

Русфинанс Курьер



Узнай больше о...

Региональные новости

История успеха

**Управление по обучению
и развитию персонала**

Региональный съезд

**Заяева Юлия – Начальник
отдела внутреннего обучения**

3 УЗНАЙ БОЛЬШЕ О

- Управление по обучению и развитию персонала
- Статистические данные за 2009 г. Административно-хозяйственного департамента

4 ЧТО НОВОГО В НАШЕМ БИЗНЕСЕ

- Новости департамента автокредитования
- Новости департамента прямых продаж
- Новости Департамента ПОС кредитования

7 НОВОСТИ ГРУППЫ SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

- SG отмечает 30-летие своей деятельности в Сингапуре
- Сосьете Женераль Экспрессбанк: 10 лет успеха
- ALD Automotive в Китае

8 РЕГИОНАЛЬНЫЕ НОВОСТИ

- Региональный съезд

10 ИСТОРИЯ УСПЕХА

- Заляева Юлия – Начальник отдела внутреннего обучения

11 ДРУГИЕ НОВОСТИ

- “Вперед, Самара!” – 2009
- Наша поддержка – детям!
- Большое чудо – маленьким детям!



Уважаемые коллеги, дорогие друзья!

2009 год был трудным для всех нас – как для Группы Société Générale в целом, так и для России и для нашей компании в частности. Rusfinance преодолел кризис благодаря вашим усилиям. Группа Rusfinance в хорошей форме, она находится и останется в тройке лидеров в сфере Потребительского кредитования, включая Автокредитование, Потребкредитование в точках продаж и Прямые Продажи. Наша стратегия не изменится и в новом году.

Активы компании Rusfinance – это, в первую очередь, наши клиенты (сегодня их 1.5 миллиона) и доверие наших партнеров (их у нас более 8 тысяч). Rusfinance – это компания, объединяющая 7000 сотрудников по всей России, которые работают для наших клиентов и партнеров. Начинается новый год, и я хотел бы поблагодарить вас, всех вас, за ежедневный вклад в развитие компании на протяжении всего прошлого года, за вашу эффективную работу.

В подтверждение своих слов хочу сообщить вам 3 хорошие новости.

Первая новость: наше финансовое положение улучшилось за последние три месяца, и чистый финансовый результат группы Rusfinance в 2009 будет положительным. Это большое достижение во время кризиса, которым Вы в полной мере можете гордиться. Также, позвольте мне поблагодарить еще двух человек, которые способствовали этому успеху: Жан-Люка Пи и Жан-Франсуа Готье. Вторая новость: мы приняли решение о выплате сотрудникам бонусов за второе полугодие 2009 года.

И, наконец, третья: также принято решение об увеличении окладов сотрудников с 1-ого января 2010 года.

А теперь, давайте немного заглянем в будущее.

С уверенностью можно сказать, что в 2010 нас ожидают новые испытания. Рынок будет постепенно возрождаться, а риски нашего кредитного портфеля – стабилизироваться. Но, так или иначе, это – не повод для наивности, мы все должны помнить, что:

- Конкуренция во всех сегментах рынка будет еще более жесткой, чем в прошлом году. Потребуется боевой дух и новаторство – одни из ключевых ценностей группы Rusfinance;

- Как и в прошлом году, ограничения по общим расходам сохранятся, потому что это является ключевым фактором успеха Группы в среднесрочной перспективе.

Какие еще прогнозы можно сделать?... Вы знаете, что российский рынок сегодня является вторым по значимости после Франции для Группы Société Générale. Группа компаний Société Générale в России предпринимает определенные действия по укреплению синергии в сферах продаж, сбора задолженности и коммуникаций между банком Русфинанс, ALD Automotive, BSGV, банком DeltaCredit, Росбанком Société Générale Insurance и SG Equipment Finance. Мы продолжим работать в этом направлении и в наступившем году.

2010 год станет для нас еще и прекрасной возможностью для культурного обмена. Вы, возможно, уже знаете, что этот год объявлен Годом Франции в России и Годом России во Франции, чему будут посвящены различные события. Société Générale и Rusfinance поддержат эту инициативу в маркетинговых целях. Это прекрасная возможность для наших французских коллег узнать больше о России, ее культуре и многообразии, а для русских коллег – открыть для себя еще неизвестные факты о Франции.

Несмотря на то, что новогодние праздники позади, и на пороге февраль, позвольте мне пожелать вам и вашим семьям прекрасного 2010 года! Я очень надеюсь на то, что воплотятся в жизнь все ваши проекты! Будьте любимы и счастливы! Успехов!

Председатель Совета Директоров группы Русфинанс
Арно Леклер



Ваши замечания и пожелания:

Россия 105 064 Москва
Земляной Вал, 9,
Tel. + 7 495 926 70 00
Fax. + 7 495 789 69 21

E-mails:

Arnaud Kuhn,
Head of Communication Department -
KuhnA@rusfinance.ru
KovalenkoAI@rusfinance.ru
KupreevaN@rusfinance.ru
JoliotA@rusfinance.ru
KapylashO@rusfinance.ru
PchelintsevaN@rusfinance.ru

Управление по обучению и развитию персонала

Хотите ли Вы развиваться, осваивать новые горизонты? Чего Вам не хватает? Как повысить эффективность Вашей работы? Как успевать делать все то, что запланировали? Как стать хорошим специалистом или менеджером? Если Вы задумывались об этом, то наверняка думали о том, что хотели бы получить и что может дать Вам компания в плане Вашего развития...

Антуан де Сент Экзюпери говорил: «Если хочешь достичь на своем корабле Нового Света, разбуди в своей команде жажду дальних странствий – и твоя мечта сбудется».

Это высказывание в полной мере реализуют на практике сотрудники Управления по обучению и развитию персонала. Мы глубоко убеждены, что тренинг – это один из наиболее эффективных инструментов, используя который, мы вносим существенный вклад в развитие бизнеса и корпоративной культуры. Мы стараемся помочь Вам реализовать себя и достичь поставленных целей.

Давайте шаг за шагом пройдем с Вами все направления обучения и развития сотрудников в группе Русфинанс.

