либо простить пеню – опираясь на то, что с данного клиента в будущем нечего будет взять. Как говорит Сергей Коваль: только стул, стол, табуретка.

*– Мы всегда расписываем клиенту всю подноготную: все потери, которые он может понести, если машина будет продаваться через реализующую компанию, работающую при суде. 5% от вырученной от продажи автомобиля суммы идет в суд, еще 10% — реализующей организации. Кроме того, возможны уценки имущества в размере до 40% от первоначальной стоимости автомобиля. Поэтому люди, как правило, соглашаются продавать свои автомобили во внесудебном порядке самостоятельно, но под контролем банка (с банковской стоянки). Если машина хорошая, клиент может ее продать, рассчитаться с банком, и еще получить на руки деньги. Такое у нас было на прошлой неделе, у клиента еще остался на руках миллион двести белорусских рублей. В общем, завтра свяжемся и будем надеяться на его благоразумие.*

P.S. Спустя несколько дней клиент пришел на переговоры в отдел по работе с проблемной задолженностью. Там состоялся такой разговор:

– Проблема, которая у вас возникла, – это неплатежи по кредиту — начал беседу Алексей Кохановский, начальник отдела.

– Я в курсе, — ответил должник.

– К сожалению, ситуация ухудшалась. С вами были достигнуты договоренности, которые своевременно не исполнялись, и в связи с этим банк подал в суд...

– ...и арестовал машину...

– ...и заявил ходатайство об аресте автомобиля. Сразу хочу сказать, что пути назад нет. Банк подавал в суд, чтобы ситуацию с вами разрешить окончательно. Что мы можем вам предложить на сегодняшний день? Реализовать эту машину во внесудебном порядке и вырученные денежные средства направить в счет погашения долга по кредиту, процентам и пене. К сожалению, сумма долга у вас очень большая, особенно если смотреть с пеней.

– По пене – да, я догадываюсь. А если посчитать основной долг, там где-то полторы тысячи.

– Почему? Остаток задолженности по кредиту у вас 1814 долларов, не считая комиссии (116 тысяч рублей) и процентов. А пени – почти четыре тысячи долларов. Поэтому наше предложение таково: сейчас согласовываем цену продажи вашего автомобиля, вы оставляете ключи, документы от машины. Мы даем объявление и пытаемся продать ваш автомобиль. Постараемся сделать это во внесудебном порядке, потому что делать через суд это весьма накладно.

– Да, я догадываюсь.

- При продаже через суд бывает так, что люди лишаются имущества и все равно остаются с большими долгами перед банком.
- Я все понимаю. Хорошо. Только из машины я хотел бы забрать личные вещи и документы.
- Согласуем цену продажи.
- Давайте так: если вы в течение месяца ее продаете, чтобы не было никаких проблем, – я не против. Даже оспаривать этого не буду.
- Ваше участие все равно потребуется. А для начала нам надо согласовать цену. Сумма вашего долга с пеней уже больше шести тысяч долларов. Мы вам предлагаем так: если за шесть тысяч покупателя не находим, но находим за пять – вы продаете за пять, гасите на эту сумму кредит, проценты, комиссию, большую часть пени, а на остаток пени вы напишете ходатайство о ее прощении, и, возможно, банк примет решение ее с вас не взыскивать. Согласны?
- Да!

#### День второй. Изъятие имущества поручителей

*– Сегодня в присутствии судебного исполнителя, а также взыскателя (то есть нас как представителей Белгазпромбанка) и представителя реализующей компании будут выносить имущество поручителя. Эта часть нашей работы наиболее нервная, – признается Сергей Коваль. – Во время изъятия люди ругаются, орут, иногда могут ползть в драку. Бывает, им становится плохо, и тогда приходится вызывать «скорую». Что сейчас нас ждет, еще неизвестно.*

Предыстория состоит в следующем. Должник головного банка Ш. взял кредит под двух поручителей, за счет которых сейчас идет погашение долга. Существенную часть внесла поручитель К., у которой ранее забрали автомобиль, поставили на штрафплощадку, а позже она сама выкупила свой автомобиль у Белгазпромбанка. Мы едем на улицу Варвашени, на изъятие имущества второго поручителя – А. Также будут направлены исполнительные листы на место работы А. («МАЗ») для удержания 20% из зарплаты в счет погашения долга перед банком.

*– Ш. платил «в час по чайной ложке», – рассказывает Сергей. – В основном – только обещания. Изъятие имущества предпринимается банком как стимулирующая мера: банк не шутит и пойдет до конца. Пусть кредитор подумает, как из-за него пострадают его поручители. Ш. был у нас, и после беседы с ним можно только с сожалением констатировать, что большого ума у него не наблюдается. Вроде говорит: не забирайте имущество, я оплачу. Раз пятьдесят созваниваешься: я уже несу, я уже в кассе, я только что внес деньги. На самом деле – ни-че-го.*

Возле дома нас уже ждала судебный исполнитель вместе с девушкой-стажером. Сверяется список вещей для изъятия: телевизор, аудиосистема, системный блок компьютера...

- А если не откроют двери? – интересуюсь я.
- Они же не хотят, чтобы их выламывали.

Двери нам открывают. Дома находятся родственники А.: жена, сын, теща. По комнатам бегают большая породистая собака. Теща не скрывает эмоций:

– Вот что значит идти поручителем! Ш. клянется, что платит.

– Ничего не платит, – отрезает Сергей Коваль.

– А к нему приходили? – спрашивает жена А. – Он сказал, что ни разу!

