«МЫ СОЗДАЛИ КЛУБ ПЕРВЫХ ДЛЯ САМЫХ ПРОГРЕССИВНЫХ БИЗНЕСМЕНОВ СТРАНЫ»

ФОТО ПРЕДОСТАВЛЕНО СБЕРПЕРВЫМ

Руководитель премиальной сети СберПервый **Мария Поденко** рассказала «Деньгам» о диджитализации банковских услуг, создании первого объединения бизнесменов в России на базе банка — Клуба Первых, а также о том, почему руководителю необходимо принимать участие от и до в процессе создания нового продукта.

В развитии бизнеса, как и раньше, следуете в первую очередь за глобальными трендами или в каких-то направлениях уже можете опережать?

— Создание экосистемы Сбера, безусловно, отвечает глобальным трендам. Благодаря экосистеме клиенты получают доступ к огромному набору полезных и выгодных сервисов, с которыми их жизнь становится комфортнее.

В плане цифровизации и удобства daily banking мы опережаем большинство традиционных банков. И вот что удивительно: оказалось, что клиенты именно нашего сегмента активнее всего пользуются онлайн-сервисами. Даже самые консервативные из них легко перешли в диджитал и практически все операции совершают в СберБанк Онлайн. Вынужденная самоизоляция усилила эту тенденцию, и мы, со своей стороны, оперативно добавляли функционал в приложение, помогая клиентам провести операции удаленно, без необходимости приезжать в офис. Например, в этом году клиентам стало доступно увеличение лимитов в мобильном приложении с биометрическим подтверждением до 10 млн руб. Такое нововведение, использование биометрии для переводов, усилило защиту от мошеннических атак.

ФОТО ПРЕДОСТАВЛЕНО СБЕРПЕРВЫМ

Еще один важный мировой тренд, который только начинает развиваться в России,— это создание бизнес-сообществ, которое объединяет людей, стремящихся получить новый опыт, поделиться идеями, обменяться контактами, чтобы вместе достигать большего в бизнесе и жизни. Три года назад мы первыми в России создали подобное объединение — Клуб Первых, закрытое сообщество для самых прогрессивных бизнесменов страны, в которое сегодня входит уже более 350 руководителей и владельцев среднего и крупного бизнеса.

— Можно ли оценить эффективность созданных бизнес-сообществ? Как много клиентов нашли для себя партнеров на ваших встречах?

— Наши клиенты всегда отмечают, насколько для них важен обмен опытом и лучшими практиками с коллегами из разных сфер бизнеса. Для этого мы создали несколько форматов встреч в клубе. Например, Отраслевой форум — здесь встречаются резиденты из одной сферы, это могут быть нефтяная и газовая добыча, IT, строительство, торговля, медицина/фармацевтика. На форуме они обсуждают новые тренды, делятся мнениями и экспертизой, совместно находят решения стратегических и операционных бизнес-вопросов. Другой формат — это День проектов, встреча для привлечения инвестиций, создания бизнес-партнерств, поиска административного ресурса и анализа своей бизнес-идеи. Если перед участником стоит острый вопрос, он в формате «красной кнопки» может собрать Рабочую группу и коллегиально найти правильное решение или инвестиции. Главное, что находят члены клуба, лежит за пределами стандартных KPI. Обмен опытом (в формате peer-to-peer), поддержка единомышленников, мотивация — те параметры, которые сложно измерить, но за которыми все больше бизнесменов каждый год приходят к нам в клуб. Банк для них становится полноценным партнером, предоставляющим не только финансовые услуги.

— Прежде чем запустить какой-то новый сервис, вы сами тестируете его или нет? Что будет, если вам что-то не понравится?

— Я сама являюсь клиентом СберПервого и уже более десяти лет работаю с премиальными клиентами, поэтому хорошо понимаю, какие услуги и сервисы им необходимы. Я включаюсь в работу над запуском нового продукта уже на этапе разработки концепции, сама обязательно тестирую все демоверсии. К тестам мы также привлекаем наших клиентов, потому что новый продукт должен нравиться не только мне и команде, но и конечному потребителю.

— Насколько линейка продуктов и сервисов удовлетворяет всем потребностям ваших клиентов? Стоит ждать дальнейшего ее расширения за счет чего?

— Наша продуктовая линейка довольно широкая, мы предлагаем более 5 тыс. продуктов, которые могут удовлетворить разные потребности клиентов. Основная задача — не только ее расширять, но и сделать максимально удобной в использовании. Для этого мы систематизируем продукты по степени риска, целям, горизонту инвестиций.

У нас есть решения для клиентов с четкими инвестиционными целями на определенный срок: это могут быть как структурные продукты, так и стратегии доверительного управления target date, которые мы вместе со «Сбер Управление активами» первыми в России запустили в этом году. Для искушенных клиентов также совместно с управляющей компанией мы запустили первый хедж-фонд. Для более опытных инвесторов мы дорабатываем линейку тарифов на брокерском обслуживании и готовим уникальную систему, генерирующую индивидуальные инвестиционные рекомендации. Современные инструменты подбора инвестиционных продуктов позволяют нам найти решение практически на любой запрос клиента ●

ТЕКСТ **Василий Синяев**
ФОТО **предоставлены СберПервым**