



2

Обслуживание физических лиц

Обзор

Первый полный год работы Райффайзенбанка с физическими лицами подтвердил правильность принятого правлением Банка в 1999 году решения, революционного для банка с иностранным капиталом. Высокий спрос российских граждан на услуги банков с иностранным капиталом оправдал верность оптимистичных прогнозов руководства Банка. Количество клиентов за 2000 год увеличилось втрое, а остатки средств на счетах клиентов возросли в 5 раз и достигли к концу 2000 года 60 млн долларов США.

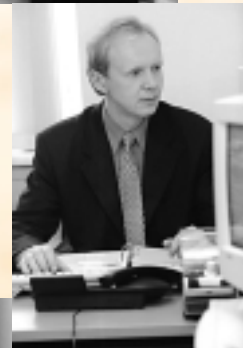
Райффайзенбанк придерживается уникальной для российского рынка концепции обслуживания частных клиентов, направленной на постоянный личный контакт с клиентом, понимание его потребностей и изучение его предпочтений. Каждого клиента обслуживает высококвалифицированный менеджер счета, который решает все проблемы клиента и является его финансовым консультантом.

Высокий профессионализм сотрудников, сочетающих российский и австрийский опыт банковской работы, вместе с уютными и располагающими интерьерами отделений делают обслуживание клиентов одновременно и комфортным, и эффективным.

Банковские карты

Банк постоянно расширяет перечень предоставляемых частным клиентам услуг.

Став в 1999 году основным членом международной платежной системы VISA International, Банк создал свой собственный процессинговый центр, позволяющий обеспечивать эмиссию карт и обработку операций по ним без привлечения сторонних организаций. К концу 2000 года Банк выпустил более 8500 карт VISA при том, что эмиссия карт Банком началась лишь в конце 1999 года. В середине 2000 года Банк предложил клиентам два новых карточных продукта: эксклюзивную карту VISA Gold и рублевую карту VISA Electron. Карта VISA Gold способна создать исключительный комфорт ее держателю во время любых



путешествий и деловых поездок и включает ряд дополнительных услуг, в том числе страхование выезжающих за рубеж, возможность приобретения карт международной ассоциации авиапассажиров IAPA и карт Priority Pass, предоставляющих скидки в ведущих гостиницах мира и пропуск в VIP залы международных аэропортов. Карта VISA Electron, прикрепленная к рублевому счету клиента, предназначена для расходов клиента в России и позволяет избежать конвертации.

Забываясь о клиентах, Банк ведет поиск партнеров, готовых предоставлять клиентам Банка скидки и специальные предложения на свои товары и услуги при условии их оплаты картами VISA Райффайзенбанка. Приятным дополнением к карте Райффайзенбанка стали, например, скидки на некоторые виды страхования компании Ренессанс-Страхование, или на аренду автомобиля в AVIS.



Отвечая пожеланиям клиентов иметь выбор между картами двух основных платежных систем (VISA International и Europay International), в 2000 году Райффайзенбанк получил статус основного члена международной платежной системы Europay. С 2001 года помимо карт VISA клиенты смогут выбирать карты второй крупнейшей платежной системы.

Ипотечное и потребительское кредитование

Совершенствуя перечень предоставляемых услуг, Райффайзенбанк первым среди дочерних структур иностранных банков в России приступил к кредитованию физических лиц. Совместно с компанией Renault была разработана программа кредитования на покупку автомобилей этого знаменитого французского производителя. Четко регламентированный список документов и установленные сроки их рассмотрения позволяют клиенту без





2

особых затрат времени стать счастливым обладателем приглянувшегося автомобиля. В подтверждение успешного сотрудничества компания Renault и Райффайзенбанк совместно приняли участие в Международном Автосалоне в Москве в августе 2000 года.

Большим спросом среди клиентов банка пользуется также программа ипотечного кредитования Райффайзенбанка, которая позволяет физическим лицам получить кредиты на покупку жилья. Всего лишь год плодотворной работы в сегменте ипотечного кредитования вывел Райффайзенбанк в число безусловных лидеров на этом рынке.

