Офис сбывшихся желаний

Разыскать 10 млн долларов новыми купюрами, доставить живого слона, продать шикарный стол из собственного офиса, организовать день рождения в США, найти пропавшего родственника — такие задачи выполняют банкиры пяти крупных кредитных организаций для своих VIP-клиентов на постоянной основе. Сотрудники «Б.О» отправились в большую экскурсию по офисам private banking, чтобы узнать, в каких пространствах обслуживаются самые состоятельные персоны и как банкиры предвосхищают их желания

Текст
ДАРИЯ НОВИКОВА,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

Свои флагманские офисы для private-клиентов «Б.О» показали Росбанк, Альфа-Банк, БСПБ, Сбер и РСХБ. Все пространства расположены близко к центру Москвы, обязательно имеют парковочные места и должную долю приватности — клиенты могут попасть в офис незаметно для глаз уличной публики. Что касается внутреннего дизайна, оказалось, удивлять золотыми вензелями, тронами и бриллиантами на шторах уже немодно. Многие банки пришли к пониманию, что офис должен быть минималистичным, комфортным, а главное — он должен предоставлять наивысший уровень сервиса.



росбанк | private banking l'hermitage

Офис Росбанка находится в районе Остоженки, где построено много элитных ЖК. Обычный человек, проходя мимо банка, скорее всего, не поймет, что именно расположено за дверью. Нет кричащих вывесок, снаружи все скромно и лаконично. Для клиентов предусмотрено три парковочных места. Через панорамные окна офиса открывается потрясающий вид на Новую Третьяковку, Крымский мост и Москву-реку.

«Офис новый, ему всего 3,5 года. Важными аспектами при создании пространства были комфорт и приватность как для сотрудников, так и для клиентов банка. Это обусловлено выбором мебели, цветовой гаммы, аксессуаров и света, — рассказала **Татьяна Медведева,** управляющий директор Rosbank L'Hermitage Private Banking. — Поэтому для уюта были выбраны и реализованы две фитостены с цветами бегоний в цвете бренда L'Hermitage, эти цветы любят свет и воздух, и для них в офисе поддерживается специальный климат».

Дизайн офиса основан на сочетании современного и старинного «гравюрного» стиля. Основной стилеобразующий элемент — волнообразный паттерн «гильош», который был использован в отделке стеновыми панелями в переговорных комнатах, пояснила Татьяна Медведева.

Одна из переговорных комнат, самая вместительная, оснащена кассой, решение особенно удобно для проведения трехсторонних сделок. Помимо обычного окна снизу в кассе находится люк, через который можно передавать сразу крупные суммы денег.

«Интересное дизайнерское решение — "парящая" переговорная с поворотными перегородками и открытая зона с диваном и креслами для комфортного ожидания или решения личных вопросов», — обратила наше внимание на креативный подход



Фото: Росбанк



Фото: Росбанк



Фото: Росбанк

управляющий директор. В зоне ожидания клиенты могут воспользоваться кофе-машиной, где представлен кофе на любой вкус.

Каждая комната для переговоров оснащена экраном, на котором обычно транслируется новостной канал. С помощью дисплея клиент может легко проводить онлайн-встречи, для этого есть камера и аудиосистема.

В офисе трепетно относятся к безопасности клиентов: панорамное стекло на входе — бронированное, депозитарий оснащен новейшими швейцарскими ячейками с максимальной степенью надежности, а касса — современным кассовым оборудованием.

Эксклюзивное обслуживание Rosbank L'Hermitage Private Banking для клиентов в Москве доступно при хранении в банке суммы от 45 млн рублей. В отношениях с клиентом банкиры в первую очередь настроены на долгосрочное сотрудничество. «Сейчас многие операции проводятся дистанционно, но клиенты по доброй традиции приезжают в офис, чтобы обсудить за чашкой чая или кофе банковские вопросы, финансовые тренды, события в их личной и профессиональной жизни», — рассказала Татьяна Медведева. Любые идеи, предпочтения и желания клиента команда Росбанка исполняет в максимально сжатые сроки, включая задачи, не связанные напрямую с финансами. «Если с таким запросом справились, то с финансовыми все проходит вообще легко», — подчеркнули представители офиса обслуживания. Кто-то просит предоставлять финансовый отчет в той форме, в которой это делают в зарубежных банках — без проблем. Есть услуга инвестиционного консультирования по всему портфелю активов, даже тех, что хранятся не в Росбанке. Постоянно расширяется продуктовая линейка. Банк активно участвует в «пилотах» инновационных продуктов, таких как ЦФА, и, как только появляется возможность, данные продукты предлагают клиентам Private Banking.

