

«Вместе создаем устойчивое будущее»

О развитии бизнеса в одном из ключевых для банка регионов и решениях, отвечающих потребностям времени, рассказала управляющий директор Росбанк L'Hermitage Private Banking Валерия Буренко

— Насколько первый год работы private-офиса оказался для банка успешным, учитывая, что вмешалась пандемия?

— Пандемия существенно повлияла на экономику и образ жизни многих людей. Изменения налогового законодательства, существенное снижение ставки ЦБ, турбулентность на рынках — все это способствовало смене вектора в отношении клиентов к инвестиционным инструментам. И вот тут, благодаря глубокой инвестиционной экспертизе группы Societe Generale, мы смогли удовлетворить самые взыскательные вкусы наших клиентов в части построения инвестиционных портфелей. Поэтому можно с уверенностью сказать, что текущий год стал для нас успешным.

— Как менялся формат работы офиса с учетом «ковидных» ограничений?

— Банк не приостанавливал работу, продолжая обслуживать клиентов с соблюдением всех необходимых мер безопасности. Цифровые возможности Росбанк L'Hermitage Private Banking позволяют нашим клиентам управлять основными финансовыми потоками в режиме онлайн, не выходя из дома. Сейчас, когда важно соблюдать социальную дистанцию, часть встреч мы проводим по видеосвязи. Онлайн-формат позволил нам расширить географию ведения Private-бизнеса и из региональных центров шагнуть в более отдаленные города в Краснодарском крае и на Черноморское побережье.

— Как диджитализация процессов банка отразилась на сегменте private?

— Все самые простые и рутинные действия сейчас доступны в нашем розничном мобильном приложении. Клиенты могут 90% операций совершать самостоятельно. Даже ипотеку в период пандемии стало возможно оформить полностью онлайн. Тем не менее сложные вопросы, к примеру связанные с инвестициями, клиенты все равно предпочитают решать лично со своим менеджером.

В целом в цифровой среде мы создаем экосистему, которую называем Росбанк L'Hermitage — онлайн-банк с определенными инвестиционными решениями с использова-



одним из основных требований клиентов. Здесь имеет значение не только поддержка государства, но и зачастую наличие иностранного акционера, присутствия в Европе. Клиенты считают удобным, когда в одном банке можно иметь счета и в нашей стране, и в Европе.

Мы отметили рост запросов по эффективному перераспределению средств в портфеле. Наша задача — предоставить наиболее надежные решения от группы Societe Generale и ведущих провайдеров. К примеру, если мы говорим о доступе к инвестиционным фондам, то мы работаем только с крупнейшими и самыми надежными европейскими управляющими компаниями. Мы предлагаем клиентам глубокую экспертную проработку того или иного решения в соответствии с их задачами и целями и предоставляем весь спектр

новых инструментов в портфелях клиентов по сравнению с тем, что было в прошлом году.

ПАО Росбанк предлагает состоятельным клиентам широкую палитру решений по размещению средств, исходя из задач и риск-профиля клиентов. К консервативным инструментам можно отнести депозиты на разные сроки и под разные условия размещения и пополнения, сберегательные счета, российские и иностранные облигации, страховые и структурные решения с полной защитой капитала как в российских рублях, так и в иностранных валютах (долларах и евро).

Очевидная реакция клиентов на снижение ставок по депозитам — поиск наиболее близкой альтернативы, какой являются государственные и отчасти корпоративные облигации. В данном случае клиентов интересует не только доходность инструментов и срок до возврата вложенных средств, но и ликвидность.

и на протяжении — как минимум 1-го квартала 2021.

— Работа с private клиентом, как правило, не ограничивается чисто финансовыми задачами. У состоятельных людей востребованы услуги, связанные со стилем жизни, их личными интересами. Как вы им в этом помогаете?

