

Владимир Иванов: Нет такого запроса клиента, который мы были бы не в состоянии выполнить.



07 апреля 2011 г.

Управление средствами крупных частных клиентов всегда было одной из наиболее продвигаемых услуг латвийских банков. Уже можно говорить о восстановлении этого сегмента после глобального кризиса. Одной из самых показательных пост-кризисных историй является история банка Parex, сменившего на сегодняшний день не только собственников, но и внутреннюю структуру, и даже бренд. Теперь банк носит название Citadele. Банк был создан летом 2010 г. Агентством Приватизации Латвии в результате реструктуризации банка Parex. Напомним, что Parex был национализирован в 2008 г. в результате снижения ликвидности и стоимости портфеля ценных бумаг под влиянием мирового финансового кризиса. После национализации банка в него были вложены средства, которые компенсировали потери, связанные с падением стоимости активов. В последствии было принято решение о реструктуризации банка путем выделения из него активов, сохранивших свою стоимость. В результате был образован банк Citadele. О первых результатах работы нового банка РБК беседует с руководителем дирекции управления частным капиталом Владимиром Ивановым.

РБК: Как вы можете охарактеризовать первые результаты деятельности банка Citadele? Каковы были первые месяцы работы нового банка?

Владимир Иванов: Считаю начало работы банка Citadele очень динамичным и результативным. Главный показатель хорошей работы, на мой взгляд, это настроение и отношение клиентов, любые перемены мгновенно отражаются на их активности. С начала работы в августе 2010 года, прирост новых клиентов дирекции управления частным капиталом составил 10%, наши услуги выбрали почти тысяча новых клиентов. Что же касается банка в целом, то количество новых клиентов составило 6 тысяч.

С августа по декабрь 2010 года портфель клиентских вкладов банка Citadele увеличился на 52,8 млн латов (105,6 млн долл.) и общий объем вкладов в банке в конце 2010 года составил 1,1 млрд латов (2,2 млрд долл.), а это очередное доказательство результативной работы.

РБК: Как отреагировали клиенты на смену названия банка?

В.И.: Конечно, у многих клиентов мы чувствовали настороженность, может даже опасение. У всех был один вопрос: "Как отразится реструктуризация именно на мне?" Тем более, что мы провели не просто ребрендинг, а выделение активов, образовали новый банк, в который перешла большая часть клиентского бизнеса. Да, перед реорганизацией волнение было ощутимо.

Однако, благодаря многолетнему опыту и выстроенным на протяжении долгих лет доверительным и прочным взаимоотношениям с клиентами, наша команда организовала процесс максимально качественно, планомерно и быстро, таким образом, клиенты не ощутили изменений и сложностей в работе с банком. Номера счетов остались прежними, все условия, на которых приобретались те или иные продукты не изменились, это и процентные ставки, кредитные лимиты, платежные карты, которые не было необходимости менять на новые в связи со сменой названия банка, это и банкоматы и услуги Интернет-банка. Успешная реорганизация банка – это безусловно заслуга нашей команды в целом. Мы приобрели бесценный и действительно уникальный опыт, которым гордимся и будем использовать его в качестве платформы для дальнейшего укрепления взаимоотношений с клиентами.

Что касается смены названия банка, хочу отметить, что за несколько последних десятилетий, это далеко не первый случай, когда по разным причинам происходит полный ребрендинг или смена акционеров среди банков. Однако главным остается его содержание. Мы рассматриваем Citadele как сильный и конкурентоспособный бренд, способный не только сохранить долю рынка, но и значительно увеличить стоимость бизнеса в целом.

РБК: Как изменились приоритеты нового банка Citadele по сравнению с Parex банком?

В.И.: По большому счету приоритеты остались неизменными – мы, как и прежде ориентированы на максимальное увеличение прибыли, рост доли рынка в трех основных сегментах – обслуживании частных клиентов, корпоративном бизнесе и в направлении управления капиталом. Важно понимать, что между нынешним Parex банком и банком Citadele существует принципиальное отличие. Банк Citadele был учрежден согласно концепции реструктуризации Parex банка, в него были выделены непроблемные активы, вместе с которыми Citadele перенял многолетний опыт, полную линейку продуктов, сильнейшую команду квалифицированных специалистов в Балтии, а также клиентский бизнес. По сути, Citadele – это лучший опыт Parex банка.

