



ПРЕСС-СЛУЖБА БАНКА ВТБ (ПАО)

вместе с его «непредусмотрительными» регламентами и политикой.

Слабый профессионал. Пожалуй, самый важный недостаток из списка. Очевидно, что знания и навыки вашего банкира — фундамент вашего взаимного доверия. К сожалению, вынужден признать, что огромное количество банковских работников в сегменте не обладает необходимыми профессиональными компетенциями. По сути, это — случайные люди, которые по устоявшейся привычке надеются на комбинацию факторов везения, традиционного «авось» и невнимательности клиента. Не стоит проявлять к ним снисхождение, ваше благородство никто не оценит — меняйте банк.

Поэтому помните: профессионал всегда может объяснить сложные вещи на простом примере, и не важно, что это: принципы формирования доходности портфеля, динамика валютных колебаний или теория струн.

Не стратег и даже не тактик. Если ваш банкир не может взглянуть на проблему под разными углами и в перспективе хотя бы трех—пяти лет — бегите. Такие люди не умеют думать о последствиях и просчитывать наперед. Вы же не позволяете себе этого в бизнесе, так придерживайтесь того же принципа и в банковском обслуживании. Это значит, что ваш банкир не сможет предложить ничего полезного и стоящего, выходящего за рамки прописанных скриптов продаж

банковских продуктов, именно для вас. Это как раз та профессия, где помимо «высшего» профессионального образования нужна хотя бы «средняя» сообразительность.

Не проявляет инициативу. Если банкир только отвечает на ваши вопросы, сам ничего не предлагает — это неправильно. А что такое инициатива? Это когда банкир делает, как надо, хотя его об этом даже не просят. То есть забота о клиенте рождает инициативу. Банкир должен всегда опережать ваши

ожидания, с одной стороны, рыночные тренды — с другой, и выходить с предложением. Если этого нет — меняйте банк. Даже если этот банкир представляется вам вполне профессиональным. Инфантильность и атрофия инициативы делает его неспособным выполнять свою работу. Лучше сменить банк. Иначе вы погрязнете в унылых разговорах такого банкира, единственная цель которых — оправдать свое бездействие и лень, и больше ничего.

Непунктуален. На фоне изложенного выше этот недостаток может показаться не самым значимым, но это не так. Возможно, это мой личный «пунктик», но я привык быть пунктуальным, «хоть это часто обрекает меня на одиночество». Почему это один из важнейших индикаторов? Это уважение к времени клиента. Но если ваш банкир постоянно заставляет вас ждать, если систематически опаздывает, то он недвусмысленно дает вам понять, что его время дороже вашего. Мой вам совет — меняйте банк.

Время — это самый невосполнимый и драгоценный ресурс. Так почему вы должны тратить свое время в ожидании банкира у него в офисе, потратив еще какое-то время на то, чтобы доехать до него, вместо того чтобы пообщаться со своими детьми или встретиться с близкими?

Не способен меняться. Если ваш банкир не готов меняться — значит, он не готов учиться. По сути, обучение — это превращение знания о поступке в поступок, основанный на знании. То есть обучение — это и есть изменение. Если банкир не готов к изменениям, не видит и не чувствует их — он не сможет вовремя дать вам нужную рекомендацию, не будет успевать реагировать на меняющуюся среду, отстанет от поезда и потащит вас за собой.

Ваш банкир должен отчетливо это понимать, видеть интересную перспективу для вас и сам инициировать изменения. Как говорил Черчилль, «совершенствоваться — значит меняться, быть совершенным — значит меняться часто».

Сейчас, если ты не становишься лучше, ты становишься хуже. Не стоит ждать, пока это «хуже» коснется вас, — поменяйте свой банк. И тогда банкиры будут вынуждены меняться в лучшую сторону для вас.

И ПМЭФ — хорошая площадка, чтобы познакомиться, пообщаться, обменяться мнениями, оценить, сравнить и сделать выводы. ●

«Расставьте приоритеты, и тогда у вас в руках будет не расписание, а своего рода карта пребывания и коммуникаций на форуме»