– У него все изъяли в тот же день, когда все было описано. Уже все у всех забрали.

– Но он каждый день звонит и говорит, что оплачивает.

– Мы тоже с ним общаемся каждый день, он не скрывается. Но не производит платежей.

Исполнитель: – Нам нужно изымать имущество по акту описи. Подготовьте документы. Уберите собаку, я пройду.

Теща: – А почему здесь делается арест? Он что, у меня приписанный?

– Он у вас проживает.

– Езжайте к нему в деревню и переписывайте!



Судебный исполнитель (справа) сверяет документы описываемого имущества

Все проходит довольно драматично. Происходит предварительная оценка имущества. *«Мы ничего не знаем. Мы не получали повесток и телефонных звонков»*, – твердит теща. *«Они слышат всегда только то, что хотят слышать»*, – тихонько вздыхает судебный исполнитель.

Сотрудник отдела по работе с проблемной задолженностью Юлия Булат звонит представителю реализующей фирмы. Мальчик заходится в плаче, большая собака крутится под ногами. *«Забирайте ее, она у нас с паспортом и стоит больше всего из того, что вы описали»*, – предлагает теща.

Потом ребенок начинает с дикими воплями хватать документы и испуганно разбрасывать их по комнате, некоторые пытается порвать. Кое-как его успокаивают женщины. Затем начинает плакать жена А.

— *На этой работе черствеешь душой, правда?* – замечает Сергей.

— *С другой стороны, я посидела дома на больничном, так даже как-то скучно стало*, – отвечает судебный исполнитель. – *В любом случае, этот участок лучше, чем алименты.*

Теща подливает масла в огонь: – *Ну чего ты? На полу будете спать. Поедете в его колхоз и будете там жить на сеновале. Нормально! И нечего выть!*

– *Да, тут матриархат. Они ж его потом заключают*, – сочувственно отмечает судебный исполнитель вполголоса, имея в виду жену и тещу А.

Жена (сквозь слезы): – *Вы ребенка оставите без письменного стола?*

Юлия Булат: – *Я очень хорошо понимаю ваше положение, и чисто по-человечески мне вас, конечно, жалко. Уверена, и судебному исполнителю тоже. Но с точки зрения закона никто ничего сделать не может.*

Сергей Коваль: – *Да, на самом деле жалко этих людей. Мы могли бы еще описать эти полочки, шкафы и люстры, но они и так пострадали, безусловно.*

Исполнитель спрашивает у молчаливой стажерки:

– *Ты еще хочешь работать судебным исполнителем?*

Ответа не получает...

Юлия Булат: – *Мне проще. Я поручитель у тех, кто у меня поручитель. Поэтому если что, я им устрою!*

Зная боевой характер Юлии, мы улыбаемся.

Судебный исполнитель протягивает листок жене А. – *Передайте это А. Если он не хочет прийти ко мне в наручниках с участковым инспектором, завтра в 12 часов он должен стоять у меня в кабинете, вместе с официальной справкой с места работы.*

– *А можно к вечеру?*

– *Нет.*



*Еще минута – и практически все эти вещи вынесут грузчики...*



*...что спустя некоторое время и происходит*

вскоре, после телефонного звонка жены, приезжает сам А. Он пытается договориться, выкупить описанное имущество, но оно изымается после предварительной оценки. В этом списке – письменный стол, комод, музыкальный центр, DVD-проигрыватель, LCD-телевизор. Позже приезжают грузчики и представитель реализующей компании. После реализации компания имущества оставляет себе 10% комиссионного вознаграждения и перечисляет денежные средства на депозитный счет суда. Затем, после удержания 5%, они оттуда перечисляются взыскателю – в данном случае, Белгазпромбанку.

*– Если бы не Юлия, наша работа не имела бы такого эффекта. Начальник нас называет «тандем Коваль-Булат», где Коваль – кузнец, Булат – молоток, – на обратном пути у Сергея Коваля явно хорошее настроение. – Арест на имущество ставит целью запрет его вывоза за пределы Республики Беларусь. Через несколько недель будет назначено судебное заседание. За это время должнику пришлют письма о наложении ареста. Если речь идет об автомобиле, в ГАИ присылают определения, а это может занять одну-две недели. Я об этом уже говорил раньше: пока произойдет арест, может уже не быть ни машины, ни имущества. А мы все делаем быстро и одновременно. В этом – критерий успеха.*

И подытоживает:

*– Итак, это имущество было описано в 2010 году, а сегодня произведено его изъятие – и передача в реализующую компанию с целью его продажи и направления денежных средств в счет погашения задолженности основного кредитополучателя. Будем надеяться, что имущество быстро реализуется и деньги пойдут банку, в счет погашения долга.*

**Трудно добавить что-то к описанному. Никто не отказывается от человеческого сочувствия к людям, которые пострадали от неразумного поведения кредитополучателя, но и законы нельзя отменить. Наверное, этот случай доказывает, насколько взвешенно, хладнокровно и осознанно нужно совершать такие действия, как получение кредита или согласие стать поручителем (особенно у малознакомого человека). Хочется пожелать всем нашим читателям никогда не сталкиваться с подобными проблемами и спокойно идти по жизни.**

**Павел КАНАШ**

*На заглавном фото: командировка в Узду сотрудников отдела по работе с проблемной задолженностью Сергея Коваля и Юлии Булат увенчалась успехом – разыскиваемый автомобиль найден и доставлен в Минск на стоянку банка.*

# Эхо страшного взрыва

11 апреля в 17.56 на станции метро «Октябрьская» в Минске был совершен кровавый теракт. Что происходило в тот день? Что чувствовали очевидцы? Как можно оценить это ЧП сейчас, спустя несколько недель? Мы попросили рассказать об этих событиях наших сотрудников, ставших свидетелями теракта. Двое из них находились во время взрыва непосредственно на платформе «Октябрьской».



