«СОСТОЯТЕЛЬНЫЕ КЛИЕНТЫ ОЧЕНЬ ЧУВСТВИТЕЛЬНЫ К ИЗМЕНЕНИЮ СРЕДЫ»

В апреле исполнился год, как бизнес по работе с крупным частным капиталом был ребрендирован и выделен в отдельную бизнес-линию Альфа-банка. О результатах работы «Альфа Private», региональной экспансии, стратегии дальнейшего развития рассказала руководитель блока «Управление крупным частным капиталом» Альфа-банка **Катерина Милеева.**

Почему было принято решение выделить private banking в отдельную бизнес-линию?

— На уровне банка было принято решение, что клиентам и семьям нашего целевого профиля необходимы сервис и решения еще более эффективного и качественного уровня. Такие решения находятся на стыке между классическим банковским обслуживанием и продуктами инвестиционного банка, управляющей, страховой, лизинговой и других компаний группы и внешних партнеров. Мировая практика показывает, что с точки зрения операционной модели более целесообразно удовлетворять потребности клиента такого рода на специализированной выделенной платформе, которой стал «Альфа Private». Такой подход позволяет предложить клиенту лучшее решение его задачи, а цена и качество могут варьироваться в зависимости от используемого инструментария — как внутрибанковского, так и партнерского. В частности, в прошлом году мы стали активно развивать портфельно-инвестиционное консультирование, кредитование и услуги в части специальных ситуаций, связанных со структурированием и управлением крупными состояниями.

— 2017 год был непростым для банковской отрасли. Как сложившаяся ситуация повлияла на отношение клиентов к услугам private banking?

— Наш главный актив — доверие наших клиентов. Да, высокосостоятельные клиенты достаточно чувствительны к изменению среды, но у нас за более чем десятилетнюю историю работы под брендом «А-Клуб» действительно был выстроен фундамент отношений особого уровня. Под брендом «Альфа Private» мы становимся еще более открытыми и стали активнее общаться с клиентами. Так, начали практику встреч с CEO банка, проводим регулярные образовательные мероприятия для клиентов из семей и доверенных лиц, в том числе по информационной безопасности, искусственному интеллекту и другим актуальным вопросам развития технологий. Например, мы уже реализуем ряд инновационных решений, проводим VR-семинары по блокчейну, в одном из офисов запустили биометрическую идентификацию. Кроме того, мы обсуждаем наши идеи по развитию сервиса и продуктового предложения с группой вовлеченных клиентов — это помогает нам убеждаться в том, что то, что мы делаем, действительно нужно самим клиентам, особенно в быстро меняющейся внешней среде.

— Как массовая диджитализация, продажа продуктов через электронные каналы сказывается на работе с высокосостоятельными инвесторами?

— Здесь у нас большой опыт вместе с нашими ключевыми партнерами — инвестиционным банком и УК «Альфа-Капитал»,— который позволяет уверенно сказать: мы идем в авангарде технологических решений для наших клиентов. Действительно, первоочередная потребность любого высокосостоятельного человека, который живет и работает в России, а также активно ездит за границу,— это удобство сервиса, связанного с ежедневными потребностями. Однако они также хотят иметь возможность управлять своим капиталом 24 часа семь дней в неделю — и все это им нужно удаленно.

Альфа-банк уже довольно давно и много инвестирует в создание инновационной инфраструктуры, что позволяет нам обеспечивать максимально комфортное управление финансовыми потоками семей, даже самых взыскательных. Уже более 80% наших операций проводится онлайн, через удаленные каналы доступа. Это и наше мобильное приложение, и инструмент телефонного банкинга, эксклюзивно работающего в интересах клиентов private banking. Недавно мы предложили рынку уникальный инструмент удаленного управления счетами для доверенных лиц наших клиентов. Как правило, клиенты private banking в большей степени по своим ежедневным делам общаются с банком через доверенных лиц. Раньше банк не позволял доверенным лицам дистанционно осуществлять операции по счетам своего бенефициара, как это работает для компаний, а теперь такая возможность появилась, и, кажется, она закрыла достаточно большую «боль» клиентов.

— Как на этом фоне изменились финансовые показатели «Альфа Private»?

— За прошлый год активы под нашим управлением выросли в полтора раза. Причем более 90% прироста обеспечили средства клиентов из государственных и западных банков. В то же время инвестиционный портфель состоятельных клиентов за 2017 год увеличился вдвое. По итогам года нам удалось выполнить трехлетний план, поставленный перед бизнесом в 2016 году. Хотя цели по значительному увеличению количества клиентов мы перед собой не ставили, стремясь качественно развивать отношения с уже существующими клиентами, тем не менее за прошлый год более тысячи новых клиентов сделали выбор в пользу обновленного предложения «Альфа Private».

— Какой средний размер активов ваших клиентов в Альфа-банке?

— Средний чек нашей целевой семьи — около $5 млн, что выше среднего по рынку. У нас заметно выше средний чек по клиентам в федеральных центрах России, что положительно сказывается на общем результате.

— Вы активно привлекаете клиентов не только в Москве, но и в регионах. Какая часть бизнеса находится за пределами столицы? Почему для вас важна региональная экспансия?

— У нас только 40% бизнеса сосредоточено в Москве, все остальное приходится на региональный бизнес. В некоторых городах мы занимаем долю рынка около 50%, как, например, в Новосибирске. Такая модель позволяет диверсифицировать клиентскую базу, повышая устойчивость бизнеса. В свою очередь, региональные клиенты, которые не так часто приезжают в Москву, получают именно тот сервис, который им нужен, и тогда, когда это нужно.

Мы верим в потенциал регионального рынка и востребованность услуг private banking в том формате, который предлагаем именно мы, сочетая

ТЕКСТ **Виталий Гайдаев**
ФОТО **пресс-служба «Альфа-Банк»**