Управление по обучению и развитию персонала ведет работу в четырех направлениях: внутреннее обучение сотрудников (региональная сеть, операционный департамент и департамент по сбору задолженностей), организация внешних тренингов, оценка и карьерное развитие персонала и аналитическая деятельность.

«Путешествие на тысячи миль начинается с первого шага...»

Именно эта фраза максимально точно отражает специфику работы отдела внутреннего обучения. Ведь только это подразделение начинает работу с людьми «с нуля» и занимается их развитием на долгосрочной основе.



Главной целью работы Отдела Внутреннего Обучения является развитие ключевых компетенций сотрудников, контактирующих с Клиентом по телефону, их подготовка для реализации стратегий Банка. Задачи на период обучения для тех или иных сотрудников определяются, исходя из их функциональных обязанностей, при тесном взаимодействии с линейным менеджментом.

Для максимально эффективной подготовки специалистов и супервайзеров вышеобозначенных подразделений были

разработаны специальные развивающие программы на модульной основе, которые на данный момент выглядят так:



Следует отметить, что такой подход позволяет развивать сотрудников на планомерной основе и добиваться хорошего качества работы специалистов.

Внимание ко всем изменениям и близость к рабочему процессу позволяют нашим бизнес-тренерам выявлять потребности в обучении, и разрабатывать самые актуальные тренинги качественно и оперативно. За последние несколько месяцев были разработаны и запущены уникальные тренинги «Управление стрессом» и «Управление Конфликтом», отвечающие потребностям Контакт-центра, и «Психология и технология сбора долгов» для УПСЗ, столь необходимые нашим специалистам в условиях экономического кризиса.

По словам Начальника отдела внутреннего обучения Юлии Залевой главным достижением отдела в 2009 г. можно назвать «разработку обучающих материалов с использованием «живых», «боевых» ситуаций, что позволило перейти на более высокий качественный уровень обучения».

Развитие – в движении; движение – в стремлении.

Растите и добивайтесь успеха!

Таков девиз отдела обучения региональной сети. Это самая многочисленная (28 человек), активная и сплоченная команда в нашем управлении и хотя Бизнес тренеры разбросаны по разным территориям, но это не мешает им поддерживать контакт друг с другом и делиться опытом.

Семь Менеджеров по обучению возглавляют тренерские команды макро регионов. ТМы, как мы их называем (сокращенное от Training Manager), занимаются не только оперативным управлением командой и контролем соблюдения корпоративных стандартов на территориях, но они также являются опытными бизнес тренерами и занимаются обучением менеджерского состава в своих округах.



Если говорить о подходах к обучению в Региональной сети, каждый новый сотрудник, приходящий в наш Банк, попадает на модульную программу развития, которая позволяет в довольно короткие сроки подготовить грамотного специалиста или руководителя.



Для каждого сотрудника Региональной Сети отдел обучения предлагает поэтапную программу профессионального роста: Визуально эти программы развития можно представить так:



Подобная структура проведения тренингов, дающих практически применимые знания, позволяет повышать качество обслуживания наших клиентов и эффективность работы с партнерами. Следует, конечно же, отметить, что почти во всех округах % специалистов успешно прошедших программы, запланированные к проведению в этом году, приблизился к 95%, у менеджеров – к 90%, а это вполне достойные показатели в сегодняшних непростых условиях.

«Нашим главным достижением этого года является сохранение профессиональной команды Бизнес тренеров и переход на качественно новый формат проведения тренингов. В июле 2009 г. мы приступили к реализации большого проекта по запуску «полевого» обучения консультантов, т.к. именно подобного рода тренинги позволяют специалистам быстрее понять, какие ошибки они допускают на рабочем месте при работе с клиентами или почему у них не получается использование того или иного способа работы с возражениями. Обратная связь, полученная нами из регионов, говорит о том, что мы попали в «десятку». Ведь эффективное обучение возможно только тогда, когда ожидаемые заказчиком результаты максимально реализованы на практике, плюс – отличная мотивация консультантов. Хотя конечно первое время у них были опасения, что полевой тренинг – это еще одна проверка, но спустя некоторое время сотрудники поняли, что основная задача тренера – это помощь и грамотная коррекция...» - считает Елена Брыкина.

А теперь давайте обратимся к деятельности отдела Оценки и карьерного развития, который возглавляет Владимир Лавринович. Владимир и его команда считают, что:

Невозможно только то, что ты сам себе запретил!

Основной задачей отдела оценки и карьерного развития является подготовка, проведение ежегодной оценки и дальнейшее развитие персонала на базе заявленных в ходе оценки потребностей.

«Нужно отметить, что в 2008-2009 г.г. это удалось в полной мере. Т.к. за последний год мы не только провели оценку и проанализировали потребности, но и впервые смогли организовать масштабный каскад внутренних тренингов для сотрудников Центральных офисов Москвы и Самары, состоящий в основном из 4-х программ обучения: «Навыки эффективной презентации»,

«Навыки эффективной коммуникации», «Управление собственным временем» и «Ситуационное лидерство». Конечно же, запросы не были удовлетворены полностью, но хороший старт говорит о том, что в следующем году мы сможем лучше структурировать процесс обучения в этом направлении, внедрить новые программы обучения и повысить процент реализованных ожиданий» - именно такие достижения своего подразделения отмечает Владимир Лавринович.

Следует отметить, что в 2009 г. отдел также возглавил несколько крупных проектов в сфере управления персоналом («Кадровый резерв», «Организация центра Оценки») и результаты, которые есть на сегодняшний день, позволяют сказать, что в этом подразделении работают профессионалы своего дела.

Активность и профессионализм!

Таков девиз сотрудников отдела внешнего обучения и аналитика нашего управления. Почему мы говорим о них вместе, потому, именно этой команде мы можем дать что за Командный дух! Екатерина Игна призыва и Андрей Пигуляк добились отличных результатов в совместной работе.



С момента своего основания отдел организовал обучение свыше 1 500 человек на базе 100 лучших российских и зарубежных обучающих компаний по узкоспециализированным направлениям: финансы, аудит, информационные технологии, юридические и кадровые вопросы, продажи, управление персоналом и др.

Мы реализуем индивидуальное и групповое обучение в формате тренингов, семинаров, курсов повышения квалификации или участия в конференциях.