Прекрасные оформление и состояние офиса соответствуют фундаментальному подходу Росбанка к обслуживанию своих состоятельных клиентов и его слогану «Успех — это состояние».

ОСНОВА ИДЕАЛЬНОГО ОФИСА РОСБАНК L'HERMITAGE PRIVATE BANKING:

- **БЕЗОПАСНОСТЬ.**
- **ЧЕЛОВЕЧНОСТЬ.**
- **КРАСОТА ДИЗАЙНА И КОМФОРТ.**

«А-КЛУБ»



Фото: Альфа-Банк

«А-Клуб» — закрытое деловое сообщество Альфа-Банка. Управляет крупным частным капиталом, предлагает лучшие инвестиционные и финансовые решения. В Москве — четыре офиса обслуживания состоятельных клиентов, один из которых расположен в Большом Тишинском переулке. Он был открыт всего год назад и по концепции похож скорее на стильное арт-пространство, рассказала «Б.О» **Ольга Ковальская,** руководитель дополнительного офиса «Тишинка» «А-Клуба».

Локация для офиса выбрана из соображений транспортного удобства: достаточно близко от Москва-Сити и других важных для бизнеса мест. При этом само здание выглядит нейтрально, у него минималистичная вывеска. «В этом и состоит концепция. Наша задача — обеспечить клиентам камерность и приватность», — пояснила Ольга Ковальская.

При входе в офис клиента встречают небольшие зоны ожидания с уютными креслами и панелью из гималайской соли на стене.



Фото: Альфа-Банк

Соль очищает воздух и делает его почти похожим на морской.

При входе на постаменте стоит маленькая черная уточка — символ «А-Клуба». Сам офис отличается лаконичным модным интерьером: «Мы считаем, что цвет уже является брендингом. Поэтому мы — за спокойствие и сдержанность в пространстве, а в деталях подчеркиваем нашу айдентику», — отметила руководитель офиса.

История с уточкой примечательна, она становится героиней самых разных коллабораций. Например, летом 2023 года «А-Клуб» запустил сезонный проект на пляже при Pinsky beach lounge в Бодруме.

«Гостей пляжа ждали фирменные охлажденные полотенца, термальная вода и коктейли с красным апельсином и льдом с оттиском в форме уточки», — говорится в сообщении пресс-службы. Однако льдом присутствие символа не закончилось: из Москвы на пляж привезли пятиметровую черную уточку. «На ее фоне можно сделать стильное фото, а еще обнять, когда жарко — изнутри уточка наполняется прохладным воздухом». Отдохнуть на пляже в Бодруме можно было весь бархатный сезон — до 1 октября 2023 года.

«Каждый участник сообщества "А-Клуб" становится обладателем своей персональной уточки с индивидуальным номером. Нашу уточку можно встретить и в кабинетах клиентов, и в качестве гостьи культурных событий, и как арт-объект. По запросу членов нашего клуба мы даже сделали заставки для телефона с черной уточкой», — рассказала Ольга Ковальская.

Пространство офиса разделено на входную зону, депозитарий, переговорные комнаты, часть из которых оснащены кассами, зону бара и зоны ожидания. В коридорах играет ненавязчивая негромкая мелодия, везде сделано циркадное освещение — наиболее комфортное для человека.

Переговорные в банке разделены по цветам, самыми популярными у клиентов считаются белая, как наиболее вместительная, и оливковая.

В офисе представлена экспозиция картин и скульптур современных художников из Первой галереи G1. «Если клиент заинтересуется произведением искусства, то он может навести телефон на QR-код, расположенный под картиной или скульптурой, перейти в каталог галереи, посмотреть стоимость, описание и оформить сделку через офис».