Два сотрудника Белгазпромбанка в момент взрыва находились на платформе. К счастью, для них все закончилось более-менее благополучно. Чего не скажешь о погибших и раненых людях. Рисунок [www.kp.by](http://www.kp.by)

## Рядом с эпицентром взрыва

Экономист группы анализа проектов и администрирования кредитного портфеля Оксана ПАТЕЮК:

— В этот день я планировала пойти на концерт Гарика Сукачева. Ранее мы в своем подразделении тянули жребий, кому идти, и я была очень рада, что выиграла два билета. С работы поехала в метро до «Купаловской». Так как свободного времени было еще достаточно, решила пройтись по магазинам, съездить в ТЦ «Столица». Перешла на ст.м. «Октябрьская», чтобы ожидать поезд в направлении «Площади Ленина».

Спускаясь с эскалатора, заметила стоящий состав. Если бы я подбежала, то успела бы на него, но двери уже закрывались. И я осталась ждать следующий поезд (стояла в районе первого вагона, ближе к его концу). Как только он прибыл, открылись двери и... раздался взрыв. От взрывной волны я упала.

Вначале было вообще непонятно, что произошло. Стало темно (свет был виден только из перехода за эскалатором). Дым, гарь, огонь. Я находилась недалеко от эскалатора, и там начали падать рекламные навесные конструкции. Поэтому было неясно, то ли уже все прошло, то ли еще что-то падает, стреляет и взрывается. Потом начали включать свет – возможно, аварийный.



Я позвонила близким, и они сразу приехали. Получила небольшие царапины, разбив колени, но мне сказали, что обязательно надо поехать в больницу. Я живу в Боровлянах, и мы поехали туда на машине брата. Там меня проверили, сделали рентгеновский снимок и отпустили домой. На следующий день я увидела себя в списке пострадавших, с пометкой: без госпитализации. Я очень легко отделалась.

Но в метро снова спущусь не скоро. В ближайшие полгода – точно нет. Недавно договорилась встретиться с человеком в подземном переходе, и когда услышала шум прибывающего поезда и звук открывающихся дверей, у меня побежал мороз по коже. Мне до сих пор очень страшно.

### На противоположном краю платформы

*Ведущий экономист отдела продаж управления клиентских отношений департамента корпоративного бизнеса Алексей ЧЕРНОУСИК:*

— Все происходило так же, как всегда, каждый день. Я ехал домой. Пройдя по длинному переходу со ст.м. «Купаловская» до ст.м. «Октябрьская», я спустился с лестницы ближе к «голове» поезда, идущего в сторону Уручья. Шум, раздавшийся за моей спиной, от прибывающего поезда в направлении ст.м. «Институт культуры», говорил о скором появлении и моего состава. Я подумал, что было бы неплохо пройти ближе к центру — после ст.м. «Академия Наук» там меньше людей, чем в начале. Двери прибывшего поезда открылись.

Сейчас сложно описать раздавшийся через несколько мгновений звук, он был и глухим, и громким. Вздвогнув, я повернул голову влево (смотреть вправо не позволяла стоявшая рядом колонна) – поезд, озаренный ярким светом, как бы взорвался, разбрасывая во все стороны осколки стекла и еще чего-то (я не знаю). Стало темно (не абсолютная темнота, а больше похоже на поздние сумерки), повалил густой дым, воздух наполнился пылью и гарью. Рядом со мной оказалась молодая пара: парень прижимал девушку к колонне, заслоняя ее собой. Через несколько секунд они побежали к выходу и исчезли в дыму.

Когда пошла взрывная волна, первой моей мыслью было прыгнуть в нишу, где рельсы. Но взрыв закончился быстрее, чем я до конца осознал эту мысль. Я быстро осмотрел себя, покрутил руками – вроде не зацепило. Мимо, в направлении эскалатора, крича, бежали люди. Я побежал в том же направлении. Первоначально я хотел пройти в служебный проход за зеркалом (мне отчетливо казалось, что может последовать еще один взрыв, тем более, глядя на бегущих людей, я невольно вспоминал события на Немиге), но затем все-таки влился в толпу.

Как поднимался на поверхность — не помню. Выбравшись на проспект, еще раз осмотрел себя – обувь была покрыта чем-то белым – то ли пепел, то ли побелка с потолка. Зачем-то пошел в сторону вокзала. Посмотрев на часы (было где-то шесть вечера) я вспомнил, что в метро могла оказаться моя мать. Достав сотовый, я набрал ее: «Ты в порядке?». «Да не очень» — ответила она. Я спросил, где она находится, но не получил внятного ответа. Бросился назад в метро (верхний уровень, до турникетов), только с другого входа, там, где выход к ресторану «Il Patio».

Внизу в переходе находились поднявшиеся со станции люди. Там я увидел первую кровь.

Раненые. Кто лежал на полу, кто прислонился к стене (это были легко раненые, а те, кому серьезно досталось, остались внизу). Рваная одежда, следы гари, кровь на коже, многие курили и многие плакали. Среди них я нашел свою мать. Одежда, волосы, лицо, руки были покрыты толстым слоем сажи (или чем-то похожим на нее), на правой руке следы крови, губы дрожали. Я осмотрел ее – внешне вроде в порядке. Она сказала, что немного тяжело дышать, так как нос и рот забиты пылью и гарью.



