

МТС Банк запустил направление Premium Banking только в 2022-м, но стабильно показывает одни из лучших результатов уже второй год подряд. О том, почему банк был уверен в успехе, выходя на достаточно конкурентный рынок, в интервью «Б.О» рассказала Маргарита Васильева, директор по развитию состоятельного сегмента и частного банковского обслуживания МТС Банка

Текст
АННА ДУБРОВСКАЯ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ «Б.О»

Маргарита Васильева (МТС Банк):

Мы не просто запустили Premium Banking, а создали новое предложение на изменившемся рынке

Фото: «Б.О.»


реклама

— Маргарита, МТС Банк начал работу с сегментом Premium Banking совсем недавно, но быстро занял достойное место на рынке. Как удалось достичь этого?

— МТС Банк на рынке Premium Banking достаточно молодой — нам всего полтора года. Мы запустились в 2022 году и сразу попали в зону турбулентности. Крупные мировые компании стали уходить из России, международные платежные системы вводили ограничения и т.д. При этом мы зашли на уже сформированный конкурентный рынок — многие банки развивают направление Premium Banking десятилетиями. Откровенно говоря, было сложно. Мы выстраивали процессы на стремительно изменившемся рынке буквально с нуля. Фактически мы заново пересобрали продукт, который сможет отвечать вызовам рынка, выстроили процессы и каналы привлечения, внедрили качественную модель обслуживания клиентов.

Для меня и команды — это интересный вызов, когда необходимо создать новое и крайне перспективное направление, сделав его конкурентоспособным и выгодно отличающимся от того, к чему привыкли российские премиальные клиенты.

Основными драйверами успеха на этом пути стали быстрое реагирование на изменения рынка и наша команда. Мы четко понимали, что нам нужно делать, в какие сроки, для кого и какие продукты и сервисы интегрировать в первую очередь. Каждый участник команды Premium Banking МТС Банка — профессионал. Поэтому как на этапе становления, так и сейчас мы работает с огромным драйвом.

Безусловно, все наши усилия отразились в бизнес-показателях: за полтора года мы обеспечили восьмикратный рост клиентской базы и десятикратный рост объема капитала наших клиентов.

— Впечатляет! Однако в 2022 году в целом рынок Premium Banking был в определенной просадке, а в этом году показывает хорошие результаты. На ваш взгляд, почему и какие изменения произошли?

— В 2022 году изменения на рынке коснулись буквально всех. Снижение доверия к банковскому сектору во многом было связано с трудностями, с которыми столкнулись премиальные клиенты при блокировке активов в недружественных юрисдикциях, с недостаточной компетенцией банковских сотрудников для решения «в моменте» новых запросов клиентов по размещению капитала и его диверсификации, с перебоями в валютных платежах в условиях ограничений. Кроме того, некоторые банки ввели комиссию на хранение валютных остатков. МТС Банк поддержал клиентов и не стал вводить подобные комиссии. Сейчас рынок Premium Banking практически полностью подстроился под новые условия, улучшив продуктовую линейку и сервисы и начав обучение сотрудников для качественного удовлетворения запросов клиентов. О положительной динамике в секторе говорит и рост показателей качества NPS и CSI, по данным отчета Frank RG Premium Banking 2023.

— Что сегодня МТС Банк предлагает клиентам Premium Banking? Есть ли какие-то уникальные услуги или продукты?

— Сегодня МТС Банк предоставляет премиальным клиентам полный спектр финансовых услуг. Это карты высоких категорий с повышенным кешбэком и расширенными лимитами на снятие наличных и переводы, повышенные ставки по вкладам и накопительным счетам, различные инвестиционные программы и дополнительные возможности для диверсификации капитала. Кроме того, премиум-клиенты МТС Банка обладают рядом финансовых привилегий и преимуществ: бесплатное посещение бизнес-залов; компенсация поездок на такси; бесплатное страхование в путешествиях и телемедицина; круглосуточный консьерж-сервис; льготный курс конвертации. Также среди привилегий


Фото: SISTEMA GALLERY

1 ноября 2023 года, пространство SISTEMA GALLERY, дискуссия «Новые имена. Взгляд в будущее»

МТС Банк Private Banking и Premium Banking стал партнером галереи современного искусства SISTEMA GALLERY. Первым проектом стало участие банка в открытии выставок молодого художника Ростана Тавасиева в новых залах галереи. Банк организовал для своих VIP-клиентов участие в закрытом вечернем мероприятии и возможность первыми увидеть и приобрести арт-объекты из трех выставочных серий художника, посвященных космической тематике.

от партнеров — скидки на бронирование отелей сети Cosmos Hotel Group, специальные условия для занятий спортом от клуба ILoveSuperSport, программы поддержки здоровья от Bioniq и другие. У нас одна из самых широких партнерских сетей в сегменте. Часть предложений доступна на эксклюзивных условиях, например приобретение элитной недвижимости в России и за рубежом, покупка и бронирование премиальных авто, организация перелетов бизнес-джетами, инвестиции в бриллианты и такие нишевые продукты, как арт-консалтинг. Отмечу, что банк стал надежным партнером для клиентов, чьи интересы связаны с рынком недвижимости на территории стран Персидского залива. Обороты на этом рынке в 2023 году показывают наибольший рост среди состоятельных клиентов.

— Вы затронули тему travel-сервисов для премиальных клиентов. Как вы помогаете клиентам в этом вопросе?

