



# Б

Тематическое приложение к газете **Коммерсантъ**

## Банк

Четверг 27 апреля 2017 № 74

samara.kommersant.ru

11 Что будет с ипотекой после завершения программы господдержки

12 Заменят ли безналичные платежи «живые» деньги в ближайшем будущем

Стабилизация макроэкономических показателей, появившиеся возможности для развития производств не могли не обнадежить банковский рынок, который медленно, но все-таки набирает динамику. Самарская область не стала исключением — участники рынка говорят о росте объемов кредитования и активных операций в целом. Прошедший год банки считают вполне успешным, а на текущий строят еще более амбициозные планы.

# Банки набирают скорость

— перспективы —

### Корпоративная неопределенность

Объемы корпоративного кредитования в целом по итогам прошлого года сократились на 4,6%. Такие данные приводит главный экономист Альфа-банка Наталия Орлова. «Главный негативный сюрприз — это сокращение спроса на корпоративные кредиты, которое наблюдалось с августа 2016 года. Оно совпало с сильным ужесточением риторики ЦБ в отношении ставок», — говорит госпожа Орлова. Сокращение объемов корпоративного кредитования она связывает с уменьшением объема выплат по внешнему долгу компаниями — за 2016 год он составил \$17 млрд против \$51 млрд в 2015 году. «Это, в свою очередь, повлияло на спрос на кредиты на внутреннем рынке, в результате чего объем валютных корпоративных кредитов снизился на 19%, а рублевых вырос всего на 2%, как и в 2015 году».

По мнению регионального директора Приволжского филиала Росбанка Олега Виндмана, в текущем году корпоративное кредитование будет расти, но умеренными темпами. «Рост будет обусловлен в основном спросом со стороны крупных клиентов вслед за восстановлением инвестиций и промышленного производства», — считает господин Виндман. Наталия Орлова, напротив, корпоративный кредитный



На 2017 год у банков большие планы, которые, в том числе, связаны с розничным кредитованием и кредитованием МСБ

портфель банков называет «главной неопределенностью 2017 года». «Для достижения роста на 6% рынок корпоративного кредитования должен вырасти на 8,5% с марта, чтобы ней-

трализовать сокращение корпоративного кредитного портфеля с начала этого года, что выглядит нереалистично. Мы считаем, что текущий период крепкого рубля многие кор-

поративные клиенты могут использовать для сокращения своей валютной долговой нагрузки, что и наблюдается с лета 2016 года», — объясняет главный экономист Альфа-банка.

На фоне кризисных явлений в экономике последних лет банки усилили свою активность в работе со сложившимися клиентскими портфелями, расширяя линейку предлагаемых продуктов, совершенствуя действующие предложения. Например, акцент делается на развитии комиссионного бизнеса. При этом борьба за клиентов в этом сегменте остается довольно жесткой.

В текущих конкурентных условиях банки делают упор не только на поиске новых клиентов, но и на расширении сотрудничества с уже действующими. Разрабатываются и внедряются новые продукты. «Ввиду того, что сложно конкурировать с госбанками по стоимости ресурсов, мы стараемся предложить замещение наиболее удобные кредитные продукты, например кредитные линии, по которым отсутствуют дополнительные комиссии и штрафы за досрочное погашение. Также мы стараемся не ограничивать наших клиентов в части минимальных или максимальных сумм выборки или погашения ссуд», — говорит заместитель председателя правления Лантбанка Ирина Рысь.

В корпоративном сегменте заместитель директора по работе с корпоративными клиентами филиала «Самарский» ОТП-банка Алиса Сиразиева прогнозирует продолжение снижения процентных ставок «с целью оживления инвестиционной активности в реальном секторе экономики». «При этом суще-

ственно возрастает банковская конкуренция в этом сегменте, ее условия становятся еще более жесткими, усиливается борьба за качественного клиента, который получает возможность выбирать, исходя из соотношения ценовых и неценовых условий», — объясняет госпожа Сиразиева.

### Дело за малым

Большие надежды банки возлагают на кредитование малого бизнеса, объем которого в 2016 году вернулся на докризисный уровень. «Оживление спроса связано с двумя факторами: общим оздоровлением экономики и снижением ставки кредитования в целом по рынку», — рассказывает управляющий самарским филиалом ВТБ 24 Зарина Плучки.