*Свои мысли о произошедшем выразил художник и арт-активист Сергей Шабохин, опубликовавший в Интернете несколько символических плакатов. Стилизованная буква «М» – одновременно символ городского метрополитена и начальная литера названия белорусской столицы, пережившей атаку в метро.*

Мама поднималась на эскалаторе, когда раздался взрыв, воздух наполнился дымом, стало темно и тяжело дышать, какой-то мужчина подхватил ее за руку и вытащил за собой в переход. Купив в пока еще работающем киоске питьевой воды, я попытался отмыть ее лицо и руки – особо не получалось. Появились пожарные и милиция: всех, кто мог идти, попросили покинуть переход.

Снизу со станции еще продолжал идти дым. Мы с матерью поднялись на поверхность, кругом выли сирены, было много людей, постоянно прибывали машины милиции, пожарной и «скорой помощи». Постояв в растерянности какое-то время, мы двинулись в сторону площади Победы. Когда мы проходили мимо очередного выхода из метро, оттуда начали выносить тяжелораненых. Не стоит описывать то, что мы видели – такого не показывали ни по телевизору, ни в интернете.

Мы кое-как прошли мимо и свернули на боковую улицу. С каждым пройденным метром звук сирен становился тише, по улице шли люди – мамы с колясками, играющие дети, спешащие с работы мужчины в костюмах. Они осматривали нас с удивлением, как людей, вылезших из подземелья. Жизнь продолжала идти своим чередом.

Сотрудники по работе спрашивали о моих ощущениях происходящего тогда. Это был шок, страх, адреналин. А по-настоящему все это передать нельзя: кто там был, тот поймет. Осознание произошедшего пришло на следующий день: в памяти всплыл взрыв, дым, крики раненых, плач, кровь, увечья.

Я смотрел на фото станции в интернете и думал, что бы было, отойди я на метров 5-7 правее.

Прошли дни, и я снова оказался на станции, на этом же месте, и в голове ярко и отчетливо прокрутились события 11 апреля... Конечно, я еще продолжаю каждый день думать об этом. Это нелегко. Но, с другой стороны, если бы меня там не было, то я бы не смог помочь своей матери. А это, пожалуй, самое главное.

#### На выходе из «Купаловской»

*Экономист отдела процессинга и учета операций с финансовыми институтами Александр РУБЕЖАНСКИЙ:*

— Когда я вышел из вагона на «Купаловской» и направился к выходу с платформы, раздался негромкий хлопок (как будто что-то упало) и из выхода полетела строительная пыль. Выбежал дежурный по станции и сказал, чтобы выходили через противоположный выход, к театру Я.Купалы. Эскалатор не работал, но никакой паники не было, все прошло очень организованно — наверное, потому, что никто еще толком не знал о случившемся. Когда я поднялся на улицу, ко входу на станцию «Октябрьская» уже подъезжали пожарные машины, толпилось много людей. Раненых не было видно, но некоторые были в пыли. Уже придя домой, я узнал, что в метро произошел взрыв. Никогда не мог себе представить, что подобное может случиться и у нас.

### Возле входа в метро

*Начальник отдела социального развития Александр АВЛАСЕНКО:*

— В этот день группа наших сотрудников должна была посетить концерт Гарика Сукачева и группы «Неприкасаемые» во Дворце Республики. Я выехал немного раньше, чтобы проверить, как идет подготовка к концерту. В районе 18 часов я находился около Академии музыки, остановился на стоянке.

Первое, что я увидел: бежали две молодые женщины, лица у них были закопченные, грязные. Вижу растерянные взгляды прохожих. У меня возник недоуменный вопрос: что случилось? Минут через пять из-за угла вышла невысокая женщина лет пятидесяти, с сумкой. «Что произошло?» — спрашиваю я. Она плакала, не могла внятно объяснить. Потом я посадил ее к себе в машину, налил воды, она пришла в себя и говорит, что надо позвонить сыну, в метро произошел взрыв. С ее слов, там кошмар, трупы, все полетело. В это же время я заметил, что к «Октябрьской» стягиваются силы МВД и МЧС. И уже своими глазами увидел, как со станции метро выносили людей. Для меня это было потрясением. Какое несоответствие: на дворе весна, яркий солнечный день, но тут происходит совсем иное событие, которое приносит горе, беду во многие семьи.

Через несколько дней после теракта мы в банке оценили ситуацию. В нашем коллективе были люди, которые находились в эпицентре этих событий. К счастью, они остались живы. Но им нанесены серьезные психологические травмы. И восстановление идет сложно. Многие просто боятся спускаться в метро. Для пострадавших жизнь уже разделена – на период «до» и «после» взрыва. Людям необходимо оказать поддержку – что мы и делаем. Правление банка и профсоюзный комитет рассмотрят вопрос об оказании материальной помощи пострадавшим во время взрыва, чтобы создать условия для их возврата к нормальной жизнедеятельности.

Это событие является вопиющим по своему вызову, брошенному стране и обществу. Особенно тем, кто пострадал в результате. Никаких оправданий этому нет, какие бы цели ни преследовались. Никакие вопросы (ни бытовые, ни политические) не решаются такими методами. Тем более столь варварскими. Случившееся не поддается никакому логическому объяснению. Не укладывается в понимание нормального человека.

