

НЕДЕТСКИЕ ПЕРСПЕКТИВЫ ПРЕМИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ



АО «Райффайзенбанк»

Каким должен быть Premium banking? Каких сервисов не хватает состоятельным нижегородцам? Как банковские продукты для детей влияют на уровень финансовой грамотности молодого поколения? Эти вопросы с руководителем УК «Базис Групп» (рестораны «Экспедиция. Северная кухня» и «Миндаль» в Нижнем Новгороде) Ольгой ЕЖОВОЙ обсуждает директор регионального центра «Волжский» Райффайзенбанка Александр ГРИЦАЙ.



Состоятельные люди, которые, как правило, точно знают, чего хотят, ждут от банковского сервиса особого отношения и высокого качества услуг.

Александр Грицай: Мы много лет работаем с обеспеченными клиентами, используя не только практики, наработанные в России, но и европейский опыт группы Raiffeisen. Поэтому уверенно могу сказать, что ключевую роль в создании комфортных условий для премиальных клиентов играют персональные менеджеры, компетенция и профессионализму которых необходимо уделять особое внимание. Мы вкладываем серьезные средства в обучение сотрудников, в частности, в развитие их коммуникативных качеств. Общение с клиентом – один из важнейших элементов Premium banking. Некоторые финансовые продукты, которые интересны состоятельным клиентам, достаточно специфичны и без «живого» доверительного общения увидеть объективную картину практически невозможно. Поэтому для составления эффективной стратегии, особенно с применением различных инвестиционных программ, банк должен понимать, что нужно клиенту и какую степень риска он готов принять на себя как инвестор.

Особую ценность для таких клиентов представляет время. Консьерж-служба позволяет получать необходимые услуги без лишних временных затрат. Я сам проверяю качество банковского сервиса. Не так давно мне нужно было забронировать столик в одном из ресторанов Лиссабона: достаточно было написать в консьерж-службу и больше об этом не беспокоиться.

Ольга Ежова: Да, для меня время является наиболее критичным фактором: передо мной стоит множество задач, я очень мало отдыхаю, а все дополнительно возникающие вопросы решаются только за счет сокращения времени на сон. И мне никаких денег не жалко, чтобы получить дополнительные часы, которые я могу инвестировать в бизнес. Поэтому в решении финансовых вопросов как нельзя кстати при-

ходит оперативность и внимание персонального банковского менеджера. Благодаря ему часто удается получить и подписать документы буквально на ходу. Именно это мне представляется главным преимуществом премиального банковского обслуживания.

А.Г.: Банк всегда старается идти навстречу клиенту Premium banking. Если есть необходимость настроить стандартный продукт под конкретного человека, мы готовы подойти к вопросу исходя из индивидуальных пожеланий и по возможности скорректировать условия предоставления услуг.

В этом году банк запустил новый пакет услуг премиум-банкинга, в котором можно выбрать более ста способов бесплатного обслуживания, а раньше их было только два. При этом все привилегии обслуживания сохранились, в частности, Priority Pass. Клиенты банка, которые обслуживаются по премиальным программам, со своими спутниками по-прежнему могут свободно проходить в бизнес залы тысячи аэропортов по всему миру. Отдельный интерес представляют и программы финансовой защиты: мы предлагаем как классические страховые продукты, так и нестандартные инструменты.

О.Е.: Надо сказать, у банка действительно много различных «фишек». Когда я получила премиальную зарплатную карту во время проектной работы в Самаре, то не пользовалась всеми ее возможностями. Но теперь все изменилось, и я использую почти все продукты. Из последнего: подключила накопительную страховку на обучение ребенка. Кроме того, мы думаем о том, чтобы перевести обслуживание нашего бизнеса в Райффайзенбанк.

Об обратной связи

О.Е.: Обратная связь от клиентов всегда важна. В ресторане «Экспедиция. Северная кухня» на каждом столе лежат блокноты для пожеланий. Гости придумали много интересного, и мы приняли их идеи на вооружение. Например, издали фирменные календари для

посетителей, убрали сетку, которая загромождала вид на Кремль. Гости предлагают нам варианты новых блюд, рисуют в блокнотах картины, пишут стихи. Ради такой обратной связи хочется работать. Поэтому я тоже даю обратную связь банку. Однажды консьерж-служба не смогла справиться с нетипичной задачей: супруг, находясь за границей, попросил заказать букет цветов, но в итоге был вынужден заниматься этим самостоятельно, поэтому мы перестали пользоваться этим сервисом. Потом нам сообщили, что на основании отзыва банк внес существенные изменения.

А.Г.: Мы постоянно анализируем полученную от клиентов информацию и улучшаем сервисы. Так и должно быть: если не вносить изменения в процесс, потеряешь клиентов. Новый консьерж-сервис стал намного функциональнее и удобнее даже с точки зрения интерфейса. Вообще я считаю, что никогда нельзя останавливаться на достигнутом. Банк – это не только партнер, но и советник и даже отчасти наставник, который знакомит клиента с новыми финансовыми возможностями и помогает сохранить и приумножить средства. Мы должны соответствовать ожиданиям клиентов и оправдывать оказанное нам доверие.

О семейном и детском банкинге

А.Г.: Недавно мы представили новую концепцию оказания услуг – семейный бантинг. Она подразумевает возможность пользоваться финансовыми инструментами вместе с близкими людьми в рамках одного или нескольких счетов. Для состоятельных клиентов это имеет особое значение: напрямую из своего личного кабинета в онлайн-банке можно открыть членам семьи или, например, ассистенту, полнофункциональный доступ к любому банковскому продукту. Не нужно посещать отделение, составлять доверенность. За границей семейные счета – обычная практика, в России мы первые и пока единственные, кто предлагает такой сервис.

Первым шагом в реализации этой концепции стали детские продукты: уникальное мобильное приложение и дебетовая карта, управлять которой родители могут онлайн. Очень полезная функция – установка суточных лимитов на снятие и платежи. Я недавно открыл карту младшему сыну и ввел лимит 200 рублей в день, установил нужные настройки и смс-оповещения о расходах прямо с мобильного телефона – действительно удобно и быстро.

О.Е.: У моей дочери есть карта вашего банка – это был подарок на 14-летие. И хотя сумма на ней была невелика, для нее это был настоящий праздник. Она с гордостью говорит всем об этом, для нее это элемент престижа. Пока я просто при необходимости перевожу ей деньги на карту, но думаю, мы воспользуемся дополнительными возможностями: мне нравится идея дневного лимита расходов, о которой рассказал Александр. На мой взгляд, это очень удачная находка. Особенно это актуально в поездках. Наличные деньги – неудобно и небезопасно, а карта с лимитом станет хорошим платежным инструментом. По моему мнению, с картой дети получают своего рода практические уроки по финансовой грамотности, что способствует развитию культуры потребления. Например, моя дочь летом работала и зарплату попросила перевести именно на карту. Ей так удобнее. Она уже знает цену деньгам, поэтому не только тратит, но и ставит перед собой накопительные цели.

А.Г.: Полностью согласен. Как отец я считаю, что финансовое воспитание должно начинаться со школы. Дети быстрее все схватывают, им проще адаптироваться к новым технологиям, поэтому лучше обучать их сейчас. Для достижения лучшего результата нужно только выбирать популярные у них каналы коммуникации, а также обеспечить продуктам дружелюбный и удобный интерфейс. С точки зрения банка, детские продукты – важный элемент повышения узнаваемости бренда и формирование лояльного отношения к нему. Молодое поколение – это движущая сила любого времени, и мы хотим, чтобы они знали о нас.