



**СТЕЦЮРА Владимир Анатольевич,**  
заместитель председателя Правления  
ПАО «Фортуна-банк»

*По словам финансистов, к встрече Чемпионата Европы по футболу 2012 они готовились тщательно. Для удобства футбольных фанатов в городах, принимающих чемпионат, банковские отделения будут работать по плавающему графику.*

*Отвечая на вопросы корреспондентов журнала, о своем видении организации встречи с гостями ЕВРО-2012 рассказал Владимир Анатольевич Стецюра, заместитель председателя Правления ПАО «Фортуна-банк».*

## Украинские банки готовы встречать футбольных болельщиков

**?** – Разрабатывался ли менеджментом АО «Фортуна-банк» специальный план мероприятий по подготовке и обслуживанию клиентов в период проведения ЕВРО-2012?

– Никаких специальных мероприятий по подготовке и обслуживанию клиентов в период проведения ЕВРО-2012 в нашем банке нет и быть не может, поскольку высокий уровень обслуживания клиентов – как украинских, так и иностранных граждан – для нас стандартная ситуация.

**?** – Каким образом банк контролирует качество предоставления своих услуг потребителям, есть ли внутренние стандарты и процедуры? Какое подразделение, когда и с какой частотой проверяет выполнение этих стандартов и процедур внутри банка?

– В нашем банке осуществляется постоянный контроль качества предоставляемых услуг контрольно-ревизионным управлением и управлением внутреннего аудита. Этими структурными подразделениями проводится работа по ежемесячному мониторингу книги жалоб и предложений клиентов, проводятся регулярные проверки электронных обращений клиентов через сайт банка (время для ответа на обращение клиента посредством электронной анкеты занимает от 4 до 24 часов). Существует журнал регистрации обращений клиентов по горячей телефонной линии с записью разговора менеджера и клиента. В банке ре-

гулярно проводятся тренинги персонала, которые позволяют нашим сотрудникам предоставлять консультации клиентам быстро и качественно.

**?** – Как в банке организована работа по оперативно-обслуживанию нерезидентов и какие услуги предусмотрены для гостей ЕВРО-2012?

– Иностранные граждане, обратившиеся в наш банк, смогут получить полный спектр услуг и консультаций по всем видам банковских услуг, которые предоставляются для иностранцев на территории Украины (валютно-обменные операции, обслуживание платежных карточек клиентов). Также иностранные граждане смогут приобрести у нас памятные монеты и банковские металлы.

**?** – Как банк работает над предоставлением клиентам своевременной, полной и достоверной информации о своих услугах?

– Большинство сотрудников подразделений фронт-офиса – менеджеры, сотрудники кассы, сотрудники региональной сети банка – могут осуществлять консультации клиентов на украинском, русском и английском языках, а в период проведения ЕВРО-2012 региональные подразделения банка, расположенные в Западной Украине, будут предоставлять консультации клиентам также на польском языке. ■

### ФОРТУНА БАНК

ПАО «Фортуна-банк» функционирует как универсальный банк с октября 2002 года. По состоянию на 1 июня 2012 года уставной капитал банка – 215 млн грн., валюта баланса – 2 069 млн грн.

Основные стратегические приоритеты:

- расширение клиентской базы

как за счет мощных финансовых предприятий и промышленных структур, так и за счет предприятий среднего и малого бизнеса, а также физических лиц;

- сохранение традиционных направлений при осуществлении активных операций;
- утверждение репутации надежного рентабельного кредитно-финансового учреждения;
- увеличение прибыльности банка;
- развитие региональной сети;

- развитие приоритетных направлений бизнеса.

По результатам анализа рейтингового агентства «Кредит-Рейтинг» рейтинг АО «Фортуна-банк» подтвержден на уровне uaBBB, прогноз – «стабилен».

#### Адрес центрального офиса:

04070, г. Киев, ул. Боричев Ток, 35-В.  
Телефон: (800) 601-601.  
Факс: (044) 537-62-60.  
E-mail: info@fortbank.com.ua.