

Кирилл Ревин (Росбанк): Клиенты топ-премиум сами по себе не появятся

Об изменениях в подходах к обслуживанию премиальных клиентов в новых условиях, цифровизации сегмента и ребрендинге «Б.О» рассказал Кирилл Ревин, директор по проекту департамента инвестиционных решений и развития премиального сегмента Росбанка

Текст
ЕКАТЕРИНА КАЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ «Б.О»

— Кирилл, в текущем году в вашем банке произошли серьезные перемены: вначале смена владельца, затем поменялось руководство. Предлагаю начать с того, какие задачи перед вами поставлены и как они решаются.

— 2022 год стал для Росбанка годом вызовов и перемен. Изменение акционерной структуры, ребрендинг — эти события открыли новые перспективы развития для банка и новые возможности для его клиентов.

Росбанк по-прежнему остается одним из самых надежных банков России, продолжает работать в штатном режиме и бесперебойно обслуживать клиентов. Мы входим в число 13 системно значимых кредитных организаций страны, у нас максимально возможные для работающих в России банков кредитные рейтинги (АКРА, AAA (RU), «Эксперт РА», ruAAA).

Мы продолжим развиваться как системно значимый банк. Условия получения банковских продуктов для клиентов не изменятся, а новые возможности, которые открываются для нас при новой акционерной структуре, мы используем как импульс для дальнейшего развития, дальнейшего повышения качества и технологичности услуг, их удобства для клиентов.

— Что удалось «взять с собой» из багажа «Сосьете Женераль»? Что меняется?

— Росбанк, сохраняя обширную международную экспертизу, продолжает развиваться в ногу со временем, повышать качество обслуживания и предлагать клиентам тщательно разработанные актуальные продукты, позволяющие максимально эффективно управлять своими финансами.



В октябре банк представил новые логотип и бренд-платформу, которые отражают происходящие изменения. В новом логотипе вместо фирменного знака сделан акцент на названии «росбанк», сущности и ценности которого неизменны во все периоды истории бренда. Разрабатывая новый логотип, мы исходили из того, что, с одной стороны, у банка богатая история, а с другой — он готов к изменениям, которые открывают двери в мир новых возможностей.

— Если говорить не только о тактике, но и о стратегии, то, судя по данным исследования Frank RG, приоритеты банков серьезно изменились: премиальные подразделения конкурируют за top-affluent, а light-сегмент вообще оказался вне фокуса. Как обстоят дела в Росбанке, где еще в прошлом году решили сосредоточиться на топовых клиентах?

— Ситуация немного сложнее. Кризис показал большую устойчивость сегмента топ-премиум и ожидаемое снижение дохода от нижней части сегмента. Поэтому фокус смещается в сторону высокодоходного сегмента. При этом работать надо со всеми подсегментами, потому что клиенты топ-премиум сами по себе не появятся, они вырастают по принципу сообщающихся сосудов из mass-affluent в true и далее в топ.

Поэтому мы, в Росбанке, делаем значимые усилия во всех трех подсегментах: запускаем полноценный remote-канал обслуживания для клиентов mass-affluent и усиливаем оффер для клиентов с остатками 6 млн рублей и более.

— Изменился ли у вас порог вхождения?

— Мы не меняли «правила игры» для клиентов в период тяжелой для всех ситуации. Да, вводились комиссии и ограничения по работе с некоторыми валютами, и это было тенденцией на рынке, так как все игроки пытались в первую очередь нивелировать системные риски клиентов. В остальном мы старались сохранить для клиентов привычный уровень сервиса и по возможности оперативно компенсировать «ушедшие» с российского рынка привилегии.

— Наблюдается ли переток клиентов в связи с переменами на рынке и в банке? Если да, то в плюс или в минус? Портфели растут или падают? Как соотносятся план и факт по году с прошлыми периодами?

— Сильного перетока мы не наблюдали. В сентябре был приток новых клиентов, которые отреагировали на наш сильный оффер по вкладам и накопительным счетам.

— Некоторые банки сейчас отказываются от пакетных решений в премиуме. Судя по сайту банка, у вас это не так. Какие продукты вы сейчас «упаковываете», чтобы заинтересовать клиентов?

— Премиальные клиенты редко приходят в банк за «пакетом услуг» как за некой единой сущностью. Чаще речь идет о якорном продукте, одном или нескольких, и дополнительных сервисах, которые нанизываются на эту нить по мере возникновения потребностей у клиента. Пакетное позиционирование лишь упрощает восприятие и помогает банкам нагляднее описать комплекс всех доступных привилегий.

Премиальных клиентов всегда отличал вдумчивый подход к управлению финансами, и в этом году, нелегком для всех, клиенты продолжили искать ценовую выгоду. Поэтому эффективное управление премиальным сегментом требует тонкой настройки продукта и сервиса и, конечно, комплексного предложения именно нужных клиенту ценностей.

Так, в Росбанк Премиум для клиентов, которых интересуют безрисковые инструменты получения дохода, мы рекомендуем накопительный счет #Акционный. Сегодня по накопительному счету мы предлагаем одну из наиболее конкурентных ставок на рынке. При этом в турбулентные времена он особенно удобен деловому человеку, так как дает быстрый доступ к деньгам. Проценты по нему начисляются на фактический среднемесячный остаток и выплачиваются раз в месяц.

