

«ВО ВРЕМЕНА НЕСТАБИЛЬНОСТИ КЛИЕНТЫ ПРЕДПОЧИТАЮТ НАДЕЖНОСТЬ»



ПРЕДОСТАВЛЕНО СБЕРПЕРВЫМ

По итогам года СберПервый ожидает нарастить клиентскую базу на 10%. О том, какое влияние на бизнес оказала пандемия, о цифровизации продуктов и услуг, а также о роли регионов в интервью «Деньгам» рассказала руководитель премиальной сети СберПервый Мария Поденко.

гает нам, как СберПервому. Нужно также понимать, что состоятельные клиенты выбирают для своих целей два-четыре банка. И борьба идет за то, чтобы стать банком первого выбора. Для этого мы постоянно анализируем, какие условия и продукты предлагают конкуренты, как они используют информационные технологии, какие офисы для состоятельных клиентов открывают, и стараемся делать их лучше. Но самое главное — мы очень внимательно относимся к запросам клиентов, знаем их стиль жизни и стараемся максимально удовлетворить их пожелания.

Я не могу назвать западные банки конкурентами, скорее старшими братьями, у которых есть чему поучиться. Крупнейшие мировые инвестбанки далеко ушли вперед, у них более мощная аналитика, развитые инструменты, вовлеченность людей в процесс, но они намного дольше и существует. А в плане технологичности daily banking, то тут, наверное, им стоит у нас поучиться.

— Превращение Сбербанка в глобальную экосистему отражается как-то на работе с состоятельными клиентами?

— Этот процесс дает нам еще больший толчок для развития, запуска проектов и привлечения новых партнеров, так как клиенты активно пользуются продуктами экосистемы Сбера. СберПервый, со своей стороны, помимо общедоступных предложений экосистемы уже давно предлагает состоятельным клиентам эксклюзивные продукты, которые отвечают именно их запросам. Например, повышенный интерес клиентов к фондовому рынку и рост открытия брокерских счетов за последний год привели к тому, что в Академии Первых мы запустили образовательный курс, направленный на повышение финансовой грамотности. На интенсивах эксперты подробно рассказывают о методах инвестирования, как выбрать надежные бумаги и подобрать подходящую стратегию. Три года назад мы создали уникальный Клуб Первых, который сегодня является самым крупным бизнес-сообществом в России. В клубе наши клиенты находят новых партнеров, обмениваются идеями, создают новые проекты. Мы стараемся создать единое пространство возможностей и услуг, отвечающее всем запросам и интересам клиентов СберПервого ●



ого вы относите к клиентам СберПервого? Как выглядит средний клиент?

— Клиенты СберПервого — это топ-менеджеры, собственники бизнеса и рантье, средний возраст которых 50 лет. Они открыты для всего нового, готовы рисковать, получать максимум полезной информации, общаться с профессионалами из других сфер и заниматься саморазвитием. Мы даем им возможность приумножить капитал благодаря постоянному расширению продуктовой линейки, создаем проекты для личностного и профессионального роста, предлагаем эксклюзивные услуги и продукты, чтобы сделать жизнь клиентов максимально комфортной и интересной.

Общее количество клиентов — 86 тыс. Входной порог в СберПервый — от 15 млн руб. в Москве, от 5 млн руб. в регионах.

— Нынешний год будет непростым для банковской отрасли. Как складывается ситуация с привлечением клиентов?

— На текущий момент мы полностью выполняем все свои планы, в том числе и планы по привлечению клиентов. Была незначительная просадка во втором квартале в период самоизоляции, но уже в начале третьего ситуация полностью исправилась за счет отложенного спроса. Ожидаем, что в 2020 году наша клиентская база вырастет на 10%.

— Благодаря каким решениям удается достигать таких хороших результатов?

— Важную роль играет повышение доступности сервисов и продуктов в дистанционных каналах. Все наши инвестиционные продукты, а с третьего квартала и страховые, можно приобрести в цифре. Клиентам также стало доступно увеличение дневного лимита переводов до 10 млн руб. с подтверждением по биометрии в мобильном приложении, появилась возможность дистанционного продления сейфовой ячейки и даже дистанционного подбора инвестиционных продуктов совместно с клиентским менеджером.

С помощью сервиса дистанционного совершения операций наши менеджеры быстро и надежно решали возникающие у клиентов вопросы. Сейчас 99% всех операций клиенты совершают дистанционно, а в офис приходят в основном для операций с наличными, посещения сейфовых ячеек и для консультации по инвестиционному портфелю с клиентским менеджером.

— Вы активно привлекаете клиентов не только в Москве, но и в регионах. Какая часть бизнеса находится за пределами столицы?

— На региональную сеть приходится 80% клиентов и 66% портфеля. СберПервый представлен в 106 городах России, и мы единственная сеть, предоставляющая премиальный сервис для состоятельных клиентов на такой обширной территории. Это позволяет нам постоянно увеличивать свою долю рынка.

— Если в регионах такие услуги в новинку, то в Москве у каждого уважаемого банка есть данное направление. Как в таких условиях оставаться конкурентоспособным? С кем конкуренция жестче — с российскими банками или западными?

— Конкуренция происходит в основном с российскими банками. Но, как известно, во времена нестабильности, как в случае с пандемией COVID-19, клиенты предпочитают надежность. В этом отношении Сбербанк всегда был лидером, что, безусловно, помо-