

## «Брокерская компания-«восходящая звезда» — РСХБ

### Интервью с Денисом Тулиновым, директором департамента по работе на рынках капитала «Россельхозбанка»

— Примерно с начала 2020 года Банк РСХБ активизировался на развитии брокерского бизнеса. С чем были связаны эти изменения?

— Эти изменения были ответом на рыночную конъюнктуру и интерес розничных клиентов к инвестированию на финансовых рынках, который за последние годы возрос. Можно считать, что это стратегические изменения.

Россельхозбанк как организатор первичных размещений облигаций является одним из лидеров этого рынка. Рост интереса розничных инвесторов к инвестированию на долговом рынке достиг определенного пика к 2019 году, когда новые размещения облигаций проходили со значительной долей спроса со стороны инвесторов-частных лиц. В некоторых выпусках доля инвесторов-физлиц доходила до 50% от объема размещения.

Это также стимулировало Банк инвестировать в развитие брокерского направления бизнеса.

— Какие цели вы ставили перед собой в развитии брокерского сегмента на 2022 год; чего удалось добиться, с учетом сложностей года?

— Основной целью 2022 года было масштабирование систем брокерского обслуживания: следовало удовлетворить потребности возросшего числа клиентов. Много времени мы уделили развитию цифровых каналов обслуживания клиентов.

Мы расширили команду аналитического подразделения и линейку аналитических продуктов. Инвесторам было предложено большее количество инвестиционных идей: акции крупнейших российских экспортно ориентированных компаний, недооцененных в тот момент; облигации качественных эмитентов; формирование модельного портфеля как в рублях,

так и в иностранной валюте. Все это позволило клиентам зарабатывать, имея поддержку со стороны надежного брокера.

— Какие дополнительные возможности получили ваши традиционные клиенты с усилением брокерского направления?

— Брокерский бизнес предложил традиционным клиентам банка новые продукты и инструменты, связанные с управлением личными финансами. Это позволяет нашим клиентам сформировать диверсифицированный портфель сбережений и получить дополнительный доход.

— С какими клиентами сейчас работает банк, каковы основные каналы их привлечения?

— Основными клиентами Банка на брокерском обслуживании являются физические лица. Банк также предлагает брокерские услуги юридическим корпоративным клиентам сегментов МСБ и микробизнеса, а также финансовым институтам.

Каналами привлечения для нас являются мобильные приложения банка и офисы обслуживания. У нас консервативная клиентская база, тем не менее каждый третий клиент сейчас открывает брокерский счет в РСХБ без визита в офис.

— В 2022 году вы обновили версию мобильного приложения: какие были сделаны доработки и в связи с чем? Насколько вы удовлетворены в настоящее время уровнем онлайн-взаимодействия с клиентами?

— Мобильное брокерское приложение развивается непрерывно. Добавляются новые инструменты, сервисы для клиентов, улучшается юзабилити. Этот процесс нельзя останавливать, приложение должно быть живым и следовать рыночным практикам обслуживания клиентов. Мы упростили торговые операции клиентов, добавили новый функционал: поддержку активов в юанях, отображение внебиржевых остатков, историю push-уведомлений.



Обновили раздел аналитики, в котором улучшили работу с торговыми идеями и модельными портфелями. В 2023 году планируем создание функционала для приема неторговых поручений и доставки отчетов клиентам в мобильном приложении.

На текущем рынке взаимодействие с клиентами в формате онлайн является ключевым фактором привлечения и удержания клиентской базы.

— Как отреагировали клиенты на возможность торговать юанями, насколько популярно это направление и остаются ли какие-то сложности, связанные с особенностями регулирования?

— Юань постепенно заменяет в объемах торгов привычные доллар и евро. Эта тенденция характерна в целом для рынка. Юань пока не достиг тех рубежей, которые занимали доллар и евро до 2022 года в международных операциях российских клиентов. Отчасти это связано с общим сокращением ВЭД и экспортно-импортных цепочек. Тем не менее, мы сделали доступным торги юанем и активами, номинированными в юанях, во всех фронтальных системах брокерского обслуживания, включая мобильное приложение.

— Какие акценты в развитии брокерского направления стоят перед вами в этом году?

— В первую очередь 2023 год проходит под знаком улучшения сервисов. Упор делаем на повышение качества обслуживания и оттачивание бизнес-процессов. В 2022 году нас появится колл-центр, специализирующийся на инвестиционных продуктах банка.

За 2022–2023 годы мы автоматизировали большое количество операций депозитария, сейчас работаем над онлайн взаимодействием с клиентами по неторговым поручениям, готовимся к запуску утренней сессии на Московской бирже. Конечно, мы как брокер по своим сервисам отчасти догоняем других участников рынка, но по ряду сервисов уже смогли превзойти конкурентов.

Много усилий мы прилагаем к продвижению брокерского бизнеса в цифровых каналах: в социальных сетях и интернете. Успешно развивается и наполнен актуальным контентом наш телеграмм-канал «РСХБ – Инвестиции», новости для которого готовит аналитическая команда. Наши ежедневные обзоры по российскому долговому рынку и по рынку акций вызывают большой интерес со стороны клиентов, что способствует нашему продвижению в цифровой среде.

Следующим важным направлением является создание тесной взаимосвязи ДСМ-бизнеса и брокериджа, путем предложения клиентам на брокерском обслуживании качественных выпусков облигаций, организуемых Банком. По итогам десяти месяцев 2023 года Россельхозбанк входит в топ-5 организаторов выпусков на российском рынке, разместив знаковые для рынка облигации Новатэка, Газпрома, Норильского Никеля, Ростелекома и других крупнейших российских эмитентов. Мы предлагаем нашим клиентам на брокерском обслуживании принять участие в дан-

ных размещениях и получить стабильный доход от инвестиций в российскую экономику.

Для нас важна удовлетворенность наших клиентов. И мы готовы прилагать все усилия, чтобы сервис и продуктивное предложение со стороны брокерского бизнеса Россельхозбанка становились лучше и привлекательнее.