ВЛАДИСЛАВ ДОРОФЕЕВ,
РЕДАКТОР BUSINESS GUIDE
«PRIVATE BANKING»

ОЧАРОВАНИЕ ПРОДУКТА

Термин private banking интерпретируется по смыслу — как частное банковское обслуживание. Конечно, в любом банке, когда вы выстаиваете очередь и подходите к столу или окошку банковского менеджера, с вами работают персонально, отвечают на ваши конкретные запросы, предлагая вам решения для размещения ваших денег или получения кредита. Надо лишь иметь в виду, что решения эти будут стандартными и обезличенными. Это не значит, что они будут некачественными, просто они будут типовыми, то есть совсем не обязательно, что они вас удовлетворят и вам не придется идти в другой банк.

Но если вы клиент private banking, то, во-первых, вам не придется стоять в очереди, во-вторых, у вас будет персональный менеджер в банке, с которым при встрече вы будете общаться в тишине удобного офиса, в-третьих, ваш вопрос, ваша потребность, ваш интерес и ваша нужда — это и есть тот самый продукт, который готовы вам предложить в отделении private banking. Например, вам нужно по телефону с другого конца планеты оформить кредит в несколько миллионов или достать билет на старт «Формулы-1», который состоится завтра, когда все билеты уже распроданы, или специально для вас и ваших друзей банк подготовит выпуск субординированных еврооблигаций с интересной доходностью, и, наконец, вы решитесь на долгосрочные вложения в картины или предметы искусства. Вот все это и другое, что может возникнуть в вашей жизни завтра, предоставит private banking. Есть одно условие: размер вашего счета. В Private Banking Газпромбанка этот порог не высок.

Тематическое приложение к газете «Коммерсантъ» (Business Guide-Private banking)

Владимир Желонкин — президент ИД «Коммерсантъ»
Павел Филенков — генеральный директор ИД «Коммерсантъ»
Азер Мурсалиев — шеф-редактор ИД «Коммерсантъ»
Анатолий Гусев — автор дизайн-макета
Павел Кассин — директор фотослужбы
Валерия Любимова — коммерческий директор ИД «Коммерсантъ»
Рекламная служба: Тел. (499) 943-9108/10/12, (495) 101-2353
Алексей Харнас — руководитель службы «Издательский синдикат»
Владислав Дорофеев — выпускающий редактор
Наталия Дашковская — редактор
Сергей Цомык — главный художник
Виктор Куликов — фоторедактор
Екатерина Бородулина — корректор
Адрес редакции: 125080, г. Москва, ул. Врубеля, д. 4. Тел. (499) 943-9724/9774/9198

Учредитель: ЗАО «Коммерсантъ. Издательский дом». Адрес: 127055, г. Москва, Тихвинский пер., д. 11, стр. 2. Журнал зарегистрирован Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор). Свидетельство о регистрации СМИ — ПИ № ФС77-38790 от 29.01.2010

Типография: «Сканвеб Аб». Адрес: Корьаланкату 27, Коувола, Финляндия
Тираж: 75000. Цена свободная

Рисунок на обложке: Мария Заикина

«СТАРАЕМСЯ ПРЕДУГАДАТЬ ЖЕЛАНИЯ КЛИЕНТОВ»

ДМИТРИЙ ПЕШНЕВ-ПОДОЛЬСКИЙ, ПЕРВЫЙ ВИЦЕ-ПРЕЗИДЕНТ, РУКОВОДИТЕЛЬ PRIVATE BANKING ГАЗПРОМБАНКА, ПОДЧЕРКИВАЕТ, ЧТО КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ В PRIVATE BANKING ВЫРАЖАЕТСЯ НЕ ТОЛЬКО В ОТДЕЛЬНЫХ ПОМЕЩЕНИЯХ И ЛОКАЛЬНОЙ IT-СИСТЕМЕ, НО И В ТОМ, ЧТО ИНФОРМАЦИЯ О КЛИЕНТАХ ДОСТУПНА КРАЙНЕ УЗКОМУ КРУГУ СПЕЦИАЛИСТОВ ДАЖЕ ВНУТРИ БАНКА. ДЕНЬГИ ЛЮБЯТ ТИШИНУ.

