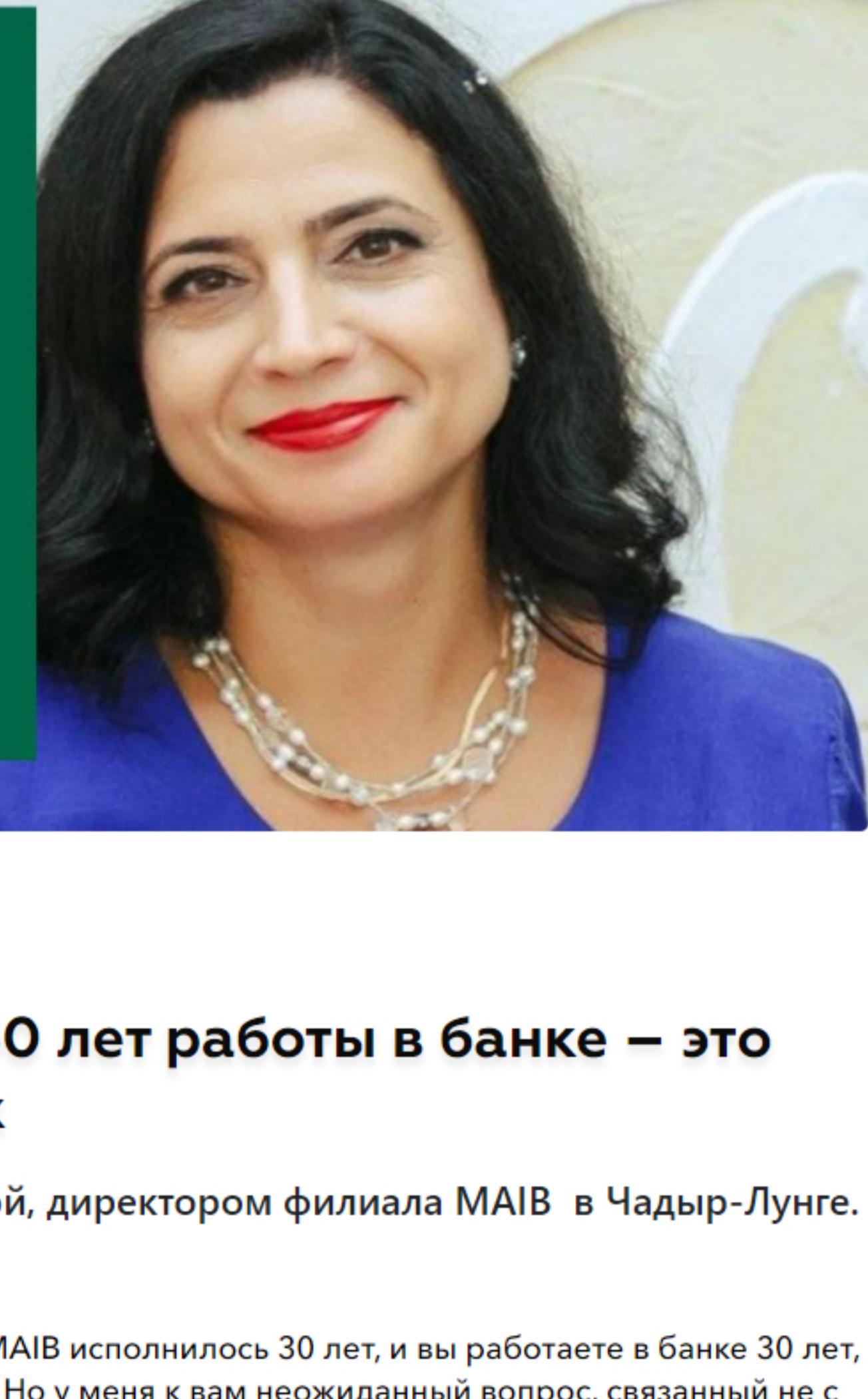


АННА ГОСПОДИНОВА

30 ЛЕТ РАБОТЫ
В БАНКЕ – ЭТО
ЮБИЛЕЙ, НО НЕ РУБЕЖ



MAIB

15 июня 2021 года

Анна Господинова. 30 лет работы в банке – это юбилей, но не рубеж

Интервью с Анной Господиновой, директором филиала MAIB в Чадыр-Лунге.

