

# Review Восточный экономический форум

## «Клиенты будут пользоваться нашим приложением каждый день, как прогнозом погоды или календарем»

Активная цифровизация экономики затронула и инвестиционную сферу. Управляющие и брокерские компании внедряют новые технологии как для привлечения новых клиентов, так и для дальнейшего обслуживания. О новых продуктах и возможностях, которые появились у инвесторов, рассказал главный исполнительный директор (CEO) «ВТБ Капитал Инвестиции»

**Владимир Потапов.**

— интервью —

— В текущем году в Группе ВТБ произошли серьезные изменения, касающиеся блока управления инвестициями. Расскажите об основных результатах, чего удалось достичь за восемь месяцев?

— Начало 2018 года стало важным этапом интеграции объединенного бизнеса «ВТБ Капитал Инвестиции». Перед нами стояли большие задачи, которые требовали быстрой реализации. Главная — создание единого центра инвестиционной экспертизы Группы ВТБ, предоставляющего полный комплекс инвестиционных услуг для самого широкого круга клиентов без посещения офиса. Основной фокус — на качественном сервисе. Такая модель позволяет строить долгосрочные отношения с клиентами, учитывая их интересы и предлагая самый актуальный и качественный продукт, отвечающий всем их требованиям. Чтобы добиться такого симбиоза, с начала года в нашей команде произошли большие изменения. Под каждое направление мы собрали самых сильных профессионалов отрасли. В частности, укрепили состав продуктовых специалистов, клиентский блок, маркетологов, направление IT и диджитал. Все они дополнили нашу команду профессионалов, чтобы помочь перевести сложный язык фондового рынка на понятный для каждого инвестора, усовершенствовать клиентские сервисы, улучшить существующие продукты и разработать новые. Уже сейчас заметен серьезный результат от проделанной работы: дальнейший рост качества продуктов, новые сервисы, новый уровень взаимодействия с сетью дистрибуции. Благодаря всему этому и благоприятной конъюнктуре с начала года суммарные клиентские активы под нашим управлением выросли более чем на 30% и превысили 1,3 трлн руб.

— «ВТБ Капитал Управлением активами» занимает лидирующие позиции по привлечению. Как вам удалось достичь таких высоких результатов?

— Помимо улучшения наших продуктов важную роль, как я уже сказал, сыграла благоприятная конъюнктура. На смену одним макроэкономическим факторам, таким как уменьшение ставок по депозитам, приходят другие: снижение транзакционных и психологических барьеров. Объясню подробнее. Во-первых, клиентам становится проще и дешевле инвестировать: сокращаются накладные расходы в виде комиссий, потраченного времени и налогов, ведь доход от ряда инвестиционных продуктов теперь не облагается налогом, как и по депозитам. Во-вторых, меняется психология людей: клиенты лучше понимают, что такое инвестиции, растет их финансовая грамотность. Инвестирование становится привычным и даже в каком-то смысле модным делом.

Поскольку инвесторы по своей природе в основном консервативны, паевые инвестиционные фонды облигаций (ПИФы) как наиболее простой и понятный способ диверсификации сбережений стали для многих инвесторов альтернативой вкладам и первым этапом знакомства нашей аудитории с фондовым рынком.

Важную роль в достижении серьезных результатов по привлечению активов клиентов сыграл и размер доходности, которую демонстрировали наши фонды. Флагманские продукты показывают стабильно высокие, а зачастую лучшие результаты в своей категории в сравнении с остальными фондами российского рынка. Этот показатель для розничных инвесторов остается одним из ключевых при выборе управляющей компании. Для упрощения покупки ПИФов мы вывели их на Московскую биржу. Котировки поддерживает маркет-мейкер, что означает, что у клиента в любой день есть возможность купить или продать наши фонды на бирже.

Стоит отметить, что в целом по управляющей компании сумма клиентских активов с начала года превысила 717 млрд руб., рост составил более 21%.

Весной 2018 года мы запустили единое инвестиционное приложение «ВТБ Мои инвестиции», которое содержит все продукты: брокерские здесь уже доступны, продукты управляющей компании появятся в ближайшее время. Приложение позволяет видеть свои сбережения, принимать инвестиционные решения, просматривать котировки, аналитику и новости, выбирать модельные портфели. И, что самое главное, все это сосредоточено в одном приложении. Сервисы аналитики и инвестиционных рекомендаций доступны всем его пользователям, никаких доплат за «красивый интерфейс» или уникальные рекомендации мы не берем. А ведь чем меньше издержки инвестора, тем автоматически выше финансовый результат совершенных инвестиций.