«МЫ РАБОТАЕМ ВМЕСТЕ ГОДАМИ»

BUSINESS GUIDE: Каким образом в Газпромбанке возник бизнес private banking?

ДМИТРИЙ ПЕШНЕВ-ПОДОЛЬСКИЙ: Бизнес возник естественным для большинства крупных финансовых организаций образом. У Газпромбанка с момента возникновения были клиенты, которые либо являлись руководителями крупных предприятий, состоявших на обслуживании в банке, либо просто держали на счетах крупные средства. Им необходимо было уделять повышенное внимание. Поэтому еще во второй половине1990-х годов в Газпромбанке было сформировано отдельное подразделение для обслуживания VIP-клиентов. Это было привилегированное обслуживание: персональные менеджеры, отдельные переговорные комнаты и т. п. Переход же от привилегированного обслуживания к private banking как самостоятельному виду бизнеса произошел в 2008–2009 годах. Private Banking Газпромбанка сегодня — это отдельное структурное подразделение, во многом независимое. Перед ним стоят самостоятельные цели и задачи по развитию, по активам, которые должны быть под управлением, по количеству клиентов и по прибыли, которую этот бизнес должен приносить банку.

BG: Что это меняет для клиентов по сравнению с просто привилегированным обслуживанием?

Д. П.-П.: Private banking автономен. Мы очень серьезно относимся к хранению конфиденциальной информации. Эта независимость от других подразделений Газпромбанка позволяет полностью защитить операции клиентов, их активы и любые другие данные. Разумеется, существует банковская тайна и банк не разглашает третьим лицам сведения о клиентах. Но в случае с клиентами private banking информация о них доступна крайне узкому кругу специалистов даже внутри банка. Private Banking находится в отдельном помещении, доступ к IT-системам закрыт. Все это дает дополнительные гарантии надежности и конфиденциальности операций. У нас опытные сотрудники, понимающие, что деньги любят тишину. Клиенты доверяют нам, мы работаем вместе годами. А мы доверяем им. К менеджеру можно обратиться за любой помощью. Private Banking Газпромбанка — то место, куда люди звонят в первую очередь, если возникают какие-то сложности. Например, на днях по звонку клиента в связи с экстренно возникшей у него ситуацией мы за два часа не только приняли кредитное решение, но и выдали сумму в несколько миллионов рублей. Человек, конечно, благодарен нам за помощь в трудную минуту.

BG: Если это отдельное подразделение, означает ли это, что, размещая средства клиентов, вы предлагаете им не только продукты и услуги Газпромбанка, но и входящих в группу Газпромбанка компаний?

Д. П.-П.: Безусловно. Когда мы выстраиваем предложения для клиентов, то используем все возможности, которые предоставляет банковский рынок. Специфика нашего бизнеса такова, что при формировании индивидуального инвестиционного предложения мы обычно идем именно от потребности клиента, а не от конкретных продуктов и услуг. Хотя у нас, конечно, есть маркетинговые исследования. Отталкиваясь от них, мы стараемся предугадать желания клиентов и сформировать соответствующий набор продуктов. Однако когда речь идет об оказании услуг с очень сложными запросами, часто необходимо под него структурировать конкретные решения. Если возможно это сделать, используя линейку продуктов Газпромбанка, УК «Газпромбанк — Управление активами», возможности дочерних банков Газпромбанка в Швейцарии, Люксембурге, Армении или Белоруссии, мы, разумеется, предлагаем такой вариант. Но никогда не рассматриваем это как единственную возможность. Мы анализируем весь набор продуктов, способный решить поставленные клиентом задачи.

ДМИТРИЙ КОРОТАЕВ

ДМИТРИЙ ПЕШНЕВ-ПОДОЛЬСКИЙ: МЫ ВСЕГДА РАССКАЗЫВАЕМ КЛИЕНТУ О ПОЛНОМ СПЕКТРЕ ФИНАНСОВЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ, СТАРАЕМСЯ ПРЕДЛАГАТЬ АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ РЕШЕНИЯ, ЧТОБЫ ОН МОГ СДЕЛАТЬ ОСОЗНАННЫЙ ВЫБОР

«ДЕПОЗИТ ПОНЯТЕН КЛИЕНТУ»

BG: А какие сейчас в основном потребности у клиентов private banking?