Также недавно мы предложили клиентам дебетовую карту Mir Supreme #МожноВСЁ. Это карта премиального уровня с кешбэком, скидками и бонусами для тех, кто открыт новым впечатлениям и хочет достигать большего. Владельцы карты могут по желанию получать кешбэк или travel-бонусы. Мы постоянно совершенствуем наше продуктовое предложение: расширяем список категорий с повышенным кешбэком, делаем карту максимально гибкой, подстраивая ее под нужды клиентов, предлагаем коллаборации с самыми разными партнерами, чтобы нашим клиентам было из чего выбрать.

Совсем недавно мы включили в список категорий повышенного кешбэка курорт «Роза Хутор»: к привычным категориям кешбэка добавили кешбэк на ски-пасс, отели, рестораны и другие развлечения курорта. А настоящим гурманам доступен повышенный кешбэк (до 8%) в любых ресторанах (3% от Росбанка по программе #МожноВСЁ и 5% кешбэка в рамках акции «Достигая максимальных высот» от платежной системы «МИР»).

Любителям путешествовать Росбанк советует подключить travel-бонусы и получать до 5 бонусов за каждые 100 рублей, потраченные по карте. Также с премиальным пакетом услуг можно бесплатно застраховать свою семью в путешествиях на сумму 100 тыс. евро.

И поделюсь с вами самыми свежими новостями! Мы запустили комбо-оффер «Безлимитный доступ в бизнес-залы по всему миру + 24 трансфера бизнес-классом в аэропорт и обратно». Такого предложения нет ни в одном банке на российском рынке.

— С учетом ухода международных платежных систем многие ранее привычные сервисы стали недоступны клиентам. Можно ли сказать, что обслуживание сейчас находится на том же уровне комфорта, который был привычным в лучшие времена? Какими методами это достигается?

— Мы тоже столкнулись с выпадением ряда сервисов для наших премиальных клиентов, но, как говорится, свято место пусто не бывает. Очень быстро появились игроки, предлагающие альтернативные решения. Главной же задачей нашей команды стало улучшение клиентского пути по этим сервисам, так как с предыдущими игроками интеграция настраивалась годами, и сложно предоставить привычный уровень сервиса в столь сжатые сроки. Так, нам удалось очень оперативно вернуть услугу бесплатных проходов в бизнес-залы аэропортов по всему миру и ряд других привычных сервисов для наших премиальных клиентов. Мы в числе первых запустили работу с дирхамом ОАЭ. Одну из

самых стабильных валют в мире мы предлагаем премиальным клиентам в инвестиционных целях как альтернативу доллару и евро, а также для использования в туристических или деловых поездках в ОАЭ. Кроме того, для платежей за рубеж премиальным клиентам доступно открытие счетов в валютах Китая, Казахстана, Армении, Беларуси, Узбекистана и Турции.

— В Росбанке был фокус на инвестициях. Как проходят через санкционный кризис клиенты и их портфели? Есть ли что предложить сегодня, с учетом всех ограничений и проблем момента?

— Особый спрос мы видим на инвестиционные инструменты с защитой капитала, когда инвестор может получать доход от роста стоимости акций, а при негативном сценарии вложения будут защищены и вернуться в конце срока действия продукта. И вполне понятно, с чем это связано: в современных реалиях трудно делать какие-либо долгосрочные прогнозы. Поэтому Росбанк совместно с партнерами идет навстречу клиентам, в том числе в части горизонтов инвестирования по таким продуктам.

Есть и другая категория клиентов — они готовы принять рыночные риски, но хотят контролировать ситуацию. Они, как правило, доверяют управление своим портфелем

специалистам по вопросам инвестиций. Для таких клиентов персональный менеджер помогает выстроить диверсифицированный портфель из акций и облигаций или выбрать готовую сбалансированную стратегию. Причем это доступно широкому кругу наших клиентов, поскольку в паевых инвестиционных фондах достаточно низкий финансовый порог вхождения.

Также популярно инвестирование в драгоценные металлы и иностранные акции. И тут у нас есть продукты, которые позволяют выйти за пределы российского фондового рынка, если у клиента есть к этому интерес.

— Цифровые сервисы становятся все более сложными, персонализированными, что подразумевает вложения в IT-решения и аналитику. Росбанк относят к категории высокотехнологичных. Над чем сейчас работаете?

— Банки уже давно ведут активную работу по развитию IT-решений и диджитал-каналов обслуживания, это сильно упрощает жизнь клиентов, дает быстрый доступ к продуктам и сервисам. И Росбанк здесь — не исключение, мы активно совершенствуем наше мобильное приложение, в котором каждый премиальный клиент получает персонализированные офферы, может отслеживать количество доступных ему бесплатных проходов в бизнес-залы, видит информацию о своем персональном менеджере и его контакты, может оформить продукты, связаться с консьерж-службой и многое другое.

В ближайшее время мы запустим новое интересное цифровое решение в рамках инвестиционного направления. Следите за новостями на нашем сайте.

Б.О



rosbank.ru

реклама



Время дарить правильные вещи!

Жизнь, здоровье, семья, развитие, будущее

Просто отправьте смс
контакт сумма на номер

3434

Пример: **контакт 500**

Проект **Дети.pro** - всестороннее развитие и профессиональная помощь детям с множественными тяжелыми нарушениями в детских домах интернатах.
Особая семья для особых детей.

Внимание! Все собранные средства идут строго на реабилитацию детей и их нужды detipro.wordpress.com
Реквизиты: ЧУЗ Марфо-Мариинский Медицинский центр "Милосердие" ИНН 7706414126 КПП 770601001
р/с 40703810938250040276 к/с 30101810400000000225 БИК 044525225
В графе назначение платежа просим указывать: пожертвование на проект Дети.pro.

Реклама