

«Азия — наш самый главный фокус на ближайшее время»

Западные банки привнесли в Россию культуру особого обслуживания состоятельных клиентов. Глава HSBC Private Bank в России Наталья СОЛОДОВНИКОВА в интервью Елене ИЩЕЕВОЙ пояснила, в чем разница между российским ВИП-клиентом и иностранным, а также рассказала о дальнейших планах группы HSBC, закрывшей в этом году розничный бизнес в России.

— Есть ли разница между private banking в России и за рубежом?

— У нас, наверное, есть понятия VIP-banking и premium, а также есть классический private banking, который приносят сюда иностранные банки. Если мы говорим о ВИП-обслуживании — это одно, но зачастую оно и есть private banking у нас. Если взять, например, крупные российские банки, госбанки, то они сейчас в самом начале этого пути. У них большая клиентская база, депозитная база, и им предстоит пройти по дороге классического private banking. Сейчас они начинают с того, что сегментируют свою клиентуру, открывают дополнительные ВИП-отделения и создают необходимый уровень комфорта и сервиса для этих людей. Это и есть первый шаг на пути к private banking.

— Портрет российского состоятельного клиента и иностранного — это одно и то же?

— Нет, это разные люди, в первую очередь в силу того, что российский клиент — генератор своего состояния. Это первое поколение аккумулирования денежных средств, капитала. Если мы говорим о клиенте иностранном, то зачастую его состояние — это доставшееся ему наследство, семейные деньги. Поэтому он предпочитает достаточно консервативное и осторожное размещение этих средств. Что касается российских клиентов, то это действующие предприниматели, которые сделали деньги сами, и отношение к риску у них совершенно другое. Поэтому для них кроме надежности и сохранности важен еще и доход.

— Известно, что HSBC приняла решение свернуть розничный бизнес в России, а что будет с private banking?

— HSBC глобально сменила стратегию развития в мире, в связи с чем было принято решение закрыть розничный бизнес в России. Как следствие, мне пришлось также закрыть private banking, поскольку изначально планировалось, что наш private banking будет развиваться вместе с розницей. Своим клиентам в private bank мы предложили услуги группы HSBC, рассказали, какие есть услуги глобально, с каждым клиентом разговаривали индивидуально. В данной ситуации глобально нет ничего страшного, так как сейчас HSBC решила, что стоит сфокусироваться на других рынках, и она закрывает не только российский розничный бизнес, но и в несколько других странах, именно в рознице. В России он останется в корпоративном бизнесе, инвестиционный блок также будет работать.

— А кому вы перепоручили розничных клиентов?

— В розничном сегменте мы передали наш розничный бизнес другому иностранному банку — Ситибанку, но в private banking мы беседовали с каждым индивидуально, и каждый клиент сам сделал свой выбор.

— **Из каких стран вы сейчас не уходите?**

— В HSBC есть две, так скажем, штаб-квартиры. Это Гонконг и Лондон. Азия — это наш самый главный фокус на ближайшее время.

— **Если розница отдана другому банку, private banking закрывается, то как будет дальше складываться твоя карьера? Ты долго работала в Швейцарии, в «Дойче Банке». Сейчас ты принимаешь предложения?**

— Я остаюсь в группе HSBC, где я работала больше трех лет, я приму предложение группы глобально и постараюсь быть ей полезной.

— **Может ли так случиться, что HSBC захочет вернуться в том объеме, в котором он заходил первоначально?**

— Я думаю, HSBC не мыслит понятиями «год-два». HSBC, как глобальный банк, мыслит десятилетиями, поэтому вполне возможно, при другой рыночной ситуации в мире и по прошествии нескольких лет, в HSBC скажут, что «наш фокус — Россия полностью», и не только корпоративный бизнес, как сейчас, но и розница.

— **На решение группы повлиял кризис в Европе?**

— Безусловно, мы называем это меняющимися банковскими условиями и меняющейся инфраструктурой. Нельзя сказать, что какие-то отдельные движения в мире, скажем, долговой кризис в Европе или какой-то другой рыночный триггер способствовали тому, что HSBC приняла это решение. Мы объявили об этом решении в апреле, еще до того, как случились какие-то большие изменения на рынке, поэтому, скорее всего, это результат продуманной и долгосрочной стратегии, которая была принята в конце прошлого года — начале этого.

— **Какие требования к обслуживанию выдвигают состоятельные клиенты? Что важно для людей с деньгами?**

— Это зависит от того, в какой фазе своего развития и развития карьеры находится тот или иной человек. И также, наверное, это зависит от того, какую часть своих средств он хочет разместить в банке. Если, например, это деньги, которые предназначены на долгое хранение и, как мы говорим, «стратегический запас» для семьи и так далее, то для клиента очень важны такие факторы, как надежность, консерватизм, стабильность, сколько лет банк существует, кем он управляется, его рейтинги и позиционирование банка в мире. Если мы говорим о людях, которые заработали средства и хотят рискнуть одной третьей или одной четвертой этих средств, хотят получить на них доход, то они выбирают, безусловно, хороший инвестиционный продукт. Клиенты все разные, некоторые говорят, что «мы очень консервативны, нам хочется буквально 20% годовых».

— **Оказывается, VIP-клиент ставит банку условие. И как вы ведете диалог после таких условий?**

— Мы привыкли. Мы начинаем задавать дополнительные вопросы, пытаемся понимать, что же все-таки нужно: консервативность, низкий уровень риска или этими деньгами можно рискнуть, инвестировать их в акции и получить 50% дохода.

— **Сейчас активно обсуждается тема оттока капитала из России. Что может ему противостоять?**

— Действительно, официальная статистика говорит о том, что отток капитала у нас за девять месяцев составил 50 миллиардов долларов. Какая-то часть этих средств — деньги иностранцев, которые инвестировали их в Россию раньше, но есть деньги и частных инвесторов. Что может этому противостоять? Это стабильность, банковская система, которая не подвержена каким-то потрясениям, изменениям. Поэтому я думаю, что стабильность и развитое законодательство будут способствовать тому, чтобы капитал оставался в России.

— **Сколько сейчас в России состоятельных клиентов?**

— Богатство — это понятие растяжимое, но, по официальной статистике Forbes, в России 125 тысяч людей, у которых есть как минимум один миллион долларов. У многих из них есть и больше. Это вполне приятная цифра, она очень нравится иностранным банкам, которые думают о том, чтобы прийти в Россию и оказывать качественный сервис таким клиентам.

— **Сегодня многие отечественные банки говорят о том, что у них тоже есть private banking, — в частности, о своих планах в этом направлении объявил Сбербанк. Как ты оцениваешь эти шаги и чей уровень развития тебе внушает доверие?**

— Если оценивать самый сильный потенциал private bank в России, то, безусловно, никто не может сравниться с депозитной базой Сбербанка. Поэтому совершенно логично, что они пошли по этому пути и хотят лучше обслуживать своих VIP-клиентов. Они действительно предпринимают, как и ВТБ, и другие госбанки, усилия по созданию у себя private banking, но, как я уже говорила, это, наверное, многофазовый путь.