В рамках проекта «Синергия» у нас появилась возможность обмена опытом с компаниями Группы SG в России (BSGV, Росбанк, Delta Credit) по организации внешнего обучения.

Первым результатом нашей совместной работы стала уникальная база лучших обучающих компаний по основным тренинговым направлениям с учетом специфики банковского сектора. Это позволяет нам быстрее находить провайдеров, отслеживать отзывы коллег о качестве предоставляемых услуг и конечно же отсеивать на «входе» слабых игроков рынка. Ценность этой базы еще и в том, что она содержит не только важную информацию, но и обновляется на периодической основе.

Несколько любопытных фактов о Русфинанс, о которых вы наверняка не знали:

Статистические данные за 2009 г. Административно-хозяйственного департамента:

В пользовании сотрудников Русфинанс Банка находится 1450 корпоративных СИМ-карт.

Среднемесячное количество минут разговоров по мобильной связи Русфинанс Банка 705 953,73 минут в месяц

Таким образом, за 2009 год это:

- 7 059 537,30 минут =,
- 117 658,95 часов =,
- 4 902,46 дней =,
- 163,42 месяца =,
- 13,62 года* - непрерывных разговоров!

В месяц сотрудниками отправляется 121 472 SMS сообщений.

Это 1 214 720 штук

** SMS за 2009 год.

Новости департамента автокредитования

Акция «Советы эксперта»



Русфинанс Банк традиционно работает в сегменте подержанных автомобилей, расширяя и наращивая свое присутствие. За 10 месяцев 2009 года свыше 15 000 клиентов оформили кредит на автомобиль в Русфинанс Банке и при этом остановили свой выбор именно на подержанном авто.

Каждый из 15 тысяч приходил к нам со своим вопросом, своими опасениями и ожиданиями, надеждами и тревогами – ведь покупка машины с пробегом – это не такое простое решение, и далеко не всегда люди уверены в своих силах и правильности выбора.

И мы подумали: то, что сотрудники банка на точках продаж и в офисах делают ежедневно – дают советы, рекомендации, отвечают на вопросы, делятся опытом и знаниями – это именно то, что привлекает клиентов, что востребовано, и об этом надо говорить.

Акция «Советы эксперта» – это наш разговор с клиентом. Макеты в газетах, баннеры на авторынках, реклама в сети Интернет, страница на сайте банка, листовки, плакаты – всё работает на постоянный диалог с клиентом.

Еженедельно банк публикует новый «Совет №...» в газете «Из рук в руки» и на странице сайта. «Автомобиль какого возраста одобрит банк, на какой срок лучше оформлять договор и как спланировать свой ежемесячный платеж, можно ли выбрать машину на рынке или взять у соседа «с рук» и как же в этом случае оформить документы с банком...» На все непростые вопросы у Русфинанс Банка находится ответ и полезный совет.

Посетители сайтов www.auto.ru, www.igr.ru имеют возможность, кликнув на баннер акции, перейти на страницу банка и получить интересующую информацию.

Помимо консультации по покупке в кредит клиенты могут на сайте РФБ найти ответы на

вопросы по выбору самого автомобиля. Как правильно сделать осмотр автомобиля, как провести переговоры с продавцом – даже такую информацию клиенты могут получить в рамках акции «Советы эксперта».

И, конечно, как и в любом проекте Департамента автокредитования, в «Советах эксперта» есть свое ноу-хау.

Впервые клиенты могут проверить, находится ли автомобиль в залоге у банков. Это стало возможным за счет партнерских отношений Русфинанс Банка и одной из крупнейших площадок по продаже б/у машин в сети Интернет – сайта auto.ru. Попастъ в нужный раздел можно непосредственно со страницы акции на сайте РФБ – это удобно и не требует дополнительного поиска.

И последний штрих к акции. Чтобы общение с клиентом стало двусторонним, Департаментом автокредитования открыл почтовый ящик loyalty@rusfinance.ru. Адрес специально создан для вопросов, на которые клиенты не нашли ответов в материалах акции. Акция продлится по 31 декабря 2009 года.

СОВЕТ №8:

Вы уже получили предварительное решение о выдаче кредита, но пока не можете оформить кредит. Не беспокойтесь, предварительное решение о выдаче кредита в Русфинанс Банке действует в течение 30 дней.

Акция «Новогоднее предложение от РФБ»

14,5%.. 14,0%.. 12,9%.. Мы уверены, эти новые процентные ставки по автокредитам, вступившие в действие с 15 октября 2009 года, станут приятной неожиданностью для наших клиентов. Приобрести четырехколесную мечту в кредит на новых потрясающе выгодных условиях – такое новогоднее предложение делает всем клиентам Русфинанс Банк.



На улицах 24 городов присутствия РФБ: Екатеринбург, Уфа, Ижевск, Курган, Тюмень, Челябинск, Казань, Архангельск, Вологда, Мурманск, Петрозаводск, Калининград, Псков, Сыктывкар, Великий Новгород, Нижний Новгород, Воронеж, Владимир, Калуга, Кострома, Тула, Ярославль, Красноярск, Магнитогорск, появится символика новогодней акции.

Красочные баннеры не только рассказывали клиентам об уникальном кредитном предложении, но на протяжении двух месяцев (ноябрь, декабрь) радовали всех жителей видом счастливой семьи и, конечно, новогодней елки.

НОВОГОДНЕЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

КРЕДИТ НА АВТОМОБИЛЬ ПОД
12,9%



В большинстве точек продаж и офисов банка появится новогодний мерчендайзинг: листовки, плакаты и даже воздушные шары.



Тимбилдинг «Авто Мастер»

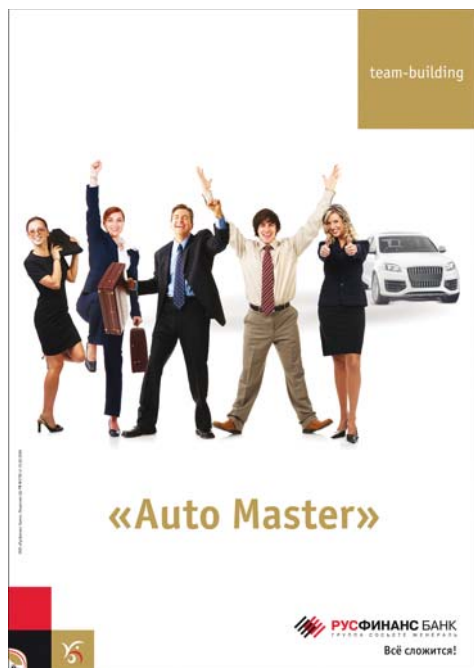
Тимбилдинг «Авто Мастер» – специально разработанный для ключевых партнеров формат акции – стартует 1 ноября в сетях Джинсер (г.Москва) и Лаура (г.СПб).