Сеть банкоматов

Для удобства клиентов – держателей карт VISA Райффайзенбанк постоянно расширяет собственную сеть банкоматов. На конец 2000 г. в Москве было установлено 14 банкоматов, которые работают с двумя валютами (рубли и доллары США) и обслуживают все карты VISA, Electron, Plus вне зависимости от банка-эмитента. Банкоматы устанавливаются в отделениях банка, международных гостиницах и бизнес центрах. В порядке эксперимента в банкоматах Райффайзенбанк внедрена новая для России мультимедийная технология, позволяющая проигрывать видео и аудио материалы – таким образом, автомат для выдачи наличных превратился еще и в эффективный рекламно-информационный канал.

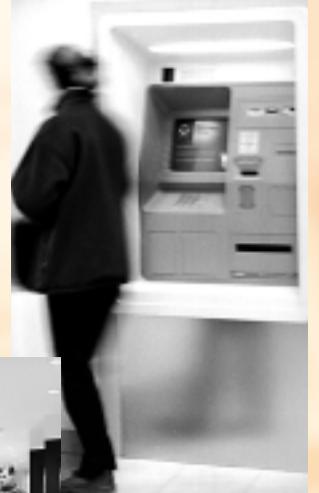
Новые отделения

В дополнение к уже работающим отделениям Райффайзенбанка "Таганское" и "Романов Двор" планируется открыть в Москве еще несколько отделений. Кроме того, в конце 2000 года в Санкт-Петербурге начались работы по реконструкции помещения для филиала Райффайзенбанка в городе на Неве. Расположившись в самом центре, на набережной реки Мойка отделение уже в третьем квартале 2001 года распахнет свои двери для клиентов – компаний и физических лиц.

Круглосуточная телефонная линия поддержки

Завершено создание круглосуточного центра поддержки клиентских операций с картами (Call Center), куда в любое время суток клиенты могут обратиться с вопросами по использованию банковских карт.

В 2000 году Райффайзенбанк создал российскую страницу интернета, на которой можно получить полную информацию о предоставляемых услугах, условиях обслуживания и новых продуктах. На сайте Банка публикуются специальные предложения и дисконтные программы для держателей карт Райффайзенбанка, а также возможна экстренная связь с банком через страницу в случае проблем с картой.



Welcome!

Теперь банк для вас. Предлагаем кредитные карты, депозиты, вклады, страхование, инвестиции и многое другое. Добро пожаловать в Raiffeisen Bank Russia. С 1 июля 2011 г.



2

Работа с финансовыми учреждениями

Обзор

Если 1999 год был годом возрождения российского банковского сектора из руин – последствий финансового кризиса августа 1998 г., то 2000 год был отмечен растущей уверенностью в устойчивости российской банковской системы. Существенно улучшилось финансовое положение банков, увеличились размеры капитала и активов. На банковский сектор в целом положительно повлияла относительная макроэкономическая стабильность в стране и экономический рост в течение года.

Схожая положительная тенденция отмечалась в деятельности небанковских финансовых учреждений, особенно в сегменте страхования. Рост выплачиваемых страховых премий, увеличение спроса на услуги добровольного страхования, приход на рынок новых участников и консолидации внутри сектора, а также появление ассоциаций страховых брокеров иллюстрируют данную тенденцию. Другими положительными сигналами являются расширение спектра продуктов, предоставляемого российскими страховыми компаниями, и появление новых, более прогрессивных способов заключения страховых договоров (например, по электронной почте). Страховые компании развивают региональную филиальную сеть и укрепляют отношения с региональными и местными органами власти. Тенденции рынка и усилия российских страховых компаний помогают последним приблизиться к мировым стандартам ведения бизнеса.

Клиенты

Будучи одним из первых банков с иностранным капиталом, начавших уделять серьёзное внимание работе с российскими финансовыми учреждениями, Райффайзенбанку удалось в 2000 году существенно расширить и укрепить свое присутствие на этом сегменте рынка. К концу 2000 года общее число корреспондентов превысило 370, включая иностранные и российские банки, а также небанковские финансовые учреждения, 115 из которых имеют счета в Райффайзенбанке.



Клиентскую базу Райффайзенбанка можно разделить на две группы. Первая группа состоит из институциональных инвесторов (страховых и инвестиционных компаний, а также инвестиционных и пенсионных фондов). Данная группа компаний характеризуется динамичным ростом. Вторая группа – банки – включает в себя иностранные банки-корреспонденты, дочерние банки иностранных банков в России и российские банки.

