

ВСЕГДА «ПЕРВЫЙ»

В наши дни, в условиях жесткой конкурентной борьбы, доверительные отношения с клиентами становятся решающим фактором долгосрочного и эффективного сотрудничества. Зачастую различие в качестве обслуживания – это то единственное, что может выделить клиент при выборе продукта и услуги той или иной компании. Но именно это различие становится одним из основных мотиваторов при выборе партнера, располагает клиента к компании, ее продуктам и услугам.

Именно поэтому с каждым годом растут требования к качеству клиентского сервиса. Этому способствуют и те, кто оказывает услуги, и те, кто ими пользуется. Первые в конкурентной борьбе стремятся создать лучшие условия для комфорта своих клиентов, клиенты же, однажды оценив новый уровень комфорта, постепенно становятся более требовательными. И не в последнюю очередь это касается банковских услуг. Настоящий бум переживает дистанционное банковское обслуживание – оно становится все более функциональным, интуитивно понятным, удобным и доступным во всех смыслах. Однако эксперты сходятся во мнении, что традиционные банковские офисы в обозримом будущем сохраняют свою роль в обслужи-

вании клиентов.

На эту тему мы решили пообщаться с представителями банковского сообщества. Своими мыслями с нами поделилась Светлана Сивелькина, председатель правления ПАО «НИКО-БАНК».

Сивелькина С.В.:

- Высокий уровень сервиса является на сегодня основным фактором конкурентного преимущества в банковской сфере. Качество обслуживания – новый стандарт, по которому клиенты судят о качестве предлагаемого продукта.

Мы всегда уделяли большое внимание тому, как организовано обслуживание клиентов в допол-



**Председатель правления ПАО «НИКО-БАНК»
Светлана Васильевна Сивелькина**
на церемонии награждения областного конкурса
«Лидер экономики»

нительных офисах НИКО-БАНКа, потому что часть банковских операций (как правило, наиболее сложных или «крупных») по-прежнему требует надежных банковских стен. Несмотря на развитие современных технологий, все



еще есть клиенты, для которых банковское обслуживание – это, прежде всего, посещение офиса банка. Кроме того, для банка также важно, чтобы все встречи с клиентом (пусть и редкие в связи с растущей долей удаленного обслуживания) проходили максимально комфортно. Наш банк традиционно большое внимание уделяет персональному банковскому обслуживанию, а



**Дополнительный офис «Первый»,
ул. Краснознаменная, д.56/1.**



НИКО-БАНК:

- «Лучший региональный банк» по итогам XVII Областного конкурса «Лидер экономики» 2017 года (5-кратный победитель с 2012 года).

- Лауреат конкурса «Лидер качества Оренбуржья – 2017».

оно по определению не может сводиться к дистанционным каналам.

Хотелось бы поделиться, что не так давно на улице Краснознаменной были открыты двери очередного современного офиса НИКО-БАНКа. Дополнительный офис «Первый» - старейший в сети наших оренбургских офисов, сформировавший за свою длительную историю стабильную клиентскую базу. И именно для того, чтобы обеспечить нашим клиентам тот уровень сервиса и комфорта, который они заслуживают, мы приняли решение о переезде в новое современное здание совсем недалеко от привычного адреса.

Офис по-прежнему оказывает весь спектр розничных банковских услуг. При этом особое внимание мы уделили премиальному банковскому обслуживанию, в рамках которого предлагаем клиентам услуги персонального менеджера, индивидуальные условия предоставления финансовых и нефинансовых услуг. Основная цель — комфорт, надежность, удоб-

ство, безопасность и абсолютная конфиденциальность. Персональный менеджер обеспечивает комплексное обслуживание, предоставив клиенту и членам его семьи быстрый

удобный доступ ко всем услугам, обеспечивающий минимизацию затрат и экономию времени, защитит финансовые интересы, предоставит исчерпывающую информацию по всем интересующим вопросам, гарантируя при этом полную конфиденциальность.

Конечно, по новому адресу доступна работа в формате «24*7» — в «зоне 24» можно круглосуточно и в комфортных условиях получать наличные по картам, пополнять счета и вклады, гасить кредиты, осуществлять всевозможные платежи и переводы.

В перспективе в офисе «Первый» будет возможно обслуживание и наших корпоративных клиентов, так как расположение и технические возможности нового помещения позволяют прогнозировать интерес к нему и со стороны представителей бизнеса.

Наша задача — не только использовать современные технологические решения, что естественно, но и учитывать все пожелания клиентов, сделав их взаимодействие с банком максимально комфортным, а наше сотрудничество — долгим и плодотворным.

— Высокий уровень сервиса и комфорта при обслуживании клиентов в банковских стенах действительно имеет большое значение. А как в НИКО-БАНКе организована работа дистанционных клиентских

сервисов, о которых так много говорится в последнее время?

Сивелькина С.В.:

- Действительно, банковские услуги уже в большей степени стали дистанционными. И здесь мы полностью следуем современным банковским трендам. Сегодня, посетив наш офис всего один раз, в дальнейшем Вы можете обслуживаться в банке, не посещая его. Вы существенно сэкономите столь ценное в современном мире время, имея возможность получать услуги дистанционно: открывать вклады из нашей линейки, зачастую с повышенной ставкой, осуществлять переводы, оплачивать самые различные услуги, приобретать иностранную валюту по более выгодному курсу, заказывать карты и изменять режим их работы, получать многие другие сервисы и, конечно же, полную информацию о состоянии Ваших счетов.

У нас много идей и задумок по внедрению новых сервисов и услуг, направленных на удовлетворение пожеланий самых взыскательных клиентов.

«Безусловно, во всех наших офисах мы придерживаемся высоких стандартов обслуживания. И переезд дополнительного офиса «Первый» создает еще больше возможностей для клиентов получать высокотехнологичные продукты и надежные сервисы в сочетании с индивидуальным подходом к каждому клиенту. Мы приглашаем всех посетить наш «новый» офис с многолетней успешной историей и профессиональной командой. Мы ценим Ваше доверие и приложим все возможные усилия для долгого, плодотворного и взаимовыгодного сотрудничества».



Генеральная лицензия Банка России №702 от 10.09.2015 г. Реклама