

«Главное — репутация и долгосрочные отношения с клиентом»

Валерия Буренко, управляющий директор Росбанк L'Hermitage Private Banking, рассказала о тенденциях в private banking, а также о перспективах развития бизнеса в Краснодарском крае

— 17 сентября в Краснодаре открылся офис Росбанк L'Hermitage Private Banking. Почему вы открываетесь именно сейчас?

— Причин несколько. В Росбанке private banking зародился еще в 2000–2001 году. Можно с уверенностью говорить о том, что мы были пионерами на российском рынке VIP-обслуживания. Сегодня же private banking в Росбанке — это мощная самостоятельная бизнес-линия, новый этап развития которой начался в 2014–2015 годах: мы инвестировали в обучение персональных менеджеров, расширение продуктового ряда на основе экспертизы Societe Generale, получили право носить собственное имя — L'Hermitage. Мы полностью модернизировали бизнес, его культуру, идеологию.

В Краснодаре мы начали работать с направлением private 5 лет назад. За это время экономика региона значительно выросла и вместе с ней спрос на private banking. Краснодар, безусловно, один из ключевых для нас регионов, и мы стремимся отвечать здесь потребностям рынка и предлагать высокий уровень сервиса.

— Чем private banking принципиально отличается от других сегментов?

— Клиенты private banking зачастую хорошо ориентируются и в макроэкономической ситуации, и в валютном рынке, поэтому в банке они, в первую очередь, хотят видеть надежного партнера, которому могут доверить управление своим капиталом. Это бизнес, требующий особых доверительных отношений. Здесь требуется индивидуальный подход к каждому клиенту и определенная гибкость, поэтому мы выстраиваем долгосрочные отношения, не практикуем агрессивную стратегию продаж, не давим на клиента — мы считаем, что в нашем бизнесе такие методы просто не работают. Часто с момента знакомства до начала работы проходит до полугода и более — за это время мы узнаем друг друга, на основе пожеланий клиента формируем индивидуальное предложение и решаем, как будем работать. Персональный подход предполагает в том числе и индивидуальные условия по ставкам,



инвестиционному портфелю, lifestyle-услугам.

— Сегмент private banking по определению не может быть широким — число клиентов по понятным причинам ограничено. Насколько по вашим оценкам велика емкость этого рынка в Краснодарском крае?

— Мы видим большой потенциал для бизнеса в Краснодаре. Говоря о рынке в целом, стоит отметить что сегодня идет перераспределение частного капитала между крупнейшими игроками на рынке. На фоне постоянного усиления мер по регулированию рынка Банком России клиенты стали более тщательно подходить к выбору банка-партнера, обращая особое внимание на его финансовую устойчивость и прозрачность. Мы отвечаем всем запросам наших клиентов, с одной стороны, как российский банк, с другой — как часть международной финансовой группы с более чем 150-летней историей. ПАО РОСБАНК присвоены наивысшие кредитные рейтинги национальных рейтинговых агентств АКРА и Эксперт РА, а также кредитные рейтинги Fitch и Moody's на страновом уровне.

«Именно предоставление lifestyle-услуг сегодня является самым ярким трендом private banking. Задача банка — быть максимально полезным в решении важных для клиента задач.»

в России и где-нибудь в Европе, — и для них иметь счета в каждой из них, но в одном и том же банке — очень удобно, так как мы можем решить их задачи по всему миру.

Если говорить о том, чем живет наш клиент. Именно предоставленные lifestyle-услуги сегодня являются самым ярким трендом private banking. Задача банка — быть максимально полезным в решении самых разных задач. Например, найти и купить редкую скаковую лошадь, если клиент этим увлекается, организовать покупку уникальной яхты. Словом, предвосхитить желания человека, с которым мы работаем. Наши клиенты в Европе вкладывают средства в винные погреба или предметы искусства. И у нас есть возможность работать напрямую с нашими европейскими подразделениями и в любой момент подключать их для достижения целей.

— Чем еще отличается Росбанк, помимо акцента на Европу?

«В Краснодаре мы начали работать с направлением private 5 лет назад. За это время экономика региона значительно выросла и вместе с ней — спрос на private banking.»

— Международной финансовой группе Societe Generale, частью которой является Росбанк, 155 лет, наш подход к работе отличается достаточно высокий уровень консервативности. Главное для нас — это репутация и долгосрочные отношения с клиентом. Когда мы готовим инвестиционное предложение для клиента, мы, в первую очередь, отдаем приоритет консервативным инструментам. Мы рассматриваем клиента как партнера, и это существенно влияет на систему тарифообразования, мы можем предлагать действительно хорошие условия.

— Private banking требователен к уровню кадров. Как вы их подбираете?

— Помимо общей квалификации и опыта большое значение имеет знание специфики региона и ментальности. Я часто бываю в других городах и вижу, что люди в разных регионах очень разные, поэтому не так просто настроиться на одну волну в общении с клиентом. В первую очередь, мы, конечно, растим людей внутри банка. Часто в сегмент private мы берем на младшие позиции сотрудников, которые раньше работали с кли-

ентами сегмента premium. Специалисты, которые приходят к нам из других банков, привлекает возможность строить карьеру в европейском банке. Кстати, сотрудники российских отделений в Европе — это наши банкиры из России. Поэтому при желании у сотрудников Росбанка есть возможность продолжить работу за рубежом. Добавлю, что европейцам очень интересны российские клиенты, поэтому и спрос на специалистов из России всегда довольно высок.

— Сейчас банковский сектор движется в сторону развития сервисов дистанционного обслуживания. Однако в private banking первостепенное значение имеет уровень личного доверия между клиентом и менеджером. Как вы строите работу с такими клиентами?

— Конечно, диджитализация — это ключевое направление развития банковского сектора в целом, а также одно из центральных направлений инвестиционной политики

и развития Росбанка. Дистанционное банковское обслуживание удобно, экономит время и клиента, и банка. Однако специфика private banking заключается в том, что, несмотря на все достижения диджитализации, когда речь идет о принятии решений, касающихся крупного капитала, у бизнесмена всегда есть потребность общаться с представителями банка лично. Качество работы менеджера является определяющим фактором. Конечно, цифровые сервисы позволяют нашим клиентам сохранить время при осуществлении рутинных банковских процедур, совершении платежей, переводов и т.д., но при построении инвестиционной стратегии для клиента, формировании портфеля, в целом — обсуждении ситуации на рынке, — определяющую роль играет личное общение. Для этого мы и создали у себя особое пространство, в котором было бы комфортно проводить встречи. Менеджер private banking — это не просто банкир, со временем наши специалисты становятся частью жизни клиента, взаимодействуют не только с ним, но и с членами его семьи. Необходимо четко знать, чем живет этот человек. Это уже больше, чем бизнес.