



ПРЕСС-СЛУЖБА «АЛЬФА-БАНК»

## «Мы мечтаем и сделаем все от нас зависящее, чтобы создать лучший сервис private banking для клиентов, которые говорят по-русски»

В прошлом году совместно с бизнес-школой «Сколково» была запущена уникальная программа повышения квалификации персональных банкиров — «Будущий частный банкир сегодня». В ее основе лежат результаты исследований Центра управления благосостоянием и филантропии «Сколково» и опросов российских бизнесменов и их окружения, а также исследования способов мышления и восприятия владельцев капитала. Слушателями первого потока стали 30 наших финансовых советников.

К тому же в «Альфа Private» была внедрена система обязательной сертификации сотрудников. В прошлом году ее прошли все действующие сотрудники, а новые уже должны ее иметь или получают на «входе». Значительное внимание мы уделяли и развитию сервисного подразделения и работе с голосом клиента. Одним из результатов этой работы стало появление выделенного телефонного центра поддержки клиентов «Альфа Private» с внедрением самых инновационных технологий по сопровождению клиентов.

— **Какими еще подразделениями вы усилили свою команду?**

— Прошлый год был для нас годом формирования обновленного подхода к портфельной экспертизе. В рамках этой инициативы мы создали специализированное подразделение по инвестиционному консультированию, начали формировать команду портфельных управляющих, заработал в полном объеме продуктовый комитет, принимающий все решения по продуктам, которые могут быть затем частью портфелей клиентов private banking. В помощь финансовым советникам также была предложена экспертиза инвестиционных советников, задача которых помогать клиентам и ин-

дивидуально формировать уже портфели инвестиций. С точки зрения команды, развивающей отношения с клиентами, мы реорганизовали операционную модель, объединили финансовых советников в команды, выделили в командах сервисные роли, которые призваны повысить качество ежедневного обслуживания для наших клиентов, а финансовому советнику, соответственно, позволить более качественно сконцентрироваться на решении более сложных и комплексных задач клиента. Таким образом, на клиента и его семью теперь работает целая команда, что, с одной стороны, позволяет обеспечить бесперебойный ежедневный сервис, а с другой — максимально качественно экспертную поддержку в ситуации, где она необходима.

— **С какими финансовыми показателями вы закончили первый квартал и чего ожидаете до конца года?**

— У нас смелые и амбициозные планы. Мы мечтаем и сделаем все от нас зависящее, чтобы создать лучший сервис private banking для клиентов, которые говорят по-русски, — не только для клиентов на территории России, но и далеко за ее пределами. А значит, нам предстоит конкурировать с глобальными банками. Для этого мы и дальше интенсивно будем развивать нашу команду и ее компетенции и наши технологии, в первую очередь инвестиционные, совместно с нашими партнерами на базе принципов открытой архитектуры. Мы знаем, что задача перед нами стоит непростая, но уверенно движемся по пути к ее достижению и уверены, что в итоге сможем сделать жизнь наших высокосостоятельных клиентов, семей и их доверенных лиц гораздо проще и комфортней. ●

качественно портфельную экспертизу, умение всегда найти решение для задачи клиента и нашу возможность удаленного обслуживания. В 2018 году мы планируем продолжать развивать новые форматы взаимодействия с клиентами вне Москвы и запускаем обслуживание клиентов в формате Client Coverage без открытия офиса.

— **Какие изменения в команде произошли за минувший год?**

— Мы фокусировались в первую очередь на развитии навыков и компетенций существующей команды. На-

ша команда — это наш второй самый ценный целевой актив после клиентов. В первую очередь наши усилия были вложены в финансовых советников, которые несут на себе основную задачу по развитию отношений с клиентами. Наша задача — обеспечить экспертизу международного уровня. Для этого на регулярной основе проводятся программы обучения по самым важным трендам налогового, юридического законодательства, комплаенс, управления комплаенс-рисками, портфельными рисками.