Если клиент хочет глубже погрузиться в инвестиции после первого опыта вложений в розничные ПИФы или торговать самостоятельно, он может стать клиентом брокерского обслуживания. Мы наблюдаем тенденцию роста клиентских активов и по этому

направлению. С начала года розничный бизнес вырос более чем на четверть, привлечено свыше 110 млрд руб. клиентских активов. Сегмент институциональных клиентов на брокерском обслуживании увеличился более чем на 60% с начала года и достиг 460 млрд руб. Я думаю, это только начало, так как со значительным упрощением открытия брокерского счета (в том числе через цифровые каналы) приток клиентов только ускорится.

В настоящее время мы ведем переговоры с новыми партнерами по продвижению наших услуг. Например, в планах до конца года представить продукты управляющей компании и брокерские продукты в линейке Почта-банка, который будет предлагать их клиентам через свой маркетплейс.

— А что на сегодня является основным каналом продаж розничных продуктов?

— По-прежнему доминирующую долю занимает традиционный канал продаж — банк. На него приходится более 80% привлечений в розничные ПИФы. На диджитал-каналы — до 20% (в зависимости от периода), что является для нас значительным показателем, ведь наши онлайн-сервисы были запущены относительно недавно. Мы прогнозируем, что со временем эта величина будет только расти.

— Какое влияние на популяризацию инвестиционных продуктов оказала массовая диджитализация, наблюдающаяся в отрасли?

— Диджитализация и развитие цифровых продуктов, безусловно, повлияли на рост интереса клиентов к инвестиционным услугам. Они стали более понятными, доступными и удобными. Если посмотреть на статистику Московской биржи, в 2015 году было 1,4 млн зарегистрированных брокерских счетов, в первом полугодии 2018 года — уже 2,3 млн, то есть рост на 64%. За последние три года практически все крупные инвестиционные компании представили новые веб- и мобильные приложения, ориентированные на непрофессиональных инвесторов. Это позволило привлечь совершенно новую аудиторию и обслуживать клиентов с меньшим средним чеком. Затраты времени на одного клиента значительно снизились и будут сокращаться по мере автоматизации, оптимизации внутренних процессов и повышения качества интерфейсов.

— Расскажите подробнее о своем мобильном приложении «ВТБ Мои инвестиции». Как много клиентов пользуются приложением, какие функции наиболее популярны?

— Приложение было запущено в июне 2018 года. Это онлайн-платформа для управления инвестициями, объединяющая брокерские услуги и продукты управляющей компании. Сервис ориентирован на клиентов, самостоятельно управляющих своими инвестициями. Приложение находится в свободном доступе для установки на App Store и Google Play. За три месяца с момента запуска количество активных клиентов, которые хоть раз сделали операцию, превысило 16,5 тыс. человек, а общее число сделок достигло 100 тыс. Оборот через мобильное приложение уже превысил 100 млрд руб. И практически каждый день мы фиксируем увеличение количества пользователей. Уже можно сказать, что проект оправдал ожидания, а наша задача — активно его развивать и добавлять новые услуги.

«ВТБ Мои инвестиции» — универсальное приложение: оно не просто помогает совершать сделки как на биржевом, так и на внебиржевом рынке, но и дает важный массив актуальной аналитики от «ВТБ Капитала», которую мы специально переводим на русский язык и адаптируем под розничного клиента. Важной частью являются инвестиционные идеи: по акциям и облигациям, российским и иностранным. У пользователя есть возможность получить рекомендацию от лучших аналитиков. Можно отслеживать историю сделок и их результат отдельно по каждому классу активов и каждому счету. Простота использования и возможность мониторинга всех своих инвестиций круглогодично в онлайн-режиме из любой точки мира — это первое, на что мы ориентировались при создании приложения. Наша цель — довести качество пользования до такого уровня, чтобы приложение смогло заменить обращение к сотруднику банка.

— Чем ваше приложение отличается от остальных на российском рынке?