Директор сети операционных офисов Райффайзенбанка по Самарской области Артем Саркисян констатирует: успешно пережить кризис смогли компании, которые накопили определенный запас прочности. «В условиях кризиса особое значение имела гибкость бизнеса. Так, некоторые организации смогли оперативно сменить направление деятельности, другие провели работы по оптимизации, избавившись от неэффективных подразделений. Наиболее комфортные условия сложились для компаний, являющихся подрядчиками крупных корпораций как регионального, так и федерального уровня», — отмечает господин Саркисян. с 10

## «У наших клиентов Альфа Private большинство задач — нестандартные»

В апреле 2017 года Альфа-Банк объявил о ребрендинге подразделения по обслуживанию высокостоятельных клиентов. Альфа Private стал приемником «А-Клуба». О том, что ожидает от банка этот сегмент клиентов и какие цели ставит перед собой банк на новом этапе своего развития, рассказала управляющая Альфа Private в Самаре **Елена Сосновцева**



— Давайте подведем итоги работы подразделения «А-Клуб», на смену которому приходит Альфа Private. Чего удалось достичь за эти годы?

— Почти 9 лет мы работаем в Самаре, городах Поволжья и Южного Урала: Ульяновске, Тольятти, Оренбурге, Орске, где нам доверяют несколько сотен высокостоятельных клиентов. В России у нас несколько тысяч клиентов — это главное достижение. Предшественник Альфа Private — «А-Клуб» — появился 11 лет назад, а это уже достаточно солидный возраст. И подразделение, и банк в целом прошли большой путь, обрели бесценный опыт. Сегодня в России 15 отделений Альфа Private в городах-миллионниках. Мы на новом этапе и делаем следующий шаг.

Цель Альфа Private — обеспечить клиенту максимальное качество сервиса, дать ему и его семье комплексный взгляд на финансы. Нас радует, что это направление бизнеса растет не за счет рекламы, а благодаря рекомендациям от человека к человеку. Клиенты возвращаются к нам и говорят, что мы помогли им решить вопросы, которые они не могли решить или не знали как, а Альфа-Банк помог и сделал быстро и просто. Мы понимаем, что взаимодействуем с людьми требовательными, и, пожалуй, в хорошем смысле избалованными и взыскательными. Они не только наши клиенты, зачастую пользуются услугами банков Сингапура, Швейцарии, Великобритании, им есть, с чем сравнить. И отсюда создается, что предлагаемый нами уровень обслуживания не уступает тому, который могут предложить наши зарубежные коллеги.

Качество нашего сервиса подтверждается независимыми наградами. Недавно мы получили признание международного сообщества — журнал Euromoney присвоил Альфа Private награду за самый лучший и инновационный сервис private banking в России. Пока это в России, но в будущем, я уверена, мы получим признание и на глобальном уровне, многое для этого у нас уже есть.

— В связи с чем было принято решение о начале нового этапа развития подразделения по работе с состоятельными клиентами?

— На наш взгляд, изменились потребности клиента, его семьи, его бизнеса, его доверенных лиц. В формате «А-Клуба» мы в большей степени концентрировались на повседневном банковском обслуживании и достигли в этом значитель-

ных высот. Но сейчас клиента интересуют решения комплексных задач — как на стыке корпоративного и банковского обслуживания, так и вне его. Клиент хочет от нас большего, мы откликаемся на его запрос.

— Чем Альфа Private будет отличаться от «А-Клуба»?

— Совершенству нет предела: в первую очередь мы сделаем еще лучше то, что у нас уже очень хорошо. Мы продолжим развивать экспертизу в ежедневном банковском обслуживании. Задачи в приоритете — это скорость, лимиты, гибкость настроек каналов удаленного доступа. Основное предложение для клиента Альфа Private — отсутствие необходимости приходить в банк для выполнения большинства транзакций. Наша цель — добиться того, чтобы 100% инвестиционных и банковских транзакций могли проводиться без визита в банк при сохранении высокого уровня безопасности.

Во-вторых, максимально облегчить общение с банком не только самому клиенту, но и его близким и доверенным лицам. Для российского рынка это новшество, мы активно развиваемся в этом направлении. Результатом должно стать большее количество времени, сэкономленное клиенту и его семье, которое можно потратить на создание истинной ценности. Какой именно — каждый решит для себя сам.

Также мы делаем акцент на экспертизе финансового советника как единой точки входа ко всем возможностям «Альфа-Групп» и наших партнеров на базе открытой архитектуры. Альфа Private станет для нас связующим звеном между нашими клиентами и их бизнесами. Для нас клиент неотделим от своего бизнеса. Альфа Private — единая точка входа для всех его запросов.

— Расскажите о новых решениях и инструментах Альфа Private для состоятельных клиентов и их семей?

— Отмечу, что предлагаем, мы не продаем продукты фиксированной линейки решений, а разговариваем с клиентом о том, что для него важно, о его планах на будущее. У разных людей разные жизненные ситуации, горизонты планирования, налоговые резидентства, отношение к риску, взгляды на экономику. На основе этого и формируется предложение для клиента. Индивидуально для него. У наших клиентов Альфа Private большинство задач — нестандартные.

