— **Не секрет, что 2017 год был сложным для экономики страны, как изменились ваши клиенты, их потребности, ожидания?**

— Клиенты Альфа Private по сути своей являются профессиональными инвесторами, хорошо ориентируются в финансовых рынках, а потому очень чутко реагируют на изменение среды. Пожалуй, по-прежнему их главный ресурс — это время, которое мы экономим, проводя операции клиента и его семьи в любое время суток. При этом, например, почти 70% самарских клиентов активно используют наши онлайн-решения. А мы, в свою очередь, непрерывно ускоряем и упрощаем все транзакционные процессы.

Действительно минувший год был сложным, и мы постарались

70% самарских клиентов активно используют наши онлайн-решения. А мы, в свою очередь, непрерывно ускоряем и упрощаем все транзакционные процессы.

быть максимально открытыми, активно общались с клиентами, начали практику встреч с CEO банка, проводили образовательные мероприятия для клиентов и их детей, в том числе по информационной безопасности, искусственному интеллекту. Вместе с клиентами мы активно тестировали и продвигали все основные инновационные решения. Например, VR-технологии, проводили VR семинары по блокчейну. В одном из московских офисов Альфа Private уже запустили биометрическую идентификацию. Стали традиционными специальные встречи с клиентами, где мы обсуждаем все наши идеи по развитию сервисов. Был создан и действует совет, объединивший группу вовлеченных клиентов — это помогает нам убеждаться в том, что то, что мы делаем, действительно им нужно, особенно в быстро меняющейся внешней среде. Благодаря этому мы выстраиваем более доверительные отношения с клиентами и постоянно совершенствуем наши предложения, чтобы соответствовать их ожиданиям.

— **Как сказывается на работе с состоятельными инвесторами тотальная диджитализация?**

— Альфа-Банк уже довольно давно и очень активно инвестирует в создание инновационной инфраструктуры, что позволяет нам обеспечивать непрерывное управление ежедневными финансами. Для этого наши клиенты используют выделенный инструмент банкинга — специализированное мобильное приложение. В прошлом году мы запустили уникальный инструмент удаленного управления счетами для доверенных лиц бенефициаров.

Как правило, по ежедневным делам клиенты нашего уровня зачастую общаются с банком через своих доверенных лиц. Подчеркну, что раньше банк не давал возможность доверенным лицам дистанционно осуществлять операции по счетам бенефициара, как, например, это работает для компаний, а теперь такая возможность появилась и уже получила высокие положительные оценки клиентов.

— **Что еще нового банк предложил клиентам Альфа Private?**

— Одним из ключевых направлений нашей деятельности стало развитие «бесшовных» технологий работы и сквозного обслуживания компаний наших клиентов.

Одними из первых мы запустили конвейер по развитию кредитования по нестандартным запросам для состоятельных клиентов. Эта услуга уже пользуется высокой популярностью.

— **Не так давно в России начали действовать индивидуальные инвестиционные счета для физических лиц. Стал ли этот продукт востребован?**

— Доля инвестиционных продуктов в структуре наших активов уже превысила 35%. За последние два года этот показатель вырос более чем в два раза. На фоне снижающихся ставок и доходности по депозитам клиент ищет новые инвестиционные инстру-

Альфа-Банк уже довольно давно и очень активно инвестирует в создание инновационной инфраструктуры, что позволяет нам обеспечивать непрерывное управление ежедневными финансами. Для этого наши клиенты используют выделенный инструмент банкинга — специализированное мобильное приложение.

менты, и мы выходим к нему на встречу, предлагаем возможности для более эффективных вложений. Этому способствует и законодательная среда, предусмотрены льготы в плане налогообложения. Мы предлагаем клиентам все возможности нашей группы. В этом процессе участвуют Альфа-Капитал, Альфа-Страхование. У нас есть возможность инвестировать на западных фондовых площадках с центром экспертизы в России. Такой спрос есть — и я думаю, он будет расти.

— **Расскажите подробнее о работе направления в регионах. Какая часть бизнеса находится за пределами столицы? Насколько для вас важна региональная экспансия?**

— В Москве у нас сосредоточено 40% бизнеса, все остальное приходится на регионы. Причем в некоторых городах, как и в Самаре, мы занимаем около 50% рынка. Такая модель позволяет диверсифицировать клиентскую базу, повышая устойчивость бизнеса. В свою очередь, наши клиенты, которые не так часто приезжают в Москву, получают именно те решения, что им нужны, и тогда, когда это нужно.

