

сфпо ИТОГИ ГОДА

Время продвинутых консерваторов

В последние годы состоятельные клиенты банков все чаще прибегают к услугам персональных финансовых советников. Новосибирцы предпочитают консервативные финансовые стратегии, но при этом открыты для новейших технических решений.

— банки —

Горизонты растут

В Новосибирской области постоянно растет спрос на банковское ВИП-обслуживание. Востребованы финансовая экспертиза, персональное планирование, индивидуальное доверительное управление. Если в прошлом году ВИП-услугами было охвачено 36% клиентов банка в регионе, то в 2018 году этот показатель достиг 40%, констатирует руководитель Сибирской дирекции «Альфа Private» Ольга Кемпель. «Растет количество клиентов, которые предпочитают инструменты фондового рынка банковским вкладам, — поясняет заместитель председателя Сибирского банка ПАО Сбербанк Максим Волков. — Наиболее востребованы облигации».

«В течение года мы наблюдаем рост интереса к инвестиционным продуктам, — подтверждает директор ВИП-офиса „Николаевский“ банка ВТБ в Новосибирске Ирина Наумова. — Наиболее популярны облигации надежных эмитентов, акции компаний с регулярными дивидендными выплатами, структурные продукты с защитой капитала и различные стратегии индивидуального доверительного управления».

Все больше клиентов прибегают к персональному финансовому планированию, причем горизонт планирования растет, говорят эксперты. За несколько лет средний горизонт вырос с пяти до семи с лишним лет, говорит Ольга Кемпель. Минимальный горизонт для инвестиционной стратегии — три года, для страховой — пять лет.

При этом многие клиенты стали задумываться о передаче капитала во времени, рассказывает господин Волков. Они интересуются подходящими инструментами, для того чтобы правильно распределить состояние семьи между поколениями.

Интересная примета времени — все большее внимание ВИП-клиентов к различным страховым программам, отмечает Ирина Наумова. Еще пять лет назад банкиры отмечали крайне скептическое отношение клиентов к накопительному страхованию. Однако сейчас продукт трансформировался и стал пользоваться спросом, говорит Ольга Кемпель. «В последние два года появились программы с гарантированными купонными выплатами, среднесрочные программы с актуальными инвестиционными стратегиями, — комментирует госпожа Наумова. — Все больше кли-

ентов включают этот инструмент в свои финансовые портфели».

Для самих банков один из любимых инвестпродуктов — накопительное страхование жизни. «Это классический пример win-win (философия взаимной выгоды), — дает оценку господин Волков. — Для банка — долгосрочные отношения с клиентом, для клиента — гарантия финансовой стабильности». Эта услуга становится востребованной.

На востребованность некоторых банковских услуг влияет фактор сезонности. По словам госпожи Наумовой, в конце года в связи с планированием поездок на новогодние и рождественские праздники актуальными становятся конверсионные операции.

Типовые портфели уходят в прошлое

Растет и конкуренция в секторе ВИП-услуг, утверждают банкиры. Сегодня предложения для состоятельных клиентов есть у большинства банков и инвесткомпаний. Причем услуги персонального финансового планирования, как правило, продвигают крупные финансовые корпорации с высоким уровнем профессионализма сотрудников и постоянным кадровым составом, говорит Ирина Наумова.

Основная конкурентная борьба в Новосибирской области идет между государственными банками и Альфа-банком, говорят опрошенные представители банковского сообщества, не уточняя рыночные доли игроков. «Если раньше мы конкурировали ставками, то теперь квалификация специалистов, выбором интересных предложений и технологичными сервисами», — говорит Ольга Кемпель.

Клиенты становятся все более взыскательными. Несколько лет назад основными требованиями к премиальному обслуживанию были максимальный комфорт и полная конфиденциальность, рассказывает Максим Волков. Роль клиентского менеджера была минимальна — основные вопросы клиентов касались простых банковских операций. Сейчас во главу угла ставятся профессионализм и советы по управлению капиталом. «При этом к менеджеру предъявляются новые требования — клиент должен правильно понимать все риски и возможности того или иного инструмента, находить самые эффективные для себя решения, соблюдать валютную диверсификацию», — говорит господин Волков.



АЛЕКСАНДР КОРИНОВ

Несколько лет назад основными критериями премиального обслуживания были максимальный комфорт и полная конфиденциальность

Банки стараются уходить от стандартизации. Если говорить о персональном финансовом планировании, то вместо прежних типовых портфелей (для консервативного, умеренного и агрессивного клиента) теперь ценится максимально индивидуальный подход и максимальное соответствие целям и потребностям клиента, поясняет Максим Волков. Он уточнил, что сейчас банками учитываются не только средства клиента на счетах, но и весь спектр активов, которыми он обладает: недвижимость, бизнес, зарубежные счета.