Несмотря на наличие инновационных и технологичных решений, в офисе всегда можно получить личную экспертную консультацию — именно живое общение сейчас стало настоящей роскошью.



Фото: Альфа-Банк



Фото: Альфа-Банк



Фото: Альфа-Банк

ОСНОВА ИДЕАЛЬНОГО ОФИСА «А-КЛУБА»:

- **КАМЕРНОСТЬ.**
- **ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ.**
- **СТИЛЬ И КРАСОТА.**

БСПБ Private

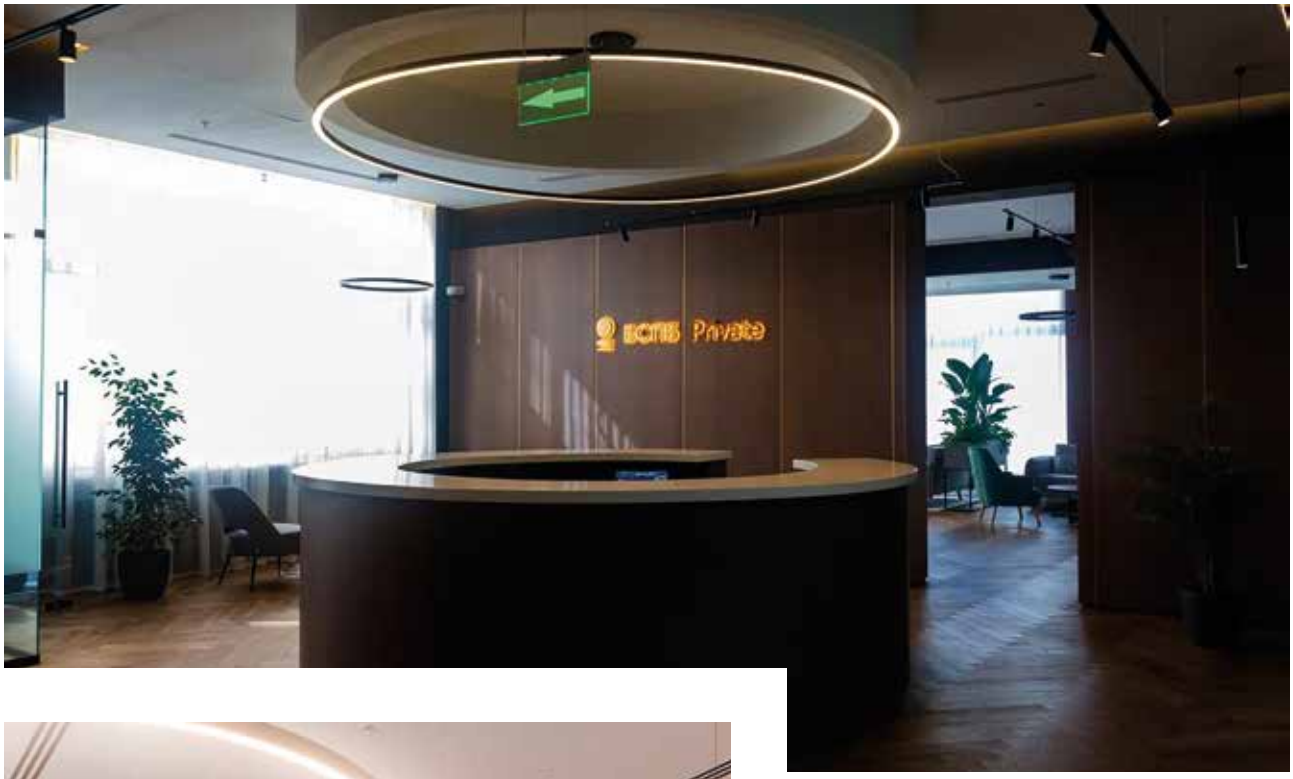


Фото: Надежда Дьякова



Фото: Надежда Дьякова

Офис обслуживания состоятельных клиентов банка «Санкт-Петербург» в Москве заработал совсем недавно, в июне 2023 года. Он расположен на Большой Ордынке. «Но это не совсем офис. Это пространство. И оно задумывалось для наших клиентов как нечто большее, чем просто банковское отделение, где будут решаться только бизнес-задачи. Мы уже видим, что оно в том числе стало местом для неформальных встреч и личных бесед с банкирами, партнерами по бизнесу, точкой притяжения новых идей и вдохновения для воплощения интересных проектов. Пространство находится в самом центре столицы и располагается в офисе Московского дома банка "Санкт-Петербург", в окружении исторических сооружений, знаменитых культурных объектов — в частности, в пяти минутах ходьбы от Марфо-Мариинской обители милосердия и от Государственной Третьяковской галереи», — сообщила **Наталья Старшинова,** руководитель БСПБ Private в Москве.

