

# «ЛЮДИ ПЕРЕСТАЮТ ОЩУЩАТЬ, ЧТО ОНИ „РАССТАЮТСЯ“ С ДЕНЬГАМИ»

Появившийся на волне цифровой революции в финансах сервис «Тинькофф Инвестиции», позволяющий клиенту покупать биржевые инструменты прямо со своего смартфона и оплачивать покупку с банковской карты, создал не только новый тип взаимоотношений с частным инвестором, но и самого этого нового инвестора. Как «Тинькофф Инвестициям» удалось разглядеть потенциал в простом российском обывателе и добиться от него взаимности, „Деньгам“ рассказал вице-президент Тинькофф-банка Александр Емешев.



**В**аше сотрудничество с БКС длилось почти два года. Оно устраивало обе стороны. Почему

все-таки было принято решение продолжать проект самостоятельно?

— Запуск был очень мощным. В первый же день к обеду мы собрали около 2 тыс. заявок от потенциальных клиентов. Был бешеный спрос. А дальше начались рабочие будни. Мы настраивали процессы, устраняли шероховатости. Налаживали, налаживали, налаживали... И в какой-то момент поняли, что все. Дальше мы развиваться не сможем. Чтобы в месяц приходило не 5 тыс., а 50 тыс. новых клиентов, необходимо очень быстро решать многочисленные продуктовые задачи. К сожалению, мы не могли вместе с партнерами двигаться с той же скоростью, с какой двигались сами. И пришли к выводу, что, вложившись в создание брокера с нуля, мы можем сделать бизнес в десять, в сто раз больше.

— А что это за задачи, ради быстрого решения которых вы были готовы прекратить вполне удачное партнерство?

— Ну, например, мы хотели, чтобы деньги можно было переводить мгновенно с карты на брокерский счет и обратно. Сделать процесс максимально коротким не получалось: были ограничения по суммам и количеству транзакций в день, деньги не ходили вечером, в праздники. Это раздражало. Убрать все ограничения мы смогли, только когда сервис стал полностью нашим. Теперь ввод и вывод средств со счета на счет на самом деле стал 24/7, 365 дней в году и в любом объеме. Когда деньги всегда доступны, клиент мыслит по-другому. Переводя сумму на брокерский счет, человек как бы на время отчуждает ее от себя. Для нашего же клиента это не так. Он покупает бумаги прямо с карты, продав их, может средства мгновенно забрать. Это дает новую степень свободы. Люди перестают ощущать, что они «расстаются» с деньгами, не боятся частых транзакций, увеличивают число взносов на счет, число сделок с бумагами. То же — с сервисом «Налоги онлайн». Мы сами разработали механизм, который позволяет рассчитывать налог на прибыль сразу же после ее получения. Не нужно ждать расчета до вечера, не нужно дробить суммы при выведении. Те клиенты, которые уже успели поработать с другими брокерами, считают, что это просто космос.

Вот эти все, казалось бы, не очень значительные на первый взгляд вещи позволили нам очень сильно вырасти в объемах. За все время работы совместного с БКС проекта у нас было открыто порядка 100 тыс. клиентских счетов. А за восемь месяцев «самостоятельного плавания» в 2018 году мы открыли еще 285 тыс. счетов. Сейчас каждый третий брокерский счет на рынке открывается у нас. Вообще, мы сделали для себя вывод: любое взаимодействие с внешними партнерами чаще всего заканчивается пониманием того, что самостоятельно мы то же самое можем сделать проще, удобнее и технологичнее.

— Когда вы анонсировали перезапуск сервиса, вы обещали, что не будете закрывать счета клиентам, которые были когда-то открыты в БКС. Не передумали?

— Есть несколько тысяч клиентов, которые держат активы и там, и у нас. Перевод активов из депозитария в депозитарий сопряжен с многоуровневыми комиссионными сборами. Мы все время ищем решение, как можно было бы перетащить их активы к нам с минимальными для них затратами. Пока, к сожалению, не нашли. Поэтому сейчас такой клиент видит в своем приложении оба счета, все свои активы, он в любой момент может их со старого счета продать.

— У вашего сервиса с самого начала было ярко выраженное позиционирование: ваш клиент — новичок, никогда раньше не инвестировавший в ценные бумаги. Для него — понятный интерфейс, никаких сложных графиков, никаких рискованных операций и услуг. Вы не рассматриваете возможность привлечения другой категории клиентов, более продвинутых?

— Это правда: для продвинутых трейдеров у нас пока не очень крутой сервис, но мы изначально ставку делали на другую категорию клиентов. Другой вопрос — пробовать что-то или не пробовать. Мы смотрим всюду и решения принимаем исходя из очень простого посыла: если в индустрии в каком-то ее сегменте что-то плохо, если у людей есть какая-то боль и с помощью наших конкурентных преимуществ мы можем сделать лучше, то мы туда идем. Наши конкурентные преимущества — это технологии: у нас 70% сотрудников штаб-квартиры — это IT-специалисты. То же самое касается и маркетинга, подхода к обслуживанию клиентов. Если у них есть потребность получать какие-то специфические услуги, мы их им дадим. Например, они говорят: дайте нам «свечи». Мы говорим: пожалуйста, вот вам «свечи».

— И маржинальное кредитование дадите?

— Дадим. Именно этой, второй категории клиентов. Начинаящим это не нужно и даже вредно.

Есть у нас и третий сегмент, куда мы, по сути, только начинаем активно привлекать клиентов. Это «Премиум», существующий пока в формате

Сервис «Тинькофф Инвестиции» был запущен 1 октября 2016 года в партнерстве с компанией «БКС Брокер». Веб-платформа позволяла буквально в два клика приобретать до 100 российских и порядка 400 иностранных ценных бумаг. В 2017 году услуги «Тинькофф Инвестиций» стали доступны и через мобильное приложение. 15 мая 2018 года сервис официально стал самостоятельным — он был перезапущен на собственной брокерской лицензии. На конец прошедшего года «Тинькофф Инвестиции» оказались лидером по открытию брокерских счетов физлицам и по приросту активных клиентов, на сегодняшний день им пользуется почти 400 тыс. человек.