«МЫ СТРОИМ СВОЮ БИЗНЕС-ФИЛОСОФИЮ НА ОСНОВЕ КОМПЛЕКСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СЕМЕЙ НАШИХ КЛИЕНТОВ»

Состоятельный сегмент банковского рынка в этом году продолжил восстанавливаться и перестраиваться к работе в новых экономических условиях. Это стало возможным благодаря гибкому реагированию на меняющуюся ситуацию и своевременному замещению ушедших с российского рынка иностранных финансовых инструментов и сервисов. Подробности — в беседе с директором VIP-офиса ВТБ в Ростовской области Наталией Носовой.

— Как вы оцениваете работу регионального подразделения Private Banking в этом году?

— По состоянию на конец ноября наш портфель под управлением превысил 105 млрд рублей. Количество VIP-клиентов за этот период увеличилось на 13%. Безусловно, для нас текущий год был гораздо легче 2022-го с точки зрения замещения ушедших с рынка сервисов и продуктов. Здесь также была важна и профессиональная работа команды. Мы стремимся многие события предвидеть на несколько шагов вперед. Спокойно встречаем мировые новости и реакцию на них рынка ценных бумаг и наших клиентов.

— Все ли вам удалось сделать из запланированного?

— Мы проделали большую работу. Например, предоставили нашим клиентам возможность участвовать в замещении ушедших с рынка зарубежных финансовых инструментов, предоставили доступ к онлайн-банку со всех мобильных устройств и возможность оплаты телефоном при помощи стикеров, восстановили доступы в бизнес-залы, обеспечили клиентов картами с выгодной программой лояльности, а также помогли оформить карты дружественных банков для поездок за границу. По итогам этого года мы прогнозируем, что наш портфель под управлением вырастет на 20 млрд рублей.

— Какие тренды на рынке управления крупными активами частных клиентов вы можете выделить?

— Рынок не стоит на месте. В текущей экономической реальности при принятии решения инвесторы должны учитывать множество факторов — инфляцию, постоянное изменение процентной ставки Банка России, риторику мировых центральных банков, геополитическую ситуацию, изменения в законодательстве в части инфраструктуры фондового рынка и многое другое. Все это привело к сокращению инвестиционного горизонта с пяти лет до года или максимум двух лет.

Из-за потери доверия к западной инфраструктуре значительно вырос интерес к российскому фондовому рынку. Остается актуальной тема сохранения и приумножения капитала в условиях нарастающей инфляции. И здесь наши управляющие предоставляют ряд выгодных инструментов: инвестиционное консультирование, доверительное управление акциями, облигациями и замещенными облигациями, возможность инвестирования в дружественной валюте.

Рынок крупного частного капитала предъявляет повышенные требования к качеству управления активами. Значительно выросло количество клиентов, которые хотят сами разбираться в рынке ценных бумаг, и мы всегда готовы им в этом помогать. Неизменно то, что клиенты приходят к нам за инвестиционной экспертизой.

— Как меняется аудитория Private Banking? Кто сейчас становится вашим клиентом?

— Мы наблюдаем интересную тенденцию. Если раньше среди наших клиентов были в основном главы семей — создатели бизнеса, то сейчас, спустя 12 лет работы VIP-офиса, к нам присоединились их дети и внуки. В сферах деятельности заметен переход из торговли, которая преобладала в нашем купеческом регионе, к другим отраслям. Большую часть новых клиентов в возрасте 30+ составляют IT-специалисты и топ-менеджеры местных и федеральных компаний. У молодого поколения растет интерес и к сельскому хозяйству. Но, несмотря на возраст, пол и сферы бизнеса, все наши клиенты — талантливые, образованные, успешные люди, способные быстро адаптироваться к изменениям, впитывать новую информацию.

Последние годы научили многих быть более гибкими, ориентироваться в информационном потоке, не теряя заданного курса. И ВТБ находит новые возможности для приумножения и надежной работы активов для всех клиентов. Например, у нас есть решения для адресной передачи бизнеса и обучения наследников совместно с ведущими вузами РФ. Сегодня клиенты хотят, чтобы банковские продукты были такими же динамичными, как и текущая ситуация.

— Насколько высокий порог входа в ваш Private Banking?

— За 12 лет порог входа не изменился: в обслуживании VIP-клиентов мы ориентируемся на портфель от 30 млн рублей. Это могут быть как классические депозиты, так и ценные бумаги, страховые продукты. Такая стратегия позволяет нам предоставлять уникальный сервис и индивидуальный подход. Хочу отметить, что средний портфель на одного клиента в VIP-офисе ВТБ в Ростовской области составляет сегодня 70 млн рублей.

— Какие привилегии для VIP-клиентов вам удалось сохранить?

— Несмотря на другую реальность, мы сохранили для клиентов целый ряд привилегий и предложили новые решения, чтобы они оставались в тренде. Хочу выделить обновленный пакет обслуживания с актуальными опциями. Так, «Телемедицина» и «Второе медицинское мнение» позволяют клиенту и двум членам его семьи получить круглосуточный доступ к квалифицированной помощи от специалистов клиник высочайшего уровня. Сервис «Онкострахование» распространяется на страхование супругов и несовершеннолетних детей от первично диагностированных заболеваний. Опция «Чекап» включает комплексное обследование в ведущих клиниках РФ. Премиум-клиентам также доступны более 250 бизнес-залов в аэропортах в России и за рубежом, а также железнодорожных вокзалов. Это актуально для Дона и других регионов, лишенных авиасообщения.

— Какие еще нефинансовые сервисы вы развиваете?

— Традиционно мы предлагаем клиентам налоговое и юридическое сопровождение, альтернативные инвестиции и услугу Lifestyle management. Геополитическая ситуация в мире позволила ВТБ Private Banking расширить границы нефинансовых сервисов внутри страны. Вырос спрос на недвижимость в Москве: только в третьем квартале 2023 года заключено более 20 сделок по покупке жилых и коммерческих помещений в столице. Не оставили в стороне организацию досуга и отдыха. Например, предлагаем такие эксклюзивные варианты — экспедиционные туры на Северный полюс и в Антарктиду. Бурно развивается дисконтная программа. Все больше премиальных компаний предоставляют скидки VIP-клиентам ВТБ.

— Private Banking предлагают и другие банки России. В чем ваши преимущества?

— В своей бизнес-философии мы отталкиваемся от комплексного обслуживания семьи клиента. Безусловно, у нас есть и выделенный офис с большой парковкой в «тихом центре», и условия для клиентов выгоднее, чем в других сегментах ВТБ. Каждый клиент, как и его семья, получает возможность решать повседневные задачи с помощью квалифицированных менеджеров. Они всегда предоставят необходимую экспертизу и найдут решение по каждому запросу, будь то инвестиционный продукт, поиск эксклюзивного подарка, покупка недвижимости в России или за границей. Важнейший аспект — команда сотрудников. Она не меняется с момента открытия офиса в 2011 году. Клиенты работают со своим менеджером много лет подряд.

— Какие цели и задачи стоят перед вами на 2024 год?

Наша основная задача — доступ клиентов к банковским продуктам и финансовой экспертизе высокого уровня. Мы постоянно работаем над совершенствованием наших продуктов и процессов. В 2024 году будем расширять партнерские программы, в том числе и региональные, в рамках которых VIP-клиенты Банка ВТБ (ПАО) смогут получить максимальные скидки за оплату товаров и услуг.

Реклама 16+