

ВИЗАВИ С БАНКИРОМ

7.

Вера СЛАВСКАЯ.

Как складывается имидж банкира в глазах обычного человека? Полагаю, представления эти не очень далеки от моих собственных: крутая «тачка», изящный бриллиант на руке, особняк с охраной, цифры и формулы, заполняющие жизнь, а потому наложившие на личность отпечаток сухости и неприятия человеческих слабостей.

Знакомство с Зинаидой Федоровной Горбуновой, управляющей Котласским отделением Сберегательного банка России, которое состоялось в канун профессионального праздника банковских работников, основательно изменило устоявшееся мнение. Собеседница моя действительно очень интеллигентная и элегантная, строгая охрана контролирует вход в ее рабочий кабинет, а в остальном... Откровением для меня стали ее человечность, трудолюбие, широта взглядов и интересов.

Имя этой женщины хорошо известно не только котлашанам. Вот уже пять лет от Яренска до Верхней Тоймы (территория обслуживания нашего отделения) Горбунову знают в лицо.

Зинаида Федоровна настолько интересный человек, что не вижу необходимости украшать свой рассказ художественными изобретениями, ее портрет не нуждается в ретуши. Поэтому предлагаю нашим читателям разговор, где постаралась максимально точно сохранить даже приятную манеру общения моей визави. Первое, о чем попросила рассказать Зинаиду Федоровну, – как она оказалась за кассовым окошечком сбербанка.

– Случайность. После окончания Вельского техникума по специальности «Бухгалтерский учет» нашла работу кассира, а потом выросла до ревизора в сберкассе. Немного позже была бухгалтером на ударной комсомольско-молодежной стройке.

Очень люблю точность. Это, наверное, у меня в крови. В сберкассе мы сводили баланс с точностью до одной копейки, при малейшем расхождении сидели вечерами, считали, проверяли. Совсем другое дело – строительная организация. Поэтому когда вышла замуж и переехала в Котлас, с удовольствием вернулась на место кассира. Я и сейчас иногда скучаю по этой работе.

– Трудно поверить. На первый взгляд это автоматическое, не творческое, что ли, дело...

– Абсолютное заблуждение. Кассир работает с людьми. Первым представляет всю нашу систему. От того, насколько он профессионально подготовлен, насколько грамотно и доступно может объяснить клиенту все необходимое, и складываются наши отношения с вкладчиками.

Сегодня скорость и качество обслуживания в определенной мере зависят от компьютера, который может дать сбой. А раньше мы все делали вручную. Как сработает, таков и результат. Помню, картотеку знала наизусть, с закрытыми глазами могла найти нужные счета. А еще ставила себе маленькие задачи и устанавливала собственные рекорды скорости проведения операций.

Экономическая политика государства бывает порой очень жестока с нашей системой. Все прекрасно помнят время обесценивания денег. Теперь подобная ситуация сложилась с компенсациями. А для многих клиентов банка кассир – олицетворение тех, кто, как им кажется, лишил их кровно заработанного. Вот и высказывают все, что можно. Надо быть психологом, чтобы успокоить стоящего перед кассой человека и не разреветься самой. После этого прийти домой, оставив неприятности на работе, а завтра снова улыбаться клиенту.

– Раз уж коснулись неприятных тем, то хотелось бы узнать вот о чем: когда строилось здание банка, случалось, горожане говорили, что это делается на их деньги, хранящиеся на сберкнижках.

– Ни одной копейки вкладчиков не использовалось. Только прибыль. Больше того, в период строительства наш коллектив терял в зарплате. Мы почти не получали премий и вознаграждений. Пошли на это сознательно, зато первое время после переезда никто не спешил уходить домой. Мы и сейчас гордимся этим строительством, а уж тогда, восемь лет назад, были, наверное, первыми, кто работал в здании, спроектированном, отделанном и оборудованном по европейским стандартам.

– Как родилась идея построить это здание?

– Во время учебы в Академии Сбербанка России, а это уже в бытность руководителем, попала на практику в Германию. Побывав там в финансовых учреждениях, позавидовала белой завистью и очень захотела, чтобы наши бабушки, никогда не выезжавшие за границу, увидели такую же культуру, такую же цивилизацию. Это был 1994 год, когда мы перестали быть придатком Госбанка, начали работать с юридическими лицами и получать собственную прибыль.

Наше головное руководство задумалось над имиджем банка. Началось обновление помещений, техники. Определилась тенденция строительства и приобретения собственных зданий, а не аренды, как было до этого.

Четыре отделения строились одновременно – Новодвинское, Соломбальское, Архангельское и наше. Думаю, именно поэтому стало возможным пригласить из Чехии бригаду отделочников.

– У нас же много своих строителей. Неужели желающие не нашлись?

– Конечно, нашлись. И возводили стены наши рабочие. А вот внутренней отделке по евростандартам у нас тогда еще не научились, не было нужных технологий и материалов. Вот и выписали бригаду из-за границы.