### Вместо послесловия

Сотрудник нашего корпоративного издания о взрыве в метро узнал одним из первых – в 17.56 ему позвонила жена Ольга, которая в этот момент шла по переходу от «Купаловской» до «Октябрьской». Она сказала, что взрывной волной сбило с ног идущих впереди людей, в которых летели куски от мраморной плитки. Пройди Ольга еще 50 метров – и ей было бы не избежать серьезных повреждений.

... Спустя неделю Ольга должна была проехать тем же маршрутом, что и вечером 11 апреля. И она вдруг осознала, что ей страшно спускаться в метро. Знакомый психолог посоветовала один раз проехать через «Октябрьскую», после чего страх должен уйти.

В такие минуты понимаешь, насколько коротка жизнь...

**Павел КАНАШ**

**Редакция журнала «Банк.NOTE» выражает глубокие и искренние соболезнования родным и близким людей, пострадавших во время теракта в минском метро 11 апреля 2011 года.**

# Корпоративная благотворительность — реклама, пиар или социальная ответственность бизнеса?



20 апреля в зале переговоров Белгазпромбанка состоялся круглый стол на тему: «Корпоративная благотворительность в зеркале СМИ: реалии и перспективы».

Организаторами круглого стола выступили Международный благотворительный фонд помощи детям «Шанс» и Бизнес-союз предпринимателей и нанимателей имени профессора М.С. Кунявского. Круглый стол прошел в рамках проекта «Общественное обсуждение перспектив развития корпоративной благотворительности в Беларуси» при поддержке Программы малых грантов посольства США.

Для участия в дискуссии были приглашены представители бизнес-сообщества, органов власти, ведущих электронных и печатных средств массовой информации, специалисты по маркетингу и рекламе, независимые эксперты.

— В рамках работы круглого стола планируется оценить и выработать оптимальные механизмы взаимодействия средств массовой информации и бизнес-сообщества в сфере корпоративной благотворительности, а также сформировать предложения по совершенствованию законодательства в сфере корпоративной благотворительности и социальной рекламы, — отметила директор фонда «Шанс» Наталья МАХАНЬКО цели этого мероприятия.

Темы, обозначенные для обсуждения, были настолько болезненными для выступающих, что местами дискуссия носила очень эмоциональный характер.

**СПРАВКА «Банк.NOTE»**

Сегодня правила игры в этой отрасли задаются указом № 300 «О предоставлении и использовании безвозмездной (спонсорской) помощи», предусматривающий слишком узкий перечень целей, на которые может быть использована такая помощь. Причем за нарушение требований указа наказывают и того, кому помогают, и того, кто помогает.

С учетом того, что круглый стол продолжался почти два часа, его участники смогли высказаться по всем заинтересовавшим их темам. В этой публикации мы отразим точку зрения представителей банка на темы, актуальные для нас в свете корпоративной социальной ответственности Белгазпромбанка.



*Местами дискуссия носила настолько эмоциональный характер, что в какой-то момент модератор круглого стола, известный телеведущий Сергей Дорофеев (крайний справа) даже заметил: «Благотворительность — это опасно».*

**Реклама или нет?**

Бизнесмены не совсем понимают официальную точку зрения, которая считает рекламой любое упоминание бренда в прессе при рассказе о его конкретных благих делах. СМИ вроде бы и не против упомянуть благотворителя, но они ссылаются на Закон о рекламе и возможные карательные санкции со стороны Минторга. В свою очередь, представители государственных органов говорят, что благотворительностью надо заниматься ради благотворительности, а не ради упоминания в СМИ.

*– Благотворитель должен получать удовольствие от того, что делает, – убежден председатель правления Белгазпромбанка Виктор БАБАРИКО. – У нас же чем больше помощи оказываешь, тем сложнее идти по этому пути!*

Участники дискуссии сошлись во мнении, что следовало бы четко разделить понятия благотворительности и социальной рекламы. А у нас до сих пор не принят Закон о благотворительной деятельности, разработка которого началась чуть ли не 10 лет назад.

### Насколько адекватно восприятие общества?

– Как СМИ и бизнес могут контактировать друг с другом, чтобы благотворительная помощь действительно доходила до нужного адресата? И что такое корпоративная благотворительность? – этот блок вопросов также вызвал широкую дискуссию.

– Если идти от определения, то это в большей степени вопрос к юристам. Или, в крайнем случае, к маркетологам. Я бы скорее ответил на вопрос, что такое благотворительность с точки зрения восприятия обществом – и хотел бы обратить внимание на зачастую шаблонный и неверный взгляд на благотворительность, — отметил Виктор Бабарико. — Во-первых, эта уникальная вещь меньше всего нужна тому, кто ее делает. Ведь эффект от благотворительности должен принадлежать тем, на кого она направлена. Во-вторых, благотворительность очень важна для социума и государства. И только в третью очередь она важна для того, кто ею занимается. А у нас это часто воспринимается как рекламный проект и оценивается с той точки зрения, что она приносит для благотворителя – и, соответственно, что с него еще можно взять в рамках этого проекта.

### Принципы корпоративной благотворительности

– Существуют ли единые принципы корпоративной благотворительности (т.е. благотворительности, осуществляемой компаниями), известные всему белорусскому бизнесу? Или это матрица, которая наполняется поступками в каждом конкретном случае? – таким образом обозначил модератор круглого стола, известный телеведущий Сергей ДОРОФЕЕВ следующую тему.

