

«ИНТЕРЕС К ИНВЕСТИЦИЯМ У НАСЕЛЕНИЯ БУДЕТ ТОЛЬКО РАСТИ»



Долгие годы основными поставщиками новых клиентов на российском фондовом рынке были брокерские компании, а банки оставались «нишевыми» игроками. Ситуация начала меняться только пару лет назад. О причинах произошедшей трансформации, новых возможностях, которые стали доступны частным инвесторам, рассказал главный исполнительный директор «ВТБ Капитал Инвестиции» Владимир Потапов.

ТЕКСТ **Василий Синяев**
ФОТО **Эмин Джафаров**

— Почему банки начали уделять большое внимание этому направлению бизнеса?

— Во всем мире и в России наблюдаются тенденции по увеличению доли комиссионного дохода в структуре прибыли банков. Это повышает устойчивость финансовых организаций и положительно сказывается на мультипликаторах оценки. С учетом того что брокерский бизнес в значительной степени является комиссионным, он очень хорошо ложится в стратегию развития банковских групп, таких как ВТБ. Вторым важным фактором — рынок инвестиций становится по-настоящему массовым. Пять лет назад брокерская деятельность ничего общего с широкой розницей не имела: один только процесс заполнения документов занимал не меньше часа. Развитие цифровых каналов привлечения и обслуживания, появление мобильных приложений дали возможность стать клиентом брокера за пять минут. Это сделало бизнес более интересным для банков.

Кроме того, повышается общая финансовая грамотность розничных клиентов, меняется их отношение к инвестиционным продуктам. Если раньше они держали деньги в основном на вкладах, то сейчас готовы на эксперименты, обещающие дополнительную премию к стандартной ставке по депозиту, и банк должен этот спрос удовлетворять. Важную роль в популяризации инвестиционных продуктов, конечно, сыграли законодательные инициативы последних лет — это внедрение индивидуальных инвестиционных счетов, налоговые льготы по облигациям, возможность удаленного открытия счета и многое другое. Все это обеспечило рекордный прирост открытия счетов за последний год. И интерес к инвестициям у населения в ближайшем будущем будет только расти.

— Вашему единому инвестиционному приложению «ВТБ Мои Инвестиции» уже больше года. Как сильно оно видоизменилось за это время?

— Совет директоров ВТБ в конце апреля утвердил новую четырехлетнюю стратегию развития банка на период до 2022 года. Цифровая трансформация бизнеса определена одним из двух ключевых приоритетов. Первый — это повышение качества клиентского сервиса, расширение перечня услуг для максимально полного удовлетворения потребностей клиентов.

В рамках стратегии летом прошлого года мы запустили приложение «ВТБ Мои Инвестиции». За прошедшее время проделана колоссальная работа по его совершенствованию. Сегодня «ВТБ Мои Инвестиции» позволяет решить большую часть инвестиционных задач клиентов и представляет собой профессиональный торговый терминал. В этом году мы добавили возможность удаленного открытия брокерских счетов, пополнение счета с карты любого банка, торговый стакан, пуш-уведомления, обеспечили доступ к иностранным ценным бумагам, торгуемым на Санкт-Петербургской бирже. Первыми в России внедрили робоэдвайзера, прошедшего аккредитацию в саморегулируемой организации «Национальная финансовая ассоциация». Он определяет инвестиционный профиль пользователя и предоставляет рекомендации по портфелю ценных бумаг, которые разработаны на базе экспертизы аналитической команды ВТБ. В режиме реального времени робоэдвайзер отслеживает состояние портфеля и в случае необходимости выдает советы по его ребалансировке. К тому же у клиентов появилась возможность участия в первичных размещениях.

— В июле сразу несколько участников рынка объявили о запуске чат-бота. Насколько он оказался востребован вашими клиентами?

— За полтора месяца функционирования нашего виртуального помощника его услугами воспользовались 50 тыс. пользователей. В день мы фиксируем примерно 800 обращений. Консультант умеет отвечать на стандартные вопросы примерно по 400 темам, касающимся приложения и его обслуживания. По скорости обработки запросов стандартный оператор уже сейчас значительно ему проигрывает. И у нас большие планы по развитию сервиса. Число наших клиентов стремительно увеличивается. «Висеть на ожидании» в системе поддержки никто не хочет, всем нужен быстрый и четкий ответ. В будущем наш помощник сможет отвечать на вопросы по структурированным данным: о состоянии счета клиента, котировках бумаг, выплатах по дивидендам, давать информацию о состоянии рынка, аналитику и новости, делиться новыми инвестиционными идеями и выводить виджеты. В перспективе хотим реализовать функции выполнения им поручений («купи»,

«продай»), улучшим алгоритмы самообучения и распознавания, а ответы станут персонализированными.

— Сколько клиентов воспользовались вашей мобильной платформой?

— По мере того как совершенствуется платформа «ВТБ Мои Инвестиции», растет и ее популярность. В июле мы зафиксировали рекордный приток новых пользователей: 84,5 тыс. установок мобильного приложения. Среднее число активных клиентов на сегодняшний день составляет около 100 тыс. С момента запуска «ВТБ Мои Инвестиции» оборот сделок, совершенных через платформу, составил порядка 1,3 трлн руб. У многих брокерских компаний обороты ниже.

— Какие еще сервисы и услуги планируете добавить в мобильное приложение?

— Новые обновления мы стараемся выпускать не реже раза в месяц. В ближайшее время в приложении должны быть доступны для покупки государственные облигации для населения. Мы уже позволяем клиентам участвовать в первичных размещениях облигаций ВТБ, вскоре можно будет покупать на первичном рынке бумаги и других надежных эмитентов.

Поскольку приложение очень востребовано людьми без опыта инвестирования, мы стараемся сделать его максимально удобным для них. Будут совершенствоваться виртуальный консультант и робот-советник. Последний в перспективе будет не только подбирать персональный инвестиционный портфель, но и управлять им в заданных клиентом параметрах. Опытных трейдеров мы также не забываем — вскоре в приложении должны появиться новые типы заявок, дополнительная рыночная информация по инструментам.

— Оцифровка финансовой отрасли идет полным ходом. Как этот процесс повлиял на рентабельность бизнеса? Привела ли она к уменьшению штата сотрудников или нет?

— Маржинальность бизнеса в целом выросла, но расходы тоже растут, меняется их структура. Если раньше основные траты шли на высококачественных управляющих, то сейчас — на развитие и поддержание систем. На фоне возросшей конкуренции, а также снижения удельных издержек на обслуживание клиента идет снижение тарифов, так что бенефициарами этого процесса становится не только бизнес, но и в основном потребитель.

Технологии позволяют обслуживать большее количество клиентов эффективнее, быстрее и меньшим количеством людей, чем раньше. Однако на этапе внедрения и разработки систем штат компаний растет за счет привлечения IT-специалистов ●