

Хранить деньги в банках не страшно

Галина Жукова, член правления Креди Агриколь Банка, о настоящем и будущем private-banking в Украине

На кого ориентирован private-banking в Credit Agricole?

Нужно понимать, что private-banking как таковой пока в Украине не развит. Private-banking — это то, что существует в Западной Европе, в США, в развитых странах.

А в Украине пока не развита ни рыночная, ни законодательная база для того, чтобы он функционировал. В нашей стране он заключается в том, что банки обслуживают очень состоятельных клиентов. Но обслуживаем мы их практически теми же продуктами, которыми обслуживаем розницу.

Отличие только в том, что эти услуги мы предоставляем в красивых офисах, а не в обычных розничных отделениях, а работают с такими клиентами персональные менеджеры, которыми становятся самые профессиональные сотрудники.

Настоящий private-banking — это управление активами клиента, разработка структурированных стратегий по размещению его средств в те или иные инструменты разного рода финансовых рынков. Для того чтобы private-banking развивался, нужен развивающийся рынок, нужна соответствующая законодательная база.

Если конкретно, то чего не хватает для развития private-banking?

У нас нет фондового рынка в принципе как такового, нет возможности инвестировать в другие страны, хотя в европейской практике клиенты имеют возможность инвестировать как в свою страну, так и в другие. Наличие выбора — наверное, это то, что их стимулирует все же оставлять деньги в своей стране. Все спрашивают, есть ли

возможность размещать средства за границей? Мы знаем, что такой возможности, кроме как через получение разрешения от Национального банка Украины на размещение средств за рубежом, нет.

С какого порога в Credit Agricole начинается VIP-банкинг?

У нас есть несколько сегментов в VIP-банкинге. Первая ступенька — это премиум-банкинг. Это те люди, у которых есть неплохие доходы, которые накопили определенные сбережения.

Дальше идет сегмент VIP, как мы его называем. Это люди, у которых на счетах в нашем банке от миллиона гривен (в эквиваленте).

Самая верхняя ступенька — это и есть так называемый private-banking. Отмечу, что у нас это не название бизнеса, а скорее обозначение определенной категории клиентов. Здесь порог входа составляет эквивалент двух миллионов гривен.

Можете описать динамику за прошлый год по сегментам клиентов?

Вы знаете, это как на автомобильном рынке: весь рынок страдает, а люксовые авто продолжают продаваться хорошо. Ответ простой: в кризис состоятельные люди пытаются как можно скорее вложить свои деньги во что-то, что не потеряет в ближайшем времени свою ценность. То есть если мы в целом по рынку наблюдали отток депозитных вкладов в течение всего прошлого года и в начале 2015-го, то в сегменте состоятельных клиентов я серьезного оттока не вижу. Эти люди понимают, что хранить деньги в банках

(а тем более в надежном банке) в общем-то совсем не страшно.

При этом стоит сказать, что мы очень осторожно относимся к репутационным рискам, поэтому ищем и привлекаем только качественных и прозрачных клиентов. Не все банки не каждому клиенту выдадут кредит, но мы еще и не у всех возьмем депозит.

Как вы проверяете клиентов?

Мы общаемся с клиентом и выясняем его потребности, объем средств, которые он собирает у нас размещать. Если это очень серьезные деньги, мы выясняем источник их происхождения: какие у клиента бизнесы и какие объемы доходов ему приносят эти бизнесы. Если необходимо подтверждение данной информации, то мы открыто говорим об этом.

Какие услуги пользуются наибольшим спросом из тех, которые вы предоставляете в этом сегменте?

Наибольшим спросом, конечно же, пользуются срочные депозиты, потому что они приносят наибольшую доходность. Популярны также сберегательные депозиты благодаря гибким условиям. В основном клиенты предпочитают делить свои средства по валютам и типам депозитов, потому что сложно спрогнозировать в долгосрочном периоде, что с ними произойдет. Особой популярностью пользуются статусные VIP-пакеты. Это пакеты на основе высокого типа карт — Infinite, Platinum. В пакете много дополнительных услуг — как банковских, так и небанковских.

