

КАК КРЕАТИВНО ПОЗДРАВИТЬ КЛИЕНТОВ С НОВЫМ ГОДОМ

В итоговом интервью «Деньгам» руководитель премиальной сети СберПервый Мария Поденко рассказала о планах по росту бизнеса на 2021 год, об актуальных темах, которые будут обсуждаться в рамках Клуба Первых и Академии Первых, а также о том, как в пандемию можно поздравить клиентов с Новым годом.



Расскажите о планах по росту бизнеса на 2021 год.

— Сегодня СберПервый представляет собой самую крупную премиальную сеть в России. Мы не хотим останавливаться на достигнутом и намерены охватить потенциальную аудиторию в любой точке страны. Это возможно сделать, создав лучший премиальный цифровой сервис, над чем мы сейчас активно работаем. В следующем году появится возможность, просто нажав кнопку в мобильном приложении СберБанк Онлайн, стать клиентом СберПервого. Согласно нашим прогнозам на 2021 год, количество клиентов увеличится на 15%, до отметки 100 тыс., а суммарный объем активов приблизится к 4 трлн руб.

— Стоит ждать дальнейшего перетока сбережений клиентов на фондовый рынок?

— При текущем уровне ставок рост интереса к фондовому рынку неизбежен, поэтому делаем акцент на качестве управления клиентским портфелем и развитии инвестиционно-консультирования. В будущем году планируем запуск новых инструментов для подбора продуктов согласно целям клиентов и для выдачи индивидуальных инвестиционных рекомендаций как в офисе с применением технологии screensharing, так и дистанционно. Согласно планам в 2021 году клиенты на 20% больше будут вкладывать в инвестиционные продукты, чем в 2020-м. В итоге доля таких вложений в портфелях может достигнуть 45–50% вместо текущих 38%.

— Насколько вы сами активно пользуетесь инвестиционными продуктами?

— Я тоже увеличиваю долю инвестиций в своих сбережениях. При этом инвестиционные решения принимаю, опираясь на так называемый top-down-анализ. Сначала изучаю текущее состояние экономики региона, в который хочу войти, затем смотрю сектора, которые чаще всего оказываются бенефициарами текущего экономического цикла. Финальный этап — выбор инвестиционных продуктов. В основном отдаю предпочтение индексным биржевым фондам. Пропорции фондов подбираются таким образом, чтобы итоговый уровень риска был для меня комфортным.

— Приближается Новый год, чувствуются какие-то изменения в настроении и тратах клиентов по сравнению с предыдущими годами?

— Как я не раз уже отмечала, у наших клиентов сформировался иммунитет к кризисам, поэтому резких изменений в их поведении и настроении в этом году мы не наблюдали. В 2020 году траты клиентов снизились в среднем на 13% по сравнению с 2019 годом. Но год был неоднородным, в первом квартале мы отмечали рост расходов на 7%, во втором квартале было резкое падение — на 46%, в третьем снижение составило только 7%. Если же смотреть по категориям трат в четвертом квартале, то сильное падение заметно в категориях «туризм и отдых», которые упали почти на 50%. Вместе с тем клиенты на 32% больше потратили на товары для дома, на 18% увеличились расходы в категориях «супермаркет» и «здоровье». Это говорит о том, что, несмотря на вторую волну пандемии, всем нам уже очень хочется праздника, купить подарки, украсить квартиру к Новому году.

— Какие актуальные темы будете затрагивать в будущем году в Клубе Первых и на программах Академии Первых?

— Недавно завершилась наша новая программа в онлайн-формате «Как системно приумножать капитал, стать рантье и жить на пассивный доход». Программа охватывает базовые классы активов и призвана помочь клиентам разобраться в том, как устроены финансовые рынки, куда вкладывать деньги, как грамотно управлять своими активами. В процессе обучения многие ее участники ребалансировали свои портфели, добавляли новые инструменты. В итоге мы получили большое количество положительных отзывов, поэтому продолжим эту программу в следующем году, дополнив новыми модулями.

На следующий год в Клубе Первых и Академии Первых мы запланировали мероприятия и проекты, связанные с довольно новыми для России, но очень востребованными



ФОТО ПРЕДОСТАВЛЕНО СБЕРПЕРВЫМ

темами: структуризация благосостояния, передача бизнеса и опыта следующим поколениям, юридические и психологические аспекты преемственности, различия представлений разных поколений о деньгах.

— Как в этом году будете поздравлять клиентов с Новым годом?

— Каждый год мы устраивали новогодний прием для наших клиентов, стараясь их удивлять, дарить незабываемый опыт и впечатления. Сложившаяся ситуация этого года поставила нас в определенные рамки, но не смогла ограничить нашу фантазию и желание порадовать клиентов чем-то необычным и новым. Согласимся, что все, что с нами происходило в этом году, — это некий сюрреализм, непонимание происходящего, ожидание чего-то нового, догадки и домыслы. При этом сюр всегда наполнен смыслами, аллюзиями и парадоксами. Именно таким и получился наш масштабный новогодний проект-поздравление.

Кто может наиболее глубоко осмыслить и правдиво выразить происходящее? Художник через свое произведение. Поэтому мы пригласили Павла Пепперштейна, известного российского художника-концептуалиста, создать специально для наших клиентов художественную работу — сюрреалистичную новогоднюю открытку, которую клиент сможет кастомизировать под себя, а именно добавить в нее нужный текст, поменять цвет и разослать друзьям и близким. Еще одним сюрпризом для клиентов станет перформанс-концерт с участием селебрити: на сюрреалистическую онлайн-вечеринку, проходящую в лесной чаще, клиенты попадут вместе с Викторией Толстого-Гановой, Анной Чиповской, Манижей, Николаем Усковым и Максимом Виторганом. Остались буквально считанные дни до премьеры ●