– С моей точки зрения, единых принципов нет, – сказал во время обсуждения председатель правления Белгазпромбанка. – Их и не может существовать, потому что сама по себе благотворительность есть вопрос индивидуального понимания не только человеком, но и корпорацией своей ответственности перед обществом, своей роли и значимости в этом обществе, и своих действий. Все программы благотворительности для корпораций объединены общей целью — это формирование имиджа организаций в обществе. И это, безусловно, правильно. Все организации, занимающиеся благотворительностью, заботятся о своем имидже. Почему тогда принципы корпоративной благотворительности все разные? Потому что одни хотят быть благотворителями в части оказания помощи детям, другие – культурным мероприятиям, третьи – религиозным общинам. Инструментарий разнообразен, но все объединяет имиджевая составляющая восприятия корпорации в обществе.

### Освещение крупных проектов в СМИ

Сергей Дорощев привел следующий пример: в эфире определенного СМИ рассказывается о том, что некая компания оказывает благотворительную помощь. Что это? Имиджеобразующий момент, пиар на чужих бедах или трансляция благотворительных идей?

Прозвучала такая мысль: крупные проекты необходимо освещать. Это является стимулом для того, чтобы люди делали добро.

– Белгазпромбанк является основателем фонда «Шанс», – напомнил Виктор Бабарико. – Почему о нем нельзя рассказать предметно? «Шанс» устраивает ежегодные благотворительные вечера. На них звучат фамилии тех, кто отдал и пять тысяч, и пять миллионов на благотворительность.



*Начальник управления защиты прав потребителей и контроля за рекламой Министерства торговли Республики Беларусь Татьяна Барышникова (вторая слева) надеется, что в обозримом будущем появится закон, регулирующий благотворительную деятельность*

#### Социальная реклама в разрезе СМИ

Кто играет на этом поле и по каким правилам?

– В законе дано четкое определение социальной рекламы, – отметила начальник управления защиты прав потребителей и контроля за рекламой Министерства торговли Республики Беларусь Татьяна БАРЫШНИКОВА. – И она важна для формирования идеологии в обществе.

– Тем не менее, – возразил Сергей Дорофеев, – некоторые социальные ролики, по идее направленные на такие высокие цели, вызывают улыбку.

Присутствующие вынуждены были согласиться, что социальные ролики не так привлекательны, как коммерческая реклама. Хотя на недавнем фестивале рекламы «Белый квадрат» были представлены интересные ролики. Но даже при достаточном бюджете социальная реклама в Беларуси не становится ощутимо лучше. Наверное, дело в том, что производители коммерческой рекламы непосредственно заинтересованы в конечном результате. И здесь нужны новые формы подготовки качественной рекламы.

– Почему мы путаем благотворительность и рекламу (в том числе социальную)? – задался вопросом Виктор Бабарико. – Ведь общество, в котором люди и корпорации бесплатно и с удовольствием помогают друг другу – мне кажется, это не менее важная часть, чем социальная реклама. И еще. Благотворительный бюджет по эффективности для организации – один из самых низких. Деньги, которые корпорация или физическое лицо отправляют на благотворительность, эффективнее разместить, к примеру, баннерами, и таким образом пропиарить свою компанию. Хотелось бы узнать, как государство относится к благотворителям. Собирается ли оно как-то прописывать и продвигать традицию их поддержки? Или оно считает, что благотворитель за свою деятельность еще должен платить?

### Когда появятся четкие правила игры?

Подводя итоги, участники круглого стола признали необходимость инициировать разделение рекламы и благотворительности на законодательном уровне. Всегда нужно помнить, что в цепочке благотворительной деятельности самое важное – получатель.

*– Подавайте заявки в Министерство торговли – и ваш голос будет услышан, – призвала присутствующих Татьяна Барышникова. – Сейчас уже готов «скелет» нового постановления. И хочется надеяться, что через год-два это дитя появится на свет.*

*– Но как бы этому «ребенку» тоже не понадобилась благотворительная помощь, – с горькой иронией отметил Сергей Дорофеев.*

*– К сожалению, у нас нет специального законодательства, которое специально регламентирует благотворительность, – признали участники дискуссии. – В этих условиях важно формировать институциональную среду для благотворительности. Нужны льготы для благотворителей, и компании должны иметь ряд преференций.*

### Услышат ли бизнес и власть друг друга?

Своими впечатлениями об итогах проведения круглого стола поделилась Наталья Маханько:

*– Я ожидала горячей дискуссии, и она состоялась. Представители бизнеса, государства и СМИ показали свою заинтересованность в теме благотворительности и социальной ответственности. Безусловно, всегда есть и будут разные позиции, но надо отметить, что благодаря участию представителей государственных органов – в частности, Министерства торговли – была дана корректная оценка интерпретации действующего закона. К сожалению, не совсем ясен механизм, как выстраивать отношения по данной проблематике – и его нужно развивать. Надеюсь, что состоявшееся обсуждение не ограничится одним круглым столом, а получит достаточно широкий резонанс в средствах массовой информации, поскольку здесь были представлены крупные СМИ. Мне кажется, что этот круглый стол дал толчок к пониманию необходимости решения существующих проблем.*

**Подготовил Павел КАНАШ**

**Фото: Руслан ВАРИКАШ**

*На заглавном фото: на прошедшем круглом столе представители бизнеса высказали свое видение механизма оказания и получения благотворительной помощи, но только услышит ли государство эти предложения?*



# Как я проходил медобследование



В майском номере 2010 года в материале «Будьте здоровы» мы уже рассказывали об организации медобследования сотрудников Белгазпромбанка. Отработав в банке год, корреспондент «Банк.НОТЕ», получил возможность изучить этот процесс своими глазами.