Формат Тимбилдинга стал новым в работе с партнерами в 2009 году. Но буквально с первых акций зарекомендовал себя как эффективный инструмент, позволяющий добиться отличных коммерческих результатов не только за счет навыков по продажам, но и за счет создания настоящей команды из сотрудников банка и партнера – команды людей, понимающих друг друга с полуслова.

«Авто Мастер» – это многоступенчатое испытание для сотрудников партнера, которое включает в себя: обучение и тестирование, творческий конкурс, соревнование по продажам и в заключении приз – командообразующее развлекательное мероприятие. Ключевым вызовом данного мероприятия является то, что призы партнеры получают только при условии выполнения поставленных и согласованных

целевых показателей по объемам продаж. Поэтому на всех этапах акции нашим партнерам придется хорошо потрудиться.

В прошлом выпуске Русфинанс Курьера мы уже публиковали фотографии радостных сотрудников дилерской сети «Агат» и наших коллег из Волгограда и Нижнего Новгорода. Надеемся, что наши партнеры – сети Дженсер и Лаура – добьются запланированного результата, и мы снова будет иметь приятную возможность порадовать и себя и вас снимками с призового мероприятия.



усилия сеть Агат и РФБ дарят клиентам специальные условия по кредиту и страховку. Акция распространяется на автомобили Форд, Hyundai, ГАЗ. Цель акции продвигнуть спецпрограмму РФБ с данными. Страховка дарится автосалоном АГАТ в виде скидки в размере стоимости полиса ОСАГО на выбранный автомобиль.



Снижение ставок, запуск новых продуктов

По итогам третьего квартала 2009 года в Русфинанс Банке было выдано 21 479 автокредитов на сумму 6,3 млрд. руб., что выше продаж второго квартала на 9,1%. Доля продаж продуктов со страховым пакетом «Защита» (тарифы с индексом «СТ») в 3 квартале 2009 года составила 30,1%.

С 15 октября Департамент автокредитования снизил ставки по кредитам в среднем на 3-4%.

По сегменту «новое авто» снижение ставок произошло в диапазоне от 0,5% до 5,5%. В группе «БУ авто» ставки снизились до 6%. Ставка по тарифу для сотрудников снизилась до 16% годовых для новых авто и до 18,5% годовых для БУ авто.

Департамент автокредитования планирует активно развивать кредитование в сегменте премиум-класса. Первыми шагами в данном направлении стали: запуск нового тарифа «VIP» для автомобилей премиум сегмента Audi и Porsche, и введение в действие инструкции по работе с VIP клиентами, приобретающими

данные марки. Инструкция позволяет сократить время принятия решения по заявке и максимально подробно описывает возможные ситуации, которые возникают при оформлении кредита на большую сумму.

Данный шаг позволит нам получить опыт в сегменте премиум-класса и составить конкуренцию по качеству обслуживания банкам, специализирующимся на данном сегменте.

Департамент автокредитования представляет Вам новый тариф «Деньги+». Данная программа распространяется на кредитование автомобилей как отечественных, так и иностранных марок. Привлекательные условия определены выгодной процентной ставкой 12,9%, а также наличием страхового пакета «Защита». Тариф предназначен для клиентов, которые рассчитывали приобрести недорогой автомобиль за наличные деньги, и позволяет купить автомобиль более высокого класса либо лучшей комплектации, оформив разницу в цене в кредит.

Еще одна новинка в продуктовой линейке банка – тарифы с индексом «СЖ». Пока тарифы действуют только у официальных дилеров на территории Москвы и Московской области. Новые продукты предназначены для клиентов, которые заботятся о своем будущем и хотят застраховаться от возможных неприятностей, оформив на срок действия кредита страхование жизни и здоровья. При этом ставка по данным тарифам на 3-5% ниже стандартных.

Акция «Время получать подарки»

Партнер акции – сеть «Агат» г.Волгоград.

В новогодний период мы традиционно радуем друг друга подарками. Время получать подарки пришло и для жителей г Волгоград. Объединив

Новости департамента прямых продаж

Акция «Последний платеж в подарок»

В сентябре 2009 года запущен новый продукт «последний платеж в подарок». Цель акции: проверить, увеличит ли данное предложение рискованные показатели и отклик клиентов.

Последний платеж оплачивается Русфинанс в случае, если клиент оплачивает кредит во время и без просрочек в течение всего периода погашения. Первые результаты акции показывают, что люди предпочитают брать больше денег в займы, зная о том, что последний платеж будет оплачен компанией.

Интерактивный sms-сервис

Летом 2009 года протестирован новый интерактивный sms-сервис. Цель новой услуги: улучшить связь с хорошими клиентами группы, увеличить отклик от sms-компаний. Суть интерактивного сервиса заключается в следующем: получив предложение на свой мобильный телефон, клиент имеет возможность ответить на предложение sms-сообщением с вопросом или пожеланием.

Новый сервис увеличил отклик по существующим sms-компаниям.

