

# ОБРАЩЕНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА

ЦЕЛЕНАПРАВЛЕННОСТЬ – ВОЗМОЖНОСТЬ ДЛИТЕЛЬНОЙ СТАБИЛЬНОСТИ

## Уважаемые клиенты и партнеры!

С удовольствием представляю вашему вниманию достижения Америкабанка за 2008 год и трудности, которые мы сумели преодолеть на этом пути.

### Обзор итогов деятельности Банка за 2008 год.

Последние два года деятельности Банка были направлены не только на повышение эффективности, но и на становление бизнеса с перспективой дальнейшего развития. В сущности, оценивая итоги нашей деятельности, мы учитываем не только финансовые показатели, но и многочисленные факторы, свидетельствующие о здоровом росте.

Стратегическое партнерство Группы компаний “Тройка Диалог” обеспечило преимущество агрессивного роста Банка в качестве наиболее квалифицированного финансового института в области корпоративного и инвестиционного банкинга. Уникальный опыт, знания, технические и методические рекомендации со стороны одной из наиболее успешных российских инвестиционных компаний – Группы “Тройка Диалог”, являются неоценимым вкладом, значительно повысившим репутацию Банка, которым мы все гордимся.

Деятельность Банка характеризуется стабильными финансовыми показателями. Основными индикаторами успешной деятельности и развития Банка являются такие взаимосвязанные компоненты, как стабильное финансовое состояние, рост качественных показателей за счет расширения клиентской базы, развития технологий и

формирования “Команды мечты”. Более подробно указанные компоненты по итогам 2008 года представлены далее.

### Финансовые показатели

Общие показатели Банка за 2008 год в среднем возросли в 5-6 раз, по сравнению с теми же показателями за 2007 год (общие активы, чистые кредитные вложения, общие обязательства, вклады, капитал и т. д.). Всего лишь за год Банк добился 8-го места на рынке по величине активов, 10-го – по объему вкладов и 1-го места по размеру уставного капитала.

Мы хотели бы подчеркнуть еще одно значительное преимущество Банка – низкий коэффициент финансового рычага (leverage), который равен всего 1. Кроме того, уровень проблемных кредитов (NPL) в общем кредитном портфеле составлял 0.8%. Приведенные факты ясно указывают на то, что Америкабанк является одним из самых надежных партнеров для сотрудничества, особенно в условиях финансового кризиса.

Мы с гордостью объявляем, что за год Америкабанк сумел обеспечить положение в десятке лидеров по всем ключевым показателям, таким, как активы, капитал, обязательства и вклады.



### Приверженность целям и стабильные финансовые показатели

Деятельность банковского института сопряжена с факторами риска. По этой самой причине обеспечение стабильных финансовых показателей является не философией Банка, а стратегической необходимостью, объективной оценкой реального положения, особенно в период кризиса.

Мы стремимся к росту доходов. При этом приоритет отдается долгосрочным инвестициям в будущее, а не краткосрочным проектам, обеспечивающим высокие доходы. Параллельно росту финансовых показателей мы инвестируем средства в расширение сети обслуживания, разработку новой линейки продуктов, модернизацию технологий и переподготовку персонала.

Мы убеждены, что обозначенные сферы деятельности будут способствовать росту и расширению деятельности Банка в обозримом будущем.

### Расширение сети филиалов

В 2008 году Банк учредил свой первый филиал в Нагорном Карабахе – г. Степанакерт. Одновременно были начаты работы в рамках проектов по основанию еще трех филиалов в Дилижане, Капане и Каджаране, которые будут задействованы в 2009 году.

В течение года Банк проводил ремонтные работы в здании нового Головного офиса, расположенного в здании "Ереван-Плаза". Переезд Головного офиса в новое здание планируется к середине 2009 года, а по нынешнему адресу будет задействован полнофункциональный филиал.

### Расширение клиентской базы

Банк унаследовал лучшие традиции бизнес культуры, построенной на полном удовлетворении потребностей клиентов в банковских услугах в качестве главной задачи, как для руководства, так и для каждого из сотрудников Банка.

В Банке создана специальная группа по привлечению клиентов, целью которой является установление отношений с потенциальными корпоративными клиентами. Наша система сотрудничества с клиентами основана на индивидуальном обслуживании посредством определения специфики деятельности и подбора наиболее подходящего пакета услуг на оптимальных условиях, чтобы добиться удовлетворенности клиентов и обеспечить долгосрочное сотрудничество.

Индивидуальный сервис, который мы предлагаем, построен на координировании отношений между компанией и Банком и комплексном обслуживании личным менеджером в Банке.

### Расширение линейки продуктов и услуг с целью удовлетворения потребностей наших клиентов

В течение года мы усердно работали над разработкой продуктовой линейки Банка. В числе предлагаемых услуг мы особо хотели бы подчеркнуть услуги Департамента корпоративного банкинга и инвестиционного блока. Эти направления предлагают конкурентоспособные пакеты диверсифицированных услуг самого высокого качества.

Все услуги максимально адаптируются в соответствии с потребностями каждого клиента.

### Нацеленность на модернизацию технологий для повышения уровня обслуживания клиентов, увеличения продаж, маркетинг и инновации. Первый банк в Армении, внедривший автоматизированную систему CRM (Система управления взаимоотношениями с клиентами)

В дополнение к расширению сети филиалов и терминалов, а также в рамках программы по расширению линейки продуктов/услуг мы продолжаем инвестирование в развитие технологий. Мы уверены, что капиталовложения такого рода являются ключевыми и составляют основу роста в обозримом будущем.

В результате приложенных усилий, целевых инвестиций и работы, проделанной нашими сотрудниками совместно со специалистами Terrasoft – крупнейшим в СНГ поставщиком комплексных решений в сфере управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), мы осуществили процесс внедрения системы Terrasoft - CRM (инсталляцию, тестирование и настройку).

### Направленность на привлечение, переподготовку и сохранение в команде квалифицированных специалистов банковского дела

Создание единой команды профессионалов является для нас одной из первоочередных задач. На сегодняшний день на всех должностных уровнях компании вы встретите самых квалифицированных специалистов финансового сектора Армении, которые все вместе составляют "Команду мечты" Амерабанка.

Целью Отдела управления человеческими ресурсами Амерабанка является развитие корпоративной культуры, системы ценностей и рабочей атмосферы, способствующей заинтересованности в работе, повышению мотивации, полной отдаче каждого члена "Команды мечты", приверженности общим целям. Мы стремимся заслужить репутацию лучшего работодателя в Армении, подобно нашему стратегическому партнеру – Группе компаний "Тройка Диалог", удостоивавшейся в России титула "HR-бренд года" на протяжении последних трех лет.

### Слова благодарности

Мы все внесли свой вклад в становление мощной Компании, которой могли бы гордиться все наши акционеры, клиенты и сотрудники. И мы уверенно следуем по намеченному пути. Я хотел бы выразить безграничную признательность всем нашим сотрудникам, контрагентам, руководству за оказанную поддержку и вклад в общее дело. Я благодарен нашим клиентам за их постоянное сотрудничество, и акционерам, чье доверие помогло нам в достижении важных стратегических целей. Иными словами, я выражаю безграничную благодарность **всем нашим Партнерам.**

С уважением,  
**Артак Анесян**  
Генеральный директор