Большинство сотрудников головного офиса Белгазпромбанка для прохождения предпочли государственное учреждение «Республиканский центр медицинской реабилитации и бальнеолечения», куда отправился и корреспондент «Банк.НОТЕ». Остальные могли воспользоваться услугами реабилитационного центра «Элеос». О его возможностях мы уже вкратце рассказывали год назад.



*Во дворе здания рядом с медицинским центром сохранились музейные экспонаты*

**КОММЕНТАРИИ****Насколько вы довольны своим здоровьем?**

«Банк.NOTE» провела опрос среди сотрудников, проходивших медосмотр, задав следующие вопросы:

**1. Насколько важен медосмотр лично для вас?****2. Довольны ли вы своим здоровьем?****3. Что изменилось в прохождении осмотра по сравнению с прошлым годом?**

*Главный экономист отдела внутрибанковского учета управления бухгалтерского и налогового учета Валентина ПРОТАСЕНЯ:*

1. Прежде всего, для уверенности в том, что я здорова, и необходимости своевременного принятия мер, неважно уже каких масштабов.

2. Да, довольна, у меня положительная динамика и меня это очень радует.

3. Очень быстро почему-то прошли УЗИ внутренних органов. Хорошо, если эта скорость зависела от профессионализма врача, и никто не остался разочарован, сличив результаты предыдущих обследований. Прекрасно, что осмотр провели другие врачи, мне было важно их заключение.

*Главный специалист отдела телекоммуникаций управления технического обеспечения Андрей ПИВУНОВ:*

1. Важен. Обязательно нужно проходить ежегодно.

2. Нет.

3. С точки зрения количества обследований — в лучшую сторону. С точки зрения организации — как всегда не очень.

Итак, в назначенное время, субботним утром 11 апреля я приехал в здание по адресу ул. Макаенка, 17 для прохождения медобследования.

**Расценки на популярные услуги**

Стандартная (базовая) программа медицинского обследования:

Возраст	Услуги	Цена (б.р.)
18-39 лет	<i>Лабораторные исследования:</i>	
	Общий анализ мочи	3 570
	Общий анализ крови	12 740
	Определение глюкозы в капиллярной крови экспресс-методом	6 250
	<i>Инструментальные методы исследования:</i>	
	Электрокардиография	7 010
	Рентгенография (обзорная) грудной полости без цифровой печати в одной проекции	10 410
	УЗИ щитовидной железы	18 490
	<i>Консультации специалистов:</i>	
	Консультация терапевта	16 620
	<b>ИТОГО</b>	<b>75 090</b>



*В вестибюле медицинского центра*

**«Цыганы шумною толпою...»**

Слова классика мне вспомнились поневоле. Сотрудники банка и других организаций, которые централизованно направились в этот день на медобследование, первым делом выстроились в очереди в кабинет доврачебного контроля. Я улучил момент и узнал у одного из наших коллег (кто здесь уже не в первый раз), какова процедура обследования и на что стоит обратить внимание:

*— Хочу сказать, что в обычный день вот так пройти в своей поликлинике всех врачей, конечно, нереально. То талончиков нет, то времени нет... А тут уже не открутишься, придется! (улыбается). У меня карточка в поликлинике только в этом году появилась, раньше только здесь была. Здесь на «новоприбывших» сразу заводят карточку, и можно обращаться как в обычную поликлинику. Тут услуги платные, но вполне цена приемлемая. Обследования, на которые в обычной поликлинике нужно записываться в лучшем случае за две недели (а то и за несколько месяцев), здесь можно заказать по телефону на какую-то определенную дату. Пришел, заплатил, и тебе все сделали.*

**КОММЕНТАРИИ**

*Этот сотрудник ответил на вопросы на условиях анонимности:*

1. Критической важности лично для меня медосмотр не имеет: все-таки полагаю, что хорошо знаю состояние своего здоровья. Однако возможность избежать потерь времени и пройти всех врачей за один день ценю очень высоко и считаю данное мероприятие целесообразным.

2. Да.

3. В прошлом году я медосмотр не проходила, поэтому прокомментировать улучшения/ухудшения качества услуг не могу. В целом же качеством услуг и отношением персонала я довольна.

*Экономист отдела международных расчетов Элла ПРЕДКО:*

1. Здоровье, безусловно, является основой всего происходящего с нами. От него зависит наш образ жизни, и наоборот. Поэтому получение возможности пройти базовое медицинское обследование является очень важным лично для меня. Самые простые, казалось бы, вещи (такие, как сдача анализов) отражают изменения, происходящие с тобой в сравнении с прошлыми годами. Или консультация специалистов, к которым раньше обращаться не приходилось. Все это в совокупности ставит тебя перед определенными фактами и заставляет сделать соответствующие выводы.

2. По результатам обследования могу сказать, что довольна своим состоянием здоровья.

3. В этом году я участвовала в данном медобследовании впервые. Медицинские работники, к которым приходилось обращаться, оказались очень доброжелательными и давали подробные консультации по всем интересующим вопросам. Искренне верю в то, что залог крепкого здоровья и хорошего самочувствия — положительные эмоции и близкие люди. Берегите себя и своих близких!

