



«Меняясь, мы идем вперед»

Современный банк должен быть гармоничным и гибким. О работе группы Citadele рассказал *руководитель Дирекции управления частным капиталом Citadele Bank Владимир Иванов.*

Расскажите, как образовалась финансовая группа Citadele и что она собой представляет.

Ядром нашей финансовой группы является латвийский Citadele Bank, главный офис которого расположен в Риге. Формально он начал свою работу 1 августа прошлого года, став правопреемником хорошо известного на постсоветском пространстве Parex banka. И сегодня в обслуживании клиентов мы, безусловно, опираемся на свой многолетний опыт и наработки. По сути, Citadele — это новые подходы, помноженные на лучший опыт Parex. В состав группы Citadele также входят одна из ведущих в Балтийском регионе компаний по управлению активами Citadele Asset Management и ее дочерние предприятия в Литве и на Украине, лизинговые компании, осуществляющие деятельность во всех трех странах Балтии, страховая компания Citadele Life и пенсионный фонд Citadele. Кроме того, банку Citadele принадлежит швейцарский банк AP Anlage & Privatbank. В целом могу отметить, что представительства, филиалы и дочерние предприятия финансовой группы Citadele сегодня работают в тринадцати странах мира.

Какие преимущества дает наличие столь разветвленной системы?

Это не только разветвленная система, но и четко отлаженный механизм. Синергетический эффект от взаимодействия предприятий группы дает нам дополнительные конкурентные преимущества перед другими банками. Обладая таким ресурсом, Citadele Bank предоставляет

клиентам самый широкий спектр банковских услуг. В первую очередь это классические банковские продукты: платежные карты, денежные переводы, аккредитивы и гарантии, депозиты, обмен валют и тому подобное. Вместе с тем постоянным объектом нашего внимания является все, что связано с инвестициями: управление инвестиционными портфелями, брокерские услуги, хранение финансовых инструментов, в том числе ценных бумаг, финансовые консультации, то есть управление частными финансами состоятельных людей. Безусловно, важную роль в этом оркестре играет компания Citadele Asset Management, которая предлагает весьма широкий спектр услуг, включающий управление индивидуальными клиентскими портфелями, инвестиционными и пенсионными фондами. Осмелюсь сказать, что на сегодняшний день трудно представить себе запрос клиента, который мы не смогли бы выполнить.

По основным показателям деятельности Citadele Bank входит в пятерку ведущих латвийских банков. Как вы оцениваете первые результаты его работы?

Да, мы в топе, и нас это радует. Несмотря на трудности, априори присущие началу любого большого дела, мы по-прежнему в группе ведущих банков страны. К нам идут новые клиенты, и за пять месяцев прошлого года их прирост превысил 10%. Мы видим увеличение практически всех основных бизнес-показателей. В частности, активы латвийского банка составляют около 3 миллиардов долларов, в свою очередь, его общие доходы от основной деятельности за последние пять месяцев 2010 года превысили 70 миллионов долларов. Но считаю, что

1. Владимир Иванов
2. Главный офис Citadele Bank расположен в Риге
3. Ваши деньги в Европе
4. Citadele Bank входит в пятерку ведущих латвийских банков



главный показатель успешной работы — настроение и отношение клиентов, ведь любые перемены мгновенно отражаются на их активности. Цифры, свидетельствующие о росте числа клиентов, безусловно, говорят о росте доверия к банку, и это вселяет оптимизм.

Какие направления клиентского обслуживания, предлагаемые группой Citadele, можно выделить?

Бизнес-платформа банка складывается из трех ведущих направлений. Неудивительно, что, будучи латвийским банком, Citadele глубоко интегрирован в домашний рынок, и два из упомянутых выше направлений бизнеса связаны с обслуживанием балтийского ритейла и корпоративного бизнеса. Мы же представляем бизнес по обслуживанию и управлению частным капиталом; с определенными оговорками это очень близко к тому, что называется private banking. Наши клиенты — финансово состоятельные люди, независимо от того, где они живут или ведут свой бизнес. Мы обеспечиваем им как поддержку бизнес-интересов, так и обслуживание стиля жизни, и в этом контексте стоит отдельно отметить предлагаемую нами и уже высоко зарекомендовавшую себя весьма интересную услугу — Concierge-сервис, который теперь доступен и клиентам из СНГ. Это услуга частного секретаря, который качественно и оперативно выполнит заказ клиента, будь то покупка и доставка цветов или резервирование частного самолета для путешествия в Швейцарию.

На какие рынки вы ориентируетесь в своей работе?

Исторически нам всегда были близки рынки стран СНГ, и прежде всего Россия. Мы стараемся максимально использовать то, что объединяет нас с клиентами. Нас связывают общие исторические события, мы одинаково воспринимаем многие вещи, в конце концов, мы свободно говорим по-русски, а потому, вне зависимости от государственной принадлежности, клиентам удобно с нами работать. Citadele Bank, наследуя традиции Raex, в отличие от многих других латвийских банков удерживает определенный баланс активности на местном и зарубежных рынках. И мы будем продолжать эту линию.

**ТОЛЬКО
УМЕНИЕ
ИДТИ
НА РАЗ-
УМНЫЕ
КОМПРО-
МИССЫ
ПОЗВОЛЯ-
ЕТ СЕГОД-
НЯ БЫТЬ
ВОСТРЕ-
БОВАН-
НЫМ**

Не смущает ли ваших клиентов из России, что банк находится в Латвии?

Напротив, по отзывам, наше географическое положение более чем устраивает клиентов. По российским меркам мы находимся очень недалеко от главных бизнес-центров страны. А если говорить об удаленном общении, то это и вовсе не проблема: банк всегда славился своими продвинутыми и разумными технологическими решениями. Сегодня время новых технологий, в том числе и в банковской сфере, и мы разработали специальные подходы, которые обеспечивают клиентам и удобство, и безопасность при ежедневных контактах с Citadele Bank. Персональные банкиры и другие сотрудники фронт-офиса много времени проводят в командировках, напрямую общаясь с клиентами, находя для них оптимальные финансовые решения. Кроме того, мы регулярно организуем для клиентов конференции, семинары, встречи, как у себя в Латвии, так и на территории других стран, в том числе в России. В представительствах группы Citadele, работающих в Москве, Петербурге и других городах стран СНГ, всегда можно получить исчерпывающую консультацию о возможностях сотрудничества и новых предложениях.

Citadele Bank очень молод, а значит, впереди много перспектив. Каковы ваши планы по дальнейшему развитию?

Мы нацелены на максимальное увеличение показателей бизнеса и рост нашей доли рынка как в традиционном банкинге, так и в сегменте wealth management. Концентрируя силы на развитии наиболее востребованных клиентами и интеллектуально емких продуктов, мы и впредь будем совершенствовать качество предоставляемого сервиса, чтобы каждый, кто к нам обращается, получал не только выгоду, но и удовольствие от работы с нашей командой.

*Citadele Bank: Пуза, пл. Републикас, 2а, тел. (371) 670-10345;
Санкт-Петербург, БЦ «Москва», пл. Александра Невского, 2а, оф. 403,
тел. (812) 333-2424;
www.citadelebank.ru*