Паевой фонд	Управляющая компания	Тип фонда	Привлеченные средства (млрд руб.)
1 «ВТБ — Фонд Казначейский»	«ВТБ Капитал Управление активами»	облигации	17,32
2 «Рублевые облигации»	«Пенсионные накопления»	облигации	13,03
3 «Газпромбанк — Облигации плюс»	«Газпромбанк — Управление активами»	облигации	7,99
4 «Еврооблигации»	«Пенсионные накопления»	облигации	6,70
5 «Сбербанк — Фонд облигаций „Илья Муромец“»	«Сбербанк Управление Активами»	облигации	5,40
6 «РСХБ — Фонд облигаций»	«РСХБ Управление Активами»	облигации	4,87
7 «Альфа-Капитал Облигации плюс»	«Альфа-Капитал»	облигации	4,53
8 «Альфа-Капитал Технологии»	«Альфа-Капитал»	акции	3,38
9 «Сбербанк — Фонд перспективных облигаций»	«Сбербанк Управление Активами»	облигации	3,14
10 «Сбербанк — Глобальный интернет»	«Сбербанк Управление Активами»	акции	3,08



Главный исполнительный директор (CEO) «ВТБ Капитал Инвестиции» Владимир Потапов ожидает прихода на рынок РФ массового инвестора

— Во-первых, ни у кого нет единой платформы, где предлагаются все продукты управляющей и брокерской компании. На сегодняшний день на рынке преобладают моноприложения. Более того, некоторые из них привязаны только к одной биржевой секции рынка, а через наше приложение можно совершать сделки на биржевом и внебиржевом рынках.

Во-вторых, у пользователя есть уникальная возможность получить абсолютно бесплатную консультацию по своим активам от аналитиков «ВТБ Капитала», признанных аналитической командой номер один в России по итогам опроса Institutional Investor Emerging EMEA Research. Сам «ВТБ Капитал», кстати, стал лучшим инвестиционным банком на развивающихся рынках по версии Global Finance. Наши пользователи получают аналитику, которую готовят около 40 специалистов. Она подается в адаптированном формате с переводом на русский язык. Такую, уверен, нет ни у кого, даже с точки зрения ресурсов.

В-третьих, у нас есть уникальный рободвайзор — советник по инвестициям. Он помогает определить инвестиционный профиль клиента и подобрать инструменты для вложений.

Мы стараемся двигаться в ногу со временем — наше приложение наполнено различными ноу-хау. Например, у нас есть функция Face ID — подтверждение сделок по изображению лица владельца девайса, что также повышает безопасность сервиса. Огромное внимание уделяется разработке стиля приложения: приятному внешнему виду, подборке шрифтов, эргономике и быстродействию.

— Опешите, пожалуйста, пользователя вашего мобильного приложения.

— Если мы говорим о приложении «Мои инвестиции», здесь нет какого-то ярко выделяющегося класса клиентов, потому что оно удобно и полезно практически для всех: от молодого студента до клиента частного банка с десятками миллионов долларов на счете. Очевидно, что все хотят видеть свои активы в понятном формате в одном окне и иметь возможность получать актуальную для рынка информацию и советы, как эффективно распоряжаться своими накоплениями. Мы стараемся разрабатывать приложение так, чтобы оно было полезно всем категориям инвесторов. Многого решается за счет адаптации интерфейса и функций: приложение самостоятельно оценивает сегмент клиента, определяет его инвестиционные цели и показывает продукты, наиболее подходящие конкретному пользователю.

— Можете назвать планы по привлечению новых клиентов в приложение?

Управляющая компания	Привлеченные средства (млрд руб.)
1 «ВТБ Капитал Управление активами»	21,49
2 «Пенсионные накопления»	19,75
3 «Сбербанк Управление Активами»	12,58
4 «Альфа-Капитал»	10,46
5 «Газпромбанк — Управление активами»	7,88
6 «РСХБ Управление Активами»	6,45
7 «Райффайзен Капитал»	3,38
8 «Уралсиб»	1,75
9 «Атон-менеджмент»	1,25
10 «Открытие»	1,22

Крупнейшие управляющие компании по привлечению средств в розничные ПИФы за восемь месяцев 2018 года

Управляющая компания	Привлеченные средства (млрд руб.)
1 «ВТБ Капитал Управление активами»	21,49
2 «Пенсионные накопления»	19,75
3 «Сбербанк Управление Активами»	12,58
4 «Альфа-Капитал»	10,46
5 «Газпромбанк — Управление активами»	7,88
6 «РСХБ Управление Активами»	6,45
7 «Райффайзен Капитал»	3,38
8 «Уралсиб»	1,75
9 «Атон-менеджмент»	1,25
10 «Открытие»	1,22

Источник: InvestFunds.