Схема работы sms-компаний до запуска интерактивного sms-сервиса:

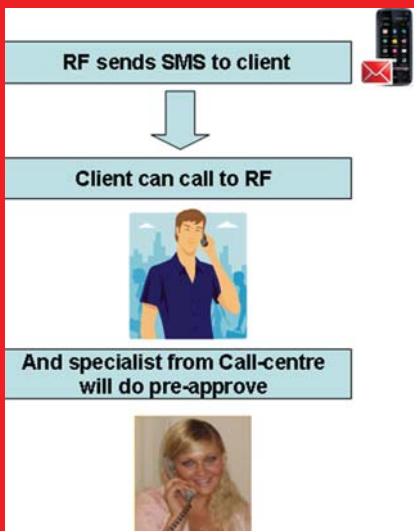


Схема sms-компаний после запуска интерактивного sms-сервиса:



Новости Департамента ПОС кредитования

Русфинанс Банк с сентября 2009г. проводит тест с федеральной сетью бытовой электроники «М-Видео»

Русфинанс Банк представлен в 16 магазинах сети в Южном макро регионе, успешно конкурируя с другими банками-конкурентами. Условия РФБ, предлагаемые клиентам М-Видео, на текущий момент являются наиболее привлекательными на рынке экспресс-кредитования. Глобальная цель теста – начало полномасштабного сотрудничества во всех магазинах сети М-Видео – лидером электронного ритейла.

Для стимулирования продаж 1 декабря стартовал конкурс для консультантов банка «Продавай в М-Видео».

Конкурс продлится с 01 декабря 2009г. по 10 января 2010г.

Критерием отбора победителей послужит перевыполнение плана продаж, запланированного на этот период.

Победители конкурса получают подарочные карты сети «М-Видео» номиналом 20 000 руб, 10 000 руб, 5 000 руб.

Сеть Vianor



Сеть Vianor — подразделение компании Nokian Tyres, основанное в Финляндии в начале 90-х годов. В настоящее время сеть Vianor

представлена в 15 странах мира. По итогам второго полугодия 2009 года в Российскую сеть шинных центров Vianor входит более 133 торговых точек. До весны 2010г. РФБ будет представлен во всех центрах продаж сети Vianor, эксклюзивно предлагая услуги экспресс-кредитования в большинстве из них.

Новости группы Societe Generale

SG отмечает 30-летие своей деятельности в Сингапуре



Вслед за отделением СЖ в Гонконге, отметившим свой юбилей в прошлом году, представительство Группы в Сингапуре отпраздновало свой 30-летний день рождения. Торжественное мероприятие прошло в гольф-клубе Tanah Merah Country Golf Club 22 октября. Основной темой праздничной программы, естественно, были соревнования по гольфу, а также дегустация бургундских вин. Мероприятие собрало около сотни приглашенных гостей, которых тепло приветствовали глава Азиатско-Тихоокеанского направления Группы Де Доан Тран и генеральный представитель Группы в Сингапуре Морис Нган.

Это представительство Группы стало третьим в азиатском регионе после открытия отделений SG в Гонконге и Токио. «Тридцать лет назад это был, прежде всего, банк, работающий с юридическими лицами, предоставляющий свои услуги клиентам во Франции», – поясняет Морис Нган в своем интервью SogeFM. – «Несомненно, развитие нашей деятельности происходило по мере развития Группы Societe Generale, и сегодня наша работа все больше сосредоточена на инвестиционных услугах». Сингапур открывает широкие перспективы для Группы в регионе. В направлении private banking планируется развитие более прозрачных инвестиционных инструментов/каналов. И, конечно же, Сингапур по-прежнему останется не только одним из крупнейших портов Юго-Восточной Азии, но и крупнейшим центром товарного рынка.

Штат сотрудников Группы SG в Сингапуре, работающих по направлениям private banking и корпоративных и инвестиционных услуг, а также

в компаниях Newedge и Amundi насчитывает около 600 человек. Трое из них согласились поделиться своими впечатлениями.

Дениз-Кин-Чу Тан, сотрудник группы SG в Сингапуре с сентября 1989 года, начальник управления по кредитованию рыночных сделок с природными ресурсами и торговых компаний: «Я горжусь тем, что работаю в SG уже двадцать лет. Компания не просто дала мне работу, она предоставила мне огромные возможности для развития и самореализации. Получив такие широкие перспективы в области корпоративного банкинга и кредитования торговых компаний, я мог внести свой вклад в развитие каналов доставки, а также финансовых инструментов, которые сегодня SG предлагает клиентам на международном уровне. Я благодарен Группе за полученный опыт, и буду рад продолжить свою работу».

Эрик Со, глава направления кредитования товарных сделок в Азии, опыт работы в SG в Сингапуре – 7 лет: «Сингапур, действительно, занимает центральное место с точки зрения кредитования товарных сделок. Это место, где работают компании, занимающиеся куплей-продажей азиатской нефти. Это страна, которая располагает многочисленными нефтеперерабатывающими ресурсами, а, следовательно, и большими ёмкостями для хранения таких продуктов. Кроме того, Сингапур находится между странами Ближнего Востока и Китаем – крупнейшим покупателем нефти и газа в регионе. Что автоматически делает эту страну центром развития направления деятельности, в котором я работаю».

Иахия Бен Раис, работает штатным водителем в сингапурском представительстве SG со дня его открытия 1 февраля 1979 года: «SG стала частью моей жизни. Я работаю здесь уже 30 лет: я начинал, будучи холостяком, – и вот, у меня уже внуки! Спасибо Группе SG! Надеюсь и дальше продолжать свою работу в этой компании».

Сосьете Женераль Экспрессбанк: 10 лет успеха



10/20/2009 – 1 октября 2009 года болгарское отделение Сосьете Женераль Экспрессбанка (SGEB) отметило свое десятилетие.

Елена Бакалова, директор отделения, г. Варна, и Филипп Лотт, генеральный директор Банка, были рады приветствовать более 200 клиентов, партнеров и представителей СМИ на праздничном мероприятии, прошедшем в комплексе Horizons в крупнейшем живописном парке Варны – местечке Морска градина. Г-н Лотт подчеркнул успешность слияния Экспрессбанка и компании Societe Generale, которое состоялось 10 лет назад:

«За десять лет активы банка увеличились до почти 3 млрд левов в сравнении с 0,3 млрд левов на момент слияния. Такого успеха мы смогли достичь благодаря внедрению высокоэффективной универсальной банковской модели».

К 10-летию Сосьете Женераль Экспрессбанка были приурочены и другие мероприятия, как

на внутреннем, так и на внешнем уровне – например, концерт Сильви Вартан, который состоялся в Софии 28 октября, и спонсором которого выступил Экспрессбанк.