Материалы тоже пришлось импортировать. Все затраты оправдались. Восемь лет мы обходимся без ремонта: стены, покрытие полов, мебель те же, что в день новоселья.

– Вы стали управляющей в молодом возрасте, если не ошибаюсь, чуть старше тридцати лет. Как коллеги отнеслись к вашему назначению и почему именно на вас пал выбор?

– До того как стать руководителем, я уже отработала несколько лет в качестве зама. А эту должность получила, наверное, потому, что только у меня было необходимое высшее образование. Училась заочно по специальности «Финансы и кредит», не особенно популярной в те годы. Когда назначать человека на освободившееся место заместителя приехала наша руководительница из Архангельска, которая знала меня еще по прежней работе, судьба моя была решена.

А коллеги отнеслись (спасибо им!) очень доброжелательно. Кроме неопытности, других проблем решать не пришлось. Мне повезло не только с коллективом, но и с семьей.

– ?..

– Если бы рядом оказался другой человек – амбициозный, неспособный к пониманию, никогда не добились бы того, чего удалось достичь. Хотя сама считаю, когда у женщины на первом месте работа, а только потом семья – это неправильно. Но так в моей жизни сложилось, и этого уже не изменишь.

– Неужели нет других увлечений?

– Увлечения-то, может, и есть, только времени на них не всегда хватает. Дача – это скорее хобби мужа. Кстати, Иван Иванович солил такие огурцы, какие не каждому посчастливилось попробовать! Я на даче чаще отдыхаю, занимаюсь разве что цветами и клубникой.

Очень люблю путешествовать. Согласна целый год не делать никаких крупных покупок ради того, чтобы куда-нибудь съездить в отпуск. Несколько раз выбиралась за границу, когда появилась такая возможность. Ездила на теплоходе по Волге. Никогда не забыть путешествия по Двине до Архангельска, которые раньше устраивала Марина Леонидовна Леонтьева. Однажды, когда мы строили свое здание банка, бригада чехов смогла поехать с нами. Даже они (иностранцы все-таки, разбалованы цивилизацией) были в восторге, сказав, что еще никогда не встречались с подобным.

Городу нашему вообще повезло на замечательных, одаренных людей. Не устаю восхищаться талантом актрисы драмтеатра Маргариты Николаевны Третьяковой. Недавно была на спектакле, подарила ей цветы и так разволновалась сама, что целый вечер не могла успокоиться.

А еще, если честно, очень хочу научиться рисовать или хотя бы фотографировать. Так, чтобы не просто снимки были, а картины. Пока пробую портреты, начинает что-то получаться.

– Если не секрет, какое время в своей жизни считаете самым счастливым?

– Не секрет – год, когда появился сын. Совершенно не угнетало, что приходится сидеть дома. Отсутствие привычных забот полностью компенсировала возможность быть постоянно рядом с ребенком, держать его на руках. Лучше, наверно, ничего не может быть.

– Чем он занимается?

– Работает учителем информатики в Котласском районе. Учился по целевому направлению и получил туда распределение. Что будет дальше, не знаю, а пока очень рада, что он не ошибся с выбором профессии: ладит с учениками, учителями и компьютерами.

Вообще горжусь своими начинающими коллегами. Недавно подписала приказ о назначении инспектором одной из них, которая пришла сюда контролером и выросла в коллективе. Надо было видеть ее глаза... У нас из почти четырехсот служащих учится десятая часть. Это непросто для предприятия, но у меня особое отношение к учебе.

– Считаете это необходимым?

– Безусловно. Сама училась с удовольствием в школе, техникуме, институте. Я родилась седьмым ребенком в семье. Отец мой, с тремя классами образования, самоучкой из учетчиков вышел в бухгалтеры. Чтобы иметь возможность продвигаться по службе, уже обремененный всеми нами, он сел за парту вечерней школы, а потом закончил Ухтинский железнодорожный техникум. Когда перед глазами такой пример, как, скажите, можно относиться к учебе?

Родители у нас никогда не проверяли школьных тетрадок, не ругали за оценки, не заставляли делать уроки. Мы сами знали, что это нам необходимо. Да и с учителями нам тоже повезло. Чем только не занимались! Даже играли в самодеятельном театре. Между прочим, довелось и на сцене Архангельского драмтеатра побывать. А какие у нас устраивались «Зарницы»! Причем у одного из педагогов была кинокамера (это в те-то годы!), и мы всей школой смотрели фильмы про себя.

– Похоже, вам вообще часто везет в жизни?

(Зинаида Федоровна слегка пожала плечами и, словно оправдываясь, попыталась объяснить, что все не так гладко. А я на прощанье спросила о том, что хотелось узнать с первой минуты разговора. – Авт.)

– Что за вазочка стоит на вашем столе, украшенная открыткой?

– Со вчерашнего дня жду сотрудницу из филиала. Она у нас уже двадцать лет отработала. Давно завела такую традицию – дарить на трудовые юбилеи небольшие подарки.