Историю появления задания, в котором разместился БСПБ Private, рассказал **Андрей Колякин,** директор московского филиала банка «Санкт-Петербург»:

«Это здание построили по проекту немецкого архитектора **Эразмуса Эллера** — он воздвиг большинство современных зданий в Штутгарде. Такое же, только в два раза больше, есть и в самом Штутгарте. Архитектура комплекса в целом сочетает в себе берлинский по духу бизнес-парк и московский стиль. В 2000 году здание стало лучшим зданием класса "А" в Москве. Также объект получил приз XIII Международного конкурса по строительству 2001 года за "Лучший строительный проект нового тысячелетия". В здании используются все принципы экоустойчивой архитектуры и зеленого строительства: энергосбережение, естественная вентиляция и пр.»

Концепция дизайна и атмосфера внутреннего пространства офиса соответствуют идеологии банка. «В целом, помещения выполнены в лаконичном, современном стиле. Стены в основных помещениях отделаны деревянными панелями со вставками из латунных полос. Натуральный цвет орехового дерева задает главную цветовую гамму пространства», — пояснила Наталья Старшинова.

Переговорные комнаты носят названия «Театральная», «Дворцовая», «Сенатская» и отсылают к памятным местам Санкт-Петербурга и Москвы, объединяя таким образом сердца двух столиц. «Переговорные комнаты оборудованы экраном с возможностью проведения международных онлайн-встреч», — рассказала руководитель офиса.

В уютной зоне кафетерия клиенты могут насладиться чашечкой авторского кофе, а не пропустить последние новости им помогает оригинальное решение — трансляции бизнес-канала в широком формате прямо на одну из стен. В пространстве у бара проводятся специальные мероприятия для клиентов.

«Все световые решения с деликатными точечными подсветками и общим обволакивающим теплым светом необходимы для создания ощущения комфорта и спокойствия», — пояснила Наталья Старшинова.

На удивление работников банка, любимой зоной состоятельных клиентов стало не самое уединенное, а наоборот, довольно открытое пространство недалеко от входа. Здесь много воздуха и света, а также стоит картина из петербургской галереи. Все предметы искусства, представленные в пространстве, клиенты могут купить. «В нашем офисе клиенты также могут приобрести золото в слитках, инвестиционные и коллекционные монеты, редкие камни и бриллиантовые корзины», — рассказала Наталья Старшинова.

БСПБ Private — это family office, бутик финансовых и нефинансовых сервисов, заявляют представители банка. «Мы помогаем в таких вопросах, как структурирование и передача активов наследникам, налоговое и юридическое сопровождение, консалтинг в сфере коммерческой и жилой недвижимости, в том числе зарубежной, принятие самых разнообразных решений в части нефинансовых потребностей клиентов и их семей, таких как формирование частных коллекций в различных сферах, организация путешествий, доставка любых автомобилей премиум класса», — описала функционал Наталья Старшинова. У БСПБ Private есть и собственная консьерж-служба.

Уникальных кейсов поддержки клиентов у банка множество. Наталья Старшинова перечислила некоторые из них: «Мы первыми осуществили заказ и доставку в Россию электрокара ведущего европейского автоконцерна, за сутки спланировали и организовали бизнес-поездку на одну из крупнейших выставок в Китае, для семьи клиента подготовили под ключ поездку на все матчи в рамках Чемпионата Европы по футболу Euro-2020: билеты, визы, перелеты, отели, вакцинацию».