#ИНТЕРВЬЮ

Анна, здравствуйте. В мае этого года MAIB исполнилось 30 лет, и вы работаете в банке 30 лет, руководите филиалом в Чадыр-Лунге. Но у меня к вам неожиданный вопрос, связанный не с юбилеем, а с Чадыр-Лунгой.

Какой?

Мы не могли с вами встречаться в 1989 или в 1990 году? Я тогда тоже работал в банке, он тогда назывался ЖилСоцБанк. И моя первая командировка на ревизию отделения банка была именно в Чадыр-Лунгу. От той поездки я помню, что в банке тогда была очень молодая девушка-управляющая, что в самом центре Чадыр-Лунги есть гостиница, а отделение банка далеко от нее направо, и что вода в Чадыр-Лунге страшно пахнет сероводородом. Так сильно, что на второй день я купил себе в магазине банку яблочного сока и чистил зубы не с водой, а с яблочным соком.

Гостиница до сих пор в центре города. Вы правы, раньше отделение банка было далеко, но сейчас мы в другом здании, в самом центре. Ну и это точно была не я. Тогда я еще работала в Кантемире, а не в Чадыр-Лунге, я вышла на работу там 1 июня 1981 года и проработала в Кантемире 25 лет. Но тогда у нас должно быть много общих знакомых по банку?

Сто процентов. Я работал у Светланы Васильевны Мельник, в здании, где сейчас Нацбанк и меня отправляли с коробкой конфет напротив, через дорогу, к Наталье Георгиевне Врабие.

Вот Наталья Георгиевна и предложила мне перейти на должность управляющей в Чадыр-Лунге. Сначала, за полгода до этого мне предложили перейти в Комрат. Там в тот момент не было управляющего, а я еще и сама из Комрата, гагаузка. Но я отказалась. И когда мне снова предложили перейти, уже на этот раз в Чадыр-Лунгу, я поняла, что отказывать уже не стоит. И так 17 лет назад я оказалась в Чадыр-Лунге.

Как было на новом месте после 25 лет в Кантемире?

Кантемир я уже знала, как свои пять пальцев. Тогда было принято часто выезжать к клиентам, и я обхажала весь район. А тут – все новое, я никого не знаю, меня никто не знает. Первое время я ревела чуть ли не каждый день, была тут настоящая «незванка». Еще и само здание банка, когда я приехала, было другое. Закуток, подслеповатые окошки с решетками. Куда я приехала? – думала я. Но...

Но работа – это работа?

Да. Все потихоньку стало налаживаться. Я приехала в Чадыр-Лунгу в феврале, а в декабре мы уже переезжали в новое здание. Как сейчас помню, у нас была уборщица, гагаузка и говорила она на гагаузском, по-русски она практически не понимала. Была пожилая, но все ее звали Маринкой. И вот мы переезжаем, и вдруг она приходит на работу в новом наряде, с короткой юбкой, подходит ко мне и спрашивает, в какой цвет красить швабру. Я, сначала, не могу понять о чем она вообще говорит, и почему так странно выглядит, а оказывается наши сотрудники разыграли ее, сказали, что в новом банке нужно одеваться по-новому, в короткую юбку, и надо обязательно покрасить швабру. Вот она и пришла узнавать, в какой цвет...

За тридцать лет в банке точно можно написать книгу воспоминаний...

И не одну. Про ту же Маринку точно будет несколько глав. Когда она уходила на пенсию, я предложила все нашим скинуться, купить ей халатик, тапочки домой, жила она бедно. Но Маринка пришла ко мне и сказала: «Хочу выйти на пенсию, и чтобы мне подарили золотые серьги». И что вы думаете? Не скидывались мы всем банком ей на золотые серьги? И не ездила я за ними в Кишинев? Но зато потом она каждый год заходила в банк специально в этих серьгах. Показать, что не расстается с ними.

Эпизод для старого трогательного фильма...

Знаете, сколько таких эпизодов было! Один раз помню... Мы часто ходили вместе отдыхать в лес, но это было 8 марта, еще лежал снег, но мне все равно тогда захотелось отпраздновать этот день со всеми в лесу. Ничего прекраснее этого дня я не помню. Снег, костер. Было все-таки холодно, мы все обнялись, песни пели... Мне повезло с сотрудниками. У нас очень дружный коллектив. Море же у нас недалеко, всего 150 километров, и до последнего времени я не помню года, когда мы 2-3 раза бы не были вместе на море. Да и Молдову мы всю обхажали, по тем же святым местам. Есть у нас клиент, транспортные услуги, он и Молдову с этой стороны всю знает и нас повозил немало. О днях рождениях и праздниках я и вспоминать не буду. Всегда вместе. Так что последний год, с карантином и пандемией, тяжело запомнился. Слава богу, что потихоньку все это проходит.

