



ЕВГЕНИЙ ГАВЛЕНКО

Столь низкий показатель востребованности услуг профессиональных управляющих может быть связан с тем, что индустрия управления активами представлена в основном мужчинами, которые много лет работали преимущественно с мужчинами. Это накладывает определенный отпечаток на работу с женщинами. В результате большинство женщин выражают недовольство качеством предложенных инвестиционных моделей, которые не отвечают их ожиданиям и потребностям инвестирования. Исследование BCG показало, что женщин-инвесторов не удовлетворяет, когда их распределяют по сегментам только в зависимости от их уровня благосостояния. Примерно 65% женщин-респондентов сменили менеджеров из-за неудовлетворенности уровнем обслуживания, а также из-за чувства непонимания.

Идеальный менеджер для женщины-инвестора — это женщина. «Конечно, комфортнее с женщинами, такое общение не отвлекает от цели. Идеально, если клиентка и инвестконсультант близки по возрасту, это помогает найти общий язык быстрее, создает предпосылки к доверительному общению», — отмечает Виктория Денисова. «Леди из бизнеса, наоборот, могут общаться одинаково комфортно с управляющими любого пола, главное — доказать свою профессиональную состоятельность в вопросе. Женщинам важно достичь некой стабильности в своих инвестиционных доходах, у них всегда есть ориентир, сколько нужно потратить, для чего, на кого и т. п.», — дополняет Алена Николаева.

При этом общаться они предпочитают напрямую, минуя удаленные каналы продаж. «Из всех доступных кана-

лов коммуникаций с компанией женщины-инвесторы охотнее выбирают офлайн-общение, а именно — живое общение с консультантом», — отмечает господин Бабиан. Впрочем, оговаривается он, из этого правила уже сегодня есть исключения. «С течением времени онлайн-сервисы, несомненно, будут завоевывать симпатии все большего числа клиентов — как женщин, так и мужчин», — прогнозирует эксперт.

Медленный разворот

Из-за отсутствия необходимой подготовки многие банки теряют клиентов-женщин, потому что в их модели обслуживания отсутствует необходимый уровень настройки. Для того чтобы не допустить ущерба и получить прибыль, банкам необходимо развивать клиентский сервис и соответствующим образом адаптировать свои предложения под женщин, считают аналитики BCG.

В 2016 году UBS Wealth Management объявило о том, что подразделение по обслуживанию состоятельных клиентов переориентирует консультационную службу, чтобы лучше отвечать потребностям женщин, сообщила летом прошлого года Financial Times. Теперь привлечение большего числа клиентов-женщин является для банка приоритетом. «В чем действительно пока еще проявляется отличие, так это в количестве женщин среди частных инвесторов. Мужчин заметно больше, однако разница сокращается с каждым годом. Поэтому, например, мы обязательно учитываем предпочтения женской аудитории, когда организуем закрытые мероприятия для состоятельных клиентов или когда добавляем новые спецпредложения в нашу программу лояльности», — признается Андрей Бабиан. ●



ОКСАНА КУЧУРА,
партнер UFG Wealth Management,
о женщинах-управляющих
и личном опыте работы
с женщинами-инвесторами

— Насколько часто портфельными управляющими выступают женщины?

— В ноябре 2016 года Morningstar — агентство, рейтингуемое фонды, провело исследование глобальной индустрии фондов. Выяснилось, что в этой области неравенство полов является рекордным: число мужчин значительно превышает число представителей прекрасного пола как в процентном, так и в абсолютном выражении. Даже в юриспруденции разница не такая огромная. Например, в США только 10% портфельных управляющих являются женщинами, в Великобритании 13%, в Люксембурге 14%. Наиболее продвинутыми в этом отношении, как ни парадоксально, являются Сингапур и Гонконг, где число дам в индустрии достигает 30% и 26% соответственно.

— Чем, на ваш взгляд, отличаются подходы женщин-инвесторов?

— Что касается особенностей работы женщин-управляющих, наиболее верным является довольно избитое клише: женщины склонны меньше рисковать. Женщины ненавидят становиться жертвами обстоятельств и хотят контролировать портфель. Соответственно, в их решениях больше дисциплины и меньше финансового авантюризма. Несколько исследований выявили, что у женщин, как правило, меньше оборот в портфеле, следовательно, меньше потерь на комиссиях.

— Как вы принимаете инвестиционные решения?

— Поскольку наши инвестиции не ограничены одним рынком, мы начинаем конструирование портфеля с анализа основных глобальных трендов, которые так или иначе будут влиять на все финансовые рынки. Правильное выделение и понимание этих трендов — это 80% успеха. Затем мы определяем, какие рынки и сегменты будут наиболее прибыльными в свете этих основных трендов. И наоборот, какие пострадают наиболее явно. Далее, мы спускаемся на уровень конкретных идей, которые могут быть интересны в соответствующих секторах. Безусловно, мы работаем большой командой, потому что один человек, каким бы талантливым он ни был, не может охватить все. Обычно у нас бывает полный

консенсус на макроуровне и при этом довольно активные дискуссии на уровне отдельных идей.

— Отличается ли поведение инвесторов в различных странах?

— Культурные особенности накладывают свои отпечатки на привычки в инвестировании. Например, инвесторы англосаксонского происхождения значительно более стоически переносят рыночные потери, чем их германские коллеги. В 2014 году «Кредит Свисс» проспонсировал соответствующее психологическое исследование и выявил еще больше интересных особенностей. Например, инвесторы восточноевропейского происхождения по своему отношению к риску близки к немцам: они ожидают значительно большую премию за риск. В свою очередь в странах с сильно развитой индивидуалистической культурой, как, например, США, инвесторы больше склонны к отдельным спекулятивным сделкам в надежде на быстрый результат. Скандинавские инвесторы скорее склонны к более глубокому анализу и готовы ждать результат годами.

— Как часто в вашей практике приходилось общаться с инвесторами-женщинами? С кем комфортнее им работать: с управляющим женщиной или мужчиной?

— К сожалению, я могу вспомнить единственный эпизод общения с женщиной-инвестором. Она была склонна инвестировать в идеи, дающие практически гарантированный результат, опиралась на мнение финансовых советников, с которыми работала уже много лет. На мой взгляд, время совместной работы и «бренды» финансовых институтов, которые они представляли, были определяющими факторами.

— Каковы, на ваш взгляд, основные предпочтения в сфере инвестиций у женщин-инвесторов?

— Избитая аксиома говорит о том, что женщины склонны скорее инвестировать в облигации и разнообразные инструменты со встроенными гарантиями и избегают рискованных рынков. В прошлом году Financial Times опубликовала статью о том, что женщины очень охотно инвестируют в недвижимость, несмотря на то, что по своей сути это весьма высокорискованный рынок. В любом случае, чем больше состояние дамы, тем более она склонна прислушиваться к профессиональному совету в этой области и придерживать планового инвестиционного плана.

Беседовал Виталий Гайдаев