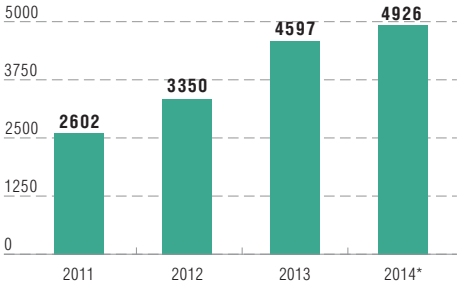
Д. П.-П.: Они разнообразны. Ведь все зависит от профиля клиента, его психологии, склонности к риску, того, в какой жизненной ситуации находится клиент, каков горизонт его планирования, цели, объем средств в распоряжении, каковы, наконец, рыночные тенденции в момент принятия решения…

BG: Но все же львиная доля вложений клиентов private banking приходится на депозиты?

Д. П.-П.: Да, рынок private banking в России в целом это рынок банковских вкладов. В этом его основное отличие от развитых рынков аналогичных услуг — европейского, североамериканского, отдельных азиатских рынков. У нас в стране одна из характерных особенностей — очень высокая доля банковских классических продуктов, в частности вкладов. В Газпромбанке на данный момент эта доля составляет 85% при среднерыночной 90%. Мы считаем это большим достижением. Нам удается постепенно, год за годом, повышать интерес клиентов к инвестиционным продуктам. Хотя, конечно, и 85-процентная доля депозитов по меркам развитых рынков это очень много.

BG: С чем это, по-вашему, связано? Сейчас власти много говорят о необходимости повышения финансовой грамотности населения…

РОСТ КЛИЕНТСКОЙ БАЗЫ ГПБ PRIVATE BANKING (КЛИЕНТОВ) ИСТОЧНИК: ГПБ. *ДАННЫЕ ЗА ТРИ КВАРТАЛА.



Д. П.-П.: Данный фактор, вероятно, тоже сказывается, но он не главный. Основная же причина очевидна: Россия до сих пор является страной с высоким уровнем процентных ставок. Да, они не так высоки, как, допустим, 10–15 лет назад. Но все равно этот уровень высок по сравнению с тем, сколько человек может или ожидает заработать на финансовом рынке. Сейчас средние ставки по депозитам в рублях находятся в диапазоне 9–12% годовых. По валютным — 3–5% годовых. Это сильно влияет на весь финансовый рынок, в особенности на брокерский рынок и рынок управления активами, то есть на инвестиционную активность.

BG: То есть пока депозитный доход позволяет хорошо жить, клиенты не особо задумываются об инвестиционных продуктах?

Д. П.-П.: Если говорить совсем грубо, то да. Депозит — это консервативный продукт. Он понятен клиенту и не вызывает лишних тревог. При этом, например, стратегии инвестирования в еврооблигации надежных российских эмитентов могут давать 6–8% годовых чистого дохода в долларах США. То есть разница в 2–3 процентных пункта по сравнению со ставками по депозитам — это не очень существенно, поэтому многие предпочитают проверенные инструменты. По облигациям некоторых известных российских эмитентов, в том числе из финансового сектора, доходность существенно выше 6–8%. Но ровно так же выше и риск вложения средств в такие облигации. Наш подход прост: мы всегда рассказываем клиенту о полном спектре финансовых возможностей, стараемся предлагать альтернативные решения, чтобы клиент мог сделать осознанный выбор.

BG: Все же не очень понятно. Речь идет о довольно крупных суммах, закон о страховании вкладов в данном случае особо важным фактором не является. И, условно говоря, какая разница, держу я деньги на депозите в банке или купил рублевые облигации того же банка?

PRIVATE BANKING ГАЗПРОМБАНКА СЕГОДНЯ — ЭТО ОТДЕЛЬНОЕ СТРУКТУРНОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ, ВО МНОГОМ НЕЗАВИСИМОЕ. ПЕРЕД НИМ СТОЯТ САМОСТОЯТЕЛЬНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПО РАЗВИТИЮ, ПО АКТИВАМ