В свою очередь, Parex банк сегодня не предоставляет никаких банковских продуктов и услуг, не привлекает новых клиентов. На данный момент Parex выполняет функции специализированного фонда по управлению проблемными активами. Основной бизнес Parex в его сегодняшней форме, это реструктуризация кредитов, взыскание долгов и управление перенятыми банком активами с целью максимального возврата вложенных ранее государством средств.

Как сказал классик латвийской литературы Янис Райнис – выживет тот, кто меняется. Мы в Citadele не боимся меняться, проводить внутреннюю реорганизацию, добавлять в линейку новые продукты и удалять неактуальные, предлагать клиентам пробовать новые для них инвестиционные решения.

РБК: На какие рынки Вы ориентируетесь сегодня?

В.И.: Домашним рынком для банка Citadele остаются страны Балтии, прежде всего Латвия. Мы, в дирекции управления частным капиталом, являемся ведущими в сегменте private banking в Латвии, предлагая состоятельным местным клиентам и их семьям полный спектр услуг по управлению финансами. Однако, сильная сторона нашего банка всегда была в том, что мы не ограничиваемся обслуживанием только местных клиентов, но и активно работаем на рынках пост-советского пространства, с клиентами из стран СНГ. Группа Citadele представлена в России, Казахстане, Украине, Беларуси, Азербайджане, Молдове. Интерес клиентов из этих стран к продуктам банка стабилен, и мы регулярно ведем работу над развитием и дополнением продуктовой линейки.

Для этого у нас работает отличная, профессиональная команда – это и инвестиционные управляющие, и аналитики, персональные банкиры и другие специалисты, которые разрабатывают продукты, продумывают наиболее прибыльные стратегии на финансовых рынках, находят оптимальные решения для любого, даже самого требовательного клиента. Мы хорошо понимаем специфику требований клиентов из СНГ, знаем, что эти клиенты очень ценят безупречный сервис и высокую технологичность продуктов. Схожий менталитет позволяет нам вести более доверительную и близкую коммуникацию с клиентами, что является основным преимуществом в индустрии обслуживания состоятельных клиентов.

РБК: Вы сказали о развитии продуктовой линейки. Предлагает ли банк новые продукты для международных клиентов из стран СНГ?

В.И.: Что касается продуктов, то на сегодняшний день, благодаря тому, что группа Citadele обладает большим количеством ресурсов, осмелюсь сказать, что нет такого запроса клиента, который мы были бы не в состоянии выполнить. Citadele может предложить классический банкинг не только в Латвии, но также через наши дочерние банки в Литве (Citadele Bankas) и Швейцарии (AP Anlage & Privatbank), управление инвестициями в Латвии, Литве и Украине, высококласные услуги private banking для клиентов из любой страны.

Если говорить о новых продуктах и услугах, то после реорганизации банка основной акцент в продуктовой линейке мы делаем на инвестиционную сторону. Доверительное управление инвестиционными портфелями, брокерские услуги, торговля на международных валютных рынках, все эти продукты теперь более активно предлагаем клиентам из СНГ. Дочерняя компания банка, инвестиционная компания Citadele Asset Management – одна из самых профессиональных в странах Балтии, и продукты, разработанные этой

компанией, удостоиваются международных наград и являются отличной альтернативой традиционным депозитам, где наблюдается нисходящий тренд ставок во всех банках Латвии. Стоит отдельно отметить зарекомендовавшую себя в Латвии уникальную услугу бизнеса private banking по обслуживанию стиля жизни - Concierge сервис, которая теперь доступна и клиентам из СНГ. Это услуга частного секретаря, который качественно и оперативно выполняет заказы клиента, будь то покупка цветов, или резервация частного самолета для путешествия в Швейцарию. Также, в ближайшее время мы планируем запустить онлайн платформу для торговли на валютном рынке Forex – FX Trader. Эта тема сейчас очень популярна среди наших клиентов и ожидаем повышенный интерес клиентов к этому продукту.

РБК: Как вы можете охарактеризовать экономическую ситуацию в Латвии?