Контрагенты в российских регионах и за пределами России

В соответствии с маркетинговой стратегией Райффайзенбанка Отдел по работе с финансовыми учреждениями уделял много времени и усилий для поддержания существующих связей и развития партнёрских отношений с финансовыми учреждениями в регионах России и других странах СНГ. В течение года сотрудники этого подразделения посетили более 90 различных банков из 14 экономически значимых российских регионов, таких, как Санкт-Петербург, Самара, Тольятти, Екатеринбург, Нижний Новгород и т. д.

Новые услуги

Как активный участник российского конверсионного и денежного рынка, Райффайзенбанк Австрия особенно отчетливо видит необходимость оптимизации и усовершенствования своих банковских продуктов для российских контрагентов. Новые потребности рынка также обосновываются значительным ростом ежедневных объёмов торгов на межбанковском рынке (до 1,5-2 млрд долларов США) после кризиса 1998 года и укрепившимся финансовым положением определенной группы российских банков.





2

Покрытые линии для операций на внутреннем валютном рынке

Райффайзенбанк предпринял ряд шагов с целью улучшения уже существующего продукта – покрытых линий на конверсионные и денежные операции с российскими банками. Наличие этого банковского продукта дало российским контрагентам возможность привлекать кредиты в рублях от Райффайзенбанка, а также осуществлять конверсионные сделки без предоплаты при условии наличия покрытия (залога), размещённого контрагентом в головном офисе Райффайзенбанка в Вене. Значительное увеличение размера лимита на этот продукт позволило привлечь новых контрагентов, а также усилить позицию Банка на внутреннем валютном рынке и получить максимальную прибыль от использования этого безрискового финансового инструмента.

Банковские карты

На протяжении всего 2000 года пластиковые карты Райффайзенбанка пользовались значительным спросом среди банков-корреспондентов и их клиентов. Ряд региональных банков активно предлагал этот продукт своим наиболее важным клиентам, и теперь карточки Райффайзенбанка известны в Самаре, Тольятти и Нижнем Новгороде. Маркетинговое продвижение этого привлекательного продукта через корреспондентскую сеть является хорошим способом укрепления позиций Банка в российских регионах при отсутствии на сегодняшний момент собственной филиальной сети в данных областях.

Встречи и семинары

Райффайзенбанк уделяет особое внимание должному поддержанию партнерских отношений с банками-корреспондентами. В соответствии с корпоративной философией Райффайзенбанка, хорошие отношения не могут сводиться только к телефонным звонкам и встречам. Таким образом, Райффайзенбанк продолжил традицию организации мероприятий для банков-корреспондентов, посвящая каждое из них различным аспектам банковской деятельности. В марте 2000 года в Москве был проведён семинар по документарным операциям и финансированию торговли – двум важным аспектам деятельности любого коммерческого банка. В ходе семинара специалисты из более чем 30 коммерческих банков делились своим опытом и обсуждали проблемы и перспективы в данных областях.

Отдел по работе с финансовыми учреждениями также принимал активное участие в мероприятиях банковской тематики, проводимых другими организациями, например, в Ежегодной Ялтинской конференции, Международной банковской конференции Северо-западного региона в Санкт-Петербурге, во Всероссийском банковском форуме в Нижнем Новгороде. Неоспоримая польза данных мероприятий заключается в возможности обмениваться идеями и узнать об опыте коллег из других финансовых институтов.

Рекомендации клиентам

Ряд уважаемых банков Швеции, Германии и Финляндии, не имеющих дочерних банков в России, рекомендуют Райффайзенбанк Австрия своим клиентам, ведущим бизнес в России. Эта очень лестная для Райффайзенбанка практика свидетельствует о стабильных взаимовыгодных отношениях между банками-партнерами, проделанной кропотливой работе и, безусловно, хорошей репутации Райффайзенбанка на финансовом рынке.





2

Операции на финансовом рынке

Обзор

2000 год для Валютно-финансового управления прошел под знаком качественных преобразований. Стратегической задачей было трансформировать позитивные результаты, достигнутые в результате быстрого наращивания объема операций и клиентской базы, происходивших в послекризисный период, к качественно новому уровню развития путем укрепления многостороннего долгосрочного сотрудничества с нашими клиентами и партнерами Банка. Другой важной задачей было максимально эффективно использовать возможности, открывшиеся в 2000 году. Управлению предстояло развить собственные и клиентские операции на новых (и восстанавливающихся) секторах российского финансового рынка, а также в тех областях, где банк не был активно представлен.