— Наш сервис для путешествий включает в себя поиск и бронирование отелей, покупку билетов через консьерж-сервис, бесплатное медицинское страхование для всей семьи, круглосуточную телемедицину. Клиент может воспользоваться услугой компенсации поездки на такси в аэропорт, а также бесплатным доступом в бизнес-зал. А для покупок за рубежом доступен сервис пополнения карт зарубежных банков через мобильное приложение. Таким образом, мы стремимся обеспечить комфортное путешествие с МТС Банком «под ключ».


Фото: «Б.О»

— Какие еще возможности для международных взаимодействий есть у ваших клиентов?

— Нашим клиентам традиционно открыт доступ к широкому спектру возможностей за рубежом. При этом за последний год изменились не столько потребности, сколько их география и логистика. Помощь с различными операциями в ОАЭ — наше конкурентное преимущество. Главным образом это приобретение недвижимости, здесь мы видим постоянно растущий спрос среди премиальных клиентов. Также мы наблюдаем рост интереса к Турции, Таиланду и другим экзотическим локациям.

Мы помогаем клиентам в открытии карт зарубежных банков и проведении транзакций в любой точке мира. Организуем обучение детей за границей, здесь также наблюдается смещение интереса в сторону ОАЭ и Азии.

Помогаем получить медобслуживание в известных клиниках мира, а также предоставляем полный комплекс travel-сервисов для международных путешествий. Для клиентов со сверхвысоким уровнем дохода (UHNWI) у нас предусмотрен multifamily office (MFO), предоставляющий услуги по всему миру.

— Насколько широка сейчас сеть офисов для VIP-клиентов в МТС Банке?

— Неважно, где находится, живет или работает наш клиент, у него всегда есть персональный менеджер, доступный для него онлайн в режиме 24/7, и круглосуточный консьерж-сервис по любым вопросам.

Premium Banking МТС Банка представлен на территории всей России. Офисы обслуживания есть в 13 городах, в основном это города-миллионники, а также города, где сформирована большая база

реклама

премиальных клиентов, выбирающих офис как основной канал обслуживания. Большой портфель сформировался на Дальнем Востоке. Для остальной части России предполагается дистанционный формат обслуживания через персональных менеджеров. Мы намерены расширять сеть офисов премиального обслуживания в регионах и программу привилегий для локальных клиентов.

— Какими важными навыками должен обладать соискатель, чтобы стать сотрудником Premium Banking МТС Банка? Им может стать только человек с опытом работы в МТС Банке или достаточно опыта в банковской сфере в целом? Как вы набираете сотрудников?

— Мы приглашаем на работу как соискателей с опытом работы в сегменте состоятельных клиентов в других банках и имеем успешный опыт роста сотрудников внутри компании.

Персональные менеджеры работают с ключевыми клиентами, которым важны экспертиза сотрудника, ответственность и желание помогать как в финансовых вопросах, так и в решении ежедневных задач. Эти качества мы ценим в соискателях прежде всего. Мы много инвестируем в развитие сотрудников, организуем мероприятия по обучению и расширению профессионального кругозора, приглашаем спикеров из разных сфер бизнеса. У нас есть собственная программа адаптации для новых сотрудников. Мы проводим клиентские дни, на которых сотрудники могут открыто получать от клиентов обратную связь о продуктах, сервисах и процессах банка. Это помогает развивать эмпатию к целевой аудитории и держать руку на пульсе, чтобы быстро реагировать на изменения в потребностях клиентов. Результат этих усилий — доверие клиента к банку во всех аспектах и во всех каналах обслуживания, что в нашем сегменте является основой долгосрочных отношений.



Фото: МТС Банк

Интерьер флагманского офиса Private Banking МТС Банка на Воздвиженке

Команда — наша главная ценность. Особенно приятно, когда усилия, которые мы прилагаем в развитии наших сотрудников, находят признание в профессиональном сообществе. В этом году аналитическая и консалтинговая компания Frank RG объявила лауреатов премии Frank Premium Banking Award 2023. По итогам исследования «Premium Banking в России 2023» независимое жюри экспертов признало ведущего менеджера по работе с премиум-клиентами МТС Банка победителем в номинации «Топ-5 лучших премиальных менеджеров в Premium Banking».

— Какие у вас планы по развитию премиального сегмента?

— Что касается бизнеса, мы нацелены активно развиваться. В планах на следующий год остаются двукратный рост портфеля клиентов, а также рост капитала и доходов наших клиентов.

Сейчас в фокусе — создание цифровой программы лояльности с доступом ко всем сервисам в едином интерфейсе мобильного приложения. Мы одними из первых на рынке сделали доступ в бизнес-залы привычным клиентам цифровым способом — по QR-коду — и реализовали это в мобильном приложении, тогда как некоторые банки все еще продолжали собирать чеки с клиентов, а потом компенсировали им расходы. Сейчас активно работаем над запуском цифрового travel-сервиса по бронированию отелей и покупке билетов. Мы внимательно отбираем партнеров для интеграции сервисов в мобильное приложение и продолжим двигаться в этом направлении в следующем году. Кроме того, мы планируем расширить партнерскую программу и ищем крупных партнеров в регионах.

Мы продолжим развивать нашу продуктовую линейку, планируем запуск премиальной кредитной карты и расширение географии трансграничных переводов и платежей для наших клиентов. Б.О



Фото: Cosmos HotelGroup

12 июня 2023 года, открытие премиального конноспортивного клуба Emerald Stables на территории эко-отеля «Изумрудный лес»