Многие клиенты понимают, что хотят сегодня и что они захотят в будущем. Мы не говорим клиенту «нет», пока не исчерпаны все возможности ему помочь. У нас есть возможность сделать уникальные продукты внутри «Альфа-Групп», но если клиенту нужно, к примеру, купить бонды другого банка, мы сделаем и это. Если нужно зайти на какой-то рынок — мы найдем контакты на этом рынке. Мы не скованы рамками обычных банковских процессов, напротив, «Альфа-Групп» — один из крупнейших финансово-инвестиционных консорциумов в стране. Мы способны не просто соответствовать конъюнктуре рынка, мы ее формируем. Клиент получает доступ ко всему потенциалу группы, начиная от управления активами, возможностью размещения средств в иностранных валютах и других юрисдикциях, заканчивая приобретением недвижимости, в том числе за рубежом. Это и есть индивидуальный подход, который отличает службу Альфа Private.

Круг задач клиента с крупным капиталом отличается от запросов потребителей других сегментов, при получении услуг горизонт планирования выше, может быть десять лет и более, однако план должен быть составлен и начат реализовываться уже сейчас.

Сегодня многие клиенты Альфа Private оценили преимущество комплексной системы страхования. Она состоит из двух блоков. Первый — забота о своем здоровье и здоровье своей семьи. Например, у клиента есть возможность раз в год или чаще проходить комплексную проверку своего здоровья в лучших клиниках России, Германии и Израиля. В покрытие входит не только обследование организма, но и лечение вплоть до трансплантации органов и других дорогостоящих операций. Второй

блок — это юридическая защита капитала. Подчеркну, у клиентов высокой степенью обеспечены сами запросы масштабнее и сложнее.

— Какие запросы от клиентов поступают?

— Помимо классических банковских услуг, связанных с получением дохода выше, чем по депозитам, состоятельных людей интересуют и решение проблем их близкого круга, а также собственного бизнеса. Повторюсь, чем сложнее и масштабнее задача клиента, тем интереснее ее решать.

Еще одно направление, которое Альфа-Банк активно развивает в сегменте Альфа Private, — это возможность с максимальным комфортом управлять капиталами удаленно, иметь доступ к различным банковским продуктам в любое время. Альфа-Банк технологичен, на нашей площадке это можно делать легко и быстро.

— Как с течением времени меняются требования состоятельных клиентов? Какие тенденции наблюдаются в последние год-два?

— Клиенты все меньше хотят приезжать в отделение. Сейчас люди гораздо больше ценят свое время. Поэтому у них должна быть возможность туда вообще не приезжать. Другое дело, если у них есть собственное желание приехать в наш самарский офис — например, поговорить с глазу на глаз с управляющим или даже просто встретиться с партнером на нейтральной территории и не в публичном месте.

Постоянно быть на связи — это то, чего ждут владельцы крупных капиталов от своего банка. Поэтому мы стараемся все операции, раньше требовавшие личного присутствия, переносить в удаленные каналы, в мобильный телефон. Для наших клиентов Альфа Private работает выделен-

ная телефонная линия в режиме 24/7. Неважно, где находится человек, если ему срочно требуется сделать какие-то операции, «Альфа» с радостью поможет ему в любое время суток.

Изменились предпочтительные способы общения с банком. Есть клиенты private banking, кто для связи со своим менеджером пишет в чат или наговаривает голосовое сообщение. Звонок — потеря времени. Поколение 35–40 лет идет в технологии, оно ценит свое время.

Подчеркну, клиенту не нужно обращаться к нескольким разным специалистам, с ним работает персональный финансовый советник. Здесь большую роль играет профессионализм банкира, поскольку клиент общается не с множеством консультантов, а с одним. Персональный финансовый советник имеет очень высокую квалификацию, и клиент ему доверяет. Это крайне важно в Альфа Private. Личный банкир должен не просто хорошо понимать потребности клиента, но и предугадывать какие-то моменты, давая рекомендации по управлению капиталом. Экспертиза особого уровня — ключевая характеристика Альфа Private.

— Каковы перспективы Альфа Private в годнашей конкурентной среде?

— Мы конкурируем с ведущими российскими и международными банками и более чем успешно. «Альфа» входит в список системообразующих банков, который официально определен Центробанком. Репутация и надежность банка, наряду с технологичностью и гибкостью — наши сильные стороны.

Тенденции рынка Private Banking отражают результаты деофшоризации — капитал возвращается в Россию. Скорое введение режима международного обмена налоговой информацией и повышение требований к прозрачности у швейцарских банков также возвращает деньги в страну. Со своей стороны клиенты тоже требуют большей прозрачности банковского обслуживания. Сейчас им уже недостаточно оценки рисков и доходности, они хотят вникать в структуру продукта, досконально знать условия и комиссии, понимать, какие именно преимущества дает это предложение. И это усиливает позиции Альфа-Банка, так как мы способны сформировать предложение с высокой доходностью за счет российских инструментов в сочетании с менее рискованными западными.