Основными результатами проделанной за год работы стали:

- начало операций на рынке российских внешних долгов;
- развитие собственной и клиентской торговли на рынке акций;
- наращивание объема выпуска векселей Райффайзенбанка;
- начало операций на рынке корпоративных облигаций;
- сохранение лидирующих позиций на валютном и денежном рынках при значительно возросшей конкуренции.

Клиентская политика Валютно-финансового управления претерпела наиболее важные изменения. Мы уверены, что каждый банк, заинтересованный в долгосрочном развитии своего бизнеса, должен руководствоваться главным принципом: «знай своего клиента». В прошедшем году все подразделения Казначейства сконцентрировали усилия на расширении спектра операций с клиентами Райффайзенбанка, развитии системы обмена информацией между банком и клиентами с целью выявления требований клиентов, степени соответствия сервиса Банка ожиданиям и последующему расширению спектра предлагаемых услуг.

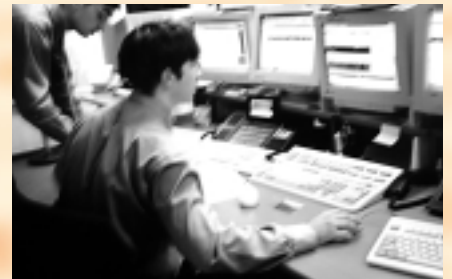
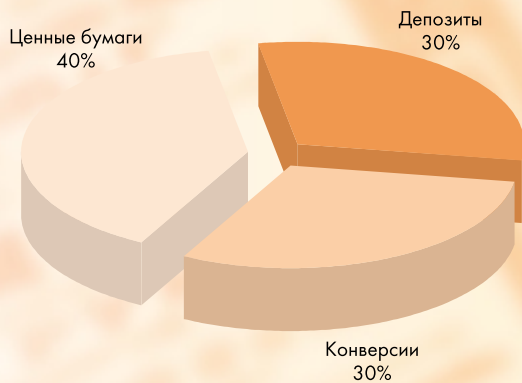
Торговые операции

Казначейство традиционно уделяет особое внимание торговым операциям на финансовых рынках и старается максимально



использовать открывающиеся на рынке возможности. Несмотря на то, что российские финансовые рынки в течение всего 2000 г. функционировали в условиях низкой волатильности, Райффайзенбанк проводил большие объемы операций на валютном и денежном рынках, используя растущие обороты и улучшающуюся ликвидность.

Структура торговой прибыли в 2000 г



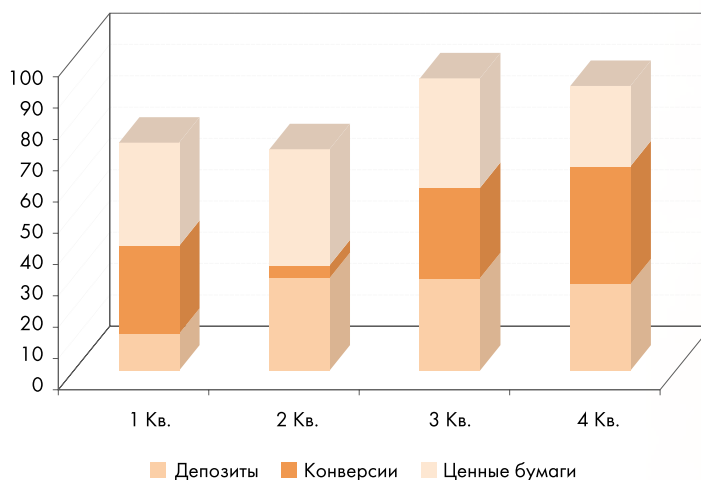
Достаточно непростая ситуация сложилась в 2000 г. на валютном рынке с точки зрения эффективности торговых операций в связи с продолжившейся стабилизацией валютного курса, и, как следствие, практическим отсутствием спекулятивных возможностей, которые представляют основной интерес для крупных игроков. Как и в прошлом году, самыми плодотворными периодами были начало и конец года, в то время как во втором квартале преобладала тенденция снижения курса доллар/рубль, что привело к неудовлетворительным результатам в этом квартале. На денежном рынке Банк применял политику пониженных процентных ставок, и исключительно хорошие результаты подтвердили правильность выбранной стратегии. Банк также сохранил портфель ОФЗ, внесший значительную прибыль в бюджет казначейства.





