

БАНК, КОТОРЫЙ ВСЕГДА РЯДОМ С КЛИЕНТОМ



Mobiasbancă — Groupe Société Générale на рынке Молдовы ни много ни мало — с 1990 года. В прошлом году банк отпраздновал две знаменательные даты: 20-летие со дня открытия и 3 года со дня перехода в собственность крупнейшего французского банка Группа Société Générale. На протяжении всех этих лет банк добивался отличных результатов, которые, без сомнения, вывели его в число лидеров на финансовом рынке нашей страны. О банке, о группе и о предложениях молдавскому рынку беседем с коммерческим директором, вице-президентом банка **Милен НИКОЛА де МАРШ**.

ВС: Вы являетесь представителем Société Générale в Молдове, и мы хотим узнать больше о Группе, о ее истории.

МНМ: Группа Société Générale — одна из самых крупных финансовых организаций Старого света. В 1864 году император **Наполеон III** издал декрет о создании Société Générale. Полное официальное название банка — «Генеральное общество по поддержке торговли и промышленности во Франции» — было принято выделять прописными буквами. Оно размещалось на фасадах банковских отделений, которые начали активно появляться во Франции и по всему миру: в Великобритании, России и других странах. Кстати, филиал банка существовал и в Молдове.

ВС: Что представляет собой Группа Société Générale сегодня? Какова ее ситуация в рамках сегодняшней нестабильной среды.

МНМ: Группа Société Générale сегодня — фундаментально сильная, стабильная и хорошо позиционированная структура. Это 85 стран присутствия, 33 миллиона клиентов, 157 тысяч работников, 120 национальностей, 100% ориентированности на нужды клиентов.

Благодаря надежной и диверсифицированной бизнес-модели, Группа Société Générale остается рентабельной на протяжении всего кризиса и с 2007 года увеличила капитал на 19 млрд евро — до 40,6 млрд евро.

У Группы солидная прибыльность во всех ее направлениях бизнеса и достаточно ликвидности, финансов и капитала, чтобы выдержать турбулентность на финансовых рынках. За последние два года были предприняты важные шаги для создания бизнес-модели, более ориентированной на клиента, с более низкой долей риска, с более высокой базой капитала.

ВС: Каковы преимущества Mobiasbancă как локального банка, и каково его место в Группе?

МНМ: Mobiasbancă относится к типу универсальных коммерческих банков и части международной розничной банковской деятельности Société Générale. Mobiasbancă, имея за спиной мощную поддержку французских партнеров, оказывает самый широкий спектр услуг, способствуя финансированию местной экономики. Mobiasbancă является рентабельным банком, с хорошими финансовыми показателями и ликвидностью.

Более того, принадлежность к большой банковской системе с сильными традициями позволяет Mobiasbancă делать своим клиентам предложения, выгодно отличающиеся от конкурентов: доступное финансирование позволяет предоставлять кредиты на очень выгодных условиях. Весной 2011 года стартовала глобальная коммуникационная кампания Группы Société Générale, разработанная в рамках стратегии «Амбиции SG-2015», одна из задач которой — повышение уровня клиентского сервиса.

ВС: Вы говорите о плане преобразований. Какова их цель?

МНМ: Программа развития Mobiasbancă построена в соответствии с этим планом. Она включает в себя реструктуризацию сети филиалов, развитие новых предложений, улучшение качества предоставляемых услуг и стремление стать примером для игроков рынка. Если говорить про развитие сети, наша самая последняя новость — это новый филиал банка в Кишиневе, в секторе Чокана. Ранее мы открыли филиалы в Дроики и в Хынчештах.

ВС: СРЕДНИЙ И МАЛЫЙ БИЗНЕС — это основа нашей экономики. Каков ваш подход к этому сегменту рынка?

МНМ: Наш банк предлагает широкий диапазон банковских продуктов для клиентов, представляющих средний и малый бизнес. Будучи частью большой международной финансовой группы Société Générale, мы не только получаем доступ к финансовым ресурсам группы по более низкой стоимости, но также и ко всем инструментам и отработанным практикам кредитования малого и среднего бизнеса, которые уже продемонстрировали свою эффективность на других рынках региона и были отмечены клиентами как высоко результативные.

В то же время Mobiasbancă — это единственный банк в Молдове, подписавший финансовое соглашение с Европейским инвестиционным банком, что позволяет говорить о наличии очень привлекательных предложений для представителей малого и среднего бизнеса. Это соглашение делает доступными для граждан Молдовы значительные финансовые ресурсы по самой низкой на рынке цене на длительный период — оптимальное сочетание, которое пока не могут предоставить другие коммерческие банки Молдовы. И мы нацелены на построение долгосрочных отношений, мы хотим, чтобы клиенты видели в нас финансового партнера, к которому можно обратиться по всем вопросам: по обслуживанию счетов,



Милен НИКОЛА де МАРШ, коммерческий директор, вице-президент Mobiasbancă — Groupe Société Générale:

«Клиент должен остаться довольным — таков наш приоритет. И строить отношения с нашими клиентами мы хотим с самого начала их жизни. Мы заинтересованы в долгосрочном партнерстве».