ВИП-клиенты помолодели

ВИП-клиенты региональных банков — это бизнесмены, чиновники, топ-менеджеры крупных компаний и члены их семей. Порог входа в Private Banking ВТБ составляет 30 млн руб. (или эквивалентная сумма в валюте). Альфа-банк с 1 января устанавливает для регионов порог входа в \$500 тыс. Ирина Наумова отмечает, что для ВИПов, как правило, характерен высокий уровень финансовой грамотности.

Их средний возраст в последнее время немного снизился из-за появления новых миллионеров в возрасте от 30 до 50 лет, говорит господин Волков. Тридцатилетние миллионеры, как правило, заработали капиталы в удачных стартапах, в информационных технологиях, иногда на криптовалютах, пояснила Ольга Кемпель.

ВИП-клиенты новосибирских банков обычно предпочитают консервативные и умеренно консервативные стратегии, говорят опрошенные. Интерес к экзотическим инструментам инвестиций пока очень мал. Впрочем, в Новосибирске у Альфа-банка есть и клиент, вкладывающий в элитный алкоголь, и любители арт-инвестиций. «В нашем городе мы осуществили проект по вложению в картины местных художников для клиента-коллекционера, — поведала Ольга Кемпель. — Кстати, это рациональные инвестиции: картины могут существенно дорожать за три-пять лет».

Новосибирские банковские клиенты отличаются от пользователей этих услуг в других регионах восприимчивостью к новым технологиям, говорит госпожа Кемпель. «Большинство клиентов — динамичные, активно перемещающиеся люди, которым требуется работа с онлайн-сервисами и дистанционными услугами для управления собственными счетами», — делится наблюдениями Ирина Наумова. Она говорит, что в последнее время востребованным становится современный способ работы на рынке ценных бумаг: персональный портфель разрабатывает специалист, который онлайн следит за тенденциями на рынке и дает рекомендации по актуальным стратегиям.

А еще современные ВИП-клиенты тяготеют к здоровому образу жизни. «В частности, повышается спрос на инструменты с регулярным регулярным check-up здоровья, — рассказывает господин Волков. — В этом случае в программу включены и инвестиционная составляющая, и

страховка, и ежегодное обследование в лучших клиниках мира».

Бизнесмены становятся дальновиднее

Опрошенные „Ъ“ новосибирские предприниматели интересовались разными ВИП-услугами, но наиболее освоенным инструментом стали банковские карты с привилегиями. Руководитель торгового центра «Гранит» Евгений Якуба и первый вице-президент концерна «Сибирь» Дмитрий Червов признались, что активно пользуются правом на пребывание в ВИП-залах аэропортов. Господину Якубе также нравится дополнительный сервис по оперативному заказу подарка, благодаря чему можно вовремя поздравить любого человека из окружения. А вот привилегией посещения культурных премьер он пользовался только пару раз. «Этот сервис я скорее воспринимаю как информационный, — говорит бизнесмен. — Не всегда есть время, чтобы отследить интересные события в мире искусства». Все эти возможности доступны для клиентов ВИП-сервиса.

Впрочем, предприниматели успели поработать и с персональным финансовым менеджером. «Это очень удобно, можно не беспокоиться о том, чтобы вовремя подготовить отчеты и справки, — говорит Дмитрий Червов. — Кстати, по опыту скажу, что российские профессионалы опережают европейских по оперативности и налаженности сервисов. Помимо прочего, тебя всегда предупреждают о различных возможных неприятностях вроде фишинга (вид интернет-мошенничества)». Компетентность

финансовых советников позитивно оценивает и директор частной клиники «Смитра» Петр Смирненко. «Как правило, у банка есть аналитический отдел, поэтому рекомендации советников всегда взвешенны», — говорит собеседник.

Опрошенные бизнесмены предпочитают консервативные стратегии. «Диверсифицированный пакет ценных бумаг — хорошее решение, учитывая низкие депозитные ставки, — рассуждает Дмитрий Червов. — 10–11% годовых можно получить без малейших рисков. С более современными инструментами вроде IPO пока поработать не довелось». У Петра Смирненко тоже был опыт размещения средств в ценных бумагах. «Важнее было сохранить средства, чем приумножить путем смелых решений, — комментирует он. — Экзотические варианты вроде вложений в элитный алкоголь или драгоценные камни я не рассматривал». По его версии, предложения на рынке региональных финансовых ВИП-услуг довольно разнообразны. Впрочем, господин Якуба говорит, что в последние годы не наблюдал в этой сфере по-настоящему любопытных новых предложений.

