



Текст
ЕКАТЕРИНА КАЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ «Б.О.»

Обслуживание в VIP-офисах для клиентов сегмента private banking не только комфортно и престижно, но и максимально безопасно, а страхи клиентов гарантируют банкам рост прибыли

Офлайн против хактивистов



Совсем недавно — в период эпидемии COVID-19 — казалось, что офлайн уходит в прошлое. Тогда банки собрали все наработки в цифровизации — апробированные онлайн-технологии для корпоративного сектора и розницы (включая сервисы для детей состоятельных клиентов) — и тиражировали технологии на целевую аудиторию, что позволило снизить издержки на обслуживание в подразделении Private Banking, вспомнил **Алексей Гусев**, старший советник предправления банка «Центро-кредит». Даже самые богатые и капризные VIP-клиенты, застрявшие в разных концах мира, самостоятельно или через помощников решали проблемы с доступом в онлайн без визитов в банк. Услуги можно оказать и удаленно, но офлайн становится выигрышным конкурентным преимуществом, подчеркивающим статусность, считает эксперт.

Офлайн для VIP-клиентов: переосмысление

Сегодня 36,8% отечественных долларовых миллионеров находят комфортность отделений настолько важной, что учитывают ее как фактор при выборе финансового учреждения, отметила аналитическая консалтинговая компания Frank RG в исследовании «Private banking в России 2025». Поэтому реновация и запуск новых отделений попали в число ключевых трендов 2024–2026 годов. Только крупнейшие подразделения Private Banking, показатели которых учтены в исследовании, в прошлом году отремонтировали 18 и создали 21 новый VIP-офис, в планах — еще 21 и 25 соответственно, подсчитали аналитики.

Но и их конкуренты не дремлют: к примеру, в НОВИКОМ Банке «Б.О» сообщили о двух отделениях, открытых в 2025 году в Москве и Калининграде. **Юлия Шишлова**, руководитель направления премиального обслуживания Экспобанка, рассказала, что в структуре идут «переосмысление стандартов отделений и реформатирование пространств» под требования премиальных клиентов. Тренд на качественное офлайн-обслуживание будет только усиливаться, убеждена она.

«Несмотря на цифровизацию, для состоятельного клиента премиальный опыт все еще начинается с личного взаимодействия. Мы открываем специализированные пространства Private Banking, развиваем формат “офисов нового поколения” с ком-

плексным обслуживанием в приватной, профессиональной атмосфере. Это не только про комфорт, но и про доверие: личный банкир, инвестиционный консультант — все в одном месте», — сообщила **Лариса Лукьянова**, глава Private Banking Цифра банка.

Клиент внутри периметра

Офлайн-обслуживание обеспечивает экспертизу на российском рынке, на которую и ориентирован private banking, придерживается того же мнения Алексей Гусев. «Продуктов и услуг внутри страны (особенно инвестиционных) после закрытия европейского private banking остается не так уж и много. Доступ к технологиям у крупных банков (а именно там хранятся сбережения подавляющего большинства состоятельных соотечественников) традиционно высок. Постепенно банки идут к тому, чтобы почти полностью обеспечить обслуживание состоятельного клиента локально inhouse, не прибегая к открытой архитектуре», — объяснил эксперт.

Екатерина Сафронова, старший проектный лидер Frank RG, добавила, что посещение отделений, где людям приятно находиться и где качественно оказывают услуги, дает людям ощущение стабильности, обеспечивает рост лояльности. Да и определенные возможности банкиры обсуждают с избранными клиентами исключительно шепотом в тиши переговоров.

И это не метафора: современные флагманские private-офисы крупных банков не имеют кричащих вывесок, а их дизайн и наполнение создают атмосферу максимальной приватности. К примеру, в Сбере на Кропоткинской так выстроена логистика, что посетители не встречаются друг с другом.

«Наступление хактивистов с постоянным усложнением направления и спектра их атак заставляет состоятельных клиентов все больше задумываться о защите и собственных средств, и своего бизнеса. И для VHNWI (с состоянием свыше 500 млн рублей) здесь

лучше всего продается именно страх, а на очереди — управление рисками информационной безопасности и построение киберустойчивого капитала», — пояснил Алексей Гусев.

Зерно сомнения упало на плодородную почву, ведь многие состоятельные люди изначально не считали, что принцип «Деньги любят тишину» совместим с онлайн-обслуживанием. Так, в ПСБ, который создавался как банк для ВПК, доступ к информации о VIP-клиенте изначально был засекречен для всех, кроме персонального менеджера. В такой модели, чтобы получить обслуживание в региональном отделении, клиент давал особое разрешение.

В сложившейся ситуации рост издержек на создание и реновацию отделений, а также на обслуживание в них клиентов private-сегмента банкиров не пугает, более того — они в этом непосредственно заинтересованы и продвигают такое обслуживание, сообщил эксперт. И дело не только в бурном росте количества клиентов и разбухании финансовых портфелей под управлением банков, которые «размывают» эти траты. Алексей Гусев видит основную причину в том, что «все эти сопутствующие нефинансовые и даже небанковские продукты в области информационной и финансовой кибербезопасности, требующие отдельной экспертизы, банки готовы продавать клиентам».

BO

ДОНОРСТВО КРОВИ. ФАКТЫ

Стандартный
объем кроводачи **450**
мл

Это минус
твоего веса **477**
гр

**БРОСАЙ ДИЕТУ –
СДАВАЙ КРОВЬ!**

Утром перед сдачей крови
необходим легкий завтрак.
Не сдавайте кровь натощак!

Непосредственно перед
кроводачей рекомендуется
выпить 1-2 стакана
горячего чая с сахаром



социальная реклама

