

Светлана ЛАСКАРИ,
юрисконсульт службы
экономической
безопасности
В свободное от работы
время увлекается
шопингом, светскими
вечеринками, дрессирует
ротвейлеров в
кинологическом клубе



— Вот уже год прошёл с того дня, как я впервые переступила порог Совкомбанка в качестве сотрудника-специалиста по взысканию дебиторской задолженности. Работая в такой крупной компании, я поняла, что любая правовая проблема, как правило, имеет не только юридический аспект, но также и управленческий, маркетинговый, психологический. В этом мне помогает второе высшее образование по специальности «Управление и психология», знание психологии и конфликтологии позволяет юристу эффективно решать конфликты, пользоваться словами, как математическими формулами. Основными ориентирами в профессии считаю нацеленность на достижение результата для доверителя, для меня не существует «безнадёжных» дел.

Василий ДРУЖИНИН,
начальник отдела
технического
сопровождения
В свободное от работы
время увлекается
фотографией
и путешествиями



— Сотрудники отдела работают еще с 2006 года. Как говорится, знают всю «кухню» с самого начала. Мой девиз: пусть отдел будет маленьким, но дружным. Общая численность отдела за все время не превышала 3-4 человека включая начальника.

В своей работе стараемся не только устранять проблемы, но и выявлять причины и факторы, ведущие к их возникновению. В этом ракурсе стараемся внедрить новые решения, чтобы обеспечить оперативную взаимосвязь — Оператор — сотрудник ОТС.
Поддерживаем взаимосвязь с другими дирекциями: Краснодарском, Хакассией и так далее — сообща решаем возникающие общие проблемы. Ведь важно не только «вариться» в собственной кухне, но и где-то помочь, где-то перенять интересные решения, где-то сообща решить проблему.

Главным в нашей работе считаю — не быть статистом. Работой нужно жить. Не относиться формально к выполнению своих функциональных обязанностей, а стремиться сделать что-то новое, привести в работу инновации. Ведь прогресс не стоит на месте, соответственно, и нам ни как нельзя останавливаться. Стремление развиваться, понимать, изучить и применить полученные знания — это главное в нашей работе.



Южный форпост Совкомбанка



**Региональный директор
Краснодарской дирекции
Александр Глазурин:**
**Не клиент
работает
на банк, а банк
работает
для клиента**

Краснодарская дирекция ООО ИКБ Совкомбанк это уникальная по своей структуре организация. Сегодня она объединяет подразделения, оказывающие широкий спектр банковских услуг в сфере потребительского кредитования по всему Краснодарскому краю.

Наша дирекция образовалась 8 июня 2009 года. За это время мы успели заработать авторитет среди населения Краснодарского края. Наша политика основана на значимом плане — как источник налогов, в социальном — как создателя рабочих мест, в финансовом — как клиента, формирующего доходы банка. В отношении к нашим клиентам мы всегда открыты к конструктивному диалогу. Готовы как рассматривать, так и предлагать новые банковские продукты и выгодные условия к ним.

Сегодня со стороны акционеров и руководства банка перед нами поставлена задача нарастить кредитный портфель. Поэтому региональной дирекцией, что бы добиться ка-

чественных результатов и эффективно выполнить поставленную задачу, было принято решение пойти по принципу диверсификации услуг и высокой степени таргетирования, то есть предлагать каждому клиенту то, что ему действительно нужно. Нашим специалистам, обслуживающим клиентов, поставлена чёткая и ясная стратегия. Она проста и в базовых принципах не зависит от изменения экономической среды. ООО ИКБ Совкомбанк это банк, который относится к клиенту как к партнеру, недаром внутренняя политика Краснодарской дирекции гласит «Не клиент работает на банк, а банк работает для клиента» и это подтверждают наши принципы:

- Стабильность;
- Развитие;
- Открытость;
- Ответственность;
- Уважение.

Немаловажным фактором величия качественного и ликвидного бизнес-портфеля является крепкая, профессиональная команда. Следует признать,

что интеллектуальный потенциал и менталитет края, образовательный и культурный уровень населения без сомнения даёт эффективный результат при выполнении поставленных задач, как сотрудниками бэк-офиса, так и сотрудниками фронт-офиса. В связи с интернациональностью населения края, горячим кожным менталитетом, каждый клиент требует индивидуального подхода. И наши сотрудники справляются с этой задачей на высшем уровне.

Постоянно анализируя экономическую обстановку в крае, мы чётко видим места дислокации и картину развития ООО ИКБ Совкомбанк в Краснодарском крае. Это позволяет нам качественно и продуктивно наращивать объёмы активов банка, при этом привлекая кредитоспособных и благонадёжных клиентов тем самым расширяя зону покрытия ООО ИКБ Совкомбанк в регионе.

Согласно рейтингу журнала «FORBES» Краснодар занимает первое место среди городов России для ведения бизнеса на уровне вы-

сокакачественной ликвидности. Для себя мы чётко понимаем, что есть банки, которые уже заняли достойное место в этой нише. Но считаем, что здоровая конкуренция всем пойдёт только на пользу и в первую очередь — на пользу нашему клиенту.

От себя лично хочу поделиться нашим секретом: «Эффективный руководитель» должен уметь не только управлять командой, но и быть её частью, помимо профессиональных знаний, опыта и лидерских качеств, важно «чувство локтя». Чёткое осознание, когда, где и в чём конкретно нужны поддержка и участие руководителя в решении проблем и поставленных задач. Результаты хоть не высокие, но стабильные, которых достигает Краснодарская дирекция ФЦ ООО ИКБ Совкомбанк — заслуга всей нашей команды! Но, хочу заметить, что эффективность зависит от личностных качеств каждого сотрудника, поэтому их формирование в ежедневной работе — несомненный залог успеха любого бизнеса.