В.И.: Экономика Латвии, безусловно, серьезно пострадала в результате недавнего кризиса и до сих пор продолжает бороться с последствиями чрезмерных трат, как частного, так и государственного секторов. Но даже тем, кто рисовал будущее страны в самых мрачных красках, приходится признать, что падение уже завершилось, и сейчас мы наблюдаем оздоровление экономики. К тому же позитивные изменения произошли намного быстрее, чем ожидалось, – в 2010 году экономика сократилась лишь на 0,3%, что по сравнению со стремительным падением двух прошлых лет, является относительным успехом. Значительным толчком для развития, бесспорно, послужил внешний спрос, – к концу года объёмы экспортируемой продукции уже достигли докризисного уровня. Улучшению конкурентоспособности латвийской продукции во многом способствовало радикальное снижение расходов. К тому же во второй половине прошлого года к росту вернулось и внутреннее потребление, завершив 2010 год с приростом в 0,2%. Постепенное оздоровление внутреннего спроса способствовало развитию торговли, объёмы которой увеличились более чем на 3%. Локомотивом роста латвийской экономики на протяжении всего года, безусловно, оставалась обрабатывающая промышленность – этот сектор увеличился более чем на 15% в 2010 году. И даже в строительном секторе, который значительней всего пострадал в результате спада экономики, уже наметились позитивные изменения.

В течение последних трех лет правительство Латвии придерживалось довольно строгой бюджетной дисциплины, с суммарным объемом предпринятых фискальных мер составляющим порядка 16% от ВВП. Проводимые реформы и дальнейшие перспективы роста позитивно оценили и ведущие рейтинговые агентства – недавно агентство Standard&Poor's изменило прогноз рейтинга для Латвии со "стабильного" на "позитивный", а рейтинговое агентство Fitch повысило латвийский суверенный рейтинг до инвестиционного уровня BBB-. В этом году мы ожидаем рост латвийской экономики в размере 3,5%, но для осуществления данного прогноза, определяющим фактором будет позитивная динамика роста мировой экономики, и в частности Европы и России, которая является третьим по величине экспортным рынком для латвийской продукции. Немаловажным фактором для дальнейшего оздоровления внутреннего спроса остается возобновление кредитования. Среди специфических факторов можем отметить стремительный рост инфляции под влиянием как внешних (цены на

ресурсы), так и внутренних (повышение ряда налогов и тарифов) факторов, а также возможное повышение процентных ставок ЕЦБ, что неизбежно отразится, как на европейской, так и латвийской экономике.

РБК: Как на сегодняшний день себя чувствует банковская сфера страны?

В.И.: В прошлом году ситуация в латвийской банковской сфере стабилизировалась, и уже в начале этого года стали заметны первые позитивные изменения. В январе этого года латвийские банки уже вернулись к прибыли. Несмотря на то, что темпы сокращения кредитной массы все еще остаются на уровне прошлого года, в среднем ежемесячно уменьшаясь на 140 млн евро, качество кредитов постепенно начало улучшаться, что позволило банкам уже во второй половине прошлого года начать уменьшать накопления по ненадежным кредитам. Прошлый год был весьма урожайным для банковских вкладов. Общий объем накоплений в конце прошлого года достиг нового максимума, увеличившись на 14% по сравнению с 2009 годом. К тому же ликвидность банковского сектора в 2010 году заметно улучшилась, – межбанковские кредитные ставки уже во второй половине 2010 года опустились до своего исторического минимума.

РБК: Раз ситуация в экономике в целом и в банковском секторе заметно улучшилась, видимо это должно отразиться на финансовых показателях банка.

В.И.: Учитывая то, что банк Citadele обслуживает клиентов с 1 августа 2010 года, обладаем информацией за первые 5 месяцев деятельности банка. Активы банка на конец 2010 года превышают 2,8 млрд долл. Брутто-доход банка за 5 месяцев 2010 года превысила 70 млн долл., из которых почти 45 млн - полученные проценты по ссудам, остальное - комиссионные доходы за оказанные услуги, операции с валютой и ценными бумагами и прочие доходы.

К сожалению, нам не удалось заработать прибыль в 2010 году. Вместе с тем, предусмотренные бизнес-планом убытки банка за 5 месяцев 2010 года вполне объяснимы и являются следствием ряда причин, в том числе связанных с затратами на процесс реструктуризации банка и на реорганизацию его деятельности. Однако уже в 2011 году мы планируем достичь относительного небольшого позитивного результата, преодолеть так называемую break-even point или точку нулевой прибыли. Основанием для этого будут служить увеличивающиеся показатели бизнеса и более эффективное использование ресурсов.