По мнению Дмитрия Червова, в ближайшее время будет востребовано персональное финансовое планирование. «По-хорошему, нужно планировать лет на пять вперед, — говорит он. — Это очень скучно, но зато не будет излишних ожиданий и дурацких иллюзий. Ухарство уходит в прошлое, теперь будем планировать».

В ближайшие годы проникновение ВИП-услуг вырастет, уверена Ольга Кемпель. По прогнозам Альфа-банка, охват этого сегмента в регионе в 2019 году вырастет с 40 до 45%.

Наиболее перспективными госпожа Наумова считает три составляющие развития Private Banking: технологии дистанционного обслуживания, работу с базами данных и подготовку кадров.

Кроме того, банки готовятся разрабатывать специальные стратегии для элитных клиентов. Так, у Сбербанка уже появился специальный профиль — финансовый советник, который работает с портфелями клиентов от 50 млн руб. и выше. Еще один тренд — расширение содержания банковских ВИП-услуг: клиенты порой обращаются за нетипичными советами. «Мы должны быть готовы удовлетворить любую просьбу, — говорит господин Кемпель. — Например, мы оказывали услугу по подбору образовательной программы для ребенка клиента».

Впрочем, здесь есть и сдерживающий фактор. Компетентные финансовые советники по-прежнему в дефиците на банковском рынке. «В таких специалистах нужно вкладывать и в обучение, и в материальное вознаграждение, — говорит Ольга Кемпель. — Клиенты крайне болезненно реагируют на смену персонального менеджера».

Елена Богданова

«Конкуренция на рынке определяет фокусирование банка на ценностях клиента»

Банк «Акцепт» по итогам 2018 года нарастил прибыль, а также улучшил позиции в рейтингах банковской сферы. О том, как прошел этот год, и какие планы ставит перед собой «Акцепт» на 2019-й рассказал председатель правления банка Константин Васильев.

— С какими предварительными итогами банк заканчивает 2018 год? Удалось ли вам достичь поставленных целей?

— Да, мы завершаем 2018 год ростом ключевых показателей деятельности и рейтингов на банковском рынке. За этот год банк вырос, выросли его активы. Мы активно финансировали корпоративный сегмент, только за этот год выдано кредитов юрлицам на сумму более 6 млрд руб. Депозитный портфель стал значительно больше, прирост показали средства и юридических лиц, и населения, средства физических лиц в целом превысили 10 млрд руб. Эти цифры свидетельствуют о том, что и предприятия, и население доверяют банку свои сбережения, средства бизнеса. За 28 лет существования банк «Акцепт» стал «своим» банком для десятков тысяч людей, нас не может не радовать сбалансированная клиентская база — наряду с большим сегментом постоянных клиентов регулярно приходит новый поток людей и организаций.

— Какие ключевые тренды в банковской сфере вы можете выделить по итогам 2018 года с точки зрения происходивших рыночных процессов, политики регулятора, клиентского поведения?

— 2018 год стал еще одним годом эры технологий и персонального подхода, которые стремительно меняют традиционную банковскую систему, рыночные процессы развиваются параллельно в офлайн и digital-пространстве для того, чтобы дать клиенту право выбора — где и когда пользоваться банковскими услугами. Конкуренция за клиента диктует свои правила, выдвигая на первый план развитие дистанционного банковского обслуживания и сокращение операционных затрат на процессы обслуживания.

В настоящее время развитие цифровых платформ идет по нескольким направлениям. Во-первых, активно наращивается функционал, выводятся в электронный канал новые продукты и услуги. Банк «Акцепт» (АО) в 2018 году внедрил полнофункциональную мобильную версию интернет-банка.

Для оптимизации временных затрат на всех этапах взаимодействия реализуется электронный документооборот. Из сетевых подразделений в «цифру» переносятся рутинные клиентские операции. В каналах дистанционного банковского обслуживания (ДБО) корпоративным клиентам банка «Акцепт» стали доступны различные сервисы: услуга «Проверка контрагента», автоматическая рассылка платежных требований, уведомление контрагентов об отправке платежа, управление счетами нескольких предприятий в одном личном кабинете, отправка заявлений, подключение онлайн-контроля, отзыв направленных платежей и другие. Физические лица в интернет-банке теперь могут воспользоваться переводами с карты по реквизитам, восстановить пароль на вход в интернет-банк, с удобством конвертировать валюту, бесплатно изменять PIN-код карты, открыть текущие счета без посещения.