Использованы фотографии И. Ильина

**Заместитель директора Краснодарской дирекции
по экономической безопасности Николай ЛИТВИНЕНКО:**
**Понять проблемы и убедить
в необходимости погашения долга**



Николай Александрович в свободное от работы время увлекается рыбалкой, путешествиями, садоводством на дачном участке, снимает рекордные урожаи клубники, малины.

— Работа сотрудника СЭБ заключается не в банальном «выбивании долгов». Нужно найти клиента, понять его проблему, убедить в необходимости погашения долга. Ведь среди заемщиков-должников не сплошь одни мошенники, сложное экономическое положение, жизненные ситуации, могут привести человека к задолженности. Поэтому сотрудник СЭБ в первую очередь должен быть психологом, юристом, помощником и представителем банка, расположить должника к беседе, что бы выявить

причину неплатежей, распознать в клиенте мошенника или жертву обстоятельств и вместе найти решение проблемы.

Личный состав Службы Экономической Безопасности формировался с 2006-го года с моим приходом на работу в данное подразделение. В большинстве своем сотрудники СЭБ — бывшие работники силовых структур. Поэтому командный дух, дисциплина, взаимовыручка на высочайшем уровне. И именно в этом кроется залог успеха.

Ежемесячные совещания, обучения, обмен опытом сплотили коллектив, выработался командный дух, дисциплина, взаимовыручка, всегда готовы прийти на помощь без всякого приказа и напоминания. Каждый сотрудник СЭБ — профессионал высокого класса. Каждый работает в команде и не важно, его это обязанности или нет. Работа строится по принципу: «работай с полной отдачей сам и помогай другим», не важно кому, кредитному эксперту, офис-менеджеру или начальнику ККО.

Ведь все подразделения банка связаны между собой и хорошая работа одного невозможна без адекватной реакции другого. Поэтому, благодаря микроклимату, созданному в дирекции руководством, и возможна слаженная работа всех систем.

**Главный специалист по рекламе Краснодарской
дирекции Игорь ЛУКАШЕНКО:**
**Южный темперамент жителей края —
на службу нашему Банку**

Игорь Игоревич родом из Таганрога Ростовской области. С 2002 года работает в медиа-структурах, на телевидении и радио. В Совкомбанк поступил на работу в апреле 2010 года. Хороший семьянин, воспитывает годовалую дочь, увлекается горными лыжами, любимым автомобилем, путешествиями. Последние пять лет мечтает съездить на рыбалку, но никак не может найти время.

— В работе такой «машины» как банк, важна слаженность всех механизмов. Ведь если в вашем автомобиле что-то ломается, оно тянет за собой все сопряженные части общей системы. Поэтому крайне важно следить за тем, что бы все процессы проходили согласно заданному плану. Этим мы все, в принципе, и занимаемся.

На мой взгляд, команда это главное. В работе маркетолога необходимо взаимодействовать со всеми структурами банка, постоянно «мониторить» происходящее «на улице», ведь эффективность рекламной кампании зависит не только от таланта её создателя, но и от актуальности на данный момент. Необходимо знать настроение обычных людей на улицах города, следить за конкурентами, учитывать миллион мелочей. Вплоть до того, где в этом сезоне любят гулять пенсионеры, а где молодежь. Именно из мелочей складывается успех рекламной кампании. Поэтому и



кредитные эксперты, заполняя анкету на получение кредита, интересуются у клиента, откуда тот узнал о

Юлия МАЦЕНКО,
юрисконсульт службы
экономической
безопасности
Любит экстремальный
спорт, конные прогулки,
увлекается плаванием и
вождением автомобиля



— Работа юриста требует определенных знаний, которые может дать только высшее образование. Окончив университет по специальностям «Юриспруденция» и «Банковское дело» я поставила себе цель работать в банке. Банковский юрист должен знать не только свой участок работы. Он обязан знать и видеть, как работает банк в целом. Он должен понимать все риски, которые присущи банковской деятельности: операционные, финансовые, рыночные. А так же должен представлять себе общую картину: какой продукт мы продаем, какие риски связаны с этим продуктом. Юрист должен быть хорошим психологом. Мы должны сохранять спокойствие в любых обстоятельствах и отстаивать свою точку зрения, оставаясь при этом тактичным.

Игорь ДЫБОВ,
начальник
ККО Брюховецкий
В свободное от работы
время увлекается
спортивной рыбалкой,
вечерами любит почитать
классику в спокойной
обстановке



— Коллектив наших ККО в сфере розничного кредитования работают давно. Каждый коллектив состоит из 6 — 7 человек. Все молодые, интересные девушки, грамотные и внимательные специалисты. Умение найти нужный подход к каждому клиенту, объяснить все преимущества и выгоды финансовых продуктов банка. Знания и опыт наших сотрудников, позволяют решать вопросы и выполнять поставленные руководством задачи и планы.

Анна ЛАВРОВИЧ,
начальник ККО Ейский
В свободное от работы
время увлекается
шейпингом, аэробикой



— Наш коллектив сформировался в декабре 2005 года. Пройдя через много трудностей и перемены, мы смогли сох-

ранить дружную и профессиональную команду. Не смотря на то, что ККО Ейский нет еще и года, мы добились определенных успехов и результатов, завоевали свое место на рынке потребительского кредитования, что подтверждают наши клиенты. Ейск — сравнительно небольшой город, и тот положительный авторитет, которого мы добились за время работы здесь, теперь работает на нас. В ККО Ейский работают преданные своему делу сотрудники, профессионалы. Это отличная команда, соответствующая всем требованиям финансовой организации.