Мы верим в потенциал регионального рынка и востребованности private banking. Особенным спросом в регионах, и в частности в Самарской области, пользуется удаленная экспертиза. В прошлом году Альфа Private начал тестировать новые «удаленные» форматы взаимодействия с региональными клиентами, тем самым расширяя географию охвата, становясь ближе к нашим клиентам в промышленных центрах. В 2018 году мы планируем запустить обслуживание таких регионов без открытия офиса.

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

— В нашем самарском представительстве, как и наши коллеги в Альфа Private в Москве, мы делаем акцент на развитие навыков, компетенций и экспертизы нашей команды. В первую очередь это касается финансовых советников, на которых ложится основная нагрузка по развитию бизнеса. Поэтому много сил и ресурсов в минувшем году было вложено в то, чтобы они могли представлять экспертизу нового уровня. Для этого на регулярной

основе проводились программы обучения по наиболее актуальным трендам налогового, юридического законодательства, управления портфельными рисками.

Совместно с Бизнес-школой «Сколково» Альфа Private запустил уникальную программу повышения квалификации персональных банкиров — «Будущий частный банкир сегодня». В ее основе лежат результаты исследований Центра управления благосостоянием и филантропии «Сколково» и опросов владельцев

В нашем самарском представительстве, как и наши коллеги в Альфа Private в Москве, мы делаем акцент на развитие навыков, компетенций и экспертизы нашей команды. В первую очередь это касается финансовых советников, на которых ложится основная нагрузка по развитию бизнеса.

капитала, их окружения, а также исследования способов мышления и восприятия. Слушателями первого потока стали 30 наших финансовых советников, в том числе и из Самары.

Также в Альфа Private была введена система обязательной сертификации сотрудников, новички либо уже должны иметь сертификацию, либо получают ее «на входе». Значительное внимание уделялось развитию подразделения, работающего с «голосом клиента». Благодаря чему у нас появился телефонный-центр Альфа Private, где внедрены инновационные технологии.

Мы ставим перед собой достаточно амбициозные задачи — создать лучший частный банк для русскоговорящих клиентов не только на территории Самары, Поволжья, России, но и за пределами страны.

— **Появились в системе Альфа Private новые подразделения, которые усилили всю команду?**

— В прошлом году мы создали звено по инвестиционному консультированию, которое призвано обеспечить экспертизу по портфельному управлению капиталом клиента и его семьи. В дополнение к этому мы начали формировать команду портфельных управляющих, появился продуктовый комитет, который принимает все комплексные решения по продуктовой фабрике, которые потом предлагаются нашим клиентам. С точки зрения команды мы реорганизовали всю операционную модель, объединили финансовых советников в команды, в которых каждому сотруднику отведены определенные сервисные роли. Финансовый советник сконцентрирован на финансовом консультировании, а менеджер решает ежедневные задачи клиента. Таким образом, на клиента и его семью теперь работает финансовый советник

и целая команда family office, что позволяет обеспечить бесперебойный сервис.

— **Какие планы по развитию бизнеса стоят перед Альфа Private в 2018 году?**

— Мы ставим перед собой достаточно амбициозные задачи — создать лучший частный банк для русскоговорящих клиентов не только на территории Самары, Поволжья, России, но и за пределами страны. А значит, нам предстоит конкурировать с глобальными банками. Для этого предстоит и дальше активно развивать технологии и инвестици-

онные платформы. Мы продолжим привлекать лучший квалифицированный персонал.

В 2018 году мы планируем провести централизацию наших бэк-офисов, максимально упростив и автоматизировав их работу. При этом нам предстоит создать качественный мидл-офис, который позволит оперативнее решать комплексные задачи наших клиентов, где бы они ни находились. Если раньше наша стратегия состояла в качественном росте: построении бизнес-модели, качественном развитии отношений с существующими клиентами, в 2018 году мы выходим с более высокими амбициями и по привлечению новых клиентов, с целью удвоения к 2021 году.

А в заключение я хотела поблагодарить наших клиентов, многие из которых доверяют Альфа Private и остаются с нами все десять лет нашей работы в Самаре. 10 лет — это только начало.

АО «АЛЬФА-БАНК» генеральная лицензия ЦБ РФ № 1326 от 16.01.15 г. РЕКЛАМА

A
PRIVATE