Конкуренция на банковском рынке предполагает фокусирование банка на ценностях клиента, что позволяет занять активную позицию в решении его задач, предвосхищать потребности клиента и предлагать наиболее выгодные для него условия. Перед банком «Акцепт» как региональным банком здесь открываются широкие возможности. Наши специалисты хорошо знакомы с особенностями местной экономики и со всеми знакомыми лицами регионального бизнеса, что позволяет



взаимодействовать на высоком уровне ответственности и доверия, гибко подходить к решению всех вопросов и предлагать клиентам индивидуальные условия.

2018 год стал годом активного сотрудничества государства и банков в области поддержки малого и среднего предпринимательства. Банк «Акцепт» вошел в число 15 аккредитованных Минэкономразвития РФ банков для выдачи льготных кредитов с господдержкой представителям МСБ по ставке 6,5% годовых. По этой программе банк выдал предприятиям приоритетных отраслей экономики около 1 млрд руб. Также банк «Акцепт» является одним из уполномоченных Корпорацией МСП банков. В настоящее время в рамках Программы стимулирования Корпорации МСП предприниматели могут получить кредиты по ставке 9,6–10,6% годовых.

В 2018 году появились дополнительные требования регулятора к прозрачности веде-

ния бизнеса предприятиями МСБ. Действия банков связаны с соблюдением федерального закона № 115-ФЗ, который обязывает банки более тщательно подходить к процедуре идентификации потенциальных клиентов. В помощь клиентам в 2019 году мы планируем внедрить консультационную поддержку по финмониторингу, в том числе проводить предупредительные работы в рамках сервиса «Белый счет».

— Какие новые банковские продукты и услуги появились у вас в течение 2018 года?

— В течение 2018 года мы совершенствовали сервисы ДБО, улучшали качество обслуживания, предлагали новые условия, соответствующие рыночным требованиям. Для корпоративных клиентов оптимизирован документооборот — разработан договор комплексного обслуживания, который позволяет сократить время оформления сделок по различным продуктам, включая депозиты, зарплатные проекты и другие пользующиеся повышенным спросом продукты. При этом реализован функционал по отпавке, приему и автоматической обработке заявлений, направленных через ДБО на подключение новых услуг банка.

По РКО внедрены бизнес-пакеты для новых сегментов клиентов. По депозитам ЮЛ и ИП реализована технология оформления и открытия залоговых счетов. Утверждены изменения по спецпрограммам кредитования малого бизнеса, более удобные для клиентов.

Для физических лиц банк предложил много новых кредитных продуктов: ипотечные программы «Семейная ипотека» и «На приобретение жилья под залог имеющейся недвижимости», кредит на приобретение апартментов. Мы вновь начали выдавать автокредиты и потребительский кредит наличными для новых клиентов банка.

— Какие планы вы ставите перед собой на 2019 год? Какие сегменты вы видите для

себя в качестве драйверов роста и какие новые продукты и сервисы планируете выпустить на рынок в 2019 году?

— Наш банк содействует развитию экономики и социальной сферы регионов, в которых он присутствует, и это значит, что мы готовы поддерживать большие и малые бизнес-проекты. Приоритетным сегментом для банка являются предприятия среднего и малого бизнеса, для микробизнеса у нас тоже есть предложения — разработаны спецпрограммы, учитывающие специфику такой деятельности.

И в 2019 году банк «Акцепт» будет также ориентирован на корпоративных заемщиков. Мы будем и далее участвовать в программах с господдержкой, продолжим кредитование по «Программе 6,5» и в рамках Программы стимулирования Корпорации МСП. Продолжим сотрудничество с региональными гарантийными фондами поддержки МСП, в том числе с гарантийным фондом Новосибирской области.

Планируем развивать новые сервисы для корпоративных клиентов, внедрим открытие расчетного счета ЮЛ, ИП без посещения клиентом офиса банка через каналы ДБО, также удаленно можно будет открывать депозиты напрямую в интернет-банке. Для наших валютных клиентов предложим новые формы пакетного обслуживания.

Стратегия развития банка, разработанная в этом году, предусматривает повышение активности и в розничном секторе. Мы планируем рост кредитного портфеля по потребительским кредитам, автокредитам и ипотеке. Разработана новая интересная линейка розничных продуктов, которые мы готовы предложить населению.

Поздравляю всех читателей с успешным окончанием года и с наступающим Новым годом! Желаю всем успехов и благополучия!