Фото: Надежда Дьякова



Фото: Надежда Дьякова

ОСНОВА ИДЕАЛЬНОГО ОФИСА БСПБ PRIVATE:

- **УДОБНАЯ ЛОКАЦИЯ.**
- **НАЛИЧИЕ СОБСТВЕННОЙ ПАРКОВКИ.**
- **МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ И МНОГОЗАДАЧНОСТЬ.**

SBER Private Banking



Фото: Надежда Дьякова

Сбер пригласил «Б.О» в офис в Соймоновском проезде. Сегодня клиенты Sber Private Banking наслаждаются великолепным видом на храм Христа Спасителя, открывающимся из переговорных комнат. А почти сто лет назад отсюда главный храм Москвы фотографировал с балкона своей квартиры Илья Ильф.

Флагманский офис Sber Private Banking — отражение философии Сбера о том, каким должно быть обслуживание самых состоятельных клиентов. У Sber Private Banking высокий порог входа для Private: общий объем активов на счетах — от 100 млн рублей.

Пространство офиса находится в историческом здании Сбера, и здесь все продумано так, чтобы соответствовать главным ожиданиям самых требовательных клиентов: абсолютная конфиденциальность, высокая скорость совершения финансовых операций, комфортные условия для проведения встреч.

Работа в Private Banking предполагает доступ к чувствительной информации о финансовом состоянии клиента и его частной жизни. Поэтому клиентские пути в офисе

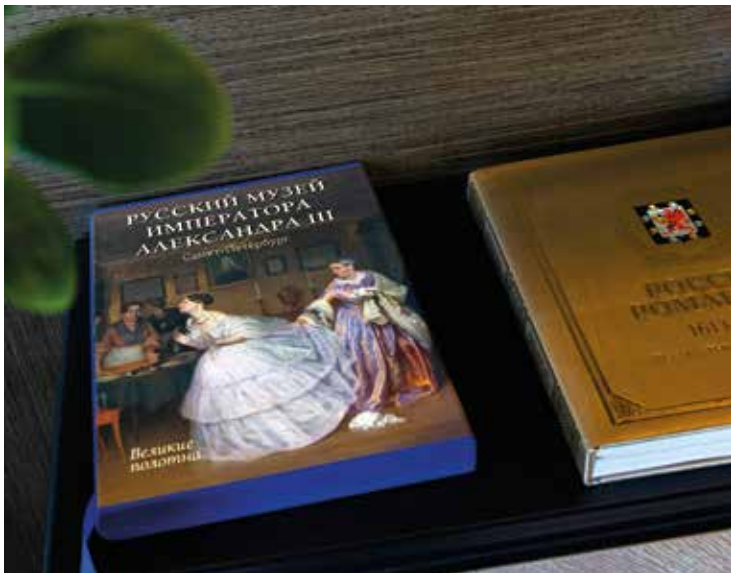


Фото: Надежда Дьякова

продуманы таким образом, чтобы не было встреч при одновременном обслуживании, например, владельцев двух конкурирующих бизнесов. В целях экономии времени на подъезде к офису клиентов встречают сотрудники Valet parking, они паркуют автомобиль и подают его к моменту выхода из банка к назначенному времени — в центре Москвы этот сервис клиенты ценят особо высоко.

Переговорные комнаты расположены на втором и седьмом этажах здания. Всего представлено 34 пространства, названные именами знаменитых меценатов.

Концепция дизайна соответствует образу жизни клиентов: натуральные природные материалы, мягкое напольное покрытие, шумоизоляция. Для поддержания атмосферы уюта, доверия и надежности профессиональными парфюмерами разработан собственный аромат для Sber Private Banking, его узнают клиенты в каждом отделении по всей стране.

В отделении клиенты чувствуют себя долгожданными гостями, там знают всех членов их семей, партнеров по бизнесу и предпочтения по сервису. Нередко клиенты приезжают со своими питомцами — для них в офисах банка приготовлена своя посуда и угощения.

Поэтому одна из популярных услуг Sber Private — возможность провести свою личную встречу в офисе банка. Эту потребность управляющие офиса «считали» из разговоров с клиентами во время пандемии, когда им нередко приходилось проводить переговоры в ресторанах, где практически невозможно обеспечить конфиденциальность встреч.

Планировка переговорных комнат разнообразная и учитывает потребности разных клиентов – кто-то любит небольшие уединенные переговорные комнаты без окон, кому-то нравится уютное угловое хорошо освещенное помещение. Когда в офис поступает сообщение о приезде одного из клиентов, администраторы уже знают, какую переговорную нужно забронировать.