1 октября Банк объявил о литературном конкурсе «История успеха SGEВ» для своих сотрудников, которые получили возможность рассказать о своём видении Банка, о карьере и работе, которую они выполняют для развития клиентов Банка. Рассказанные истории показывают командный дух коллектива Банка, подчеркивают культурное разнообразие всей Группы СЖ.

ALD Automotive в Китае



11/16/2009 – Благодаря открытию СП с китайским металлургическим комбинатом Baosteel, и непосредственно с его ведущей

финансовой компанией Fortune Investment Co. ALD Automotive развивает свою деятельность в Китае.

Вслед за подписанием партнерского соглашения с американской компанией Wheels в апреле 2009, ALD Automotive продолжает свое развитие на крупнейших мировых рынках – на сей раз в Китае. Компания, «дочка» Группы Сосьете Женераль, занятая в отрасли управления автопарком или лизинга автомобилей, присутствует на этом рынке с 2006 года и представлена в таких городах, как Пекин и Шеньжен. Теперь ALD Automotive подписала партнерское соглашение с компанией Fortune Investment Co. – финансовым подразделением крупнейшего производителя стали в стране Baosteel.

Компании приняли решение о создании Совместного Предприятия на условиях 50/50 – ALD Fortune Auto Leasing & Renting. Целью данного предприятия служит укрепление положения на одном из ведущих мировых рынков, а также ускорение развития отрасли управления автопарком в Китае за счет совместных усилий, что позволит компании использовать имеющийся рыночный потенциал для достижения своих интересов в этом секторе.

Для этого вновь образованное СП имеет все необходимые средства. ALD Automotive, третья крупнейшая компания в мире, управляющая автопарком в почти 800 000 единиц в 39 странах, предлагает наработанный годами опыт, а также полный спектр услуг по аренде автотранспорта. Со своей стороны, Fortune Investment Co. готова поделиться своими знаниями специфики китайского рынка и предложить услуги своей развитой торговой сети. Столь многообещающее сотрудничество, при поддержке одного из ведущих партнеров в Китае, обязательно будет способствовать успешному развитию ALD Automotive на одном из самых перспективных рынков мира. Джанлука Соме, генеральный директор ALD Automotive, выразил удовольствие «объединить усилия с таким влиятельным партнером в Китае». Ю Йе Минь, генеральный директор с китайской стороны, добавил, что «Fortune Investment Co. располагает всеми ресурсами, необходимыми СП для развития нового бизнеса в кратчайшие сроки, в том числе, и собственные автомобили».

Новое предприятие будет находиться в Шанхае под управлением генерального директора ALD Automotive China Оливье Форжа.

Региональные новости



По уже знакомой многим сотрудникам группы Русфинанс традиции, осень – это время регионального съезда.

Если говорить об истории, то первый съезд Региональной Сети Русфинанс Банка состоялся в 2006 году. Тогда поводом к нему стало важное событие в жизни организации – интеграция ОАО СКТ и ООО Русфинанс Банк. Мероприятие оказалось настолько эффективным с точки зрения знакомства, сплочения членов команды и информирования о выбранном руководством группы курсе развития, что было принято решение сделать подобные съезды регулярными. Со временем съезды Региональной Сети стали решать не только информационные и командообразующие задачи, они стали местом обмена опытом, местом, где каждый может задать вопрос и получить на него ответ.

Не стал исключением и Съезд Региональной Сети-2009. На него были приглашены ТОП-менеджеры банка, члены правления, директора департаментов и директора ККО.



В этом году местом проведения съезда был выбран загородный отель «Фореста Фестиваль Парк». Прекрасный комплекс, расположенный в экологически чистом районе Подмоскovie, способствовал созданию дружелюбной, теплой и в тоже время прекрасной рабочей обстановки. Новые идеи и предложения, инновационные подходы к решению проблем – вот что сопровождало съезд на всем его протяжении.

По традиции Директор Департамента Региональной сети Людмила Богушевская открывала съезд своей приветственной речью.

Продолжил выступление Людмила Евгеньевна председатель совета директоров Группы Русфинанс Арно Леклер. Арно Леклер подвел итоги работы группы, представил план развития на 2010 – 2012 года, подчеркнул важность эффективной работы каждого сотрудника группы и сказал, что сильная корпоративная культура во многом способствовала общему успеху. В завершении своего выступления Арно

Региональный съезд 2010

Леклер показал фильм, который говорил о том, что для группы открыты новые горизонты, есть прекрасные перспективы для дальнейшего развития. Важно ставить перед собой цели и идти к их достижению, опираясь на три ключевые ценности Группы: Профессионализм, Командный Дух и Новаторство. Благодаря чему в работе группы Русфинанс 1+1=3.



Людмила Богушевская продолжила программу съезда. Людмила Евгеньевна показала результаты деятельности региональной сети за 2009 год, были выделены лучшие города и

за 2009 год, были выделены лучшие города и макро регионы по различным показателям и объявлено, что по итогам работы за август все филиалы были прибыльными. Также Людмила Евгеньевна подчеркнула важность четкой, скоординированной и эффективной работы, ведь региональная сеть Группы Русфинанс охватывает 356 городов, 7 749 точек продаж и насчитывает 4 550 сотрудников. Не остались без внимания и многочисленные инновационные достижения.



Жан-Филипп Арактинжи в своем выступлении сконцентрировался на финансовых показателях работы. А так же он с гордостью объявил о завершении проекта по созданию нового инструмента обработки и анализа показателей – EPIS. Этот инструмент в скором времени смогут оценить все сотрудники региональной сети.

Владимир Сергеевич Сафронов рассказал об истории создания Департамента защиты бизнеса, его организационной структуре. Подробно описал конкретные случаи мошенничества, судебные разбирательства и следствия, все еще идущих или уже завершившихся. Все эти случаи сильно впечатлили сотрудников и показали важность совместной работы с Департаментом защиты бизнеса.

Продолжил выступления Владимир Кручинин с подробным рассказом о службе внутреннего контроля.

Фредерик Амейн начал большой блок выступлений об основных направлениях деятельности группы. Кредитование в точках продаж, кредитные карты и прямые продажи – вот основные части презентации Фредерика. По каждому направлению были подведены итоги работы, выделены основные показатели и ключевые факторы успеха.