депозитам, валютным операциям, карточкам, дистанционному обслуживанию, финансированию.

ВС: МИКРОФИНАНСИРОВАНИЕ считается частью корпоративной социальной ответственности. Это направление весьма перспективно, а главное актуально для нашей страны. У Mobiasbancă и здесь свой особый подход?

МНМ: Очень важное значение для оживления экономики в посткризисный период приобрело микрофинансирование малого предпринимательства. Банк начал работать в этой области в 2006 году, постоянно развивая и улучшая кредитные предложения для микроклиентов. Благодаря его поддержке, дела многих мелких компаний и предприятий существенно улучшились, что позволило



им выйти на уровень предприятий малого и среднего бизнеса.

Именно поэтому Mobiasbanca пошел дальше стандартов, запустив в конце марта этого года новый проект Simplu Finance. Лозунг проекта «Быстрые финансовые услуги для Вас! Просто, как 2x2!». Концепция заключается в том, чтобы сделать доступными банковские услуги в тех регионах, где они прежде были малодоступны или не предоставлялись вообще (в основном в сельской местности). Таким образом, Mobiasbanca в меру своих сил способствует совершенствованию банковских услуг для всех слоев населения и помогает семейным предприятиям Молдовы, позволяя им подняться на новый уровень развития.

ВС: «Мы рядом с нашими клиентами на всех этапах их жизни» — это слоган, который вы используете. Думаю, что он больше подходит для обычных людей и их повседневной жизни. Так ли это?

МНМ: Да, банк может стать незаменимым партнером, и если это реальность для таких стран, как Франция, это может стать реальностью для жителей Молдовы. Банки могут существенно облегчить жизнь и предоставить людям определенный уровень комфорта.

Когда вы приходите к нам, мы готовы предоставить сервис самого высокого качества и полный спектр услуг в соответствии с вашими нуждами. Я уверена, что на любом этапе жизни — будь то покупка нового дома или ремонт, покупка новой мебели, поездки, свадьба, рождение и обучение детей — банк всегда будет рядом. И это не обязательно кредит. Клиент может открыть банковскую карточку, внести депозит или открыть специальный счет. Мы готовы ответить на их нужды, и мы хотим быть рядом с нашими клиентами на всех важных этапах их жизни, чтобы в нужный момент протянуть руку помощи.

Mobiasbanca был первым банком в области предоставления потребительских кредитов и остается одним из лидеров. Однако мы не жалея останавливаться на достигнутых результатах и продолжаем внедрять и развивать новые продукты и услуги, которые будут соответствовать европейскому уровню. И это не только новые технологии, новые услуги, но и специальные предложения.

Мы первыми внедрили пакеты, предполагающие лучшие цены на наиболее часто используемые услуги; расширили гамму потребительских кредитов, увеличив суммы займа, и сделали их более доступными. У клиентов теперь есть возможность получить кредит и по упрощенной схеме: только с удостоверением личности. Mobiasbanca развил сеть партнеров по кредитам для покупки товаров и услуг с нулевой процентной ставкой; вышел со специальным предложением по кредитам для организации свадеб или ремонта жилища, предоставив скидку на процентную ставку, что очень актуально в нынешних реалиях. Были пересмотрены предложения по банковским карточкам, чтобы сделать этот продукт легким в использовании и полезным — предоставляющим дополнительные льготы. Хороший пример — специальные предложения в рамках зарплатных проектов. Они стали выгодными не только для компаний, с которыми мы сотрудничаем, но и для их работников (скидки на предоставление потребительских кредитов, скидки в магазинах-партнерах). Мы ввели новые, более доступные ипотечные кредиты, а также кредиты для рефинансирования ипотечных кредитов, а последнее наше предложение — это кредиты, привязанные к иностранной валюте, что очень выгодно для тех, чьи доходы поступают или привязаны к долларам США или евро.

И мы не останавливаемся, мы готовы прийти с новыми продуктами и даже с совершенно необычными предложениями.

ВС: У вас большая команда, которая помогает достигать хороших результатов. Что вы больше цените в своем коллективе?

МНМ: Их энтузиазм и энергию. Они очень увлечены своим делом. И, как говорил Пауло Козлю: «Если ты чего-нибудь хочешь, вся Вселенная будет способствовать тому, чтобы желание твое сбылось».

В нашем банке и в Группе в целом мы очень ценим командный дух, потому что вместе мы можем больше. ■

1,6 млрд евро — чистая прибыль Группы Société Générale за первое полугодие 2011 года