

# «НЕ ПОЗВОЛЯЙТЕ СЕБЯ ПЛОХО ОБСЛУЖИВАТЬ!»

**Северный банк Сбербанка России заявил об изменении своего подхода к формированию тарифной политики. Уже с 1 августа существенно снижен целый ряд тарифных позиций на обслуживание юридических лиц как в рублях, так и в иностранной валюте, а часть услуг, по которым раньше комиссия взималась, будет оказываться бесплатно. И это только начало. Еще большие перемены грядут в октябре этого года. Чем же вызваны такие кардинальные изменения в банке-монополисте? Что ждать теперь клиентам Северного банка? Эти и другие вопросы наш корреспондент задал заместителю председателя правления Северного банка Сбербанка России Максиму Полетаеву.**

**— Максим Владимирович, чем все-таки вызваны изменения в тарифной политике банка?**

— Ответ прост — конкуренцией. На сегодняшний день мы, как и другие коммерческие банки, работаем в жестком конкурентном поле. Безусловно, у нас очевидное преимущество по точкам обслуживания, и на рынке вкладов физических лиц нас больше, но что касается привлечения средств юридических лиц, то здесь мы отнюдь не доминируем. За каждого клиента приходится в буквальном смысле бороться. И победить можно, лишь предложив клиенту более «качественный» продукт. Пришло время пересматривать подход банка к работе со своими клиентами. Мы решили начать с изменений в тарифной политике, сделав ее более прозрачной и понятной для клиента. С 1 августа многие позиции в тарифном сборнике будут упрощены, стоимость ряда услуг станет значительно ниже. Например, открыть счет в Сбербанке можно будет абсолютно бесплатно (раньше это стоило 800 рублей). Бесплатно будут оказываться такие услуги, как извещение клиента о поступлении средств на счет, направление запросов по просьбе клиента относительно реквизитов поступивших средств, розыска ожидаемых и отправленных сумм и др. В несколько раз снижена плата за установку и эксплуатацию автоматизированной системы «Клиент — Сбербанк». До 1 августа за ее установку клиент был вынужден платить до 300 долларов США, после — 10 долларов США. К тому же с клиентов, обслуживающихся с использованием системы «Клиент — Сбербанк», комиссия за «ведение счета» не взимается.

Особо хочу отметить произошедшие изменения в тарифах по расчетно-кассовому обслуживанию юридических лиц по счетам в иностранной валюте. Снижена с 0,5 до 0,15 процента плата за перечисление средств со счета по поручению клиента на счет в кредитную организацию за пределами территории РФ, а прием на счет неиспользованных средств, ранее выданных на командировочные расходы, банк произведет бесплатно. Кроме того, с 1 августа операции по покупке или продаже валюты с зачислением средств на счет клиента по



согласованному курсу будут производиться в течение одного операционного дня. Сегодня банкам разрешено самим покупать экспортную валютную выручку у предприятия-экспортера (раньше обязательная продажа 50 процентов валютной выручки осуществлялась только через биржу), устанавливая свой курс покупки. Мы — единственный банк в области, который может сразу купить практически любую сумму выручки и практически лю-

**боте банка не ограничатся?**

— Нет. Это только начало. Более кардинальные изменения мы планируем в октябре. Я надеюсь, что разрабатываемая нашими специалистами система индивидуальных тарифных планов для предприятий того или иного вида деятельности будет по достоинству оценена нашими клиентами. Если говорить образно, то мы планируем создать некий финансовый оптовый супермаркет. Клиент приходит, набирает нужные ему «продукты» и в зависимости от объема «товара» получает определенную скидку при окончательной оплате. Чем больше услуг банка покупает клиент, тем меньше стоимость каждой услуги, а в целом и всего комплексного обслуживания. То есть «в пакете» будет дешевле. Ряд базовых «наборов» мы для удобства клиентов разрабатываем сами. В будущем, я надеюсь, уже сам клиент будет предлагать банку тот или иной базовый пакет услуг с учетом всего разнообразия его деятельности.

Все эти изменения невозможны без налаживания обратной связи со своими клиентами. У нас семь точек обслуживания только по Ярославлю, а по области — 30. В Ярославской области мы работаем более чем с 8 тысячами клиентов. Поговорить с каждым, узнать его потребности физически невозможно. А без диалога довольно трудно получить объективную картину обслуживания всех клиентов во всех наших точках. В главах банка организовать телефон доверия, по которому клиент сможет высказать свои замечания и предложения, с их помощью мы будем стараться перестраивать работу с клиентами.

Беседовал  
**Андрей СОЛЕНИКОВ**  
Фото  
**Геннадия ДЖУЗЕНОВА**

**Справка.** Максим Владимирович Полетаев в 1993 году закончил экономический факультет ЯГУ им. Демидова. Стажировку проходил в Германии в Крайшпаркассе города Касселя в 1994 — 1995 годах. После стажировки пришел на работу в Ярославский Сбербанк в отдел ресурсов и уже в марте 2000 года в неполные 30 лет стал заместителем председателя правления банка. Максим Владимирович курирует в банке работу с юридическими лицами.

бую сумму по приемлемому для экспортера курсу продать. Для юридических лиц, осуществляющих экспорт в широких масштабах, таких как «Славнефть-Ярославнефтеоргсинтез», ОАО «Техуглерод», Ярославский шинный завод, это может обернуться значительной экономией средств, а главное, времени.

**— Не будет ли банк внакладе от подобного альтруизма?**

— Это не альтруизм. Мы проделали огромную работу по изучению рынка услуг в Ярославской области — провели анкетирование своих клиентов, изучили предложения других банков, проанализировали наши возможности — и пришли к выводу, что изменения в работе с клиентами назрели давным-давно. И сегодня банк к ним готов. Но мы хотим не просто сами измениться, а попытаться изменить и отношение к нам наших клиентов. На пер-