

Ольга Стебакова (Инбанк): Мы уделили внимание установлению контактов с банками в других странах

О том, как состоятельные клиенты отреагировали на события 2022 года и что Инбанк может предложить взамен привычных сервисов, рассказала Ольга Стебакова, директор департамента частного банковского обслуживания Инбанка

Текст
ЕКАТЕРИНА КАЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ «Б.О.»

— Ольга, когда заходишь на сайт вашей организации, сразу бросается в глаза лозунг о том, что банк стремится быть лучшим для конкретного клиента, а не для всех. Означает ли это высокую персонализацию сервиса для клиентов?

— Да, это именно так. Инбанк гордится высокой степенью доверия клиентов, большинство из которых обслуживаются у нас со времен нашего «прародителя» — Номос-Банка. Для них мы не просто кредитная организация, представляющая классический набор банковских услуг. К нашим менеджерам клиенты обращаются с совершенно разными запросами. Это и планирование благосостояния, и юридические услуги, и помощь в вопросах налогообложения, и решение различных персональных задач. Мы стремимся всегда оправдывать оказываемое нам доверие и подходить индивидуально к каждой потребности клиента, находя наилучшее решение в любой ситуации и при любых внешних обстоятельствах.

— В последние месяцы фиксируется переток состоятельных клиентов из крупнейших структур, попавших под тотальные санкции, в частные банки. Как эта тенденция отразилась на вашем портфеле?

— Такая тенденция наметилась еще в марте и сохраняется до сих пор. Попав под санкции, многие крупные банки были ограничены в платежах, и их клиентская база отчасти redistributed между другими игроками рынка. Наш банк не стал исключением. К нам приш-



ли новые клиенты из финансовых институтов, входящих в топ-10. Кроме того, некоторые действующие клиенты перевели к нам те продукты, которые ранее предпочитали обслуживать в других банках. Увеличился и объем операций, особенно в иностранной валюте, ведь мы сумели поддерживать этот функционал без перебоев дольше, чем большинство других игроков банковского сектора.

— **В чем сейчас преимущества вашего банка для состоятельных клиентов?**

— На фоне других банков мы незначительно меняем тарифы на переводы и валютные операции, а по депозитам продолжаем предлагать очень выгодные ставки.

Кроме того, понимая, что у наших клиентов есть ряд потребностей не только внутри страны, но и за ее пределами, мы уделили внимание установлению контактов с банками в других странах и помогаем оформлять их карты на выгодных условиях. Мы также работаем над созданием локальной мультивалютной платежной системы с покрытием в рамках банков СНГ, что позволит нашим клиентам без проблем проводить платежи по основным банкам ближнего зарубежья.

— **Что в последние месяцы пришлось менять в продуктивном предложении, чтобы соответствовать ожиданиям клиентов этой категории?**

— Если говорить о профильных продуктах, мы ввели новые валюты по вкладам и платежам. Сейчас прорабатываем возможности совершения операций в мягких валютах, таких как дирхам, лира, тенге, и надеемся, что скоро наши клиенты смогут ими воспользоваться. В то же время мы понимаем, что наши клиенты по-прежнему заинтересованы во вкладах в твердой валюте, поэтому предлагаем им очень привлекательные условия по депозитам в долларах и евро.

Параллельно мы развиваем непрофильные направления бизнеса: сервис по покупке недвижимости за рубежом, сопровождение сделок, открытие счетов за границей. Эти услуги пользуются спросом у клиентов: им важно доверять посредникам в таких вопросах, поэтому они идут в банк, с которым имеют давние и надежные отношения.

— **Инвестиционные возможности для россиян с февраля стремительно сужаются — как из-за санкций, так и из-за ограничительных установок ЦБ РФ. Много ли пострадавших? Какие доступные сейчас продукты вы рекомендуете?**

— Ограничительные меры ЦБ касаются в основном неквалифицированных инвесторов, а вот западные рынки действительно сейчас закрыты для всех российских инвесторов.

В текущей ситуации клиентам доступны ценные бумаги российского рынка. Наши аналитики прогнозируют рост количества ценных бумаг китайских компаний на российском рынке и размещения бумаг российских эмитентов в юанях. Это, конечно, расширит возможности инвестирования.

— **Доходность по вкладам резко снизилась вслед за ключевой ставкой. Насколько сейчас клиентов интересуют депозиты?**

— У клиентов интерес к депозитам сохраняется. Ведь возможности инвестирования в текущих реалиях действительно ограничены, а по вкладам нам удается удерживать привлекательные ставки. Наши клиенты размещают деньги в долгосрочных продуктах от одного до трех лет, что опять же подчеркивает высокую степень доверия банку. Если говорить о валюте, обычно выбирают рубли, доллары или юани.

— **Расскажите об альтернативных инвестициях и доходности, которую они обеспечивают.**

— Как правило, наши клиенты делают вложения в недвижимость (как в России, так и за рубежом). По индивидуальному запросу мы можем также предоставить консультации надежных партнеров банка по инвестициям в предметы искусства или драгоценные металлы. Доходность по таким вложениям очень сильно разнится. Но в текущих условиях как никогда ярко прослеживается консервативность Private-сегмента. Сейчас большинство наших

клиентов стремятся в первую очередь сохранить, а не преумножить свое благосостояние, поэтому чаще всего выбирают такие классические инструменты, как депозиты или ОФЗ.

— **Как удается сохранять сервис по премиальным картам после ухода из РФ международных платежных систем? Что сейчас доступно? Работаете ли вы с картой «МИР» для состоятельных клиентов?**

— Мы планируем в ближайшее время обеспечить держателям премиальных карт все бонусы и привилегии, которые были доступны им в рамках программ лояльности платежных систем Visa и Mastercard. Процесс небыстрый, поскольку мы тщательно отбираем из всех доступных на рынке предложений те, которые будут отличаться не только самым высоким качеством, но и максимальным удобством в использовании. Карту «МИР» мы рассчитываем начать выпускать до конца этого года, но пока это будет карта с классическим набором привилегий.

— **В сентябре вы запустили биометрическую идентификацию. В чем удобство метода? Какие еще технологические новинки готовит банк?**

— Наши клиенты часто рекомендуют нас друзьям и партнерам, в том числе в регионах. Теперь из любого региона России можно оформить вклад или открыть счет в Инбанке удаленно, пройдя идентификацию через ЕБС.

Дистанционные сервисы стали востребованы еще в пандемию, и сейчас спрос на них не снижается. Учитывая потребности своих клиентов, мы будем стараться предлагать все больше продуктов, которые можно оформить в мобильном приложении.

— **Каковы планы на 2023 год?**

— Уже не первый раз мы оказываемся перед лицом глобального вызова, который ставит под вопрос все наши планы и усилия по их достижению. Однако мы решили быть стойкими, как символ нашего банка — чертополох, и продолжать делать все, что в наших силах, для соблюдения интересов клиентов банка.

На 2023 год мы ставим перед собой задачу расширять линейку классических продуктов и предоставлять комплексные услуги по запросам клиентов в стремлении стать для них «единым окном» для решения большинства запросов. Вдобавок банк начал развивать новое магистральное направление — работу с драгоценными металлами. Надеемся, что уже в следующем году мы сможем конкурировать с лидерами этого сектора.

Хочется надеяться, что новый год принесет нам всем больше позитива и стабильности и все, что мы планируем, удастся реализовать.