Евгений Новиков продолжил программу съезда с презентацией о Департаменте Автокредитования. Евгений рассказал о том, что мужчина 35 лет, работающий в торговле или в сфере услуг, является среднестатистическим

клиентом, покупающем автомобиль в кредит от Русфинанс Банка, какие новогодние акции будут проходить для партнеров, сотрудников и клиентов, выделил основных партнеров Банка и показал возможность расширения линейки партнеров – автопроизводителей в следующем 2010 году.

Кадровый резерв региональной сети – важный проект группы. О процессе отбора, работы и развитии кадрового резерва рассказал Игорь Васильев. Сейчас кадровый резерв региональной сети насчитывает 46 человек. Кто же он сотрудник из кадрового резерва? Это мужчина 25 лет, не женат, коммуникабелен, лидер и имеет высшее образование.

О департаменте претензионной работы рассказала Нансера Моро. За 2009 год было разработано множество проектов: COLA – автоматическая система работы для улучшения процессов и уменьшения нагрузки на персонал, сотрудничество с судебными приставами в 10 регионах, сотрудничество с торговыми организациями происходит в 37 регионах. Если говорить о будущем, то в планах развитие синергетических процессов с подразделениями Сосьете Женераль в России.

Любовь Бурмистрова в своем выступлении говорила о важности рискованных показателей, о разнице этих показателей для различных направлений бизнеса группы Русфинанс.

Важной частью съезда было награждение лучших сотрудников. Директора ККО получили награды за вклад в развитие, за новаторство, развитие командного духа.



Все директора макро регионов получили памятные дипломы. Но лучшим макро регионом был назван Центральный, сотрудники этого макро региона не только показывали прекрасные результаты работы, но и активно занимались командообразованием и сплочением коллектива.

Однако, наряду с серьезными темами, в программе мероприятия традиционно значатся творческие вечера и спортивные соревнования. Русфинанс Банк всем составом уже играл в КВН, участвовал в футбольных и волейбольных турнирах. В этом году после официальной части состоялась настоящая Оскарская церемония. Каждый округ представил на суд компетентному жюри фильм о своем регионе и о своей команде. Это были разные фильмы и по стилю режиссуры, и по жанру, и по манере представления, но объединило их желание создателей заставить зрителя улыбаться. И это было весело! В очередной раз все команды округов и Центрального офиса объединились в единую команду – команду Русфинанс Банка. Оскары получили наиболее удачные фильмы, но выиграли все присутствующие в зале, потому что получили огромное удовольствие от съемок и от просмотра.



История успеха

Залаяева Юлия – Начальник отдела внутреннего обучения



1. Юлия, можешь ли ты нам рассказать о днях, когда ты начала работать в группе Русфинанс? Какая у тебя была должность?

Свой путь в группе компаний Русфинанс я начала с должности рядового консультанта по вопросам предоставления займов, мое рабочее место находилось в одном из магазинов г. Москвы. Мы с коллегами «энергично» просвещали клиентов о займах и всем благонадежным выдавали займы.

В то время не только Группа присматривалась

ко мне, но и я оценивала весь потенциал и возможности в Группе Русфинанс. И через 3 месяца я приступила к активным действиям.

2. Сегодня ты работаешь Начальником отдела внутреннего обучения по Москве и Самаре, расскажи, как ты строила свой путь в нашем банке?

Приняв для себя решения о том, что я хочу работать и развиваться в группе Русфинанс, я подала заявления о переводе меня на должность специалиста Кредитного управления (сейчас это Управление называется Контакт-центр).

С самых первых дней работы в новой должности я оказалась «лицом к лицу» с многочисленными клиентами. В среднем в день мне удавалось обработать около 300 звонков. Руководители управления целенаправленно внедряли в нашу работу элемент соперничества, и тот из сотрудников, кто показывал высший результат по количеству обработанных звонков, при этом, не опустив планку качества обслуживания, отмечался на доске почета. Не смотря на то, что я не только обрабатывала звонки, но и проверяла документы, регистрировала заявки, поздравляла клиентов о принятии окончательного положительного решения Компанией, мне все же не раз удавалось занимать 1-е место в рейтинге нашего Управления.

Помимо основных обязанностей со временем

мне также поручили обучать новых сотрудников нашего подразделения, руководство Управления по достоинству оценило мое стремление и желание развиваться в Компании и мне предложили развиваться в 1 из 3 направлений:

Первое это обучение персонала Второе дистанционные продажи И третье направление прямые продажи. Я выбрала свое развитие в обучении персонала, так я стала Бизнес тренером.

Далее я возглавила группу в отделе обучения по Москве и чуть позже мне предложили возглавить Отдел внутреннего обучения г.Москвы и г.Самары.

3. Приходилось ли тебе сталкиваться с какими – либо трудностями?

Может быть, в виду своего характера, а может быть и еще по каким либо причинам, я не заостряю внимание на сложностях и трудностях. Сложности и трудности, конечно, возникают у всех, но все зависит от того, как их преодолевать. Мне близка одна китайская пословица «Пессимист ищет сложности в каждой возможности. Оптимист ищет возможности в каждой сложности!».

4. Какие основные моменты помогли тебе развивать успешную карьеру?

Как я уже говорила, вначале своего пути я сделала осознанный выбор, и выбор этот

заклучался в том, чтобы достичь успеха в группе Русфинанс. У меня был определенный план, руководство и политика Компании дали мне возможность шаг за шагом поэтапно его осуществлять и двигаться к намеченной цели.

5. Какие твои советы нашим сотрудникам, которые хотели бы работать в отделе по обучению?

Все начинается с желания. Когда человек определяется со своими интересами в жизни, главное начать действовать и стремиться достичь успеха в выбранном направлении. На мой взгляд, при позитивном отношении

к работе, успех гарантирован в любых начинаниях.

6. Где ты себя видишь через несколько лет?

Я себя вижу счастливым человеком, реализовавшим свой личный план.

7. Чем ты увлекаешься в свободное время?

Свободным Временем

Другие новости

Мир взрослых за мир детей

Подари детям здоровое будущее!
Участвуют команды представителей Крыльев Советов, Русфинанс Банка, команды КВН СОК, сборной СМИ Самарской области.



Стоимость билета - добровольный взнос в любом размере. Все собранные средства будут направлены на развитие бесплатных спортивных секций для детей.