2

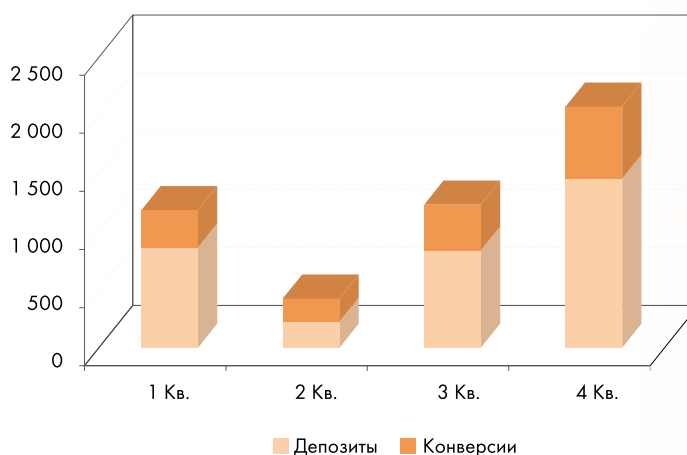
Динамика торговой прибыли в 2000 г. (млн руб.)



Операции на валютном и денежном рынках

Райффайзенбанку удалось сохранить лидирующие позиции на валютном рынке. Райффайзенбанк был признан вторым среди "Лучших дилеров 20 века" согласно опросу валютных дилеров ММВА (учитывая, что банк, занимавший первое место, прекратил свое существование). Райффайзенбанк принимает данную оценку как публичное признание успешной работы Банка в данной сфере.

Объем конверсионных и депозитных операций (млрд руб.)



Объемы операций Райффайзенбанка на денежном рынке неуклонно росли в 2000 г. в русле основных тенденций рынка. Краткосрочные операции стали основным направлением развития рынка, хотя Райффайзенбанк по достоинству оценил потенциал одномесячных депозитов, увеличение объемов которых способствовало снижению процентных ставок.

Ценные бумаги

Летом 2000 года, после двухлетнего перерыва, Райффайзенбанк Австрия возобновил операции на рынке российских внешних долгов и на рынке акций. Стратегической задачей Банка было поддержание низкорискованной позиции в российских активах. Впоследствии эта политика доказала свою эффективность, когда за многомесячным ралли на рынках российских акций и еврооблигаций последовала значительная коррекция, спровоцированная глобальным понижающим трендом на мировых финансовых рынках.

Вексельная программа Райффайзенбанка Австрия, начатая в 1999 году, успешно развивалась в 2000 г.: объем эмиссии векселей вырос в 12 раз по сравнению с предыдущим годом. Векселя обеспечили Райффайзенбанку привлечение значительных объемов денежных ресурсов в рублях и иностранной валюте, а также способствовали привлечению в Банк новых клиентов, в числе которых крупные страховые компании, а также корпорации нефтяного и энергетического сектора.

Портфель рублевых государственных облигаций демонстрировал хорошие показатели в течение 2000 года, общий доход по операциям составил 120 млн рублей (около 4.5 млн евро).

Одним из наиболее перспективных рынков для развития операций Казначейства являются операции на рынке корпоративных облигаций, выпуск которых устойчиво набирал обороты в течение всего 2000 года. Безусловным достижением прошедшего года является тот факт, что Райффайзенбанк сегодня является одним из наиболее активных участников рынка корпоративных облигаций и участвует в его формировании. За год было налажено постоянное сотрудничество с российскими корпорациями – эмитентами и инвесторами долговых обязательств, отстроена система продаж и информационно-аналитической поддержки клиентов, проведен маркетинг услуг Банка. Это позволило Райффайзенбанку участвовать в размещении облигационного займа Магнитогорского металлургического комбината в качестве платежного агента, облигационного займа Внешторгбанка – в качестве маркет-мейкера, обеспечить значительные объемы размещения выпусков РАО "ЕЭС", ВТБ, МГТС и МДМ-Банка.