*Самое важное – сначала занять очередь на УЗИ. Туда лучше попасть заранее, пока врачи что-то видят, пока глаз не замылился. Потом – посетить терапевта, чтобы он выписал направление на различные анализы. Затем нужно сдать кровь, а потом уже можно покушать (здесь работает кафе), и пройти всех остальных.*

*Осмотр в целом проходит комфортно, врачи очень тактичные. Могут дать направление на лечение здесь, в другие центры, либо выписывают рецепты на лекарства. Лично я использую медосмотр для получения справки в бассейн.*



*Приличная очередь...*



*...выстроилась в кабинет  
доврачебного контроля*

## КОММЕНТАРИИ

Экономист ЦРУ №3 Ирина ПОДЪЕЛЬСКАЯ:

1. Хочу передать слова благодарности в адрес отдела социального развития и руководства банка за предоставленную возможность проходить такое глобальное медобследование. Ведь это очень большое дело – пройти всех врачей в один день. Мы все занятые люди, и не всегда находим время (даже ради себя) пойти в поликлинику и проконсультироваться по тем или иным проблемам, возникшим со здоровьем. Чаще всего мы на себя просто машем рукой и надеемся что «и так сойдет». И все это от мелких причин: бешеные очереди в поликлиниках, талоны, прием по записи и т.д.

2. Я прохожу медобследование не первый год, поэтому могу сказать: это ЗДОРОВО. А самое главное: НУЖНО. Ну, а своим здоровьем, конечно, довольна – хотя беречь его, конечно, нужно всем и всегда.

3. По сравнению с прошлыми годами, в этот раз было все более организовано. И сотрудники, и врачи были очень внимательны друг к другу. Даже, если под кабинетом образовывалась очередь, то находиться в ней было просто интересно. Мы общались, смеялись и просто рассказывали истории из жизни и работы, т.к. не всегда в рабочее время мы можем даже поздороваться с коллегами. А то и вообще никогда не встречались, и не знаем в лицо человека, с кем ежедневно решаем вопросы по телефону.



*Ожидая своей очереди, коллеги коротали время в разговорах...*



*...или за чтением полезной информации*

## «Призраки» в очередях

Наверное, это неизбежная часть нашей действительности – главное, чтобы эти самые очереди были контролируемые, не стихийные. Порой мне поневоле вспоминался материал «Электронная очередь ждать не заставит», который мы опубликовали в декабрьском номере нашего журнала за прошлый год. Вот бы здесь внедрить электронную систему управления очередью!

Самым худшим моментом была не столько длина очередей (самая «топовая» стояла на электрокардиограмму), сколько так называемые «мертвые души», или «призраки» (по моим наблюдениям, их наибольшее количество пришлось на очередь к офтальмологу). Это люди, понадеявшиеся сэкономить время за счет того, что заняли место сразу в нескольких очередях.



*Обратите внимание - забор биохимических анализов крови выполняется утром натощак*

Разумеется, во все они не успевали, затем занимали заново, и получался какой-то мыльный пузырь, призрачная пирамида. Поэтому людей было немало, и к общему числу тех, кого включили в список на этот день, добавлялись те, кто не успел посетить нескольких врачей в прошлый раз и пришел сегодня. Мои симпатии однозначно на стороне действующих по принципу: занял одну очередь и выстоял ее до конца. С одной стороны, на такие мероприятия хорошо ходить компанией – тебе займут место друзья. Но проблемы начинаются у тех, кто занимает очередь следом.

В любом случае, те, кто, казалось бы, удачно проскочил несколько очередей, в следующей «буксовали» и в итоге все равно оказывались в общей очереди к другому специалисту. Но когда я спросил у одной девушки, согласна ли она с тем, что в организации тут есть сумбур, то получил логичный ответ: ведь мы же не заставим людей вести себя иначе.

— *А может, когда-нибудь заставим?* — с надеждой подумал я.

Впрочем, большинство относилось к этим непредсказуемым и меняющимся очередям как к неизбежности. Молодежь кучковалась группками и весело щебетала, люди постарше молча запасались терпением. Иногда возникали конфликты с фразами а-ля «Женщина, вас тут не стояло!» (это, конечно, утрирование) или просто «непонятки»: «Я посмотрю, что за мужчина сейчас выйдет, и скажу, за ним ли я занимал» (вот это реальная фраза), но они были скорее исключением из общей атмосферы сдержанности и вежливости.

Кстати, в этом плане должен отметить работу медицинских специалистов. С ними было действительно приятно иметь дело, даже на процедурах не столько болезненных (таких, в общем-то, и не было), сколько немного дискомфортных. Одним словом, в центре на Макаенка к пациентам относятся со вниманием и заботой.

Я не ставил себе задачу пройти наибольшее количество врачей. Мне важнее было получить общие впечатления, а «о своих болячках», как говорится, я и так знал. К счастью, у терапевта я побывал еще до того, как его «хитовость» стала расти в геометрической прогрессии, и, улучив момент, просто сдал ему свою карточку. От самого медосмотра у меня остались отличные впечатления, от его организации – обычные, если можно так сказать. Общее время пребывания в центре на Макаенка составило четыре часа.

Что еще? Не стоит забывать, что на медицинский осмотр нужно идти натощак. По меньшей мере, чтобы сделать анализ мочи и сдать кровь на глюкозу и биохимию, а также сделать УЗИ органов брюшной полости. Но главное, о чем нужно помнить, мне кажется, сформулировано весьма простыми словами на следующем стенде:



И даже если вам кажется, что:



На самом деле выход всегда найдется, а в применении к здоровью это значит, что для профилактики возможных проблем необходимо проходить медицинский осмотр, по возможности ежегодно.

**Павел КАНАШ**

*На заглавном фото: здание Республиканского центра медицинской реабилитации и бальнеолечения*