5 сентября в Самаре состоялся благотворительный футбольный турнир «Вместе - ради будущего!», организатором которого выступил Русфинанс Банк. На стадионе встретились команды, которые еще недавно было сложно представить на одной площадке – Русфинанс Банк, ПФК Крылья Советов, участники Высшей лиги КВН - команда СОК и сборная СМИ Самарской области. Представителей столь разных сфер деятельности объединила одна замечательная цель - поддержать проект по развитию бесплатных футбольных секций для детей.



Но при общей цели каждая команда осталась верна себе. Русфинанс Банк был нацелен на результат, и позволил себе уступить лишь представителям профессионального футбольного клуба.



За спортивную честь Крыльев Советов сражался тренерский штаб.

Сборная СМИ была увлечена больше самим процессом, чем получением результата

Команда КВН СОК начала смешить зрителей уже с первых мгновений игры. В этом случае охота шла не на количество мячей, забитых в ворота, а на количество шуток, развеселивших болельщиков.

Итак, по итогам турнира 1-е место заняла команда ПФК «Крылья Советов», 2-е место - Русфинанс Банк, 3-е место - сборная СМИ. Но главной миссией участников турнира все-таки было не завоевать почетное место, а поддержать добрую идею.

Присоединиться к ним мог любой желающий: стоимость билетов была нефиксированной и определялась благотворительным взносом в произвольном размере.

Все собранные средства и денежные сертификаты от Русфинанс Банка и его партнера - автоцентра «Самара-Лада» были переданы директору благотворительного фонда «Открытое сердце».

Завершила мероприятие церемония награждения с вручением кубков и почетных дипломов игрокам. Капитаны выступили с заключительными словами, сказав, что команды были очень рады участвовать в турнире и готовы впредь поддерживать такие благородные инициативы.



А Русфинанс Банк готов выходить с новыми инициативами, объединяя все больше партнеров, СМИ, сторонние организации в проведении совместных благотворительных акций – «Вместе – ради будущего!»

Наша поддержка — детям!

Осенью по городам Сибири и дальнего Востока прошел благотворительный тур в рамках Недели Социальной Поддержки Русфинанс Банка. Акция проходила в трех направлениях.

Самые смелые сотрудники банка принимали участие в акции «Доноры – детям!».



В разных городах она проходила по-разному: где-то сотрудники вместе приходили в центры приема крови, а в некоторых городах к ним приезжала специальная группа медиков прямо в офис банка.

Не каждый может решиться на подобную процедуру, тем не менее, сотрудники банка откликнулись на эту акцию и ответственно приняли в ней участие. Это мероприятие по праву можно назвать командообразующим:

все вместе стояли в очереди, пили чай перед сдачей крови, вместе общались друг с другом в момент самой сдачи. Поэтому настроение у всех было боевое и оптимистичное, порой от шуток не было отбоя.

Вторым направлением проходила акция «Книги – детям!», сотрудники банка приносили книги, энциклопедии, учебники для детей-сирот. Атмосфера и настроение, от заполненных книгами офисов, заметно изменилась! Сотрудники, приносящие книги, вспоминали хорошие моменты прошлого, делились любимыми историями из детства. Примечательно то, что в некоторых городах к этой акции подключились и партнеры Русфинанс Банка.

Благотворительные фонды и детские центры помощи с большой признательностью принимали книги. Ведь для детей сирот книги не просто источник знаний, но практически единственный способ узнать мир вокруг.

Помимо этого все желающие принимали в акции «Наша поддержка – детям!». В рамках этой акции проходил сбор денежных средств для детей-сирот. Собранные деньги, по окончании акции, были переданы в Центры помощи детям и в благотворительные Фонды в

городах Макрорегиона.



Мы благодарим сотрудников Сибирского и Дальневосточного округа Русфинанс Банка, которые приняли участие в акции. Они поделились теплом своей души с теми, кто больше всех в этом нуждается.

Большое чудо - маленьким детям!

В декабре 2009 года состоялась благотворительная акция «Новогоднее путешествие в страну чудес», организованная Русфинанс Банком совместно с другими дочерними компаниями группы Сосьете Жeneral в России. Новый год – добрый и волшебный праздник, и сотрудники Банка подарили настоящую сказку малышам из детских домов и малообеспеченных семей по всей России, приобретя и передав билеты на новогодние представления. Наверняка каждому из нас приятно осознавать, что мы подарили праздник детям, которые в нем особенно нуждаются.



Вот так проходил праздник в некоторых городах:

Ульяновск. Был организован замечательный праздник для детей из малообеспеченных и многодетных семей Ленинского района. Детям показали театрализованное представление с участием сказочных героев (их играли актеры театра кукол), во время которого смеялись не только дети, но и сотрудники нашего банка.

После представления все малыши отправились водить хоровод с Дедом Морозом и Снегурочкой, петь песни и танцевать. Каждому ребенку кроме представления были вручены сладкие подарочные наборы и шарики.

Всего в Приволжском округе наши сотрудники поздравили 427 детей

Челябинск. В конце декабря совместно с коллегами из BSGV сотрудниками Русфинанс был проведен детский праздник с приглашением Деда Мороза и Снегурочки и вручением небольших подарков в детском доме № 5. Также в детский дом № 7 были переданы билеты на новогоднее представление в театре кукол.



Астрахань. Замечательный спектакль «Дюймовочка» смогли посмотреть детки из Детского дома им. С.Здоровцева, благодаря сотрудникам РФБ и Росбанка.

Краснодар. Представления в Музыкальном театре и Краснодарской Филармонии, несомненно, понравились детям из Ахтырского детского дома и детского дома при Храме Рождества Христова.



Наша статистика: Пятигорск - 27 билетов, Ставрополь - 40 билетов, Волгоград - 42 билета, Краснодар - билетов на 10 000 руб, Екатеринбург - 60 билетов* Ростов - 40 билетов*, Астрахань - 140*, Самара - 272 билета, Москва - 131 билет был куплен и передан в детские дома Подмосквья.



В ходе акции было передано более 1300 билетов в детские дома по всей России. Спасибо всем участникам акции! Благодаря вам мир стал чуточку лучше!

*совместно с другими SG банками