Во время встречи бариста предложат клиентам чашку кофе или авторский сезонный чай.

Часть переговорных оснащены девайсами от Сбера. Если клиент пришел с ребенком, там можно включить сказку или поиграть в игры. Хотя у большинства клиентов дети уже довольно взрослые — старше 18 лет. Для них Sber Private Banking создал Клуб наследников Future Creators. Это единственное в России сообщество для молодых private-клиентов в возрасте от 18 до 30 лет. Клуб Future Creators организует закрытые мероприятия: образовательные мастер-классы, бизнес-игры и встречи с ведущими экспертами страны. Главная цель клуба — дать наследникам возможность получить практические знания и приобрести знакомства для создания собственных проектов. Доступ открывается членам семей клиентов Sber Private Banking и близким друзьям только по личному приглашению.

На минус первом этаже расположен депозитарий, куда клиент 24/7 может попасть без оповещения сотрудника банка с использованием возможностей биометрии.

В целом, подход Sber Private Banking — не только быть партнером для клиента в финансовых вопросах, но и помогать в управлении делами семьи, предоставляя нефинансовые сервисы, которые можно получить в формате разовой услуги или регулярного менеджмента.

Клиенты знают, что Sber Private Banking можно доверить решить самые нестандартные вопросы. «Например, недавно клиент в регионе захотел получить крупный объем наличной валюты и физического металла. Мы организовали все за два дня. То есть в пятницу пришел запрос, в субботу-воскресенье мы работали над доставкой и во вторник провели сделку. Там мы взяли еще день про запас, на случай какого-то форс-мажора. Клиент остался очень доволен», — рассказали в Sber Private Banking.



Фото: Надежда Дьякова



Фото: Надежда Дьякова

ОСНОВА ИДЕАЛЬНОГО ОФИСА SBERBANK PRIVATE BANKING:

- **НЕРАВНОДУШНАЯ КОМАНДА.**
- **ВОВЛЕЧЕННЫЕ КЛИЕНТЫ.**
- **АТМОСФЕРА КОМФОРТА И НАДЕЖНОСТИ.**

РСХБ | PRIVATE BANKING



Фото: Надежда Дьякова



Фото: Надежда Дьякова

Рядом с метро Кропоткинская расположен офис РСХБ Private Banking. «Для нас очень важно, чтобы офис находился в историческом и удобном для клиентов месте в центре Москвы. Обязательным условием было наличие личной парковки. Наш флагманский офис расположен недалеко от Храма Христа Спасителя», — отметили в пресс-службе банка.

Вход для клиентов не обозначен табличкой и предполагает полную конфиденциальность.

Пространство флагманского офиса в Гагаринском переулке стало доступно для клиентов в 2021 году. «При разработке проекта офиса мы желали создать уникальную, стильную концепцию офиса уровня Private Banking с необходимым нашим клиентам уровнем конфиденциальности и комфорта. Конструктивные элементы офиса созданы на заказ по эскизам архитекторов: стойки рецепции, акустические и декоративные панели, системы освещения», — рассказали представители банка.

Россельхозбанк всегда поддерживал экологию и природу, эта идеология отражена и в интерьере private-офиса: используются только натуральные экологичные материалы высокого класса и сдержанные цвета. «Также в оформлении пространства важны выверенность пропорций и цветовых сочетаний, освещение



Фото: Надежда Дьякова



Фото: Надежда Дьякова

и, конечно, смысловые акценты. Во всех офисах Россельхозбанка, в том числе и в РСХБ Private Banking, давно учитываются вопросы энергоэффективности, рационального использования расходных материалов. Все пространство офиса занимают обеспечивающие конфиденциальность звукоизолированные переговорные комнаты, каждая из которых по-своему уникальна».

Еще одна особенность помещений РСХБ Private Banking — инженерия. Здесь, как нигде, уместны сложные системы вентиляции и кондиционирования, которые создают правильный микроклимат. Кроме того, пространство офисов оборудовано специальными средствами для людей с ограниченными возможностями.