ГАЛИНА
ЖУКОВА

член правления
Креди Агриколь Банка

Что может входить в такой пакет?

Например, вы покупаете пакет Infinite. В него входит сама карта Infinite, консьерж-сервис, возможность посещения VIP-залов в аэропортах, а также либо со скидками, либо какое-то время бесплатно определенные банковские услуги.

Можно также купить отдельную услугу, но состоятельные клиенты предпочитают покупать пакеты. Стоит такой пакет 10 тыс. грн в год — это с картой Infinite. Пакет на основе карты Platinum стоит 4 тыс. грн, эта карта статусом чуть ниже.

Какие изменения в предпочтениях клиентов вы заметили в прошлом году?

Клиенты пытались перевести вклады в иностранную валюту. Это, конечно, очень печально как для рынка, так и для страны, но такая тенденция есть, она сохраняется до сих пор, хотя сейчас стало немножко спокойнее. Но, к сожалению, обратных тенденций мы пока не видим.

Сколько менеджеров у вас всего задействовано на этом направлении?

По Украине, если мы исключаем Киев, у нас в каждой области по одному VIP-менеджеру. 21 VIP-менеджер в регионах и в Киеве 10 человек.

Как вы отбираете менеджеров?

Мы стараемся воспитывать своих, потому что стимулирование собственного персонала в части возможности продвижения в банке — это самая лучшая мотивация. Конечно же, это люди, которые

говорят на иностранных языках, как минимум на одном. Они образованы с финансовой точки зрения, у них достаточно широкий кругозор. Кроме того, внешне они должны быть харизматичными, приятно выглядеть. Для лучших менеджеров мы организовали поездку на неделю во Францию, чтобы познакомиться с тем, что такое настоящий private-banking.

Мы вкладываемся не только в их знания относительно банковских продуктов и банковской деятельности, мы вкладываем в них знания и из других сфер. Например, своим сотрудникам мы организовывали тренинг по живописи. Или, к примеру, у нас в группе есть бизнес, который называется Credit Agricole Grands Crus. Это производство вин. Группа Credit Agricole во Франции владеет несколькими шато, которые производят и продают вина.

Их продукция не импортируется в Украину, но у наших клиентов появится возможность купить их здесь по лояльным ценам. Поэтому для сотрудников VIP-офиса мы организовали тренинг-дегустацию вин. Пригласили специалистов, экспертов, которые рассказывали о сортах винограда, как они выращиваются, какие вина надо выбирать в тех или иных случаях, к тем или иным блюдам.

Что вы планируете развивать в 2015 году?

В 2015 году мы будем расширять сферу небанковских услуг. Новые продукты для состоятельных клиентов мы вряд ли придумаем, разве что сформируем какой-нибудь новый интересный пакет. Кроме

того, мы «зажаты» отсутствием фондового рынка и других интересных опций. Когда стабилизируется ситуация на востоке, начнет развиваться рынок инвестиций, вот тогда и нужно будет развивать продукты и проявлять активность.

В кризис состоятельные люди пытаются поскорее инвестировать в то, что не потеряет свою ценность

Планируете расширять сеть VIP-отделений?

У нас были такие планы, когда мы только начинали VIP-банкинг. Мы хотели за два-три года охватить VIP-офисами города-миллионники, но внешние факторы вносят свои коррективы. Сегодня у нас один VIP-офис в Киеве, и я пока не вижу никакой необходимости открывать их в других городах. В любом случае все состоятельные клиенты, которые владеют бизнесом в регионах, достаточно часто бывают в столице. В другое время мы предоставляем какие-то удаленные услуги: переговоры по телефону, видео, как угодно, сами можем выехать, если это очень серьезный клиент. Но экономического обоснования для открытия в регионах VIP-офисов пока нет.