делать. Это выбор каждого клиента, основанный на рекомендациях наших аналитиков, лучших в отрасли.

— Ведете ли вы работы по созданию самообучающегося искусственного интеллекта?

— Мы используем различные математические модели для определения оптимальной структуры активов и оптимальных модельных портфелей. Но просто доверить свое личное благосостояние искусственному интеллекту, у которого будет какая-то воля в генерации идей, не обоснованными понятными математическими моделями, неправильно. Инвестор должен понимать, во что и почему вкладывает, а не руководствоваться вслепую рекомендациями и предложениями. Иначе есть большая вероятность получить довольно плачевные результаты. Многие из текущих предложений искусственного интеллекта в инвестициях не более чем маркетинг, пиар и хайп. На самом деле за предложениями часто стоят все те же математические модели.

В моем понимании будущее не за чистым искусственным интеллектом, а комбинацией робота и человека. Такой симбиоз позволит убрать эмоции из инвестиционных решений и опираться на математические модели.

— Каковы ваши планы по развитию инвестиционных диджитал-сервисов «ВТБ Капитал Инвестиции» в Европе?

— Я считаю, эта история может быть успешной в любой стране или регионе, будь это Россия или Европа. У нас сейчас в офисе во Франкфурте обслуживаются 200 тыс. розничных клиентов с активами больше €3 млрд. Они очень заинтересованы в инвестиционных решениях. Мы планируем интегрировать туда все технологии и процессы нашего бизнеса «ВТБ Капитал Инвестиции», которые соответствуют мировым стандартам качества. Дадим им цифровую платформу по управлению активами, которая по аналогии с российской «ВТБ Мои инвестиции» поможет удаленно покупать активы и будет давать инвестиционные советы. Планируем запустить приложение уже в октябре. Если оно будет пользоваться спросом, то можно попробовать подключить ее к маркетплейсу какого-нибудь западного банка.

— Над какими цифровыми сервисами сейчас работаете, когда планируете запускать и какого эффекта ожидаете?

— Самые первостепенные задачи до конца года — это выход в диджитал-канал Группы ВТБ — открытие брокерского счета онлайн в мобильном приложении и веб-кабинете клиента банка. Также мы хотим выйти в рыночные маркетплейсы. Опять же запуск аналогичного проекта с Почта-банком, о котором я уже говорил. Главная цель — упростить работу и принести инвестиционные услуги в каждый дом.

— Когда удаленные каналы продаж могут стать доминирующими, потеснив банки-агенты?

— Если учесть, что на адаптацию нового продукта уходит около полугодия, то вполне возможно, что во втором полугодии 2019 года на удаленные каналы продаж будет приходиться порядка 70% клиентов. Но в денежном выражении банки еще не скоро уступят первенство. Состоятельные, VIP-клиенты все равно хотят общаться лично.

— На какие инвестиционные инструменты и стратегии розничным инвесторам вы рекомендуете обратить внимание для приумножения сбережений в настоящее время?

— Для формирования корректного предложения клиент проходит риск-профилирование, учитывающее его индивидуальные параметры, в том числе и опыт инвестирования. Для молодых инвесторов подходящим продуктом являются ПИФы, представляющие основные классы активов. Мы рекомендуем им определить свой индивидуальный инвестиционный профиль, что поможет ему оценить комфортный для себя уровень риска. Далее исходя из индивидуальных инвестиционных параметров подобрать портфель с наиболее подходящими инструментами для инвестирования. Сейчас все эти действия можно совершить удаленно, онлайн. В нашем мобильном приложении «ВТБ Мои инвестиции» как раз для начинающих инвесторов мы и создали сервис рободвайзора, поддерживающего функционал ребалансировки.

Потенциальная доходность продуктов для розничного инвестора зависит от степени риска, которую он готов принять. Наши текущие оценки для консервативного профиля — до 16% годовых в рублях, для умеренного — до 22%, для агрессивного — до 30%.

Интервью подготовил  
Виталий Гайдав