Анна, как менялся банк за это время? Я уже о бизнесе...

Мы росли вместе с клиентами. Когда я пришла в Чадыр-Лунгу, кредитный портфель был три миллиона. А через три года мы заняли первое место в банке по показателям, у меня уже было 18 миллионов в портфеле. Вы, наверное, знаете Валентину Узун, генерального директора Azamet. Ее бизнес – это и сеть ресторанов, и оптовая торговля и производство масла. Я помню, как она впервые взяла кредит в банке, 300 000 леев. Это был, если не ошибаюсь 2005 год. Она сама мне говорила, что тогда так волновалась, что взяла кредит, что ночами не спала. А сейчас в обороте у Azamet 20–25 миллионов лей и это одно из крупнейших предприятий юга Молдовы. И этот пример – далеко не единственный.

А работа с физическими лицами?

В этой части изменения просто космические. Причем сам темп изменений стремительно нарастает. Вы работали в банке, вы должны помнить – раньше всегда акцент был на обслуживании юридических лиц, физические лица – это был, скорее, фон нашей работы. Сейчас все по-другому. Линейки новых продуктов, кардинальная смена подхода, Meeter Greeter, который встречает клиентов. Даже два года назад это было невозможно представить.

Я давно не был в отделениях банка в районах Молдовы. У вас сейчас такой же стандарт обслуживания, как и в Кишиневе? Электронная очередь, открытое пространство?

Конечно. Хотя, как говорят наши клиенты, их больше поражают и радуют даже не удобства в обслуживании, а инновации в наших продуктах. Люди, которые карточку использовали, в лучшем случае, чтобы снять наличные в банкомате, сейчас со знанием дела говорят об удобстве LiberCard – беспроцентная рассрочка при покупках иногда просто незаменима. Или линейка карт Gama! Кто в Чадыр-Лунге говорил о кешбэке несколько лет назад? И слово такое мало кто знал!

А кредитуются по приложению MAIBank с телефона?

Потребительское кредитование – это отдельная история. Не так давно срок оформления кредита был неделя. Сейчас эта процедура не займет у вас и полдня. А если брать кредит по телефону, когда у вас в MAIBank есть предложение о кредите, то и 15-20 минут не пройдет, как кредит окажется у вас на карточном счету. Я слежу за динамикой этого вида кредита, не проходит и дня, чтобы в Чадыр-Лунге кто-то не взял кредит именно через MAIBank.

Отдельно стоит отметить и ипотечное кредитование. У людей меняется само отношение к дому. Вместо бесконечной аренды квартир, человек может исполнить свою мечту и начать растить детей уже в собственной квартире или доме. Это совсем другое качество жизни.

В общем, если подвести итог, то могу сказать, что наш клиент переместился сейчас в центр нашего внимания. Если раньше эталоном было вежливое обслуживание, то сейчас мы стремимся не только ответить на запросы клиента, но и поставить себя на его место, проявить инициативу и подсказать клиенту, какие наши продукты могут изменить его жизнь к лучшему.

Слушаю вас и думаю, что хочу «ляпнуть», что вы точно возраста не замечаете, или это будет бестактно?

Действительно не замечаю. Меня полностью захватывает все, что происходит у нас на работе. Две самые дорогие для меня вещи в жизни – это мой сын и мой банк. Сын сейчас живет и работает в Англии, но мы постоянно на связи, а банк... Банк всегда со мной.. В каком темпе я тогда начала работу, так собираюсь ее и продолжать. Так что тридцать лет – это просто тридцать лет. Юбилей, но не рубеж.

Тогда до следующего юбилея?

А можно я, пользуясь случаем, «передам привет»?

Конечно.

Хочу поздравить всех сотрудников и руководство с юбилеем банка и пожелать творческих успехов, здоровья, и еще так много хочется сказать, но...

Анна, давайте я присоединюсь. Предлагаю просто всем, кто читает это интервью в таком же составе встретить и 50-летний юбилей банка. Что там еще 20 лет?

Павел Зинган