Помимо высокого уровня услуг финансовой поддержки клиентам РСХБ Private Banking предоставляется помощь в нефинансовых вопросах: «Нашим клиентам доступен широкий спектр нефинансовых сервисов, которые они могут оформить через персональных менеджеров. Информация о данных сервисах располагается в каждой переговорной комнате. Экосистема банка и партнерские программы богаты интересными предложениями для наших клиентов и готовы удовлетворить весь спектр их потребностей». Перейти на обслуживание РСХБ Private Banking клиенты могут, не только храня капитал в размере от 30 млн рублей на счетах банка, но и посредством годовой оплаты пакета услуг в размере 120 тыс. рублей.

В РСХБ также часто приходят необычные запросы от клиентов; например, в самой большой переговорной комнате стоит эксклюзивный стол (практически произведение искусства). Один из клиентов, увидев его, сразу же заинтересовался им, и персональный менеджер взял на себя задачу узнать стоимость лота и проработать возможность приобретения аналога.

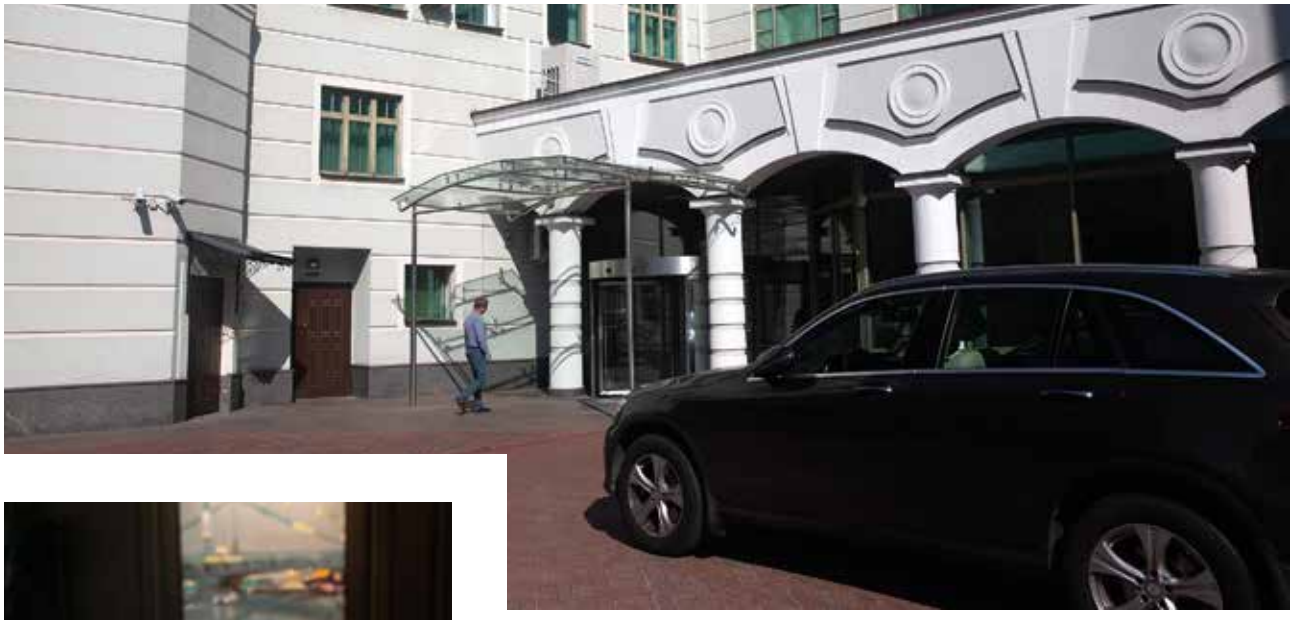


Фото: Надежда Дьякова



Фото: Надежда Дьякова

ОСНОВА ИДЕАЛЬНОГО ОФИСА
РСХБ PRIVATE BANKING:

- **ЛОКАЦИЯ.**
- **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.**
- **БЕЗУПРЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.**





НАРИСУЙ НАМ ОФИС

После большой экскурсии по офисам Private Banking «Б.О» решил выяснить, как выглядит пространство обслуживания состоятельных клиентов разных банков в представлении недавно обновленной модели нейросети Сбера GigaChat



