

VIPам предлагают «Высоту»

О том, что любой клиент банку дорог, и о персональных предложениях, учитывающих пожелания особо важных и наиболее состоятельных персон, мы беседуем с директором РОО «Курский» Филиала «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) Светланой Евгеньевной ПОХОМОВОЙ.



– В череде экономических новостей нашего региона, да и страны в целом в последние месяцы все больше позитивных фактов. Вот и портфель привлеченных средств населения розничного филиала ВТБ в Курске достиг красивой цифры – почти шесть миллиардов рублей. Нетрудно догадаться, что при этом заметную роль в укреплении ресурсного портфеля играют вклады особо состоятельных клиентов. Чем привлекательны для них предложения банка?

– Помимо того, что среди банков с государственным участием, к которым относится и банк ВТБ, одни из самых привлекательных процентных ставок по депозитам, есть и ряд уникальных для банковского рынка предложений. Как пример могу назвать премиальный пакет «Высота», который Private Banking ВТБ запустил для состоятельных клиентов. Этот достаточно гибкий продукт, разработанный с учетом пожеланий клиентов банка, позволяет им выбирать необходимые карточные продукты и дополнительные банковские сервисы по льготным тарифам. Предусмотрена возможность бесплатного обслуживания.

Совершая покупки, держатели пакета «Высота» получают приятный бонус – по картам доступен Cashback от 7% до 10% в таких категориях, как «Рестораны», «АЗС», «Аптеки», «Красота» и другие. В путешествиях клиенты смогут воспользоваться бесплатным посещением VIP-залов Priority Pass с гостями и бесплатным снятием на-

личных в банкоматах за рубежом (без ограничений). Также к услугам взыскательных клиентов банка – страхование семьи в путешествиях, в том числе при занятиях экстремальными видами спорта, а также консьерж-сервис и поддержка за рубежом.

Примечательно, что в основу дизайна карт и маркетинговых материалов этого продукта легла горная тематика как символ покорения вершин. Наши клиенты – состоявшиеся личности, каждый покорил уже немало вершин, но на этом они не останавливаются, и «Высота» тут будет очень кстати.

– Наверное, состоятельные клиенты требуют к себе какого-то особого внимания?

– Любой клиент для нас важен, но естественно, что в работе с VIP-клиентами присутствует определенная специфика. Как правило, это люди успешные, прочно утвердившиеся в бизнесе, настоящие профессионалы своего дела, знающие законы рынка, хорошо разбирающиеся не только в экономике, но и в людях, умеющие очень хорошо считать деньги и видеть собственную выгоду. Многие из них не раз бывали за рубежом – им есть с чем сравнивать. В этой ситуации нам нужно доказывать клиенту свою высокую компетентность и понимание его потребностей. Репутация банка также играет большую роль, так как только она может обеспечить предварительную лояльность клиента в виде полученной им рекомендации. Главное – заработать доверие.

– Какими, на ваш взгляд, основными качествами должен обладать персональный консультант Private Banking?

– Сегодня становится нормой иметь собственного юриста, стоматолога, семейного психолога. К этому списку многие состоятельные люди добавляют и услуги индивидуального банковского обслуживания. Первое и главное для личного банкира – профессионализм и глубокое знание своего дела. Не менее важно искреннее желание работать в интересах клиента. А для этого необходимо быстро оценить его истинные надежды и чаяния, найти с ним общий язык. При этом следует учитывать, что в такой работе не бывает мелочей. Здесь необходима полная собранность, а также внимание к малейшим деталям и нюансам. Из дня в день необходимо тщательно и аккуратно выполнять принятые на себя обещания и обязательства.

Важно также с самого начала четко уяснить, что именно ожидает клиент от банка, и ни на шаг не отступать от принятых обязательств. Клиентский менеджер не должен надеяться, что все само как-то решится, а обязан честно сказать клиенту, какие могут быть последствия у того или иного решения или инвестиции. Только следуя этим правилам в обслуживании клиентов Private Banking, можно заслужить их доверие.

Беседу записал
Петр ГУСЕВ