— Наиболее дальновидные игроки рынка Private Banking активно развивают Lifestyle. Клиент настолько привыкает к высокому качеству исполнения его финансовых задач, что начинает нам доверять и решение вопросов, напрямую с финансами не связанных. Например, недавно мы помогли клиенту найти и заказать в США пару кроссовок из лимитированной коллекции в подарок на день рождения сына. Другой наш клиент захотел купить гостиницу, в которой проводил отпуск. Мы организовали переговоры и даже профинансировали часть покупки. С помощью наших партнеров нашли редкий желтый бриллиант в подарок к юбилею мамы клиента.

— Количество потенциальных клиентов в сегменте private в Краснодарском крае сейчас растет или сокращается?

«Правильность выбранной стратегии подтверждается хорошей доходностью в портфелях наших клиентов»

Стоит отметить, что многие клиенты предпочитают кредитному риску части российских компаний консервативный рыночный риск и высокую купонную доходность, которые обеспечивают структурные решения, выпускаемые надежными международными банками. Мы видим растущую долю рублевых структурных решений в портфелях наших клиентов.

Экспертиза международной финансовой группы Societe Generale дает широкие возможности по диверсификации активов для наших клиентов, что позволило в значительной степени уберечь их от произошедших потрясений.

Мы наблюдаем смещение фокуса состоятельных клиентов с обезличенных металлических счетов в сторону таких рыночных инструментов, как ETF-золото, которые они приобретают через наш банк как брокера. Мы видим спрос на структурные решения, базовым активом которых являются драгоценные металлы или компании, цена акций которых зависит от динамики цен на драгоценные металлы. Эти решения позволяют клиентам участвовать в росте металлов, но существенным образом ограничивают риск такой инвестиции. Наша инфраструктура позволяет предлагать клиентам такие решения и в рублях, и в долларах, и в евро.

С учетом волатильности цен на драгоценные металлы за последние месяцы мы видим возросший спрос наших клиентов к этому объекту инвестиций и ожидаем дальнейший рост такого спроса до конца года

— Количество состоятельных людей растет из года в год вне зависимости от происходящих потрясений. Если говорить о региональных особенностях, то помимо благоприятного экономического климата южного региона, росту сегмента способствует еще и миграционный фактор. Количество клиентов увеличивается благодаря тому, что в Краснодарский край переезжают бизнесмены, которые, отойдя от дел, предпочли за границей российский юг с его мягким климатом для постоянного проживания, а также активные предприниматели «на удаленке», которые перевезли свои семьи из холодных регионов ближе к морю.

— Что ждет рынок private-банкинг в ближайшем будущем?

— Однозначно продолжится развитие цифровых услуг. В этой связи особую значимость приобретает качество информационной безопасности и максимальная защита клиентских данных. При этом продолжится поиск баланса между человеческим общением и диджитализацией.

Еще один тренд, который, возможно, не так ярко прослеживается в России, — это инвестиции в такие социально-значимые направления, как чистая энергетика, проблема пластиковых отходов, здоровая еда и так далее. Такой тренд отвечает предназначению группы Societe Generale: «Создавать устойчивое будущее вместе с нашими клиентами, предлагая инновационные и социально ответственные финансовые решения». Мы смотрим в будущее с твердой уверенностью в успехе. Успех — это состояние.

«В неоднозначных условиях клиенты стали больше искать поддержки и помощи от банка в части аналитики и хотят принимать решения, опираясь на экспертизу»

нием искусственного интеллекта. Одновременно с этим мы находимся в диалоге с клиентами — только так рождаются оптимальные решения, реализуется персональный подход и выстраиваются долгосрочные доверительные партнерские взаимоотношения.

— Какие тенденции в данном сегменте вы видите в России и в Краснодарском крае в 2020 году?

— Одна из тенденций последних лет — это переток капитала из мелких банков в более крупные. Соответственно, устойчивость и надежность кредитной организации является

решений — от консервативных до агрессивных. Находим в этих категориях наиболее доходные инструменты в различных валютах.

— Изменились ли предпочтения клиентов private с точки зрения накопления и инвестирования средств?

— За этот год мы увидели драматическое падение рынка, потом его быстрое восстановление, снижение ставок ЦБ, введение налога на депозиты — это все очень сильно повлияло и на выбор инструмента, и в принципе на сознание нашего клиента в отношении размещения. Увеличилась доля рискован-